



ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ
ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ

**ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ
ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ
ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ
ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ
ΕΥΑΛΩΤΩΝ ΟΜΑΔΩΝ
ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ**



**ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ
ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ
ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ
ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ
ΕΥΑΛΩΤΩΝ ΟΜΑΔΩΝ
ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ**

ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΕΣ

Επιμέλεια έκδοσης: Ευανθία Σαββίδη, Βοηθός Συνήγορος του Πολίτη

Κεντρική σύνταξη: Ευανθία Μπενέκου, Ευανθία Σαββίδη

Κείμενα: Αικατερίνη Βλάχου, Βασιλική Βρεττού, Δήμητρα Γιαζιτζή, Άρτεμις Καλαβάνου, Ευανθία Μπενέκου, Μαγδαληνή Νικολακοπούλου, Αιμιλία Πανάγου, Μαρία Παπαδημητράκη, Ανδριανή Παπαδοπούλου, Μαρία Ραμματά, Ευανθία Σαββίδη

Συντονισμός - επίβλεψη διαβούλευσης: Ευανθία Σαββίδη

Σύνταξη αποτελεσμάτων διαβούλευσης (Παράρτημα Ι): Μαρία Ραμματά

Υποστήριξη διαβούλευσης & συγκέντρωση απαντήσεων: Μαρία Καφετζοπούλου

Επίσης συνεργάστηκε η: Παρασκευή Αθανασέκου

Εκτέλεση/Εποπτεία Υπηρεσιών Έκδοσης: Τμήμα Βιβλιοθήκης Αρχείου & Εκδόσεων

Σχεδιασμός, σελιδοποίηση: Μάιρα Παπασπύρου, info@mairadesign.gr

Γλωσσική επιμέλεια κειμένων – διορθώσεις: Μαγδαληνή Νικολακοπούλου, Παρασκευή Αθανασέκου

Επιτρέπεται η δωρεάν αναπαραγωγή του κειμένου αυτής της έκδοσης σε οποιαδήποτε μορφή ή μέσο, υπό την προϋπόθεση ότι αναπαράγεται με τρόπο ακριβή και μη παραπλανητικό.

Είναι απαραίτητη η αναφορά στα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας του Συνηγόρου του Πολίτη και στον τίτλο της έκδοσης. Σε περίπτωση που περιλαμβάνεται υλικό τρίτων, πρέπει να ζητηθεί η άδεια από τον αντίστοιχο κάτοχο των πνευματικών δικαιωμάτων.

Για ερωτήματα σχετικά με την έκδοση, παρακαλούμε επικοινωνήστε στο **press@synigoros.gr**.

Ο Οδηγός για δημόσιους υπαλλήλους στην εξυπηρέτηση ευάλωτων ομάδων πληθυσμού τυπώθηκε το 2025 σε επτακόσια (700) ελληνικά αντίτυπα, και είναι διαθέσιμος ηλεκτρονικά στην σελίδα: **www.synigoros.gr**.

Διαστάσεις: 17 X 24 εκ.

Σελίδες: 152

ISBN: 978-960-6762-36-9



© Συνήγορος του Πολίτη

📍 Χαλκοκονδύλη 17, 104 32, Αθήνα

☎ 213 1306 600

🌐 www.synigoros.gr

📘 Συνήγορος του Πολίτη - THE GREEK OMBUDSMAN

✂ @Synigoros

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ	7
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	11
ΑΠΟ ΤΗΝ ΓΕΝΙΚΗ ΣΤΑΣΗ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ: ΔΙΝΟΝΤΑΣ ΤΟΝ ΤΟΝΟ ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΥΑΛΩΤΩΝ ΟΜΑΔΩΝ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ	15
ΓΕΝΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ	15
 ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ	33
Περιορισμένη όραση-τύφλωση	43
Βαρηκοΐα – Κώφωση	44
Κινητικές αναπηρίες	45
Νοητική αναπηρία	45
Ψυχική Διαταραχή	46
 ΧΡΗΣΤΕΣ ΟΥΣΙΩΝ	51
 ΘΥΜΑΤΑ ΕΝΔΟΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗΣ ΒΙΑΣ	59
 ΘΥΜΑΤΑ ΠΑΡΑΝΟΜΗΣ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΑΣ (TRAFFICKING)	67
 ΑΣΤΕΓΟΙ	75
 ΑΙΤΟΥΝΤΕΣ ΑΣΥΛΟ, ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ ΚΑΙ ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΣ	81
 ΡΟΜΑ	91
 ΘΡΗΣΚΕΥΤΙΚΕΣ ΜΕΙΟΝΟΤΗΤΕΣ	97
 ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑ ΑΝΕΡΓΟΙ	103
 ΑΤΟΜΑ ΤΗΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ ΛΟΑΤΚΙ+	111
 ΠΑΙΔΙΑ	121
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Η ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ	131
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ - ΠΗΓΕΣ	145



ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Ο Συνήγορος του Πολίτη, ανεξάρτητη αρχή και συνταγματικός θεσμός της πολιτείας μας, σύντομα συμπληρώνει τριάντα (30) χρόνια λειτουργίας. Από τα πρώτα του ήδη βήματα, ο Συνήγορος του Πολίτη συνδύασε τις ιδιότητες του διαμεσολαβητή για την επίλυση περιστατικών και εστιών προβληματικής λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης με εκείνες του υπερασπιστή, προστάτη, θεματοφύλακα των δικαιωμάτων όλων των κατοίκων της επικράτειας, μέσα από ένα ευρύ πλαίσιο αρμοδιοτήτων. Για τον Συνήγορο του Πολίτη, η χρηστή διοίκηση είναι πρωτίστως δικαίωμα.

Η εξέλιξη του θεσμού κινήθηκε σε τρεις άξονες. Ο πρώτος αφορά στη σταδιακή αλλά σταθερή διεύρυνση των αρμοδιοτήτων του στο τομέα της προάσπισης και προστασίας των δικαιωμάτων. Μέσα σε αυτά τα χρόνια, ο Συνήγορος ανέλαβε ειδικότερα την προαγωγή και προάσπιση των δικαιωμάτων των ανηλίκων, και κατέστη, μετά από διαδοχικές νομοθετικές ρυθμίσεις, ο φορέας ίσης μεταχείρισης, καταπολέμησης πάσης φύσεως διάκρισης σε όλους τους χώρους δράσης, ατομικής και συλλογικής, στη διοίκηση, στην εργασία, στην αγορά, στην κοινωνία. Ο δεύτερος αφορά στην επέκταση του ελεγκτικού του ρόλου και σε τομείς της ιδιωτικής οικονομίας, για την προάσπιση των δικαιωμάτων ενηλίκων και ανηλίκων και την καταπολέμηση των διακρίσεων, αλλά και για την διασφάλιση της κοινωνικής συνοχής και τη τόνωση της βιώσιμης και ισόρροπης οικονομικής ανάπτυξης μέσω της τήρησης των κανόνων της αγοράς στις ζωτικής σημασίας για την εθνική οικονομία δραστηριότητες. Ο τρίτος αφορά στην αξιοποίηση των διαμεσολαβητικών, ελεγκτικών αλλά και ολοένα περισσότερων επιχειρησιακών αρμοδιοτήτων και δράσεων του για την παρακολούθηση της εφαρμογής διεθνών υποχρεώσεων της χώρας στο επίπεδο της προστασίας των θεμελιωδών δικαιωμάτων και ελευθεριών, αλλά και της διαφανούς και αποτελεσματικής και δημοκρατικής διοίκησης και διακυβέρνησης.

Χαρακτηριστικά, ο Συνήγορος αναγορεύτηκε:

- σε φορέα εξωτερικού ελέγχου των επιχειρήσεων αναγκαστικών επιστροφών απομακρύνσεων αλλοδαπών, στη βάση της Οδηγίας Επιστροφών της ΕΕ, με αποστολή να εποπτεύει τη τήρηση της νομιμότητας των διαδικασιών και τον σεβασμό των θεμελιωδών δικαιωμάτων των απομακρυνόμενων κατά τη διάρκεια των επιχειρήσεων,
- σε εθνικό μηχανισμό πρόληψης βασανιστηρίων και άλλων τρόπων σκληρής, απάνθρωπης ή ταπεινωτικής μεταχείρισης ή τιμωρίας, στη βάση του σχετικού πρωτοκόλλου του Ο.Η.Ε., για την εποπτεία των συνθηκών διαβίωσης και τον σεβασμό των θεμελιωδών δικαιωμάτων όσων βρίσκονται σε καθεστώς στερητικό της πλήρους ελευθερίας τους,
- σε πλαίσιο προαγωγής της σύμβασης του Ο.Η.Ε. για τα δικαιώματα των ΑμεΑ, για την παρακολούθηση της εφαρμογής σε εθνικό επίπεδο των προνοιών της διεθνούς σύμβασης και την ενεργή προώθηση θετικών πολιτικών για την άρση των διακρίσεων,
- σε εθνικό μηχανισμό διερεύνησης περιστατικών αυθαιρεσίας στα σώματα ασφαλείας και στους υπαλλήλους των καταστημάτων κράτησης, για την αναβάθμιση της ποιότητας του πειθαρχικού ελέγχου και την παρακολούθηση της συμμόρφωσης προς τη νομολογία του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου.

Ο Συνήγορος του Πολίτη οφείλει να βρίσκεται διαρκώς σε μία δυναμική κατάσταση. Οφείλει να αναζητά συνέχεια τρόπους και μεθόδους αποτελεσματικότερης και ουσιαστικότερης δράσης. Να αξιοποιεί τη πλούσια εμπειρία και τεχνογνωσία του, να είναι σύγχρονος και να παρακολουθεί τις αλλαγές που συντελούνται στο κράτος, τη διοίκηση, την κοινωνία, την οικονομία, την καθημερινότητα. Να ανταποκρίνεται στις παρούσες αλλά και στις επερχόμενες προκλήσεις. Για να υπηρετεί πάντοτε τον πολυδιάστατο ρόλο του:

- του συνηγόρου προς τον πολίτη, τον κάτοικο της χώρας, για την άρση των εις βάρος του αδικιών,
- του αρωγού της διοίκησης και των λειτουργών της, για τον εξορθολογισμό της λειτουργίας της, την επίλυση στρεβλώσεων και γραφειοκρατικών αγκυλώσεων, τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, την αναβάθμιση του ρόλου και των συνθηκών εργασίας των δημοσίων υπαλλήλων,
- του πολιτειακού θεσμού, για τη βελτίωση της νομοθεσίας, την θωράκιση του κράτους δικαίου, των αρχών της χρηστής διοίκησης και της δημοκρατικής διακυβέρνησης,
- του εποπτικού μηχανισμού, για την υλοποίηση των δεσμεύσεων της χώρας, όπως προκύπτουν από το ευρωπαϊκό κεκτημένο αλλά και διεθνείς συμβάσεις.

Έχοντας διαρκή, καθημερινή επαφή με την ελληνική διοίκηση, τόσο κεντρική

όσο και αποκεντρωμένη, ο Συνήγορος του Πολίτη διαθέτει προνομιακή γνώση και κατανόηση των παθογενειών της, των συστημικών προβλημάτων στη λειτουργία της. Μία σύγχρονη, αποτελεσματική δημόσια διοίκηση θα πρέπει να εστιάζει τόσο στο θεσμικό οικοδόμημα όσο και στο ανθρώπινο δυναμικό. Και να παρέχει εχέγγυα αποτελεσματικότητας και για τους δύο αυτούς πυλώνες.

Πράγματι, ο δημόσιος υπάλληλος, ο λειτουργός της δημόσιας διοίκησης αποτελεί βασικό πυλώνα της χρηστής διοικητικής δράσης και θα πρέπει να βρίσκεται στο επίκεντρο κάθε πρωτοβουλίας για την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Υποστηρίζοντας διαχρονικά αυτή την αρχή, ο Συνήγορος του Πολίτη ανέλαβε επανειλημμένα στο παρελθόν να κωδικοποιήσει χρήσιμες πληροφορίες, συστάσεις, κατευθυντήριες αρχές και κανονιστικές ρυθμίσεις σε μορφή απλού, εύχρηστου και κατατοπιστικού οδηγού συμπεριφοράς για δημόσιους υπαλλήλους. Το 2005, σε συνεργασία με το Υπουργείο Εσωτερικών, ο Συνήγορος του Πολίτη συνέταξε τον Οδηγό Καλής Συμπεριφοράς Δημοσίων Υπαλλήλων. Το εγχείρημα επαναλήφθηκε και επικαιροποιήθηκε το 2012, με την έκδοση του Οδηγού Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς. Τα επόμενα χρόνια, η ανεξάρτητη αρχή εστίασε στην υποστήριξη των δημοσίων λειτουργών για την εμπέδωση μίας συμπεριληπτικής διοικητικής συμπεριφοράς, εκδίδοντας το 2014 Οδηγό Ίσης Μεταχείρισης/Εγχειρίδιο για Δημοσίους Υπαλλήλους, με τίτλο «Ο Σεβασμός Κάνει τη Διαφορά», τον οποίο και επικαιροποίησε το 2017.

Και ο Οδηγός αυτός ακολουθεί την ίδια λογική, την ίδια φιλοσοφία, παρέχοντας γενικές αλλά και ειδικότερες πρακτικές οδηγίες και συμβουλές για τη συμπεριφορά, την προσβασιμότητα, μεθόδους και τεχνικές επικοινωνίας, την αποσαφήνιση κρίσιμων εννοιών καθώς και πληροφορίες για τις κύριες νομοθετικές διατάξεις και τις δυνατότητες παραπομπής, με βάση τόσο τη μοναδικότητα κάθε ομάδας ευάλωτων πολιτών, όσο και την ανάγκη για οριζόντια ευαισθητοποίηση και συνεκτική πρακτική.

Τα τελευταία χρόνια, χρόνια οξείας δημοσιονομικής, οικονομικής και κοινωνικής κρίσης στη χώρα μας, η ήδη προβληματική σχέση μεταξύ της δημόσιας διοίκησης και των πολιτών διαταράχθηκε περισσότερο. Ενισχύθηκε η αίσθηση καχυποψίας και δυσπιστίας, μια αίσθηση που λειτουργεί αμφίδρομα. Οι λόγοι πολλοί και γνωστοί. Πρώτα απ' όλα, οι πολλαπλές και διαδοχικές μεταρρυθμίσεις στους περισσότερους τομείς διοικητικής δράσης και διοικητικής εποπτείας. Πολλές έμειναν ημιτελείς, και αναρρέθηκαν ή αναθεωρήθηκαν πριν αποδώσουν. Οι περισσότερες, δε, υπήρξαν αποσπασματικές, χωρίς να εντάσσονται σε έναν ευρύτερο σχεδιασμό της αποστολής του κράτους στη σύγχρονη εποχή. Χωρίς να υπηρετούν ένα ολοκληρωμένο, συνεκτικό και αξιολογημένο πλάνο για το ρόλο που πρέπει και μπορεί να επιτελεί η σύγχρονη ελληνική δημόσια διοίκηση, και ο δημόσιος λειτουργός, υπό τις δεδομένες συνθήκες. Παράλληλα, και στο πλαίσιο των ασφυκτικών δεσμεύσεων για δημοσιονομική προσαρμογή της «μνημονιακής» περιόδου, η διοίκηση, κεντρική και σε επίπεδο αυτοδιοί-

κτησης, υπέσθη συντριπτική συρρίκνωση σε προσωπικό και πόρους. Και όμως, η ανόρθωση της λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης, η ανάκτηση της σχέσης εμπιστοσύνης ανάμεσα στη διοίκηση και στους διοικούμενους δεν μπορεί παρά να βασίζεται καθοριστικά και καταλυτικά στους δημόσιους υπαλλήλους, τον επαγγελματισμό, της ευσυνειδησία και την κοινωνική τους ενσυναίσθηση. Για τη θωράκιση του εισοδήματος των συμπολιτών μας, για την προστασία του φυσικού, πολιτιστικού και οικιστικού περιβάλλοντος, για την εμπέδωση της αρχής της ίσης μεταχείρισης σε όλους τους χώρους της ανθρώπινης δράσης και κοινωνικής οργάνωσης, την άρση διακρίσεων και καταπολέμηση στερεοτύπων, για την εφαρμογή θετικών πολιτικών αντιμετώπισης των διακρίσεων εις βάρος των πλέον ευάλωτων οικονομικά και κοινωνικά ομάδων του πληθυσμού, για τα ΑμεΑ, τους άνεργους, τους κοινωνικά και οικονομικά «περιθωριοποιημένους», για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων των ασθενών/ληπτών υπηρεσιών υγείας, για την εξασφάλιση του επιπέδου ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών προς τα παιδιά, για τους πρόσφυγες και τους αιτούντες άσυλο, για τον ουσιαστικό και αποτελεσματικό έλεγχο και περιορισμό φαινομένων αυθαιρεσίας από τα σώματα ασφαλείας και τους υπαλλήλους των καταστημάτων κράτησης. Για πιο διάχυτη διαφάνεια, πιο μετρήσιμη αποτελεσματικότητα, για πληρέστερη και ουσιαστικότερη λογοδοσία. Για ένα επίπεδο δημοκρατικής διακυβέρνησης και χρηστής διοικητικής δράσης που αρμόζει σε κράτος μέλος της Ε.Ε. Για ένα κράτος δικαίου συμπεριληπτικό. Για μία κοινωνία δίκαιη, ανεκτική, ανθρώπινη.

Αθήνα, Μάιος 2025

Ανδρέας Ι. Ποττάκης
Συνήγορος του Πολίτη



ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η έκδοση του παρόντος Οδηγού αποτελεί πρωτοβουλία του Συνηγόρου του Πολίτη, με στόχο την ενίσχυση της διοικητικής ικανότητας του Δημοσίου στο πεδίο εξυπηρέτησης των συμπολιτών μας από ευάλωτες και ειδικές ομάδες πληθυσμού. Η ευαλωτότητα, όπως καταγράφεται και στον παρόντα Οδηγό, δεν αποτελεί μια στατική ή μονοσήμαντη έννοια. Αντιθέτως, πρόκειται για μια σύνθετη και δυναμική κατάσταση που ενδέχεται να προκύψει από μια σειρά κοινωνικών, οικονομικών, βιολογικών, πολιτισμικών και άλλων παραγόντων.

Ο Συνήγορος του Πολίτη, στο πλαίσιο της αποστολής του για την προάσπιση και προαγωγή των δικαιωμάτων του ανθρώπου και της χρηστής διοίκησης, καταγράφει επί σειρά ετών τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν τα ευάλωτα άτομα κατά την επαφή τους με τις δημόσιες υπηρεσίες. Εντοπίζει τις διοικητικές δυσλειτουργίες, αναδεικνύει τα θεσμικά κενά και προτείνει τρόπους βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών. Μάλιστα, από το 2015, έχει δημιουργήσει έναν Οδηγό δικαιωμάτων και παροχών για τις ευάλωτες ομάδες πληθυσμού και έναν αντίστοιχο ιστοχώρο (<https://www.synigoros-solidarity.gr/>) τον οποίο επικαιροποιεί και ανανεώνει συνεχώς, οργανώνοντας παράλληλα συναντήσεις εργασίας, εκδηλώσεις με δημόσιους φορείς και φορείς της κοινωνίας των πολιτών. Σε συνέχεια αυτών των δράσεων ο Συνήγορος του Πολίτη διαπίστωσε την ανάγκη για τη δημιουργία ενός Οδηγού που θα απευθύνεται στα στελέχη των δημόσιων υπηρεσιών που εξυπηρετούν ευάλωτους πολίτες.

Έτσι, η έκδοση αυτή αποτελεί καταρχήν επιστέγασμα της πολυετούς διαμεσολαβητικής δράσης του θεσμού και, παρόλο που δεν επιλύει δομικά και λειτουργικά προβλήματα τόσο του πλαισίου όσο και εν γένει της δημόσιας διοίκησης, ευελπιστούμε ότι προσφέρει ένα χρηστικό και τεκμηριωμένο εργαλείο σε κάθε δημόσιο υπάλληλο που καλείται να εξυπηρετήσει πολίτες που ανήκουν σε ευάλωτες και ειδικές ομάδες πληθυσμού, ως ένας Οδηγός *soft law* με στόχο να υποστηρίξει και να διευκολύνει την καθημερινή επαφή και εξυπηρέτησή τους από

το προσωπικό των δημοσίων υπηρεσιών σε συνδυασμό και με άλλα απαραίτητα εργαλεία όπως εξειδικευμένα προγράμματα επιμόρφωσης και κατάρτισης.

Στο πλαίσιο αυτό, η τελική διαμόρφωση του Οδηγού στηρίχθηκε σε ένα ευρύ φάσμα πηγών και συνεργασιών με αποτέλεσμα το περιεχόμενό του να μην αντανακλά μόνο μια θεσμική οπτική, αλλά να αποτελεί προϊόν σύνθεσης θεωρητικής γνώσης, πεδίου εφαρμογής και πρακτικής εμπειρίας. Επιχειρήσαμε να αξιοποιήσουμε την τεχνογνωσία και εμπειρία των υπηρεσιών πρώτης γραμμής για την εξυπηρέτηση εύαλτων πολιτών, του Συνηγόρου του Πολίτη, εγχειριδίων και κατευθυντήριων δημοσίων φορέων, εμπειρογνομώνων, διεθνών οργανισμών και φορέων της κοινωνίας των πολιτών που δραστηριοποιούνται στα σχετικά πεδία. Ιδιαίτερη σημασία είχε η ευρεία διαβούλευση που προηγήθηκε, καθώς εμπλούτισε το περιεχόμενο του Οδηγού με πρόσθετη βιωματική γνώση από το πεδίο, με πραγματικά περιστατικά, αλλά και με παραδείγματα καλών πρακτικών που ήδη εφαρμόζονται σε συγκεκριμένες δημόσιες υπηρεσίες.

Στο σημείο αυτό επιθυμούμε να εκφράσουμε και δημόσια τις θερμές μας ευχαριστίες στους φορείς και τα στελέχη τόσο από τον δημόσιο τομέα όσο και από τους φορείς της κοινωνίας των πολιτών που συμμετείχαν στη διαβούλευση του Συνηγόρου. Τα αποτελέσματα έχουν ενταχθεί σε ειδικό παράρτημα της παρούσας έκδοσης.

Προκειμένου όλες και όλοι να μπορέσουν να βρουν μέσα στο κείμενο του Οδηγού εργαλεία άμεσα εφαρμόσιμα στην καθημερινότητά τους, έχει καταβληθεί προσπάθεια η γλώσσα του κειμένου να είναι καθαρή, κατανοητή και πρακτικά χρήσιμη. Ο Οδηγός φιλοδοξεί να είναι ένα «ζωντανό» έγγραφο. Ένα κείμενο που θα διαβάζεται, θα χρησιμοποιείται, θα σχολιάζεται, θα επικαιροποιείται. Η εξυπηρέτηση εύαλτων ομάδων δεν είναι στατική υποχρέωση. Είναι μια δυναμική, συνεχώς μεταβαλλόμενη διαδικασία που απαιτεί συνεχή μάθηση, ευαισθητοποίηση, προσαρμοστικότητα και κυρίως διάθεση. Διάθεση να αναγνωρίσουμε τις προκαταλήψεις μας, να αναμετρηθούμε με τα όρια μας, να εξελίξουμε τις πρακτικές μας.

Το υλικό οργανώνεται με τρόπο εύχρηστο και λειτουργικό, ώστε να μπορεί να αξιοποιηθεί άμεσα από υπαλλήλους πρώτης γραμμής, αλλά και από στελέχη που έχουν αρμοδιότητα λήψης αποφάσεων ή διαμόρφωσης πολιτικών εντός των υπηρεσιών τους. Ακόμη και αν η υπηρεσία σας δεν έχει τυπική ή αποκλειστική αρμοδιότητα για την εξυπηρέτηση εύαλτων πολιτών, ελπίζουμε ότι ο παρών Οδηγός θα διευκολύνει την επαφή σας με αυτούς τους πολίτες, βελτιώνοντας την κατανόησή σας για τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους και διευκολύνοντάς σας να τον παραπέμψετε στις κατάλληλες διαδικασίες με τρόπο που θα λαμβάνει υπόψη την ευαλωτότητά τους.

Στις σελίδες που ακολουθούν, θα βρείτε ειδικές και γενικές πρακτικές οδηγίες

και συμβουλές για τη συμπεριφορά, την προσβασιμότητα, μεθόδους και τεχνικές επικοινωνίας, την αποσαφήνιση κρίσιμων εννοιών καθώς και πληροφορίες για τις κύριες νομοθετικές διατάξεις και τις δυνατότητες παραπομπής, με βάση τόσο τη μοναδικότητα κάθε ομάδας ευάλωτων πολιτών, όσο και την ανάγκη για οριζόντια ευαισθητοποίηση και συνεκτική πρακτική.

Παρά την σκοπούμενη πρακτική χρησιμότητά του όμως, ο Οδηγός δεν είναι απλώς ένα εργαλείο. Είναι ταυτόχρονα η ανταπόκριση σε μια συλλογική ανάγκη: να χτίσουμε μια δημόσια διοίκηση περισσότερο ανθρώπινη, συμπεριληπτική, με ενσυναίσθηση, επαγγελματισμό και ουσιαστική κατανόηση της διαφορετικότητας.

Η καθημερινή επαφή των δημοσίων υπαλλήλων με πολίτες που συχνά βιώνουν πρόσθετα εμπόδια, κοινωνική απόσταση, αποκλεισμό ή περιθωριοποίηση, μας υπενθυμίζει διαρκώς ότι η εξυπηρέτηση δεν είναι μια ουδέτερη πράξη. Είναι μια σχέση που χτίζεται από την στιγμή της πρώτης επαφής, μια συνάντηση που μπορεί είτε να ενδυναμώσει είτε να αποδυναμώσει το άτομο που έχουμε απέναντί μας.

Οι ευάλωτες ομάδες πληθυσμού δεν είναι μια θεωρητική κατηγορία. Είναι άνθρωποι με συγκεκριμένα βιώματα, τραύματα, ανάγκες. Είναι άτομα που, όταν προσέρχονται στις δημόσιες υπηρεσίες, δεν κουβαλούν μόνο αιτήματα, αλλά και εμπειρίες δυσπιστίας, φόβου, αμφιβολίας, ακόμα και ντροπής. Αυτόν τον κύκλο καλούμαστε να σπάσουμε. Έτσι, ο Οδηγός αυτός απευθύνεται σε κάθε δημόσιο υπάλληλο που αναγνωρίζει ότι η συμπεριφορά/επικοινωνία του/της παίζει καθοριστικό ρόλο για το αποκλεισμό ή την ένταξη μελών που ανήκουν σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες και επιθυμεί να συμβάλλει στην προσπάθεια εμπέδωσης μίας νοοτροπίας η οποία κατανοεί το είδος της ευαλωτότητας του πολίτη και τα είδη των εμποδίων που βιώνει.

Ο Οδηγός αυτός είναι τέλος μια ευκαιρία. Μια ευκαιρία να δώσουμε νέο νόημα στη δημόσια διοίκηση, να νιώσουμε και εμείς οι ίδιοι ότι δεν λειτουργούμε μηχανιστικά, αλλά συμβάλλουμε ουσιαστικά σε κάτι μεγαλύτερο: στη δημιουργία ενός συστήματος δικαιότερου και αποτελεσματικότερου. Δεν είναι απλώς ένα εγχειρίδιο καλής συμπεριφοράς. Είναι ένα κάλεσμα προς όλους εμάς που υπηρετούμε τους πολίτες να δούμε τον ρόλο μας με νέα μάτια. Είναι υπενθύμιση ότι η πραγματική ισότητα δεν κατοχυρώνεται μόνο με νόμους, αλλά κυρίως με πράξεις. Και κάθε πράξη εξυπηρέτησης μπορεί να είναι μια πράξη σεβασμού, συμπερίληψης και αλλαγής.

Αθήνα, Μάιος 2025

Η επιμελήτρια της έκδοσης
Ευανθία Σαββίδη
Βοηθός Συνήγορος του Πολίτη

ΑΠΟ ΤΗΝ ΓΕΝΙΚΗ ΣΤΑΣΗ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ: ΔΙΝΟΝΤΑΣ ΤΟΝ ΤΟΝΟ ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΥΑΛΩΤΩΝ ΟΜΑΔΩΝ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ

ΓΕΝΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ

ΚΑΤΑΝΟΟΥΜΕ ΤΟΝ ΡΟΛΟ ΜΑΣ

Οι δημόσιοι υπάλληλοι, που στο πλαίσιο των καθηκόντων μας εξυπηρετούμε πολίτες¹, αποτελούμε γι' αυτούς την πρώτη επαφή με τον φορέα στον οποίο απευθύνονται για να επιλύσουν ένα πρόβλημα, να υποβάλλουν ένα αίτημα ή να διεκπεραιώσουν μια απαραίτητη διοικητική διαδικασία. Επομένως πρέπει να έχουμε επίγνωση ότι η δική μας ατομική συμπεριφορά, ο τρόπος με τον οποίο αντιμετωπίζουμε και εξυπηρετούμε τους πολίτες, είναι κρίσιμος για την πρώτη εντύπωση που θα σχηματίσουν για τη λειτουργία και το επίπεδο της δημόσιας υπηρεσίας στην οποία υπηρετούμε. Το γεγονός αυτό συνεπάγεται σημαντική ευθύνη, καλλιεργεί όμως επίσης τον αυτοσεβασμό μας και ενισχύει την εσωτερική μας δύναμη και διάθεση για βελτίωση. Συχνά, καλούμαστε να θεραπεύσουμε οι ίδιοι τα αδιέξοδα της Πολιτείας και να αντιμετωπίσουμε καταστάσεις και προβλήματα εκ των ενόντων, με διαθέσιμα μέσα που ενδεχομένως δεν επαρκούν ή δεν θα επιφέρουν το βέλτιστο αποτέλεσμα. Προσπαθούμε να άρουμε τα εμπόδια, να εξυπηρετήσουμε όταν οι υποδομές και οι πρόνοιες δεν υπάρχουν ή θα αργήσουν να υπάρξουν και να εκπροσωπήσουμε τη δημόσια διοίκηση, όπως αυτή θα έπρεπε ιδανικά να είναι.

1. Στον παρόντα οδηγό ο όρος «πολίτης» χρησιμοποιείται για οποιοδήποτε άτομο συναλλάσσεται με την ελληνική δημόσια διοίκηση και αυτοδιοίκηση, ανεξάρτητα από την υπηκοότητα ή το νομικό καθεστώς υπό το οποίο διαμένει στην χώρα.

Η αποστολή αυτή γίνεται ακόμα πιο δύσκολη, απαιτητική αλλά και ουσιαστική, όταν εξυπηρετούμε άτομα που ανήκουν σε ευάλωτες ομάδες.

ΓΝΩΡΙΖΟΥΜΕ ΠΟΙΕΣ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΕΥΑΛΩΤΕΣ ΟΜΑΔΕΣ

Σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία², ως «ευάλωτες» ορίζονται οι ομάδες εκείνες του πληθυσμού που η ένταξή τους στην κοινωνική και οικονομική ζωή εμποδίζεται από σωματικά και ψυχικά αίτια ή λόγω παραβατικής συμπεριφοράς.

Σε αυτές ανήκουν:

- α)** τα άτομα με αναπηρία οποιασδήποτε μορφής (σωματική, ψυχική, νοητική, αισθητηριακή),
- β)** τα άτομα με προβλήματα εξάρτησης από ουσίες ή τα απεξαρτημένα άτομα,
- γ)** οι ανήλικοι με παραβατική συμπεριφορά, οι φυλακισμένοι/ες και αποφυλακισμένοι/ες.

Ως «ειδικές» ορίζονται οι ομάδες εκείνες του πληθυσμού οι οποίες βρίσκονται σε μειονεκτική θέση ως προς την ομαλή ένταξή τους στην αγορά εργασίας, από οικονομικά, κοινωνικά και πολιτισμικά αίτια. Σε αυτές ανήκουν:

- α)** τα θύματα ενδοοικογενειακής βίας,
- β)** τα θύματα παράνομης διακίνησης και εμπορίας ανθρώπων,
- γ)** οι άστεγοι,
- δ)** τα άτομα που διαβιούν σε συνθήκες φτώχειας,
- ε)** οι οικονομικοί μετανάστες,
- στ)** οι πρόσφυγες και οι αιτούντες άσυλο, για όσο εκκρεμεί η εξέταση του αιτήματος χορήγησης ασύλου,
- ζ)** οι αρχηγοί μονογονεϊκών οικογενειών,
- η)** τα άτομα με πολιτισμικές ιδιαιτερότητες,
- θ)** οι μακροχρόνια άνεργοι έως είκοσι πέντε ετών και άνω των πενήντα ετών.

Ωστόσο, η ευαλωτότητα συνιστά μια εναλλακτική έννοια, για την προσέγγιση της φτώχειας και του κοινωνικού μειονεκτήματος. Υπάρχουν παράγοντες κινδύνου που υποδεικνύουν ότι ένας πολίτης μπορεί να είναι ευάλωτος, χωρίς να ανήκει απαραίτητα στις παραπάνω ομάδες. Επομένως, η έννοια της ευαλωτότητας είναι εγγενώς δυναμική και μπορεί, κατά περίπτωση, να εντάσσονται σε αυτήν επιπλέον ή νέες κατηγορίες πληθυσμού (π.χ. άτομα ΛΟΑΤΚΙ, πληγέντες

2. Άρθρο 2 παρ. 8 του ν. 4430/2016 (ΦΕΚ Α' 205).

από φυσικές καταστροφές, παιδιά). Εξάλλου, ορισμένες από τις αναφερόμενες στο νόμο κατηγορίες είναι αρκετά γενικές ώστε να εντάσσονται ποικίλες ομάδες (π.χ. στα άτομα με πολιτισμικές ιδιαιτερότητες μπορούν να ενταχθούν οι Ρομά και οι θρησκευτικές μειονότητες)³. Και βέβαια, ένα άτομο μπορεί να συγκεντρώνει τα χαρακτηριστικά περισσότερων ευάλωτων ομάδων.



ΚΑΤΑΝΟΟΥΜΕ ΤΑ ΕΥΑΛΩΤΑ ΑΤΟΜΑ

Είναι σημαντικό να έχουμε υπόψη μας ότι οι ευάλωτες κοινωνικές ομάδες συχνά δυσκολεύονται γενικά να επικοινωνήσουν τα αιτήματά τους, τις ανάγκες και τις επιθυμίες τους, αλλά και να επιτελέσουν τις καθημερινές τους εργασίες. Επομένως, όταν χρειάζεται να απευθυνθούν στις δημόσιες υπηρεσίες, **πέραν των πρακτικών δυσκολιών και εμποδίων που πρέπει να υπερπηδήσουν**, έχουν ήδη ένα βαρύ συναισθηματικό φορτίο, έλλειψη αυτοπεποίθησης και βέβαια άγχος και αβεβαιότητα σε πολύ μεγαλύτερο βαθμό από τον γενικό πληθυσμό. Είναι σίγουρο επίσης ότι δεν διακατέχονται από αισιοδοξία ως προς την έκβαση των υποθέσεών τους.

Κατανοούμε, συνεπώς, ότι οι δημόσιοι λειτουργοί αποτελούμε το μέσο τόσο για την ενημέρωσή τους σχετικά με τα δικαιώματά τους, όσο και για την καθοδήγησή τους ως προς το πώς αυτά θα ασκηθούν. Η δε πλημμελής παροχή ή η μη παροχή κατάλληλης, για την άσκηση των δικαιωμάτων των ευάλωτων πολιτών, ενημέρωσης, αποτελεί εξίσου μεγάλο πρόσκομμα στην κοινωνική ένταξή τους όσο και οι υπόλοιπες δυσκολίες που αντιμετωπίζουν. Το ίδιο και η αυστηρά γραφειοκρατική παρεμπόδιση της πρόσβασής τους σε αγαθά και υπηρεσίες.

Το στοίχημα και ο κύριος στόχος μας είναι να διασφαλίσουμε ότι τα ευάλωτα άτομα κατά την επαφή τους με τις δημόσιες υπηρεσίες δεν θα αισθανθούν αποκλεισμένα, δεν θα βιώσουν μειονεκτική μεταχείριση ή στιγματισμό, αλλά θα νοιώσουν αντιθέτως εμπιστοσύνη και ασφάλεια.

Σε προσωπικό επίπεδο, στόχος μας πρέπει να είναι η συνεχής ενημέρωση, η κατανόηση και η ουσιαστική αποδοχή της διαφορετικότητας, η καλλιέργεια κοινωνικής αλληλεγγύης και επαγγελματισμού και η εφαρμογή στην πράξη των αρχών της αμεροληψίας και της ισότητας.

3. Στον παρόντα οδηγό η έννοια της «ευαλωτότητας» αποτυπώνεται με ποικίλες λέξεις/φράσεις, όπως ευάλωτες ομάδες, ευάλωτα άτομα, άτομα που ανήκουν σε ευάλωτες ομάδες, ευάλωτοι πληθυσμοί, ευάλωτοι πολίτες.



ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥΜΕ ΘΕΤΙΚΑ

Ίσως ο καλύτερος οδηγός μας είναι να τοποθετούμε τον εαυτό μας στη θέση του ατόμου που εξυπηρετούμε και να συμπεριφερόμαστε όπως θα θέλαμε να μας συμπεριφέρονται.

- Επιδεικνύουμε επαγγελματισμό, ευγένεια, ενσυναίσθηση, κατανόηση και σεβασμό. Καλοδεχόμαστε το ευάλωτο άτομο, το κάνουμε να νοιώσει άνετα, του συμπαραστεκόμαστε, το βοηθάμε με κάθε πρόσφορο τρόπο. Καλλιεργούμε κλίμα αισιοδοξίας και θετικής διάθεσης που θα μας επιτρέψουν να επικοινωνήσουμε. Προσπαθούμε να κερδίσουμε την εμπιστοσύνη του, προκειμένου να μην αποκρύψει κρίσιμα στοιχεία που αφορούν την υπόθεσή του.
- Δείχνουμε ενδιαφέρον για το θέμα ζητώντας διευκρινίσεις ή συμπληρωματικά στοιχεία, επιμένουμε ευγενικά σε περίπτωση που το άτομο δεν απαντά και αναπτύσσουμε ειλικρινή σχέση ενημερώνοντας για τις πραγματικές δυνατότητες της υπηρεσίας ως προς την επίλυση του προβλήματος, αποφεύγοντας να δημιουργήσουμε ψευδείς προσδοκίες.
- Αφιερώνουμε επαρκή χρόνο σε συναντήσεις με πολίτες που θα τον χρειαστούν για να κατανοήσουν τί είναι αυτό που τους εξηγούμε και γιατί είναι κρίσιμο.
- Προσπαθούμε να προλαμβάνουμε αρνητικές συνέπειες, να είμαστε σε εγρήγορση και να βρίσκουμε εύλογες, πρακτικές ή εναλλακτικές λύσεις που καταλήγουν στο ευκαίριο, δηλαδή την εξυπηρέτηση εντέλει των πολιτών.
- Παραμένουμε αντικειμενικοί, επιδιώκουμε, ανάλογα με την περίπτωση, τη γλωσσική, πολιτιστική ή ιδεολογική προσέγγιση, κάθε τι που αποδεικνύει στους πολίτες ότι η Διοίκηση είναι στην υπηρεσία τους και λειτουργεί προς όφελός τους και όχι εναντίον τους.



ΒΑΖΟΥΜΕ ΤΕΛΟΣ ΣΤΙΣ ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΚΑΙ ΤΗΝ ΠΡΟΚΑΤΑΛΗΨΗ

- Αποφεύγουμε τις ανάρμοστες συμπεριφορές, την αγένεια, την αποπομπή, την παρελκυστική και ρατσιστική αντιμετώπιση, την άμεση και έμμεση άνιση μεταχείριση, τα στερεότυπα.
- Παράλληλα με την αποτελεσματική και πρόθυμη εξυπηρέτηση αποδίδουμε μεγάλη προσοχή στον προφορικό μας λόγο, ώστε να μην παρεισφρήσουν σε αυτόν στοιχεία της ρητορικής του μίσους. Ρατσιστικός είναι ο λόγος που προσβάλλει και υποκινεί ή προτρέπει σε βία ή μίσος ενάντια ενός ατόμου ή μιας ομάδας με βάση χαρακτηριστικά του/της, όπως το φύλο, η εθνοτική καταγωγή, η θρησκεία, η φυλή, η αναπηρία, η ηλικία, ο σεξουαλικός προσο-

νατολισμός, τα χαρακτηριστικά φύλου, η έκφραση ή ταυτότητα φύλου τους. Είναι ο λόγος που διακρίνει, περιθωριοποιεί, δαιμονοποιεί και διώκει ό,τι δι-
αφέρει από την κυρίαρχη άποψη στην κοινωνία.

- Θυμόμαστε ότι μια προσβλητική αντίδραση μπορεί να εκδηλώνεται και έμ-
μεσα, ως απροθυμία ή αναβολή εξυπηρέτησης, επίκληση αναρμοδιότητας ή
εκδήλωση ενόχλησης. Το αποτέλεσμα είναι πάντα το ίδιο, δηλαδή η προσβο-
λή της αξιοπρέπειας του προσώπου και η δημιουργία εχθρικού, εξευτελιστι-
κού, ταπεινωτικού ή επιθετικού περιβάλλοντος.
- Συχνά μια άστοχη παρατήρηση ή ένα ατυχές σχόλιο, μπορεί να καταστρέψει
την καλή εντύπωση που δημιούργησε η κατά τα λοιπά αποτελεσματική διεκ-
περαίωση μιας διοικητικής διαδικασίας.



Εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης και καταπολέμηση φαινομένων ρατσισμού και ξενοφοβίας

N. 4443/2016 (ΦΕΚ Α' 232)

I) Ενσωμάτωση της Οδηγίας 2000/43/EK περί εφαρμογής της αρ-
χής της ίσης μεταχείρισης προσώπων ασχέτως φυλετικής ή εθνο-
τικής τους καταγωγής, της Οδηγίας 2000/78/EK για τη διαμόρ-
φωση γενικού πλαισίου για την ίση μεταχείριση στην απασχόληση
και την εργασία και της Οδηγίας 2014/54/ΕΕ περί μέτρων που δι-
ευκολύνουν την άσκηση των δικαιωμάτων των εργαζομένων στο
πλαίσιο της ελεύθερης κυκλοφορίας των εργαζομένων, II) λήψη
αναγκαιών μέτρων συμμόρφωσης με τα άρθρα 22, 23, 30, 31 παρ.
1, 32 και 34 του Κανονισμού 596/2014 για την κατάχρηση της αγο-
ράς και την κατάργηση της Οδηγίας 2003/6/EK του Ευρωπαϊκού
Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και των Οδηγιών της Επιτροπής
2003/124/EK, 2003/125/EK και 2004/72/EK και ενσωμάτωση της
Οδηγίας 2014/57/ΕΕ περί ποινικών κυρώσεων για την κατάχρηση
αγοράς και της εκτελεστικής Οδηγίας 2015/2392, III) ενσωμάτω-
ση της Οδηγίας 2014/62 σχετικά με την προστασία του ευρώ και
άλλων νομισμάτων από την παραχάραξη και την κιβδηλεία μέσω
του ποινικού δικαίου και για την αντικατάσταση της απόφασης -
πλαισίου 2000/383/ΔΕΥ του Συμβουλίου και IV) Σύσταση Εθνικού
Μηχανισμού Διερεύνησης Περιστατικών Αυθαιρεσίας στα σώματα
ασφαλείας και τους υπαλλήλους των καταστημάτων κράτησης και
άλλες διατάξεις.

N.4285/2014 (ΦΕΚ Α 191)

Τροποποίηση του ν. 927/1979 (Α 139) και προσαρμογή του στην
απόφαση - πλαίσιο 2008/913/ΔΕΥ της 28ης Νοεμβρίου 2008, για την

καταπολέμηση ορισμένων μορφών και εκδηλώσεων ρατσισμού και ξενοφοβίας μέσω του ποινικού δικαίου (L 328) και άλλες διατάξεις.



ΕΦΑΡΜΟΖΟΥΜΕ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΡΙΣΕΩΝ

Ενεργούμε με υπομονή και ψυχραιμία μπροστά σε δύσκολες ή ακόμη και ακραίες συμπεριφορές, που μπορεί να υιοθετήσουν οι ευάλωτες κοινωνικές ομάδες. Ακόμα και αν ο/η εξυπηρετούμενος/η μας προσβάλει, διατηρούμε τον αυτοέλεγχό μας και, εφόσον χρειαστεί, ζητάμε τη συνδρομή του αρμόδιου προϊστάμενου για τη διευθέτηση της κατάστασης.

Αποφεύγουμε την εμπλοκή της αστυνομίας αν το άτομο δεν είναι επιθετικό και απλά αντιδρά έντονα ζητώντας να μιλήσει με κάποιον αρμόδιο. Σε τέτοια περίπτωση, του διαθέτουμε χώρο όπου θα αισθάνεται άνετα, ώστε να ηρεμήσει και να νοιώσει ότι τυγχάνει προσοχής. Ορίζουμε νέα συνάντηση, αν αντιμετωπίσουμε υπερβολική επιφυλακτικότητα και άρνηση του ατόμου να ακούσει τί ακριβώς του εξηγούμε.

Σε κάθε περίπτωση, αποφεύγουμε τις ακραίες συμπεριφορές, φερόμαστε με επαγγελματισμό και τηρούμε πάντα το μέτρο: αποφεύγουμε να κρατάμε αυστηρή και ανελαστική γραφειοκρατική στάση ή αντιθέτως να δείχνουμε οίκτο και συγκαταβατικότητα.



ΕΝΗΜΕΡΩΝΟΥΜΕ ΚΑΙ ΕΝΘΑΡΡΥΝΟΥΜΕ

Ενθαρρύνουμε το ευάλωτο άτομο να διεκδικήσει τα δικαιώματά του, να καταγγείλει τυχόν αδράνεια ή καθυστέρηση της διοίκησης και να αντιδράσει στις διακρίσεις και τις κακοποιητικές συμπεριφορές. Ενημερώνουμε για τους δημόσιους φορείς όπου μπορεί να απευθυνθεί. Δίνουμε τα στοιχεία μας σε περίπτωση που επιθυμεί να προχωρήσει σε καταγγελία ή να υποβάλει μήνυση.

Ενδεικτικά και ανάλογα με την περίπτωση, μπορούμε να παραπέμψουμε σε φορείς όπως:

Ευρωπαϊκή Ένωση: Μηχανισμός εντοπισμού υπηρεσιών υποστήριξης:



<https://asf.youreurope.europa.eu/?lang=el>

**Σώμα Επιθεώρησης Εργασίας:**

Τηλ. γραμμή: 1555 (δωρεάν, όλο το 24ωρο)



<https://www.hli.gov.gr/asfaleia-kai-ygeia/ergazomenoi-asfaleia-kai-ygeia/katangelia/katangelia-3/>

Εθνική Αρχή Διαφάνειας:

<https://aead.gr/submit-complaint>

Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα:

https://www.dpa.gr/index.php/el/polites/katagelia_stin_arxi

Ελληνική Αστυνομία:

<https://www.astynomia.gr/>

**Συνήγορος του Πολίτη:**

213 1306 600 (τηλεφωνικό κέντρο), www.synigoros.gr

Ειδικά για θέματα που αφορούν σε παιδιά:

<https://www.synigoros.gr/paidi/>

Για πληροφορίες σχετικά με ευάλωτες ομάδες:

Ο Συνήγορος του Πολίτη από το 2015 έχει δημιουργήσει και επικαιροποιεί ιστοσελίδα δικαιωμάτων και παροχών για τις ευάλωτες ομάδες πληθυσμού. Εκεί μπορούμε να βρούμε υλικό τόσο από τη νομοθεσία όσο και από τις παρεμβάσεις του Συνηγόρου ανά ευάλωτη ομάδα και ανά θεματική:



<https://www.synigoros-solidarity.gr/>

**ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΥΜΕ ΕΝΕΡΓΑ**

Ως πρώτοι και άμεσοι αποδέκτες των προβλημάτων των ευάλωτων ομάδων, αναλαμβάνουμε ενεργό ρόλο στη διόρθωση των κακώς κειμένων, γινόμαστε μέρος της βελτίωσης και της προόδου.

Παρακολουθούμε, παρατηρούμε, καταγράφουμε, είμαστε παρόντες και ενημερωμένοι.

Επισημαίνουμε και αποτρέπουμε επιλήψιμες συμπεριφορές συναδέλφων, προστατεύουμε τις ευάλωτες ομάδες από φαινόμενα κακής εξυπηρέτησης με την παρουσία μας. Προτείνουμε λύσεις και καλές πρακτικές, επισημαίνουμε τυ-

χόν αστοχίες, μη συμμόρφωση με τις προδιαγραφές, άσκοπη ιεράρχηση προτεραιοτήτων.

Σπάμε, με τον δικό μας τρόπο και τη δική μας εγγρήγορη και ενσυναίσθηση, τα στερεότυπα κακής εξυπηρέτησης. Αξιοποιούμε την εμπειρία μας και την επικοινωνούμε. Θυμόμαστε ότι δικαιούμαστε να ομιλούμε, να αξιολογούμε, να κρίνουμε, γιατί είμαστε γνώστες εκ των έσω.



ΥΙΟΘΕΤΟΥΜΕ ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΣΤΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ

- Έγγραφη γνωστοποίηση σε κάθε Τμήμα των διατάξεων και οδηγιών που σχετίζονται με τα εξυπηρετούμενα ευάλωτα άτομα της συγκεκριμένης υπηρεσίας ώστε οι υπάλληλοι να γνωρίζουν τί πρέπει να κάνουν και να υπάρχει άμεση διευθέτηση για τα πιο κοινά ζητήματα (π.χ. υπηρεσίες ΕΦΚΑ- υπέργηροι ανασφάλιστοι, συνταξιούχοι, χρόνια πάσχοντες / Καταστήματα κράτησης - Ρομά, πρόσφυγες, μετανάστες, ΛΟΑΤΚΙ+, χρόνια πάσχοντες / ΚΕΠ, Σχολείο, Νοσοκομείο, κ.λπ.).
- Σύνταξη απλής λίστας καθηκόντων (όχι απαραίτητα εξαντλητικής/δεσμευτικής) για τα πιο κοινά προβλήματα που αντιμετωπίζουν τα ευάλωτα άτομα ως προς την υποβολή των αιτημάτων τους, καθώς και ως προς την παραπομπή αυτών ενδο-υπηρεσιακά.
- Έγγραφη ενημέρωση των υπαλλήλων από τους προϊσταμένους τους για τις πιο πρόσφατες νομοθετικές αλλαγές που αφορούν στο αντικείμενο εργασίας τους ως προς την εξυπηρέτηση των ευάλωτων ατόμων.
- Ανάρτηση ειδικής πινακίδας σε εμφανές σημείο, η οποία ενημερώνει το κοινό μας σχετικά με την παροχή προτεραιότητας σε ευάλωτα άτομα, όπως άτομα με αναπηρία, ηλικιωμένους, γονείς με πολύ μικρά παιδιά κ.λπ.
- Διασφάλιση της ιδιωτικότητας του ατόμου που προσέρχεται για να εξυπηρετηθεί, ώστε να μπορεί με ελευθερία και με προστασία των προσωπικών του δεδομένων να προβάλει το πρόβλημά του. Η διαμόρφωση χώρου για την κατ' ιδίαν εξυπηρέτησή του είναι απαραίτητη. Όπου αυτό λόγω έλλειψης χώρου δεν είναι δυνατό, η ιδιωτικότητα του κάθε αιτούντος θα μπορούσε ενδεχομένως να εξασφαλιστεί με την τοποθέτηση διαχωριστικών: α) μεταξύ των σημείων εξυπηρέτησης και β) μεταξύ των καθήμενων προς εξυπηρέτηση και των εξυπηρετούμενων στην αίθουσα αναμονής.
- Διασφάλιση καλής συνεργασίας με συνεμπλεκόμενες/συναρμόδιες υπηρεσίες.
- Διαμόρφωση του πληροφοριακού υλικού μας έτσι ώστε να είναι κατάλληλα προσαρμοσμένο στις ανάγκες των εξυπηρετούμενων, όπως, ενδεικτικά,

φυλλάδια σε γλώσσες που κατανοούν οι συναλλασσόμενοι, ενημερωτικό υλικό σε γραφή Braille.

- Παροχή ψηφιακών υπηρεσιών και προσβάσιμη πληροφόρηση μέσω ιστοχώρου. Προωθούμε τις υπηρεσίες μας και ενημερώνουμε για τους τρόπους με τους οποίους μπορούμε να βοηθήσουμε ευάλωτους πολίτες, τις οικογένειες και τους φροντιστές τους. Λαμβάνουμε υπόψη ότι για πολλούς πολίτες ο ιστοχώρος μας θα αποτελέσει σημαντική πηγή πληροφοριών σχετικά με την πρακτική και τις υπηρεσίες μας. Αν δεν είναι εύκολος στην πλοήγηση, την ανάγνωση ή την κατανόηση, ενδέχεται να αποθαρρύνουμε πολίτες από το να ακολουθήσουν διαδικασίες.
- Διαμόρφωση κατάλληλων χώρων υποδοχής, πρόβλεψη για αίθουσες συσκέψεων αρκετά μεγάλες ώστε να φιλοξενήσουν πολίτες που ενδέχεται να συνοδεύονται από μέλη της οικογένειάς τους, φροντιστές ή δικηγόρους.
- Καταγραφή των κυριότερων συμβουλών και πληροφοριών που δόθηκαν κατά τη συνάντηση με τη μορφή που λειτουργεί καλύτερα για τον εξυπηρετούμενο, σε σημείωμα ή ακόμα και με ηχογραφημένο μήνυμα.
- Προσφερόμαστε να συνδράμουμε στη σύνταξη μιας αίτησης, αν το άτομο αδυνατεί να γράψει λόγω κάποιας αναπηρίας, ανεπαρκούς γνώσης της γλώσσας ή αναλφαριθμητισμού.



ΔΗΜΙΟΥΡΓΟΥΜΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΑ

Η επίκληση αναρμοδιότητας δεν σημαίνει ότι αφήνουμε το άτομο στην τύχη του.

- Δεν παρέχουμε πληροφορίες αν δεν είμαστε σίγουροι/ες ότι είναι επικαιροποιημένες και ακριβείς. Ζητάμε χρόνο ώστε να προβούμε στους σχετικούς ελέγχους.
- Αξιοποιούμε την εμπειρία και την τεχνογνωσία άλλων υπηρεσιών που αντιμετωπίζουν συχνά ανάλογο κοινό. Αν χρησιμοποιούμε μια καλή πρακτική, φροντίζουμε να την επικοινωνήσουμε σε άλλες υπηρεσίες.
- Ενημερωνόμαστε για τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσουμε (π.χ. αν γίνουμε αποδέκτες καταγγελιών όπως: trafficking, ενδοοικογενειακή βία, αστυνομική αυθαιρεσία, θύμα βασανιστηρίων, αστεγία, χρήση ουσιών, ψυχική νόσος⁴).
- Ζητάμε να δημιουργηθούν κοινές ομάδες εργασίας με συναρμόδιους φορείς, προκειμένου να βρεθούν αμοιβαία αποδεκτές λύσεις και να επιταχυνθούν οι διαδικασίες.

4. Βλ. παρακάτω αναλυτικά στα οικεία κεφάλαια.

- Σε περιπτώσεις συναρμοδιότητας, ενδιαφερόμαστε να εξοικειωθούμε με τη διαδικασία στο σύνολό της. Θα μας βοηθήσει να αντιληφθούμε τη σημασία και τα όρια της δικής μας συμβολής.
 - Για παράδειγμα, μπορεί απλά να εκδίδουμε/επικυρώνουμε ένα δικαιολογητικό, αλλά η διαδικασία ενδέχεται να είναι ζωτικής σημασίας (π.χ. οικογενειακή επανένωση, καθορισμός ιθαγένειας, μετάκληση εργαζομένου).
- Σημειώνουμε σε πρόσφορο σημείο, χρήσιμα τηλέφωνα, ιδίως γραμμές βοήθειας άλλων υπηρεσιών και διευθύνσεις. Επιδιώκουμε να έχουμε ένα σταθερό πρόσωπο αναφοράς σε κάθε υπηρεσία.



ΕΧΟΥΜΕ ΕΠΙΓΝΩΣΗ ΤΩΝ ΟΡΙΩΝ ΜΑΣ – ΑΝΑΖΗΤΑΜΕ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΟΤΑΝ ΕΙΝΑΙ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΟ

Η εργασία με κοινό μπορεί να είναι πολύ ενδιαφέρουσα, αλλά και απαιτητική. Η υποχρέωση για αμεροληψία, αντικειμενικότητα και επαγγελματισμό ενδέχεται να επηρεάζεται εύλογα από τη μακροχρόνια έκθεση σε ευάλωτο κοινό, κοινό που δεν είναι πάντα αξιόπιστο, άτομα που δεν συνεργάζονται ή δύσκολο και τραυματικό περιεχόμενο.

Η υποστελέχωση, η έλλειψη θετικής ανατροφοδότησης, οι ασαφείς προσδοκίες και οι μη ρεαλιστικές απαιτήσεις των προϊσταμένων μας, η απαγόρευση κινητικότητας εντός και εκτός της υπηρεσίας, η έλλειψη κινήτρων ενδέχεται να επιτείνουν το στρες μας και να οδηγήσουν σε εργασιακή εξουθένωση.

Σταδιακά, μπορεί να εμφανίσουμε χρόνια κόπωση, κόπωση συμπόνοιας, επαγγελματική εξουθένωση, έμμεσο τραύμα, ή και μυοσκελετικά προβλήματα και καρδιαγγειακές παθήσεις⁵.

Περαιτέρω, μια δύσκολη μέρα στο σπίτι, ή ακόμη και ζητήματα όπως η κατάσταση της υγείας μας, η πείνα, ο πονοκέφαλος ενδέχεται να επηρεάσουν τη συμπεριφορά μας. Έχουμε επίγνωση αυτών των παραμέτρων και πώς μπορούν να επηρεάσουν τη συμπεριφορά μας στο χώρο εργασίας μας.

- Κάνουμε διαλείμματα αν δεν αισθανόμαστε καλά, ζητάμε από κάποιον άλλο να αναλάβει για λίγο.

5. Βλ. «Πρακτικός Οδηγός σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό των υπηρεσιών ασύλου και υποδοχής – ΜΕΡΟΣ II: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό», σελ. 77-79, <https://euaa.europa.eu/el/publications/praktikos-odigos-shetika-me-tin-pronoia-gia-prosopiko-ton-ypiresion-asyloy-kai-ypodohis-meros-ii>

- Δεν αγνοούμε σημάδια εργασιακής εξουθένωσης σε μας ή σε άλλους⁶.
- Σε περίπτωση εμφάνισης σοβαρής επαγγελματικής εξουθένωσης, αιτούμαστε τη μετακίνησή μας σε άλλη θέση εργασίας για κάποιο διάστημα έως ότου μπορέσουμε να ανακάμψουμε.
- Επιδιώκουμε να λάβουμε κάποιου είδους εκπαιδευτική εποπτεία ή καθοδήγηση. Δυστυχώς, οι περισσότερες υπηρεσίες δεν διαθέτουν πρωτόκολλα εκπαιδευτικής εποπτείας⁷, διεποπτείας⁸, ατομικής συμβουλευτικής ή πρωτόκολλα διαχείρισης κρίσιμων περιστατικών.⁹ Παρόλα αυτά, αξιοποιώντας τους διαθέσιμους πόρους της υπηρεσίας μας καθώς και τα εργαλεία και καλές πρακτικές άλλων οργανισμών μπορούμε να σχεδιάσουμε και να εφαρμόσουμε αντίστοιχες διαδικασίες. Η συμμετοχή μας σε ανάλογα εκπαιδευτικά προγράμματα του ΙΝΕΠ¹⁰, θα πρέπει να ενθαρρύνεται από τους προϊσταμένους/ες μας.



Ανατρέχουμε στον πρακτικό οδηγό του ΕΥΑΑ, ο οποίος περιλαμβάνει χρήσιμα εργαλεία και τεχνικές για τον εντοπισμό, την πρόληψη και αντιμετώπιση της εργασιακής εξουθένωσης, τα οποία μπορούμε να προσαρμόσουμε εύλογα.



Πρακτικός οδηγός σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό των υπηρεσιών ασύλου και υποδοχής - Μέρος II | European Union Agency for Asylum

6. Βλ. «Πρακτικός Οδηγός σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό των υπηρεσιών ασύλου και υποδοχής – ΜΕΡΟΣ Ι: Πρότυπα και Πολιτική» σελ. 58, όπου αναφέρεται ότι «Η επαγγελματική εξουθένωση εκδηλώνεται μέσω συμπτωμάτων (συναισθηματικής) εξάντλησης, κυνισμού (αποπροσωποποίησης) και μείωσης της αποδοτικότητας στον επαγγελματικό τομέα» <https://euaa.europa.eu/sites/default/files/publications/2022-12/practical-guide-welfare-staff-part-i-el.pdf>
7. Βλ. ανωτέρω Πρακτικό Οδηγό, σελ. 30 «Η εκπαιδευτική εποπτεία στο πλαίσιο αυτό αφορά την εποπτεία ομάδων ή υποθέσεων και παρέχει στα μέλη της ομάδας μια πλατφόρμα για καθοδηγούμενο αναστοχασμό και την ευκαιρία να διδαχθούν ο ένας από τον άλλο με συστηματικό τρόπο».
8. Η διεποπτεία είναι μια μορφή ανάπτυξης γνώσης στο πλαίσιο μιας μικρής ομάδας επαγγελματιών, διευθυντικών στελεχών ή άλλων υπαλλήλων που αντιμετωπίζουν κοινές προκλήσεις ή προβλήματα.
9. Στο πλαίσιο των διαδικασιών ασύλου, ως κρίσιμα περιστατικά αναφέρονται τα περιστατικά που περιλαμβάνουν πράξεις ή απειλές βίας και επιθετικότητας, απειλές ή απόπειρες αυτοτραυματισμού, συμπεριλαμβανομένης της αυτοκτονίας, και απεργίες πείνας και δίψας. Βλ. «Πρακτικός Οδηγός σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό των υπηρεσιών ασύλου και υποδοχής – ΜΕΡΟΣ II: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό», σελ. 41, <https://euaa.europa.eu/el/publications/praktikos-odigos-shetika-me-tin-pronoia-gia-prosopiko-ton-ypiresion-asyloy-kai-ypodohis-meros-ii>
10. Κατά την έκδοση του παρόντος οδηγού, το ΙΝΕΠ προσφέρει μια σειρά από σχετικά εκπαιδευτικά προγράμματα, στην κατηγορία «Ενιαίο Πλαίσιο δεξιοτήτων».

- Αναστοχαζόμαστε πώς χειριστήκαμε μια υπόθεση και αν υπάρχουν παράμετροι που επηρέασαν αρνητικά την αμεροληψία μας.
- Ζητάμε να εκπαιδευτούμε κατάλληλα. Κανείς δεν γνωρίζει τα πάντα. Καταγράφουμε τις εκπαιδευτικές μας ανάγκες και ενημερώνουμε την υπηρεσία, ώστε να σχεδιαστούν τα κατάλληλα προγράμματα επιμόρφωσής μας. Η συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα δεν είναι πολυτέλεια, αλλά απαραίτητη προϋπόθεση προκειμένου να κάνουμε τη δουλειά μας σωστά.

ΔΕΝ ΕΙΜΑΣΤΕ ΜΟΝΟΙ ΚΑΙ ΜΟΝΕΣ!

Στο πεδίο της στήριξης ευάλωτων ομάδων δραστηριοποιούνται συχνά και πολλοί ιδιωτικοί φορείς, οι φορείς της κοινωνίας των πολιτών, όπως ΜΚΟ, εθελοντικές οργανώσεις, συλλογικότητες/κοινωνικά κινήματα, σωματεία και ενώσεις (π.χ. συνδικαλιστικά σωματεία, σύλλογοι ατόμων με αναπηρία, γυναικείες οργανώσεις, ομάδες γονέων), ιδρύματα και φιλανθρωπικές οργανώσεις, μη κερδοσκοπικοί πολιτιστικοί και εκπαιδευτικοί φορείς, ακόμα και επιχειρηματικές δομές που συνδυάζουν οικονομική δραστηριότητα με κοινωνικό σκοπό, συχνά με στόχο την ένταξη ευάλωτων ατόμων στην εργασία.

Ο Συνήγορος διατηρεί στενή συνεργασία με οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών και άλλους αρμόδιους φορείς και υπηρεσίες, με σκοπό την ανταλλαγή τεχνογνωσίας και εμπειρίας στο πεδίο προστασίας των δικαιωμάτων ευάλωτων ομάδων πληθυσμού. Ορισμένοι από αυτούς τους φορείς συμμετείχαν και στην διαβούλευση που προηγήθηκε της σύνταξης του παρόντος οδηγού με τον Συνήγορο του Πολίτη παρέχοντας χρήσιμες πληροφορίες και εμπειρίες¹¹.

ΔΙΚΤΥΩΝΟΜΑΣΤΕ ΚΑΙ ΣΥΝΔΕΟΜΑΣΤΕ ΜΕ ΑΛΛΟΥΣ ΣΑΝ ΕΜΑΣ

Δίνουμε φωνή στους ευάλωτους. Εμπλέκουμε τους ενδιαφερόμενους στις διαδικασίες που σχεδιάζουμε για εκείνους. Οργανώνουμε συναντήσεις με εκπροσώπους τους, ακούμε τα αιτήματά τους, συζητάμε πιθανές λύσεις και προβλήματα.

Με ποιούς;

Αναζητούμε φορείς της κοινωνίας των πολιτών που δραστηριοποιούνται με ευάλωτες ομάδες πληθυσμού, με τις οποίες ερχόμαστε συχνότερα σε επαφή και που δραστηριοποιούνται στην περιοχή μας:

11. Βλ. αναλυτικά στο Παράρτημα Ι.

- μέσω του διαδικτύου
- μέσω του Δήμου ή της Περιφέρειας για λίστες συνεργαζόμενων ή καταγεγραμμένων φορέων
- μέσω δικτύων που εκπροσωπούν πολλές οργανώσεις και μπορούν να μας καθοδηγήσουν
- μέσω βάσεων δεδομένων, όπως
 - το μητρώο ΜΚΟ του Υπουργείου Μετανάστευσης, <https://ngo.migration.gov.gr/registered.php>
 - το Μητρώο Φορέων Κοινωνικής και Αλληλέγγυας Οικονομίας, <https://kalo.gov.gr/>
 - το Μητρώο και τη δημόσια βάση δεδομένων Ο.Κοι.Π. του Υπουργείου Εσωτερικών ανά τομέα δράσης και ανά περιφέρεια ή περ. ενότητα στον ακόλουθο σύνδεσμο <https://okoip.gov.gr/CSOIS/#/login>
- μέσω κοινωνικών λειτουργών, ψυχολόγων ή φορέων της Πρωτοβάθμιας Υγείας για φορείς που συνεργάζονται στο πεδίο.

και επιδιώκουμε επαφή μαζί τους.



ΣΕ ΤΙ ΜΠΟΡΟΥΝ ΝΑ ΜΑΣ ΒΟΗΘΗΣΟΥΝ – ΠΩΣ ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΑΣΤΕ ΜΕ ΤΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ;

- Ορισμένοι φορείς της κοινωνίας των πολιτών μπορούν να παρέχουν στην υπηρεσία μας επιμορφωτικά σεμινάρια σε θέματα, όπως πολιτισμική διαμεσολάβηση, ψυχοκοινωνική προσέγγιση, διαχείριση τραύματος κ.ά. ή πρακτική γνώση για τις ιδιαίτερες ανάγκες ομάδων όπως πρόσφυγες, ΑμεΑ, θύματα έμφυλης βίας, άστεγοι, διεμφυλικά άτομα κ.ά.
- Αποκτούμε πρόσβαση σε οδηγούς, εργαλεία αξιολόγησης, γλωσσική/πολιτισμική διαμεσολάβηση και άλλες διευκολύνσεις που εκδίδουν οι φορείς.
- Δημιουργούμε δίκτυο επικοινωνίας ώστε να παραπέμπουμε πολίτες σε υπηρεσίες που δεν μπορούν να καλυφθούν από δημόσιους φορείς (π.χ. προσωρινή στέγαση, νομική βοήθεια, σίτιση, ψυχολογική υποστήριξη).
- Συνεργαζόμαστε για τη διαχείριση περιστατικών που απαιτούν διεπιστημονική προσέγγιση ή ειδική μεταχείριση. Οι φορείς της Κοινωνίας των Πολιτών μπορούν να λειτουργήσουν υποστηρικτικά σε περιπτώσεις που απαιτούν εξειδικευμένη παρέμβαση (ψυχοκοινωνική υποστήριξη, συνοδεία, φιλοξενία κ.ά.).
- Μέσα από τη συναναστροφή με επαγγελματίες που εργάζονται καθημερινά με ευάλωτους πληθυσμούς, ενισχύουμε και καλλιεργούμε περαιτέρω την εν-

συναίσθηση και την ανθρώπινη προσέγγιση κατά την εξυπηρέτηση ευάλωτων ομάδων.

- Αποφεύγουμε επικαλύψεις και συντονίζουμε κοινές/όμοιες δράσεις /υπηρεσίες πετυχαίνοντας πιο αποδοτική χρήση των διαθέσιμων πόρων.
- Οργανώνουμε από κοινού ενημερωτικές ημερίδες, κοινωνικές παρεμβάσεις, ημέρες ευαισθητοποίησης κ.λπ.
- Ανταλλάσσουμε τεχνογνωσία και εμπειρία από το πεδίο, με στόχο τη συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Οι ευάλωτοι πολίτες αποκτούν καλύτερη πρόσβαση και στις δημόσιες υπηρεσίες, καθώς συχνά προσεγγίζουν πρώτα ή πιο εύκολα φορείς της Κοινωνίας των Πολιτών.

ΠΩΣ ΝΑ ΑΝΑΖΗΤΗΣΟΥΜΕ ΚΑΙ ΝΑ ΣΥΝΕΡΓΑΣΤΟΥΜΕ ΜΕ ΦΟΡΕΙΣ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ - ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ ΒΗΜΑΤΑ/ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

1

ΧΑΡΤΟΓΡΑΦΗΣΗ ΦΟΡΕΩΝ

Αναζήτηση ΜΚΟ, συλλόγων και φορέων μέσω Δήμου, Περιφέρειας, Μητρώων ή διαδικτύου.

Μαθαίνουμε ποιοι δραστηριοποιούνται στην περιοχή και σε τί ειδικεύονται.

2

ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΕΠΑΦΩΝ

Επικοινωνία με υπεύθυνους φορέων για ενημέρωση και διάλογο.

Διευκολύνεται η παραπομπή περιστατικών και η συνεργασία.

3

**ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ
ΣΕΜΙΝΑΡΙΩΝ/
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΕΩΝ**

Συμμετοχή σε δράσεις κατάρτισης από ΜΚΟ (π.χ. για μετανάστες, έμφυλη βία, αναπηρία).

Ενίσχυση γνώσεων και δεξιοτήτων στην εξυπηρέτηση ευάλωτων ομάδων.

4

**ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΣΕ
ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ**

Συμφωνία για διαμοιρασμό ρόλων και υποστήριξη πολιτών με πολλαπλές ανάγκες.

Καλύτερη διαχείριση σύνθετων περιστατικών.

5

**ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΟΙΝΩΝ
ΔΡΑΣΕΩΝ**

Συνδιοργάνωση ενημερωτικών ημερίδων, κοινωνικών δράσεων, καμπανιών.

Προώθηση αλληλεγγύης και ενημέρωσης στην κοινότητα.

6

**ΣΥΝΤΑΞΗ ΟΔΗΓΟΥ/
ΧΑΡΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Κατάρτιση τοπικού οδηγού με διαθέσιμες υπηρεσίες ανά φορέα.

Εργαλείο για άμεση εξυπηρέτηση και καθοδήγηση πολιτών.

**ΟΔΗΓΙΕΣ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ
ΑΝΑ ΕΥΑΛΩΤΗ
ΟΜΑΔΑ**

ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ



ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΟΥΜΕ

Σύμφωνα με το άρθρο 1 της Σύμβασης του ΟΗΕ για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία:

«Στα άτομα με αναπηρία συμπεριλαμβάνονται άτομα με μακροχρόνιες σωματικές, νοητικές, πνευματικές ή αισθητηριακές βλάβες, οι οποίες σε αλληλεπίδραση με διάφορα εμπόδια δύνανται να παρεμποδίσουν την πλήρη και αποτελεσματική συμμετοχή τους στην κοινωνία σε ίση βάση με τους άλλους».



Η Σύμβαση του Ο.Η.Ε. για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία αποτελεί ορόσημο στην προσπάθεια προώθησης, προστασίας και διασφάλισης της πλήρους και ομοιόμορφης εφαρμογής των δικαιωμάτων και ελευθεριών τους. Κυρώθηκε από την Ελλάδα με τον ν. 4074/2012 και αποτελεί έκτοτε εθνικό δίκαιο.



<https://amea.gov.gr/legislation/1/750>

Σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία¹²:

«Ως «Άτομα με Αναπηρίες (ΑμεΑ)» νοούνται τα άτομα με μακροχρόνιες σωματικές, ψυχικές, διανοητικές ή αισθητηριακές δυσχέρειες, οι οποίες σε αλληλεπίδραση με διάφορα εμπόδια, ιδίως θεσμικά, περιβαλλοντικά ή εμπόδια κοινωνι-

12. Άρθρο 60 του ν. 4488/2017 (ΦΕΚ Α'137).

κής συμπεριφοράς, δύναται να παρεμποδίσουν την πλήρη και αποτελεσματική συμμετοχή των ατόμων αυτών στην κοινωνία σε ίση βάση με τους άλλους».

Τα άτομα με οποιαδήποτε μορφή αναπηρίας (σωματική, ψυχική, διανοητική, αισθητηριακή, κ.ά.) περιλαμβάνονται στις ευάλωτες κοινωνικές ομάδες¹³.

Η αναπηρία με αριθμούς:

- **Παγκοσμίως:** Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας εκτιμά ότι 1,3 δισεκατομμύρια - το ένα έκτο του παγκόσμιου πληθυσμού - ζουν με σοβαρή αναπηρία¹⁴.
- **Στην Ευρώπη:** Ο αριθμός των ατόμων με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις εκτιμάται σε 92 εκατομμύρια, ή 24,9% του γενικού πληθυσμού (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2023b). Τα ηλικιωμένα άτομα με αναπηρία αντιπροσωπεύουν το 48,6 % του γενικού πληθυσμού με αναπηρία. Σε έρευνα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (2023) το 2020 στις χώρες της ΕΕ περίπου το 27,2 % των γυναικών ηλικίας 16 ετών και άνω δήλωσαν αναπηρία (περιορισμός δραστηριοτήτων) σε σύγκριση με το 22,4 % των ανδρών της ίδιας ηλικιακής ομάδας¹⁵.
- **Στην Ελλάδα:** Ένας στους τέσσερις ανθρώπους στην Ελλάδα (24,3%) δηλώνει ότι αισθάνθηκε «σοβαρά περιορισμένος» (10,2%) ή «μέτρια περιορισμένος» (14,1%) στην εκτέλεση καθημερινών δραστηριοτήτων τουλάχιστον τους τελευταίους έξι μήνες λόγω προβλημάτων υγείας, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό για τα άτομα ηλικίας άνω των 65 ετών ξεπερνά το 60% (Προεδρία της Κυβέρνησης της Ελλάδας, 2024). Για τους Έλληνες, ηλικίας άνω των 16 ετών και πάνω από το 25% είναι γυναίκες που παρουσιάζουν αναπηρία και περίπου το 22% είναι άνδρες¹⁶.

Ειδικά η ψυχική υγεία στην Ελλάδα

Η ψυχική υγεία στην Ελλάδα αντιμετωπίζει σημαντικές προκλήσεις, με αυξανόμενες ανάγκες και περιορισμένους πόρους.

Πριν από την πανδημία COVID-19, περίπου ένας στους πέντε Έλληνες αντιμετώπιζε πρόβλημα ψυχικής υγείας, με υψηλότερα ποσοστά μεταξύ των γυναικών και των ατόμων με χαμηλότερο εισόδημα.

13. Άρθρο 2 παρ. 8 του ν. 4430/2016.

14. Εθνική Στρατηγική για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία
<https://www.amea.gov.gr/strategy/strategy-2024-2030>

15. European comparative data on persons with disabilities
<https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/90971734-84fc-11ee-99ba-01aa75ed71a1/language-en>

16. Εθνική Στρατηγική για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία <https://www.amea.gov.gr/strategy/strategy-2024-2030>

- ◀ Το 2023, έρευνα για την ψυχική υγεία των εργαζομένων στην Ελλάδα κατέδειξε αυξημένες ενδείξεις κατάθλιψης, άγχους και θυμού, ιδιαίτερα μεταξύ των γυναικών και των νέων.

Υπηρεσίες και Χρηματοδότηση

- ◀ Η Ελλάδα κατατάσσεται μεταξύ των τελευταίων χωρών της ΕΕ όσον αφορά τις δαπάνες για υπηρεσίες ψυχικής υγείας, με ποσοστό μόλις 1,7% των συνολικών δαπανών υγείας, έναντι 4,9% του μέσου όρου της ΕΕ.
- ◀ Το μεγαλύτερο μέρος των ιδιωτικών δαπανών για ψυχική υγεία στην Ελλάδα προέρχεται από άμεσες ιδιωτικές πληρωμές, ποσοστό που υπερβαίνει κατά πολύ τον μέσο όρο της ΕΕ.

Η ψυχική υγεία στην Ελλάδα απαιτεί άμεση και συντονισμένη δράση, με έμφαση στην ενίσχυση των υπηρεσιών, την αύξηση της χρηματοδότησης και την ευαισθητοποίηση του κοινού.

! ΤΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ ΣΥΝΑΝΤΟΥΝ ΣΥΝΕΧΩΣ

- **Φυσικά εμπόδια** τα οποία δυσχεραίνουν την κινητικότητα τους ή την πρόσβασή τους σε έναν τόπο,
 - Π.χ. σκαλοπάτια και κράσπεδα που εμποδίζουν την είσοδο σε κτίριο ή τη χρήση πεζοδρομίου, στενοί διάδρομοι, γκισέ πολύ ψηλά, πόμολα δύσκολα στην χρήση. Τα φυσικά εμπόδια μπορεί να δυσκολεύουν όχι μόνο την πρόσβαση αλλά και την εξυπηρέτηση σε δημόσιες υπηρεσίες (ενδεικτικά, σε υπηρεσία δημόσιας υγείας, το ύψος μηχανήματος μαστογραφίας που απαιτεί από γυναίκα με κινητική αναπηρία να στέκεται όρθια, ενώ η ίδια είναι σε αμαξίδιο).
- **Κοινωνικά και συμπεριφορικά εμπόδια** που περιλαμβάνουν τα στερεότυπα, το στίγμα, τις προκαταλήψεις και τις διακρίσεις από τα υπόλοιπα μέλη της κοινωνίας.
- **Εμπόδια επικοινωνίας, φυσικής, γραπτής, ηλεκτρονικής, ψηφιακής** που βιώνουν κυρίως τα άτομα με λειτουργικά και κινητικά προβλήματα,
 - ενδεικτικά, γραπτά μηνύματα που τα άτομα με προβλήματα όρασης μπορεί να μην είναι σε θέση να λάβουν, χρήση «τεχνικής γλώσσας», μακρών προτάσεων και λέξεων με πολλές συλλαβές που μπορεί να αποτελούν εμπόδιο για τα άτομα με γνωστικές διαταραχές, ιστοσελίδες που δεν υποστηρίζουν λογισμικό αναγνώστη οθόνης, πολύ μικρά γράμματα σε έντυπα, μη καθαρά/εύληπτα σχήματα/σύμβολα σε ταμπέλες/πινακίδες κ.ά.

- Νομικά εμπόδια, τα οποία σχετίζονται με τη μη εφαρμογή των υφιστάμενων νόμων και κανονισμών που απαιτούν τα προγράμματα και οι δραστηριότητες να είναι προσβάσιμα στα άτομα με αναπηρία.
- Εμπόδια κατά την εφαρμογή δημόσιων πολιτικών, όταν στο στάδιο του σχεδιασμού τους δεν είχαν ληφθεί υπόψη οι ανάγκες των ατόμων με αναπηρία,
 - π.χ. προγράμματα για την παιδεία, την εκκένωση περιοχών μετά από φυσικές καταστροφές, την πρόσβαση σε πολιτιστικούς χώρους από άτομα με κινητική αναπηρία, τη χρήση εξοπλισμού σε διάφορα προγράμματα παροχής υπηρεσιών υγείας, κ.ά.

Όλα τα παραπάνω εμπόδια μπορούν να οδηγήσουν τα άτομα με αναπηρία σε κοινωνική απομόνωση, στιγματισμό, αποκλεισμό, ανεργία και σε στέρηση θεμελιωδών ατομικών δικαιωμάτων.



Πολλά από τα εμπόδια αλλά και τα μέτρα που λαμβάνονται για την προσβασιμότητα και την εξυπηρέτηση των ατόμων με αναπηρία διευκολύνουν και τα εν γένει εμποδιζόμενα άτομα (όπως άτομα μεγάλης ηλικίας, ή άτομα με προσωρινούς τραυματισμούς κ.λπ.).



ΘΥΜΟΜΑΣΤΕ ΟΤΙ

Τα εμπόδια, οι διακρίσεις και τα στερεότυπα λόγω αναπηρίας αποτελούν ιδιαίτερα σημαντικές προκλήσεις και γίνονται ακόμα πιο εμφανή, όταν τα άτομα με αναπηρία αλληλεπιδρούν με υπηρεσίες του δημόσιου τομέα.

Οι εξυπηρετούμενοι/ες μπορεί να εμπίπτουν σε περισσότερες από μία κατηγορίες αναπηρίας αλλά και ευαλωτότητας (π.χ. πρόσφυγας και αναπηρία, ηλικιωμένοι και αναπηρία κ.λπ.).

Καθώς οι αναπηρίες και τα προβλήματα υγείας αυξάνονται με την ηλικία, τα άτομα 65 ετών και άνω επισκέπτονται τις δημόσιες υπηρεσίες, ιδίως αυτές που εντάσσονται στον τομέα της υγείας, με μεγαλύτερη συχνότητα, τόσο στις αστικές όσο και στις αγροτικές περιοχές.

Είναι επομένως απαραίτητη η συνδρομή μας, τόσο κατά την πρόσβαση στις υπηρεσίες μας, όσο και κατά τη διεκπεραίωση των υποθέσεών τους.



Δικτυωνόμαστε και διατηρούμε συνεχή και ανοιχτή επικοινωνία με την Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία (Ε.Σ.Α.μεΑ.) και τους φορείς της κοινωνίας των πολιτών. Εμπλέκουμε τα ίδια τα άτομα με αναπηρία στην προσπάθεια βελτίωσης των διοικητικών υπηρεσιών.



<https://www.esamea.gr/el>

ΠΡΟΣΒΑΣΗ



ΔΙΑΣΦΑΛΙΖΟΥΜΕ, ΚΑΤΑ ΤΟΝ ΛΟΓΟ ΤΩΝ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΩΝ ΜΑΣ, ΑΝΕΜΠΟΔΙΣΤΗ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΜΑΣ

Εξίσου κρίσιμη με την ορθή εξυπηρέτηση των πολιτών με αναπηρία και τη διεκπεραίωση των αιτημάτων τους από τη δημόσια διοίκηση, είναι η διασφάλιση της ανεμπόδιστης πρόσβασής τους στον ίδιο τον χώρο της αρμόδιας υπηρεσίας.



Δεδομένου ότι οι αναπηρίες είναι πολλών ειδών (κινητικές, ασθη-
τηριακές, διανοητικές, ψυχικές αλλά και συνδυασμός αυτών, η λε-
γόμενη πολυαναπηρία), η προσβασιμότητα πρέπει να κατανοηθεί
ως μία αλυσίδα που η παραμικρή ασυνέχεια την ακυρώνει.

Πρόσβαση στους εξωτερικούς χώρους

- Παρέχουμε σαφείς οδηγίες, διαθέσιμες στην επίσημη ιστοσελίδα της υπηρεσίας, σχετικά με το δρομολόγιο που πρέπει να ακολουθήσουν τα άτομα με αναπηρία και γενικά οι ευάλωτοι πολίτες για να έχουν πρόσβαση. Υποδεικνύουμε τις διαθέσιμες επιλογές μετακίνησης με τα δημόσια μέσα μαζικής μεταφοράς (πλησιέστεροι σταθμοί μετρό και στάσεις λεωφορείων) και με ιδιωτικό μέσο, ώστε να διασφαλίζεται η ικανότητά τους να μετακινούνται αυτόνομα.
- Φροντίζουμε για την τήρηση των προϋποθέσεων ώστε να είναι προσβάσι-
μος ο περιβάλλον την υπηρεσία χώρος.
- Μεριμνούμε ώστε να υπάρχουν επαρκείς χώροι στάθμευσης για άτομα με αναπηρία (περίπου το 5% των συνολικά προβλεπόμενων χώρων στάθμευ-
σης), σωστά διαστασιοποιημένοι, με οριζόντια και κάθετη σήμανση, κοντά στην είσοδο του κτιρίου.

- Διασφαλίζουμε εξίσου προσβάσιμη συνέχεια μέχρι την είσοδο του κτιρίου με ειδική μέριμνα για τα άτομα με περιορισμένη όραση ή καθόλου όραση, όπως πρόβλεψη για όδευση τυφλών.
- Αν στην είσοδο υπάρχουν σκαλοπάτια, πρέπει να συνυπάρχει και ράμπα, επίσης σωστά διαστασιολογημένη και με σωστή κλίση, με προστατευτικά κιγκλιδώματα και χειρολισθήρες στα δύσκολα σημεία.

Προσβασιμότητα εντός της υπηρεσίας

- Για τη μετακίνηση μεταξύ των ορόφων, ο ανελκυστήρας πρέπει να έχει τις σωστές διαστάσεις ώστε να είναι εφικτή η είσοδος αμαξιδίου. Πρέπει επίσης να υπάρχει επαρκής χώρος και για τον/την συνοδό του μετακινούμενου ατόμου.
- Προνοούμε ώστε εντός των χώρων να γίνεται χρήση αντιολισθητικών διαδρόμων, να υπάρχουν χαμηλοί πάγκοι ή καρέκλες.
- Φροντίζουμε οι εσωτερικοί επισκέψιμοι χώροι να είναι άνετοι, χωρίς εμπόδια και υψομετρικές διαφορές και να μην υπάρχουν εμπόδια καθ'οδόν προς τα σημεία εξυπηρέτησης. Αν αυτό σε κάποιες περιπτώσεις δεν μπορεί να αποφευχθεί, επισημαίνουμε τα σημεία στα οποία απαιτείται ιδιαίτερη προφύλαξη.
- Λαμβάνουμε υπόψη ότι οι διάδρομοι και οι πόρτες πρέπει να έχουν επαρκές άνοιγμα για τη διέλευση ατόμου που χρησιμοποιεί αναπηρικό αμαξίδιο, ηλεκτρικό σκούτερ ή περιπατήρα. Πρέπει επίσης να προβλέπεται επαρκής χώρος προκειμένου να υπάρχει δυνατότητα ελιγμού, περιστροφής, ανάπαυσης και στάσης χρηστών αμαξιδίων ή άλλων βοηθημάτων μετακίνησης.
- Φροντίζουμε να υπάρχουν στα απαραίτητα σημεία χειρολαβές τοποθετημένες στο κατάλληλο ύψος.
- Μεριμνούμε ώστε τα σημεία εξυπηρέτησης και τα γραφεία υποδοχής να βρίσκονται, ει δυνατόν, σε ύψος προσβάσιμο σε χρήστη αναπηρικού αμαξιδίου και να είναι κατάλληλα διαμορφωμένα ώστε να διευκολύνεται η πρόσβαση στην πληροφορία για άτομα με διάφορες αναπηρίες.
- Διασφαλίζουμε ότι σε κάθε όροφο υπάρχουν επαρκείς χώροι υγιεινής κατάλληλα διαμορφωμένοι για άτομα με αναπηρίες.
- Διαμορφώνουμε κατάλληλα τους χώρους καταφυγής και τις οδεύσεις διαφυγής για περιπτώσεις κινδύνου, ώστε να μπορεί να γίνει χρήση τους και από άτομα με κινητικές ή άλλες αναπηρίες και φροντίζουμε να υπάρχει σχετική πληροφόρηση σε κομβικά σημεία της υπηρεσίας.
- Διαθέτουμε καλή και εύληπτη σήμανση με χρωματικές αντιθέσεις και εικονίδια, καθώς και πιθανό σχεδιάγραμμα του χώρου, για άτομα με γνωστικές δυσλειτουργίες και δυσκολίες αντίληψης (διαταραχές μνήμης, φάσμα αυτισμού, αναλφάβητοι κ.λπ).

- Εγκαθιστούμε κατάλληλο φωτισμό εκτός και εντός του κτιρίου που επιτρέπει να γίνεται αντιληπτός ο περιβάλλων χώρος από άτομα με προβλήματα όρασης. Πρέπει να αποφεύγονται οι γυαλιστερές επιφάνειες που αντανακλούν έντονα το φως.
- Τα κωφά άτομα χρειάζονται επίσης καλό φωτισμό, προκειμένου να βλέπουν τις κινήσεις ή να παρακολουθούν τη νοηματική γλώσσα.
- Προκειμένου να διασφαλίζεται η πρόσβαση στην πληροφορία, φροντίζουμε να υπάρχουν διαθέσιμα προσβάσιμα φυλλάδια, υποδείγματα επιστολών και ενημερωτικό υλικό. Μεταξύ αυτών, σημαντικό είναι να υπάρχει και ενημέρωση με τη χρήση εύληπτων εικονογραμμάτων, συνοδευόμενων από απλό και σαφές κείμενο για τα άτομα με προβλήματα ακοής.
- Ορίζουμε ως ειδικό σημείο επαφής, υπάλληλο εκπαιδευμένο να παρέχει βοήθεια και υποστήριξη.
- Προβλέπουμε την εγκατάσταση τηλεφώνων εξοπλισμένων με τηλεπικοινωνιακές συσκευές για άτομα με κώφωση ή βαρηκοΐα κ.λπ.
- Τοποθετούμε μηχανήματα/μετρητές/εργαλεία προσαρμοσμένα για ύψος ατόμων ιδιαίτερα χαμηλού αναστήματος ή ατόμων που χρησιμοποιούν αναπηρικό αμαξίδιο.
- Εγκαθιστούμε, αν είναι δυνατόν, ειδικές τεχνικές και βοηθητικές συσκευές, ώστε άτομα με προβλήματα όρασης να μπορούν να προσανατολίζονται κατάλληλα και να ανιχνεύουν το περιβάλλον (κατάλληλους ήχους, διαφορετικό φωτισμό ή χρωματισμό των τοίχων, ειδική σήμανση και συνοδεία από γραφή Braille, διαδρόμους ή οδούσεις τυφλών κ.λπ).
- Πραγματοποιούμε συχνούς ελέγχους διατήρησης και συντήρησης της προσβασιμότητας.
- Προτεραιοποιούμε και ανταποκρινόμαστε άμεσα σε καταγγελίες για μείωση κοινόχρηστων χώρων ή γενικότερα παρεμπόδιση της προσβασιμότητας.



Στην έδρα κάθε Περιφέρειας προβλέπεται η σύσταση **Περιφερειακής Επιτροπής Προσβασιμότητας**, η οποία είναι μεταξύ άλλων αρμόδια για τη γνωμοδότηση επί ζητημάτων προσβασιμότητας των ΑμεΑ και των εμποδιζόμενων ατόμων και επί ζητημάτων σχετικών με την εφαρμογή των διατάξεων για την προσβασιμότητα του Νέου Οικοδομικού Κανονισμού (Ν.Ο.Κ.) και του Κτιριοδομικού Κανονισμού, καθώς και των διατάξεων που αφορούν σε θέματα προσβασιμότητας των υπαίθριων δημόσιων ή κοινοχρήστων χώρων¹⁷.

17. Άρθρο 18 του ν. 4495/2017, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει (ΦΕΚ Α'167).

Ειδικά για την Περιφέρεια Αττικής, η υπηρεσία υποβολής αιτήματος για έκδοση γνωμοδότησης παρέχεται στους ενδιαφερόμενους πολίτες και μέσω της πλατφόρμας gov.gr με την εισαγωγή των κωδικών τους TAXISNET.



<https://www.gov.gr/regions/peripherea-attikes/peripherea-attikes/aitema-gnomodoteses-prosbasimotetas-atomon-me-anaperia-empodizomenon-atomon>



ΓΕΝΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΠΡΟΣ ΤΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ

- Δίνουμε προτεραιότητα στα άτομα με αναπηρία ή/και τους/τις συνοδούς τους ανεξάρτητα από τον αριθμό των ατόμων που βρίσκονται σε αναμονή στην υπηρεσία. Μεταξύ περισσότερων ατόμων με αναπηρία προσπαθούμε να εξυπηρετήσουμε κατά προτεραιότητα εκείνο το οποίο θα επιβαρύνει περισσότερο σωματικά/ψυχικά η αναμονή.
- Αντιμετωπίζουμε τους εξυπηρετούμενους με αναπηρία με σεβασμό, επαγγελματισμό, και ανθρωπιά. Διασφαλίζουμε ότι κατά την επαφή τους με τη Διοίκηση δεν θα αισθανθούν αποκλεισμό και δεν θα βιώσουν μειονεκτική μεταχείριση ή στιγματισμό.
- Αν δεν είμαστε σίγουροι για το τί πρέπει να κάνουμε, ρωτάμε τον πολίτη: «πώς μπορώ να σας βοηθήσω;». Προσέχουμε εάν χρειάζεται κάποια επιπλέον επεξήγηση, ή εάν δεν καταλαβαίνει κάτι προκειμένου να ολοκληρώσει την υπόθεσή του. Αν δεν μπορούμε να καταλάβουμε τί μας λέει κάποια/ος, απλά ρωτάμε ευγενικά ξανά.
- Κατανοούμε την ιδιαιτερότητα της εκάστοτε εξυπηρετούμενης ομάδας: ορισμένες αναπηρίες δεν είναι ορατές. Αφιερώνουμε χρόνο για να ανακαλύψουμε τις ανάγκες των πολιτών-χρηστών των παρεχόμενων υπηρεσιών μας, παρά τις όποιες δυσκολίες.
- Επικοινωνούμε με προθυμία, αισιοδοξία και υπομονή: χαμογελάμε, χαλαρώνουμε και έχουμε κατά νου ότι τα άτομα με αναπηρία θέλουν να βιώσουν μια ικανοποιητική και αποτελεσματική εξυπηρέτηση.
- Επικοινωνούμε κατάλληλα με κιναισθητικά μέσα: κοιτάμε τον πολίτη στο ύψος των ματιών του, αλλά όχι επίμονα. Μιλάμε ευθέως σε ένα άτομο με αναπηρία, όχι στον διερμηνέα του ή στον συνοδό του. Χρησιμοποιούμε απλή, φιλική γλώσσα χωρίς να υιοθετούμε έναν τρόπο που υποβιβάζει τη νοημοσύνη του. Τα άτομα που έχουν πρόβλημα κινητικό δεν έχουν και νοητικό.

- Υιοθετούμε σύντομες προτάσεις και εξηγούμε τις απαιτήσεις της νομοθεσίας με ενσυναίσθηση και σεβασμό.
- Ζητάμε άδεια πριν αγγίξουμε ένα αναπηρικό αμαξίδιο ή ένα τμήμα αναπηρικού εξοπλισμού.
- Αλληλοεπιδρούμε ανάλογα με τον συγκεκριμένο και αναγνωρισμένο τύπο αναπηρίας που το άτομο κατέχει.
- Δεν διστάζουμε να ρωτήσουμε ευγενικά εάν το άτομο δεν ακούει καλά ή εάν χρειάζεται κάποιου άλλου είδους προσοχή όσο τον εξυπηρετούμε (π.χ. μήπως χρειάζεται καρέκλα, ή νερό κ.ά.).
- Η εξυπηρέτηση κάποιων ατόμων με αναπηρία απαιτεί περισσότερο χρόνο από το συνηθισμένο για να κατανοήσουν και να ανταποκριθούν, γι'αυτό θα πρέπει να εξοπλιστούμε με υπομονή, αισιοδοξία και προθυμία ώστε να αναζητήσουμε τον κατάλληλο τρόπο επικοινωνίας.
- Διευκολύνουμε τη συνεργασία μεταξύ περισσότερων συναρμόδιων υπηρεσιών ώστε να επιλυθεί το θέμα για το οποίο έχει προσέλθει ο πολίτης.

**Παραπέμπουμε και ενημερώνουμε:**

Η Εθνική Πύλη Αναπηρίας αποτελεί τον κεντρικό κόμβο εξυπηρέτησης και πληροφόρησης των ατόμων με αναπηρία.



<https://epan.gov.gr/>

Μέσω της Πύλης, τα άτομα με αναπηρία μπορούν να:

- υποβάλουν αίτημα για αξιολόγηση και πιστοποίηση αναπηρίας μέσω των νέων ψηφιακών υπηρεσιών του Κέντρου Πιστοποίησης Αναπηρίας (e-ΚΕΠΑ)
- υποβάλουν αίτημα για χορήγηση Κάρτας Αναπηρίας
- έχουν πρόσβαση στα διαθέσιμα δεδομένα τους που τηρούνται στο Ψηφιακό Μητρώο Ατόμων με Αναπηρία
- πληροφορηθούν για τις διαθέσιμες παροχές που σχετίζονται με την αναπηρία, καθώς και για τα κριτήρια επιλεξιμότητας αυτών

Στην ψηφιακή πύλη για τα άτομα με αναπηρία υπάρχει διαθέσιμη και κωδικοποιημένη η νομοθεσία που αφορά στα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία, η οποία συνεχώς εμπλουτίζεται.



<https://amea.gov.gr/>



ΤΙ ΑΠΟΦΕΥΓΟΥΜΕ

- Δεν κάνουμε ερωτήσεις για την αναπηρία, παρά μόνο αν αυτό είναι απαραίτητο για τη βοήθεια που θα παράσχουμε.
- Αποφεύγουμε τις στερεοτυπικές αντιλήψεις, δεν χρησιμοποιούμε κατηγοριοποιήσεις και προτιμάμε να δίνουμε έμφαση στις ανάγκες του πολίτη ως ανθρώπου, τόσο όταν συντάσσουμε κείμενο με αποδέκτη ένα άτομο με αναπηρία, όσο και όταν του απευθυνόμαστε προφορικά και διά ζώσης.
- Δεν κάνουμε υποθέσεις σχετικά με το είδος της αναπηρίας ή των αναπηριών που έχει ένα άτομο.
- Δεν δείχνουμε οίκτο ή συγκαταβατικότητα.
- Δεν απευθυνόμαστε σε ένα άτομο με αναπηρία με υπερβολική οικειότητα ή με εκφράσεις οικειότητας όπως «γλυκιά μου» ή «καλή μου».
- Δεν αντιμετωπίζουμε τον πολίτη με αναπηρία ως ένα ακόμη πρόβλημα/βάρος στην υπηρεσία, αντιθέτως, δείχνουμε διαθεσιμότητα και προθυμία, διάθεση υποστήριξης και αρωγής ώστε να νοιώσει άνετα.
- Δεν ακουμπάμε τα άτομα με αναπηρία ή τους συνοδούς τους στο κεφάλι ή σε άλλο μέρος του σώματός τους και δεν τους μιλάμε σαν να ήταν παιδιά.
- Δεν παρεμβαίνουμε ούτε αναμειγνύομαστε χωρίς άδεια, ρωτάμε πριν προσφερθούμε να βοηθήσουμε: οι πολίτες γνωρίζουν αν χρειάζονται βοήθεια και πώς μπορούμε να τους την παρέχουμε.
- Σε καμία περίπτωση δεν αποφεύγουμε ή αναβάλλουμε την εξυπηρέτησή τους (ακόμα και αν διαφαίνεται ότι θα είναι μια δύσκολη περίπτωση π.χ. ψυχικά ασθενούς), αλλά προσπαθούμε να δείξουμε πάντοτε τον καλύτερό μας εαυτό κατά την επικοινωνία μας μαζί τους.
- Αποφεύγουμε την απόλυτα γραφειοκρατική προσέγγιση και αναζητούμε λύσεις που θα διευκολύνουν.



Συνεργαζόμαστε με τα Σημεία Αναφοράς για τα άτομα με αναπηρία των υπηρεσιών στις οποίες υπηρετούμε και επικοινωνούμε τις ανάγκες και τα προβλήματα: σύμφωνα με τις επιταγές της Σύμβασης του Ο.Η.Ε. για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία και το άρθρο 71 του ν. 4488/2017, σε κάθε Υπουργείο, Περιφέρεια και Δήμο ορίζεται Σημείο Αναφοράς για την παρακολούθηση της εφαρμογής της Σύμβασης αντίστοιχα σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο.

Μπορούμε να ενημερωθούμε για τα Σημεία Αναφοράς Υπουργείων, Περιφερειών και Δήμων και τα στοιχεία επικοινωνίας τους στην ψηφιακή πύλη



<https://amea.gov.gr/coordination>

ΕΙΔΙΚΟΤΕΡΑ ΑΝΑ ΕΙΔΟΣ ΑΝΑΠΗΡΙΑΣ:

ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗ ΟΡΑΣΗ-ΤΥΦΛΩΣΗ

- Φροντίζουμε να υπάρχει διαθέσιμο ενημερωτικό έντυπο υλικό με μεγάλους, έντονους και με μεγάλη χρωματική αντίθεση χαρακτήρες, καθώς και σε μορφή Braille.



Στο **Ειδικό Εκτυπωτικό Τμήμα** του Φάρου Τυφλών της Ελλάδος είναι δυνατή η εκτύπωση καταλόγων, εντύπων, πινακίδων στη γραφή Braille, καθώς και ανάγλυφων κατόψεων προκειμένου να διασφαλιστεί η προσβασιμότητα της υπηρεσίας.



<http://www.fte.gr>

- Όταν εξυπηρετούμε **τυφλό άτομο ή άτομο με προβλήματα όρασης**, το ενημερώνουμε για την παρουσία μας, συστηνόμαστε και το ενημερώνουμε πάλι όταν φεύγουμε.
- Ένα τυφλό άτομο δεν χρειάζεται πάντα βοήθεια. Αν διαπιστώσουμε ότι βρίσκεται σε δύσκολη θέση, ρωτάμε πρώτα ήρεμα και ευγενικά αν μπορούμε να βοηθήσουμε.
- Δεν το πιάνουμε από το μπράτσο, δεν του φωνάζουμε. Αν ζητήσει βοήθεια, μπορούμε να προσφέρουμε το χέρι ή τον αγκώνα μας ως οδηγό και το αφήνουμε να στηριχτεί σε μας όπως το βολεύει.
- Σε περίπτωση που χρειαστεί να δώσουμε προφορικές οδηγίες στο άτομο με πρόβλημα όρασης για να κινηθεί στον χώρο, χρησιμοποιούμε λέξεις με συγκεκριμένη έννοια, όπως «δεξιά-αριστερά, μπροστά-πίσω» και όχι αόριστη, όπως «εδώ-εκεί». Δεν το αφήνουμε μόνο στη μέση ενός δωματίου, προσφέρουμε κάθισμα ή το οδηγούμε σε ένα άνετο σημείο.
- Εάν προσφέρουμε κάθισμα, τοποθετούμε απαλά το χέρι του ατόμου στην πλάτη ή στο χερούλι του καθίσματος και το αφήνουμε να καθίσει μόνο του.
- Σε περίπτωση που το τυφλό άτομο συνοδεύεται από σκύλο-οδηγό:

- Δεν μιλάμε άσχημα σε έναν τυφλό χρήστη σκύλου-οδηγού και δεν τον κά-
νουμε να απολογηθεί για πράξεις του σκύλου του.
- Δεν πιάνουμε ποτέ έναν σκύλο-οδηγό από το σαμάρι ή το λουρί του,
προσπαθώντας να καθοδηγήσουμε κάπου τον τυφλό χρήστη.
- Δεν απευθυνόμαστε ποτέ στον σκύλο χωρίς να απευθυνθούμε πρώτα
στον τυφλό-χρήστη, γιατί κάτι τέτοιο θα μπορούσε να μπερδέψει έναν
άνθρωπο που είναι τυφλός.
- Δεν χαϊδεύουμε τον σκύλο-οδηγό ούτε αποσπούμε με άλλο τρόπο την
προσοχή του. Θυμόμαστε ότι είναι υπεύθυνος για την ασφάλεια του ιδι-
οκτήτη του και εκείνη την ώρα εργάζεται. Ρωτάμε πρώτα τον χρήστη αν
μπορούμε να ακουμπήσουμε τον σκύλο.
- Εάν η θέση όπου έχει ξαπλώσει ή περιμένει ένας σκύλος-οδηγός δυσκο-
λεύει τη λειτουργία της υπηρεσίας, ζητάμε από τον χρήστη να τον τοπο-
θετήσει αλλού, δεν προσπαθούμε μόνοι μας.



Σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία¹⁸ οι σκύλοι-οδηγοί συνοδεύ-
ουν τους χρήστες τους παντού και έχουν δικαίωμα πρόσβασης σε
όλους τους δημόσιους και ιδιωτικούς χώρους, μέσα μαζικής μετα-
φοράς, καταστήματα, νοσοκομεία κ.λπ.

ΒΑΡΗΚΟΪΑ – ΚΩΦΩΣΗ

- Όταν εξυπηρετούμε ένα κωφό ή βαρήκοο άτομο, θυμόμαστε ότι ορισμένα
άτομα μπορεί να είναι σε θέση να ακούσουν, άλλα μπορούν να διαβάσουν
μόνο τα χείλη, ενώ άλλα προτιμούν να χρησιμοποιούν τη νοηματική γλώσσα
ή υποστηρικτική τεχνολογία. Του επιτρέπουμε να μας προτείνει τον καλύ-
τερο τρόπο για να επικοινωνήσουμε και να καταλάβει καλύτερα ο ένας τον
άλλον.
- Φροντίζουμε να έχει καλή οπτική επαφή με το πρόσωπό μας, ώστε να μπο-
ρεί να δει τις κινήσεις του στόματος και των χειλιών μας.
- Μιλάμε αργά, εκφραστικά, κάνοντας διαλείμματα ανάμεσα στα όσα λέμε και
χρησιμοποιούμε σύντομες και απλές φράσεις.
- Αποφεύγουμε την ομιλία με μεγάλη ένταση στη φωνή γιατί κάνει τις εκφρά-
σεις του προσώπου και των χειλιών μας να φαίνονται δυσδιάκριτες, δυσκο-
λεύοντας τη χειλοανάγνωση.
- Είμαστε υπομονετικοί, επαναλαμβάνουμε κάτι που το άτομο δεν κατάλαβε
με άλλες λέξεις ή με άλλο τρόπο ή γράφουμε τις πληροφορίες σε χαρτί.
- Θυμόμαστε ότι εκφράσεις και κινήσεις του προσώπου, όπως τα χαμόγελα,

18. Άρθρο 16 παρ. 7 του ν. 3868/2010.

οι μιμήσεις, οι κινήσεις του κεφαλιού και των χεριών μπορούν να βοηθήσουν τα άτομα με περιορισμένη ακοή να καταλάβουν καλύτερα.

- Σε περίπτωση που το άτομο με πρόβλημα ακοής συνοδεύεται από διερμηνέα νοηματικής, μιλάμε με διακοπές, ώστε να του επιτρέψουμε να βρει το χρόνο να μεταφράσει με ακρίβεια. Έχουμε υπόψη ότι ονόματα και τεχνικοί όροι είναι δύσκολο να αποδοθούν στη νοηματική.
- Απευθυνόμαστε πάντα προς το κωφό άτομο, όχι στον διερμηνέα, έστω και αν το άτομο θα παρακολουθεί τον διερμηνέα σε όλη τη διάρκεια της συζήτησης.

Ενδεικτική καλή πρακτική: Οδηγός επικοινωνίας Αστυνομικών Αρχών με κωφούς και βαρήκοους



<https://www.astynomia.gr/odigos-tou-politi/chrisimes-symvoules/odigos-epikoinonias-astynomikon-archon-me-kofous-kai-varikoous/>

ΚΙΝΗΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΗΡΙΕΣ

- Προσφέρουμε κάθισμα αν παρατηρήσουμε δυσκολία ατόμου στη βάδιση.
- Προσφέρουμε βοήθεια, αν το άτομο τη χρειάζεται, στο άνοιγμα πόρτας και σιγουρευόμαστε ότι δεν θα βρει φυσικά εμπόδια στην πορεία του.
- Το αναπηρικό αμαξίδιο είναι προσωπικός χώρος του ατόμου με κινητική αναπηρία. Δεν αγγίζουμε, δεν ακουμπάμε, δεν σπρώχνουμε, δεν κρατάμε το αναπηρικό αμαξίδιο αν δεν μας ζητηθεί.
- Όταν εξυπηρετούμε άτομο σε αναπηρικό αμαξίδιο, επιδιώκουμε, αν είναι δυνατόν, το πρόσωπό μας να είναι στο ίδιο ύψος με το δικό του ή στεκόμαστε πιο μακριά έτσι ώστε να μην το κοιτάμε από ψηλά.

ΝΟΗΤΙΚΗ ΑΝΑΠΗΡΙΑ

- Δεν φερόμαστε στους ενηλίκους με νοητική αναπηρία σαν να είναι παιδιά.
- Δεν συμπεραίνουμε από την εμφάνιση το επίπεδο νόησης και κατανόησης.
- Μιλάμε αργά, με απλά λόγια και ήρεμα προκειμένου να γίνουμε κατανοητοί και αν χρειαστεί επαναλαμβάνουμε αυτό που είπαμε.
- Δεν αναπτύσσουμε ταυτόχρονα πολλές ιδέες ή νοήματα.
- Δείχνουμε υπομονή και δίνουμε αρκετό χρόνο για την κατανόηση και επεξεργασία.
- Σχεδιάζουμε κάτι σε χαρτί εάν αυτό είναι δυνατό και διευκολύνει.
- Κατατέμνουμε τη σύνθετη πληροφόρηση σε μικρότερα κομμάτια-πράξεις,

π.χ. «θα μπειτε στο ασανσέρ, θα πατήσετε το 1 για τον πρώτο όροφο, θα βγείτε από το ασανσέρ, θα πάτε στην τρίτη πόρτα, θα ζητήσετε τον κύριο...».

- Σεβόμαστε το ότι ενδεχομένως το άτομο με νοητική υστέρηση να χρειαστεί να λάβει μία απόφαση με υποστήριξη από πρόσωπο που νομιμοποιείται γι' αυτό και πιθανόν το συνοδεύει (γονέας ή δικαστικός συμπαραστάτης, για ενήλικο ή φίλος). Σε περίπτωση που απουσιάζει αυτό το πρόσωπο, θα πρέπει να παρέχεται κατάλληλη υποστήριξη από τη δημόσια υπηρεσία ώστε να ασκήσει το δικαίωμά του.
- Σεβόμαστε το δικαίωμα του ατόμου σε ορθή συμπεριφορά και σε ισότιμη αντιμετώπιση.
- Αν συνυπάρχει αναπηρία λόγου, δίνουμε όσο χρόνο χρειάζονται για να επικοινωνήσουμε. Δείχνουμε σεβασμό και αποφεύγουμε να προσπαθούμε να ολοκληρώσουμε τις προτάσεις του ατόμου που εξυπηρετούμε.

ΨΥΧΙΚΗ ΔΙΑΤΑΡΑΧΗ

Τι πρέπει να γνωρίζουμε

Η ψυχική διαταραχή είναι μια κατάσταση που επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο ένα άτομο σκέφτεται, αισθάνεται, συμπεριφέρεται ή σχετίζεται με τους άλλους. Μπορεί να έχει ήπια ή σοβαρή μορφή και να επηρεάζει σημαντικά τη λειτουργικότητα και την ποιότητα ζωής του ατόμου που πάσχει στις σχέσεις, στην εργασία ή στο σχολείο λόγω παρουσίας επίμονων συμπτωμάτων (π.χ. άγχος, θλίψη, παράλογοι φόβοι, απώλεια ενδιαφέροντος). Οι αιτίες είναι πολυπαραγοντικές, βιολογικές, ψυχολογικές (τραύματα, παιδικές εμπειρίες), κοινωνικές (φτώχεια, απομόνωση, βία). Δεν οφείλεται σε προσωρινή δυσκολία ή «κακή διάθεση», αλλά αποτελεί διαταραχή που μπορεί να διαγνωστεί κλινικά. Με την κατάλληλη θεραπεία, όπως ψυχοθεραπεία, φαρμακευτική αγωγή, υποστήριξη, τα περισσότερα άτομα μπορούν να διαχειριστούν ή να βελτιώσουν σημαντικά την κατάστασή τους.

Τα βασικά χαρακτηριστικά των ατόμων με ψυχική διαταραχή διαφέρουν ανάλογα με τον τύπο και τη σοβαρότητα της διαταραχής, αλλά υπάρχουν ορισμένα κοινά μοτίβα που εμφανίζονται συχνά¹⁹:

1. Συναισθηματικά Χαρακτηριστικά

- Ακραίες ή ασταθείς διαθέσεις (π.χ. έντονη θλίψη, άγχος, ευφορία ή θυμός).
- Αίσθηση κενού ή απελπισίας, ιδιαίτερα σε κατάθλιψη.

19. ICD-11 (International Classification of Diseases – Ψυχικές και Συμπεριφορικές Διαταραχές), Εκδότης: Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (ΠΟΥ), Περιλαμβάνει τις διεθνείς κατηγορίες και περιγραφές ψυχικών διαταραχών. Το ICD-11 είναι το επίσημο διαγνωστικό εργαλείο για τις χώρες-μέλη του ΟΗΕ. Διαθέσιμο online: icd.who.int

- Έντονο ή χρόνιο άγχος, φόβοι ή κρίσεις πανικού.

2. Γνωστικά Χαρακτηριστικά

- Δυσκολίες συγκέντρωσης, μνήμης ή λήψης αποφάσεων.
- Παραληρητικές ιδέες ή ψευδαισθήσεις, σε σοβαρότερες διαταραχές (π.χ. σχιζοφρένεια).
- Αλλοιωμένη αντίληψη της πραγματικότητας ή του εαυτού (π.χ. υπερβολική ενοχή ή μειωμένη αυτοεκτίμηση).

3. Συμπεριφορικά Χαρακτηριστικά

- Απόσυρση από κοινωνικές επαφές ή δραστηριότητες που πριν προκαλούσαν ευχαρίστηση.
- Αλλαγές στις συνήθειες ύπνου ή διατροφής.
- Αυτοκαταστροφικές τάσεις (π.χ. αυτοτραυματισμός ή σκέψεις αυτοκτονίας).
- Αποδιοργανωμένη ή παρορμητική συμπεριφορά.

4. Σωματικά Συμπτώματα

- Ανεξήγητοι πόνοι (κεφαλαλγίες, στομαχικά προβλήματα κ.ά.).
- Χρόνια κόπωση ή έλλειψη ενέργειας.
- Αϋπνία ή υπερυπνία.

5. Κοινωνικές και Λειτουργικές Επιπτώσεις

- Δυσκολίες στη διατήρηση σχέσεων ή στην εργασία/σχολείο.
- Στίγμα ή κοινωνική απομόνωση.
- Ανάγκη υποστήριξης από επαγγελματίες ή φροντιστές.



ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΨΥΧΙΚΩΝ ΔΙΑΤΑΡΑΧΩΝ

- Κατάθλιψη
- Αγχώδεις διαταραχές (π.χ. γενικευμένη αγχώδης διαταραχή, κρίσεις πανικού)
- Διπολική διαταραχή
- Σχιζοφρένεια
- Διαταραχές προσωπικότητας
- Διατροφικές διαταραχές
- Μετατραυματικό στρες (PTSD)



ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΣΕ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΨΥΧΙΚΗ ΔΙΑΤΑΡΑΧΗ

Η κατανόηση των χαρακτηριστικών των ατόμων με ψυχική διαταραχή συμβάλλει:

Στην **ανάπτυξη κατανόησης και ενσυναίσθησης, στην αποφυγή του στιγματισμού και των λανθασμένων ερμηνειών** (π.χ. ότι κάποιος είναι «τεμπέλης» ή «αντικοινωνικός»), καθώς αναγνωρίζουμε ότι ίσως παλεύει με μια ψυχική δυσκολία.

Στην βελτίωση της επικοινωνίας: με κατάλληλη προσέγγιση, με απλές οδηγίες σε ήρεμο τόνο, με αποφυγή πίεσης, ενισχύεται η συνεργασία και μειώνονται οι εντάσεις ή παρεξηγήσεις.

Στην έγκαιρη αναγνώριση προβλημάτων: ένας ενημερωμένος επαγγελματίας μπορεί να εντοπίσει σημάδια που δείχνουν ότι ένα άτομο χρειάζεται βοήθεια, και να το παραπέμψει ή να ζητήσει υποστήριξη εγκαίρως.

Στην ασφαλέστερη και αποτελεσματικότερη εργασία: σε περιβάλλοντα με εντάσεις, όπως σχολεία, υπηρεσίες πρόνοιας ή αστυνομίας κ.ά., η κατανόηση της ψυχικής κατάστασης ενός ατόμου μειώνει τον κίνδυνο σύγκρουσης και επιτρέπει πιο ψύχραιμο χειρισμό.

Στην υποστήριξη χωρίς επιβάρυνση, καθώς η γνώση βοηθά τον επαγγελματία να προσφέρει βοήθεια μέσα στα όριά του, χωρίς να αναλαμβάνει ρόλο θεραπευτή ή να νιώθει υπεύθυνος για κάτι που υπερβαίνει τις αρμοδιότητές του.

Ειδικότερα:

- Αντιμετωπίζουμε κάθε άτομο με αξιοπρέπεια, χωρίς διακρίσεις λόγω ψυχικής υγείας.
- Μιλάμε ευγενικά, ήρεμα και με σαφήνεια, χωρίς ειρωνεία ή υπονοούμενα.
- Δείχνουμε υπομονή και κατανόηση αν το άτομο έχει δυσκολία στην έκφραση, συγκέντρωση ή λήψη αποφάσεων.
- Επιδιώκουμε να καταλάβουμε το αίτημά του, ακόμη κι αν δεν εκφράζεται με τον συνήθη τρόπο.
- Καλούμε αρμόδιο προσωπικό (ψυχολόγο, κοινωνικό λειτουργό ή αστυνομία) μόνο αν υπάρχει κίνδυνος για την ασφάλεια.
- Ενημερώνουμε πλήρως για τα δικαιώματα και τις διαδικασίες.
- Εφόσον χρειάζεται, επιτρέπουμε την παρουσία συνοδού ή κοινωνικού λειτουργού.
- Προστατεύουμε τα προσωπικά και ιατρικά δεδομένα του προσώπου.

- Αν το άτομο είναι σε κρίση ή παρουσιάζει αποδιοργάνωση, μιλάμε ήρεμα, χωρίς εντολές ή απειλές.
- Αν εντοπίσουμε ότι κάποιος χρήζει υποστήριξης, ενημερώνουμε το ίδιο (ή τον συνοδό του) για υπηρεσίες ψυχικής υγείας, χωρίς πίεση.
- Εφόσον συνεργαζόμαστε με σχετικούς φορείς, τηρούμε τις αρχές δεοντολογίας.
- Παρακολουθούμε επιμορφωτικά σεμινάρια για θέματα ψυχικής υγείας και μη στιγματιστικής προσέγγισης.
- Ενισχύουμε την κουλτούρα αποδοχής στους χώρους εργασίας.

ΤΙ ΑΠΟΦΕΥΓΟΥΜΕ

- Δεν παίρνουμε προσωπικά μια έντονη συμπεριφορά. Αναγνωρίζουμε ότι μπορεί να οφείλεται στην ψυχική κατάσταση του ατόμου.
- Δεν παρακάμπτουμε τη σειρά αποφεύγοντας ή καθυστερώντας να εξυπηρετήσουμε τον ψυχικά ασθενή ούτε τον αντιμετωπίζουμε με μειωμένη προσοχή.
- Δεν ασκούμε σωματική ή λεκτική βία, ούτε εκφοβισμό.
- Δεν σχολιάζουμε δημόσια την ψυχική κατάσταση του πολίτη ή τη συμπεριφορά του.
- Δεν αντιμετωπίζουμε την ψυχική νόσο ως χαρακτηριστικό προσωπικότητας, αλλά ως ιατρική κατάσταση. Με τη σωστή στάση, συμβάλλουμε στην αποκατάσταση και ενδυνάμωση των συμπολιτών μας.
- Αποφεύγουμε χαρακτηρισμούς ή περιγραφές που στιγματίζουν (π.χ. «τρέλα», «επικίνδυνος», «ανισόρροπος»).



Τηλεφωνική Γραμμή Ψυχοκοινωνικής Υποστήριξης **10306** του Υπουργείου Υγείας (λειτουργεί δωρεάν και με διαφύλαξη της ανωνυμίας όλο το 24ωρο)



<https://www.moh.gov.gr/articles/citizen/xrhsima-thlefwna-amp-diethynseis/10714-thlefwnikh-grammh-psyxokoinwnikhs-yposthrikhs-10306>

ΚΥΡΙΑ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΑ ΚΕΙΜΕΝΑ

Σύνταγμα της Ελλάδας, ιδίως άρθρα 2, 4, 21, 22, 116,

<https://www.hellenicparliament.gr/Vouli-ton-Ellinon/To-Politevma/Syntagma/>

Σύμβαση του Ο.Η.Ε. για τα Δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία,

<https://amea.gov.gr/legislation/1/750>

N. 2071/1992 (ΦΕΚ Α' 123) «Εκσυγχρονισμός και Οργάνωση Συστήματος Υγείας» - Άρθρα 96 και 97.

N. 2716/1999 (ΦΕΚ Α' 96) «Ανάπτυξη και εκσυγχρονισμός των υπηρεσιών ψυχικής υγείας και άλλες διατάξεις».

N. 3699/2008 (ΦΕΚ Α' 199) «Ειδική Αγωγή και Εκπαίδευση ατόμων με αναπηρία ή με ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες». Μεταξύ άλλων, άρθρο 7 (Θέματα κωφών, τυφλών και αυτιστικών μαθητών) παρ. 1 (αναγνώριση της Ελληνικής Νοηματικής γλώσσας), παρ. 2 επίσημη γραφή των τυφλών μαθητών η γραφή Braille.

N. 3868/2010 (ΦΕΚ Α' 129), «Αναβάθμιση του Εθνικού Συστήματος Υγείας και λοιπές διατάξεις αρμοδιότητας του Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης» - άρθρο 16 παρ. 7 Δικαίωμα συνοδείας από σκύλο βοήθειας.

N. 4067/2012 (ΦΕΚ Α' 79) Νέος Οικοδομικός Κανονισμός, ιδίως άρθρο 26 «Προσβασιμότητα χωρίς φραγμούς για τα άτομα με αναπηρία και τα εμποδιζόμενα άτομα».

N. 4074/2012 (ΦΕΚ Α' 88/11.04.2012) «Κύρωση της Σύμβασης για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρίες και του Προαιρετικού Πρωτοκόλλου στη Σύμβαση για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρίες».

N. 4488/2017 (ΦΕΚ Α' 137) «Συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις Δημοσίου και λοιπές ασφαλιστικές διατάξεις, ενίσχυση της προστασίας των εργαζομένων, δικαιώματα ατόμων με αναπηρίες και άλλες διατάξεις» (άρθρα 61 έως 72).

N. 4495/2017 (ΦΕΚ Α' 167) «Έλεγχος και προστασία του Δομημένου Περιβάλλοντος και άλλες διατάξεις» - Άρθρο 18 «Περιφερειακές Επιτροπές Προσβασιμότητας».

N. 4624/2019 (ΦΕΚ Α' 137) «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις».

ΧΡΗΣΤΕΣ ΟΥΣΙΩΝ



ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΟΥΜΕ

Εξάρτηση από ουσίες είναι η κατάσταση απόλυτου εθισμού, κατά την οποία το άτομο κυριαρχείται από την έντονη ανάγκη λήψης μιας ουσίας (π.χ. αλκοόλ, ναρκωτικά). Οι έννοιες του εθισμού και της εξάρτησης ορίζονται στο DSM IV²⁰, αλλά αντικαταστάθηκαν από την έννοια των Διαταραχών Χρήσης Ουσιών στην επόμενη ταξινόμηση DSM V²¹. Ωστόσο, για την ελληνική πραγματικότητα, η έννοια της εξάρτησης διαχρονικά ορίζεται ως διαταραχή χρήσης ουσιών, με τις δύο συνιστώσες της, τη σωματική που αντιστοιχεί στην καθεαυτό εξάρτηση και την ψυχολογική ή συμπεριφορική που αντιστοιχεί στον εθισμό. Η σωματική εξάρτηση εμφανίζεται όταν το σώμα έχει προσαρμοστεί στην ουσία και αυτή αποτελεί, σε τέτοιο βαθμό, μέρος της λειτουργίας του οργανισμού, ώστε αυτός αναπτύσσει συμπτώματα μόλις σταματήσει τη χρήση (στερητικό σύνδρομο). Τα συμπτώματα αυτά εξαφανίζονται όταν ξεκινήσει πάλι η χρήση. Η ψυχική εξάρτηση εκδηλώνεται κατά τέτοιο τρόπο που δεν μπορούμε πλέον να φανταστούμε τη ζωή δίχως ουσία. Για τους ανθρώπους που έχουν εξαρτηθεί, το αντικείμενο της εξάρτησής τους γίνεται το επίκεντρο της ζωής τους εις βάρος των σχέσεων, των υποχρεώσεων και των ενδιαφερόντων τους και συνεχίζουν τη χρήση ή την εξαρτητική συμπεριφορά παρά τα προβλήματα που τους δημιουργεί.

20. Τέταρτη αναθεώρηση του Διαγνωστικού και Στατιστικού Εγχειριδίου για τις Ψυχικές Διαταραχές της Αμερικανικής Ψυχιατρικής Εταιρίας - Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM IV), American Psychiatric Association

21. Πέμπτη αναθεώρηση του Διαγνωστικού και Στατιστικού Εγχειριδίου για τις Ψυχικές Διαταραχές της Αμερικανικής Ψυχιατρικής Εταιρίας - Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM V), American Psychiatric Association

Το πρόβλημα της εξάρτησης είναι σύνθετο και μπορεί να προκύψει από ένα σύνολο παραγόντων, κοινωνικών, οικονομικών, προσωπικών. Ανάμεσα στους βασικούς κοινωνικούς και προσωπικούς παράγοντες κινδύνου συγκαταλέγονται:

- Η κοινωνική απομόνωση και οι δύσκολες συνθήκες διαβίωσης.
- Οι προσωπικές τραυματικές εμπειρίες.
- Η οικονομική κρίση.
- Η έλλειψη συναισθηματικών δεσμών, υποστηρικτικών δικτύων και επικοινωνίας.
- Η ύπαρξη ιστορικού εξάρτησης στην οικογένεια.
- Η κοινωνικο-πολιτισμική ανοχή της χρήσης.
- Η εύκολη πρόσβαση στις ουσίες.

Επιπλέον, έχουν καταγραφεί διεθνώς και παράγοντες που σχετίζονται με την εργασία οι οποίοι μπορεί να συμβάλλουν στο πρόβλημα:

- Οι ακατάλληλες συνθήκες εργασίας.
- Οι παράτυπες πρακτικές εργασίας.
- Το ασταθές ωράριο.
- Το υψηλό εργασιακό στρες.
- Ο εργασιακός ανταγωνισμός.
- Τα φαινόμενα παρενόχλησης ή/και εκφοβισμού (mobbing).
- Η έλλειψη υποστήριξης από συναδέλφους ή/και εργοδότες/τριες.
- Οι περιορισμένες δυνατότητες λήψης αποφάσεων, η επαναληπτικότητα των καθηκόντων και η χαμηλή εργασιακή ικανοποίηση.
- Ο φόβος απώλειας της εργασίας.

Ο χρήστες ουσιών αποτελούν μια ομάδα του πληθυσμού με αρκετές ιδιαιτερότητες τόσο ως προς τα θέματα υγείας, ψυχικής και σωματικής, όσο και ως προς τη συμπεριφορά. Ενδεικτικά, μπορεί να παρουσιάζουν, ανάλογα με το χρονικό διάστημα εξάρτησης και με την ουσία στην οποία είναι εξαρτημένα:

- Συγκεχυμένη ομιλία, αστάθεια στις κινήσεις ή αδυναμία συντονισμού τους.
- Ψυχολογικές διακυμάνσεις, ευερεθιστότητα, νευρικότητα, άγχος, κατάθλιψη, δυσφορία, θυμό, κλιμακούμενη ένταση.
- Μειωμένη απόδοση και παραγωγικότητα, λάθη στην κρίση, απουσία συγκέντρωσης.
- Υπερκινητικότητα, παρανοϊκές σκέψεις, οπτικές παραισθήσεις ή ψευδαισθήσεις, σύγχυση, υπνηλία.
- Παραμέληση της εξωτερικής εμφάνισης και υγιεινής, παραβατικές συμπεριφορές.



Το 2016 στην Ευρωπαϊκή Ένωση καταγράφηκαν περίπου 1,5 εκατομμύρια αδικήματα που εμπίπτουν στη νομοθεσία περί ναρκωτικών, αριθμός αυξημένος κατά 33% σε σύγκριση με το 2006. Τα περισσότερα από αυτά τα αδικήματα (74%) αφορούσαν χρήση ή κατοχή (EMCDDA, 2018). Για τον λόγο αυτόν, αρκετές χώρες έχουν αναπτύξει καινοτόμα προγράμματα εκπαίδευσης των αποφυλακισμένων χρηστών.

Αναφορικά με την Ελλάδα, η επικίνδυνη χρήση ουσιών οφείλεται κυρίως στην ενέσιμη χρήση οπιοειδών, ιδίως της ηρωίνης. Παρά το γεγονός ότι τα διαθέσιμα στοιχεία καταδεικνύουν μια σταθερή μείωση του υψηλού κινδύνου χρηστών ηρωίνης, ωστόσο, η ηρωίνη παραμένει η κυριότερη αιτία αναζήτησης εξειδικευμένης θεραπείας στη χώρα μας (ΕΚΤΕΠΝ²², 2018).

Συνολικά, όπως αποτυπώνεται στις σχετικές έρευνες²³, το προφίλ των χρηστών είναι ιδιαίτερα επιβαρυνμένο τόσο από τις άμεσες συνέπειες των ουσιών σε επίπεδο υγείας, όσο και στη γενικότερη κοινωνικοοικονομική τους κατάσταση. Αποτελούν έναν πάσχοντα πληθυσμό, ο οποίος υιοθετεί συμπεριφορές υψηλού κινδύνου και διατρέχει μεγαλύτερο κίνδυνο να μολυνθεί αλλά και να μεταδώσει λοιμώδη νοσήματα.



Σε ό,τι αφορά την καταγραφή, το προφίλ και τις πρακτικές του πληθυσμού αυτού, από το 2018 υπάρχει το **Ατομικό Έντυπο Καταγραφής Προβληματικών Χρηστών σε Μονάδες Μείωσης της Βλάβης**, το οποίο δημιουργήθηκε από το ΕΚΤΕΠΝ και αποτελεί σημαντική πηγή πληροφοριών για χρήστες που είναι ενεργοί και δεν βρίσκονται σε θεραπευτικά προγράμματα.



ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ

- Λαμβάνουμε υπόψη μας ότι οι χρήστες εξαρτησιογόνων ουσιών αποτελούν

22. Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης και Πληροφόρησης για τα Ναρκωτικά.

23. Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης και Πληροφόρησης για τα Ναρκωτικά 2022. Σύνοψη – Ετήσια Έκθεση ΕΚΤΕΠΝ 2022: Η κατάσταση του προβλήματος των ναρκωτικών και των οιοπνευματωδών στην Ελλάδα. Αθήνα: Ερευνητικό Πανεπιστημιακό Ινστιτούτο Ψυχικής Υγείας, Νευροεπιστημών και Ιατρικής Ακριβείας «ΚΩΣΤΑΣ ΣΤΕΦΑΝΗΣ» (ΕΠΙΨΥ).

μια ιδιαίτερη ομάδα του πληθυσμού με αρκετές ευαλωτότητες, αφού η χρήση καθεαυτή αποτελεί ένα σύνθετο και πολυπαραγοντικό φαινόμενο. Πέρα από τα εμφανή θέματα σωματικής υγείας, υπολανθάνουν ενδεχομένως και ζητήματα ψυχικής υγείας καθώς τα άτομα βιώνουν πολλαπλούς αποκλεισμούς σε κοινωνικοοικονομικό επίπεδο και ευρύτερα.

- Αντιμετωπίζουμε ως ενδεχόμενο ένα άτομο που βρίσκεται υπό την επήρεια ουσιών ή/και αλκοόλ να εκδηλώσει ευερέθιστη συμπεριφορά ή/και να αντιδράσει με επιθετικό ακόμα και βίαιο τρόπο. Επίσης, συχνά το άτομο στερείται ατομικής υγιεινής και η γενικότερη εμφάνιση του είναι παραμελημένη. Ενδέχεται ακόμα και να υποστεί ενώπιόν μας κάποιο σοβαρό επεισόδιο οφειλόμενο σε υπερβολική δόση.

Συμβουλές για την αντιμετώπιση overdose:



<https://www.kethea.gr/Portals/0/Uploads/docs/KETHEA%20EXELIXIS%20overdose.pdf>

- Κατανοούμε ότι οι χρήστες ουσιών βιώνουν καθημερινά περιθωριοποίηση και κοινωνικό αποκλεισμό και αντιμετωπίζονται επικριτικά, απαξιωτικά και περιφρονητικά από μεγάλο μέρος της κοινωνίας. Συνεπώς, αντιδρούν με καχυποψία σε όλες τους τις συναλλαγές, πολλώ δε μάλλον με τις δημόσιες υπηρεσίες.
- Κερδίζουμε την εμπιστοσύνη τους και δείχνουμε ότι επιθυμούμε να τους βοηθήσουμε στη διαδικασία για την οποία έχουν επισκεφτεί την υπηρεσία μας.
- Δείχνουμε υπομονή, ψυχραιμία και παραμερίζουμε τις προσωπικές μας προκαταλήψεις. Σε κάθε περίπτωση, η τήρηση των κανόνων και της διαδικασίας δεν εναπόκειται στη διακριτική ευχέρειά μας, αλλά αποτελεί αναφαίρετο δικαίωμα όλων των πολιτών.
- Φροντίζουμε να υπάρχουν διαθέσιμα ενημερωτικά φυλλάδια αρμόδιων φορέων, στα οποία μπορούμε να παραπέμψουμε αν υπάρξει ανάγκη. Η παραπομπή μπορεί να βοηθήσει ουσιαστικά και να περιοριστούν περαιτέρω αρνητικές συνέπειες για το ίδιο το άτομο, αλλά και πολυεπίπεδα, προς όφελος του κοινωνικού συνόλου.



Ενδεικτικά, χρήσιμες πληροφορίες για πρωτοβάθμια φροντίδα, κοινωνικά φαρμακεία, αποφυλακισμένους/ες, νομικές και λογιστικές υπηρεσίες, γραμμές βοήθειας και υποστήριξης και θεραπεία υπάρχουν στον «Οδηγό επιβίωσης στην Αθήνα», ο οποίος

έχει εκδοθεί από τον Δήμο Αθηναίων, τον OKANA και το ΚΕΘΕΑ.



<https://www.okana.gr/sites/default/files/2020-12/entypo-A3-odhgos-epiviosis-sthn-Athina.pdf>

- Δεδομένου ότι η χρήση λογίζεται ως ένα αταξικό φαινόμενο, κατανοούμε ότι η πραγματική εικόνα των ατόμων, τις περισσότερες φορές, δεν ανταποκρίνεται στις κοινωνικές αναπαραστάσεις και τα στερεότυπα που συχνά καλλιεργούνται (παραβατική συμπεριφορά, εγκληματικότητα κ.ά.). Συνεπώς, οι χρήστες ουσιών θα απευθυνθούν σε δημόσιες δομές για μια σειρά υπηρεσιών και οι δημόσιοι υπάλληλοι που θα έρθουμε σε επαφή μαζί τους θα πρέπει να τους εξυπηρετήσουμε σεβόμενοι τις θεμελιώδεις αρχές της διοικητικής δράσης.
- Με την στοιχειώδη πληροφόρησή μας ως υπαλλήλων, την θέσπιση συγκεκριμένου πρωτοκόλλου ενεργειών και την αναγνώριση βασικών χαρακτηριστικών μπορεί να καταστεί δυνατή η παραπομπή σε αρμόδιες υπηρεσίες, η δικτύωση και εν τέλει ακόμα και η μερική, έστω, άρση περαιτέρω αποκλεισμών. Με άλλα λόγια, κρίνεται αναγκαία πέρα από την παρακολούθηση των χαρακτηριστικών του συγκεκριμένου πληθυσμού, η συστηματική καταγραφή τους για τον απαιτούμενο σχεδιασμό κατάλληλων παρεμβάσεων.
- Εν κατακλείδι, οι δημόσιοι υπάλληλοι, από την επαγγελματική μας θέση (εργασιακοί σύμβουλοι-υπάλληλοι Δ.ΥΠ.Α., εργαζόμενοι σε νοσηλευτικά ιδρύματα, κοινωνικές υπηρεσίες Δήμων κ.ά.), αποτελούμε μέρος της πρόληψης της υποτροπής των χρηστών, αποτρέποντας το πολλαπλό στίγμα και τις βασικές παραμέτρους του κοινωνικού αποκλεισμού που βιώνουν τα άτομα σε χρήση.



ΤΙ ΑΠΟΦΕΥΓΟΥΜΕ

- Δεν εκδηλώνουμε ενόχληση ή αποστροφή σε σχέση με το παραμελημένο παρουσιαστικό ή άλλα ζητήματα προσωπικής υγιεινής.
- Δεν προσπαθούμε να κάνουμε τον «ψυχολόγο» υποβάλλοντας ερωτήσεις στο άτομο σχετικά με το πρόβλημα του εθισμού του.
- Δεν ηθικολογούμε και δεν κρίνουμε.
- Δεν κατηγορούμε το άτομο για τη συμπεριφορά του, γιατί έτσι θα χάσουμε την εμπιστοσύνη του.
- Δεν αφήνουμε το πρόβλημα του εθισμού ή ενδεχόμενη επιθετική συμπεριφορά του ατόμου να επηρεάσει αρνητικά τον τρόπο εξυπηρέτησής μας ή τη διεκπεραίωση της διοικητικής διαδικασίας.

 Αρμόδιοι φορείς στους οποίους μπορούν να απευθύνονται οι χρήστες ουσιών:

Εθνικός Οργανισμός Πρόληψης & Αντιμετώπισης των Εξαρτήσεων (Ε.Ο.Π.Α.Ε.)

<https://eopae.gr/>

 Με το άρθρο 29 του ν. 5129/2024 στον Ε.Ο.Π.Α.Ε. εντάχθηκαν οι παρακάτω φορείς:

Οργανισμός Κατά των Ναρκωτικών (ΟΚΑΝΑ)

<https://www.okana.gr/el>

Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων (ΚΕΘΕΑ)

<https://www.kethea.gr/>

Ψυχιατρικό Νοσοκομείο Αττικής, Μονάδες απεξάρτησης 18 άνω

<http://www.18ano.gr/>

Προγράμματα Ψυχιατρικού Νοσοκομείου Θεσσαλονίκης

<https://www.psychochthes.gr/>

 Άλλοι φορείς:

Ανώνυμοι αλκοολικοί

<https://aa-greece.gr/>

Πρόγραμμα απεξαρτήσεων ΑΘΗΝΑ, Αιγινήτειο Νοσοκομείο

https://eginitio.uoa.gr/psychiatriki/programma_exartiseon_athina/

 Τηλεφωνικές γραμμές βοήθειας για τις εξαρτήσεις

Γραμμή βοήθειας για τις εξαρτήσεις του Κέντρου Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων (ΚΕ.Θ.Ε.Α.)

1145 (αστική χρέωση, Δευτέρα έως Παρασκευή 9:00-17:00, με εγγύηση απορρήτου και ανωνυμίας)

Ανοιχτή Τηλεφωνική Γραμμή SOS Του Οργανισμού Κατά των Ναρκωτικών (Ο.ΚΑ.ΝΑ.)

1031 (αστική χρέωση, Δευτέρα έως Παρασκευή 08:00-16.00)

Ανοιχτή Γραμμή Βοήθειας Μονάδας Απεξάρτησης 18 Άνω

του Ψυχιατρικού Νοσοκομείου Αττικής (Ψ.Ν.Α.) 210-3617089

ΚΥΡΙΑ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΑ ΚΕΙΜΕΝΑ

Ν. 3459/2006 (ΦΕΚ Α' 103) «Κώδικας νόμων για τα ναρκωτικά» - άρθρο. 1 παρ.2 (πίνακες των ναρκωτικών ουσιών).

Π.Δ. 148/2007 (ΦΕΚ Α' 191) «Κωδικοποίηση των διατάξεων κανονιστικών διαταγμάτων και κανονιστικών υπουργικών αποφάσεων της εθνικής νομοθεσίας για τα ναρκωτικά».

Ν. 4139/2013 (ΦΕΚ Α' 74) «Νόμος περί εξαρτησιογόνων ουσιών και άλλες διατάξεις».

Ν. 4737/2020 (ΦΕΚ Α' 204), άρθρο 6 «Οργανωτικές διατάξεις για την αντιμετώπιση των ναρκωτικών» - Διεύρυνση σκοπού του ΟΚΑΝΑ.

Ν. 5129/2024 (ΦΕΚ Α' 124) «Ολοκλήρωση της ψυχιατρικής μεταρρύθμισης», άρθρα 27 επ. Εθνικός Οργανισμός Πρόληψης και Αντιμετώπισης Εξαρτήσεων.

ΘΥΜΑΤΑ ΕΝΔΟΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗΣ ΒΙΑΣ



ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΟΥΜΕ ΟΤΙ

Η ενδοοικογενειακή βία μπορεί να είναι ψυχολογική, λεκτική, σωματική ή σεξουαλική. Συνήθως, τα θύματα είναι γυναίκες και νεαρά κορίτσια ή αγόρια. Συχνά σημειώνονται περιστατικά ενδοοικογενειακής βίας και σε βάρος ΛΟΑΤΚΙ+ ατόμων, ατόμων με αναπηρία και ηλικιωμένων ατόμων ανεξαρτήτως φύλου. Γενικά, τα θύματα είναι τα πιο αδύναμα μέλη της οικογένειας, αυτά που δεν μπορούν να προστατέψουν τον εαυτό τους εξαιτίας του φύλου, της ηλικίας ή της αναπηρίας τους. Σε πολλές περιπτώσεις μάλιστα, τα θύματα ενδοοικογενειακής βίας είναι και θύματα πολλαπλών διακρίσεων (π.χ. γυναίκες Ρομά, γυναίκες μετανάστριες, γυναίκες δικαιούχοι ή αιτούσες διεθνή προστασία, γυναίκες με αναπηρία, ηλικιωμένοι/-ες με αναπηρία κ.ά.), που δεν διαθέτουν ευχερή -και σαφώς όχι ισότιμη- δυνατότητα προσφυγής σε μηχανισμούς προστασίας.



Όταν μιλάμε για οικογένεια ή κοινότητα, αναφερόμαστε σε μια στενή σχέση ανθρώπων μιας ομάδας, που αποτελείται από συζύγους ή πρόσωπα που συνδέονται με σύμφωνο συμβίωσης, ή γονείς και συγγενείς πρώτου και δεύτερου βαθμού, εξ αίματος ή εξ αγχιστείας και τα εξ υιοθεσίας τέκνα τους. Στην οικογένεια περιλαμβάνονται επίσης, εφόσον συνοικούν, συγγενείς εξ αίματος ή εξ αγχιστείας μέχρι τέταρτου βαθμού, καθώς και πρόσωπα των οποίων επίτροπος, δικαστικός παραστάτης ή ανάδοχος γονέας έχει ορισθεί μέλος της οικογένειας, όπως και κάθε ανήλικο πρόσωπο που συνοικεί στην οικογένεια.

Η ενδοοικογενειακή βία έχει σημαντικότερες επιπτώσεις στην ψυχική υγεία των θυμάτων και στο συναισθηματικό τους προφίλ:

- Διακατέχονται από άγχος, κατάθλιψη, συχνά σκέψεις αυτοκτονίας, μετα-τραυματικό στρες, ψυχοσωματικά συμπτώματα κ.ά.
- Έχουν χαμηλή αυτοεκτίμηση, αίσθημα αναξιοσύνης, νοιώθουν ανεπαρκή, ανίκανα, έχουν την εντύπωση ότι δεν αξίζει να αγαπηθούν.
- Συχνά κυριαρχούνται από αισθήματα ενοχής και ντροπής, που τα εμποδίζουν να αποκαλύψουν και να καταγγείλουν τη βία. Φοβούνται τον κοινωνικό στιγματισμό.
- Κατηγορούν ενδεχομένως τον εαυτό τους, νοιώθουν συνυπεύθυνα, παραιτούνται από την ιδέα της διαφυγής.
- Βιώνουν φόβο τόσο για τα ίδια, όσο και για την τύχη των άλλων μελών που προστατεύουν (συνήθως των παιδιών), αν πάρουν την απόφαση να φύγουν.
- Η οικονομική εξάρτηση από τον θύτη αποτελεί ιδιαίτερα σημαντικό παράγοντα παραμονής εντός της βίαιης σχέσης, ιδίως όταν πρόκειται για μητέρες με μικρά παιδιά.
- Η πληροφόρηση των θυμάτων για τα δικαιώματά τους εξακολουθεί να είναι αποσπασματική ή ελλιπής. Παρά τις εκστρατείες ενημέρωσης για την προστασία από την ενδοοικογενειακή βία, πολλά θύματα εξακολουθούν να μη γνωρίζουν τα δικαιώματά τους ή/και τις αρχές, στις οποίες θα πρέπει να απευθυνθούν.
- Κατά κανόνα, όσο πιο ευάλωτο είναι το θύμα και ιδίως σε περιπτώσεις πολλαπλής ευαλωτότητας (π.χ. κατάσταση υγείας, φυλετική καταγωγή, αλλοδαπότητα, κ.λπ), τόσο μεγαλύτερη είναι η δυσκολία πρόσβασης στην πληροφορία και στις αρμόδιες υπηρεσίες.
- Τα θύματα φαίνεται να εξακολουθούν να αντιμετωπίζουν προβλήματα κατά τη διαδικασία καταγγελίας περιστατικών ενδοοικογενειακής βίας στις αρμόδιες αρχές: διαμαρτύρονται για έλλειψη επαγγελματισμού των αστυνομικών αρχών, για άρνηση καταγραφής περιστατικών, για απαίτηση καταβολής παρβόλου για την υποβολή μηνυτήριας αναφοράς, για την απουσία γυναικών αστυνομικών κατά την διαδικασία σε περίπτωση έμφυλης βίας, για σύλληψη αλλοδαπών θυμάτων που δεν είχαν άδεια παραμονής, για ελλιπή παροχή αρωγής στα θύματα αρμόδιας εισαγγελικής αρχής, κ.ά.



Είναι σημαντικό να γνωρίζουν τα θύματα ότι:

Η ενδοοικογενειακή βία είναι έγκλημα που διώκεται αυτεπάγγελα.

Για την υποβολή καταγγελίας, έγκλησης/μηνύσεως για περιστατικό ενδοοικογενειακής βίας δεν απαιτείται να προσκομιστεί παράβολο και δεν προβλέπεται κανένα είδος οικονομικής επιβάρυνσης για τον/την καταγγέλλοντα/ουσα.

- Τα θύματα αντιμετωπίζουν επίσης δυσκολίες πρόσβασης στην παροχή δωρεάν νομικής βοήθειας (Ν. 3226/2004), είτε γιατί δεν ενημερώνονται ορθά από τους δικηγόρους και τους συμβούλους στα συμβουλευτικά κέντρα της χώρας, είτε γιατί αποκλείονται από το βοήθημα λόγω της εσφαλμένης ερμηνείας των διατάξεων από τα αρμόδια δικαστήρια (Ειρηνοδικεία και Πρωτοδικεία)²⁴.
- Παρατηρείται, τέλος, σε κάποιες περιπτώσεις, έλλειψη συνεργασίας μεταξύ των συναρμοδίων υπηρεσιών (π.χ. αδυναμία εύρεσης κατάλληλης δομής για την προσωρινή διαμονή θύματος από κοινωνική υπηρεσία του Δήμου μετά την καταγγελία περιστατικού ενδοοικογενειακής βίας στις αστυνομικές αρχές).



ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ/ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΘΥΜΑΤΩΝ ΕΝΔΟΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗΣ ΒΙΑΣ

- Όταν εντοπίζουμε άτομα με σημάδια που φανερώνουν την άσκηση βίας εις βάρος τους (π.χ. τα παιδιά στο σχολείο, συνάδελφοι, αιτούντες που προσέρχονται στις υπηρεσίες για να υποβάλλουν ένα αίτημα), παρέχουμε πληροφορίες ως προς το πού μπορούν να απευθυνθούν για βοήθεια.



Κάθε γυναίκα που βιώνει περιστατικά βίας (έμφυλη ή ενδοοικογενειακή) μπορεί να καλέσει δωρεάν στην **τηλεφωνική γραμμή SOS 15900** ή να στείλει **email** στο: **sos15900@isotita.gr**



Κάθε θύμα ανεξαρτήτως φύλου μπορεί να καλέσει το **100** και αν δεν μπορεί να μιλήσει να στείλει δωρεάν γραπτό μήνυμα (sms) στο **100**, με: Ακριβή διεύθυνση – Ονοματεπώνυμο – Είδος επείγουσας ανάγκης (π.χ. «κινδυνεύει η ζωή μου», «δέχομαι βία από τον/τη σύζυγό μου»).

24. Συνήγορος του Πολίτη, Ειδική Έκθεση 'Ισως Μεταχείρισης 2022, σελ 62-65. <https://www.synigoros.gr/el/category/eidikes-ek8eseis/post/deltio-typoy-or-eidikh-ek8esh-ishs-metaxeirishs-2022>

- Αν το θύμα επιθυμεί να μας μιλήσει, το διαβεβαιώνουμε ότι θα τηρηθεί εχεμύθεια, εμπιστευτικότητα και θα εξασφαλιστεί η ιδιωτικότητά του.
- Δίνουμε τον χρόνο που απαιτείται, για να ηρεμήσει και να αισθανθεί ασφάλεια ώστε να περιγράψει όσα του έχουν συμβεί.
- Διανέμουμε σχετικά φυλλάδια που εκδίδονται από τις αρμόδιες υπηρεσίες (π.χ. Γενική Γραμματεία Ισότητας των Φύλων, κ.ά.).
- Εφαρμόζουμε κατά γράμμα την ισχύουσα νομοθεσία σχετικά με τις αρμοδιότητες της κάθε υπηρεσίας και επιδιώκουμε επικοινωνία με τις ειδικές υπηρεσίες αντιμετώπισης θεμάτων ενδοοικογενειακής βίας.
- Όσοι/ες υπηρετούμε ως αστυνομικά όργανα, πρέπει να γνωρίζουμε διεξοδικώς τις αρμοδιότητες και υποχρεώσεις μας, να συνεργαζόμαστε με τις ειδικές υπηρεσίες (π.χ. Τμήμα Ενδοοικογενειακής Βίας, κοινωνικές υπηρεσίες της τοπικής αυτοδιοίκησης), να τηρούμε τους κανόνες εχεμύθειας και να παρέχουμε πληροφορίες για την δυνατότητα νομικής συνδρομής, ψυχολογικών στήριξης, κ.ά.).

Γραφεία Αντιμετώπισης Ενδοοικογενειακής Βίας της ΕΛ.ΑΣ.



<https://www.astynomia.gr/file/2024/07/Grafeia-Domestic-Violence-thlephona.pdf>

Επιτελικά Γραφεία Ενδοοικογενειακής Βίας της ΕΛ.ΑΣ.



<https://www.astynomia.gr/file/2024/09/epitelikagrafeiaendooikogeneiakisvias.pdf>

Συμβουλευτικά κέντρα της Γενικής Γραμματείας Οικογενειακής Πολιτικής και Ισότητας των Φύλων για τη βία κατά των γυναικών.



<https://isotita.gr/emfyli-via/>

<https://womensos.gr/sumvouleutika-kentra-ggif/>

Ξενώνες φιλοξενίας που λειτουργούν σε Δήμους και τους ξενώνες του Εθνικού Κέντρου Κοινωνικής Αλληλεγγύης



<https://ekka.org.gr/index.php/el/domes-ypiresies/ksenones>

- Αντιμετωπίζουμε κάθε καταγγελία, μέχρι την αντίθετη απόδειξη, ως πραγματική απειλή για τη ζωή του καταγγέλλοντος ατόμου.
- Διασφαλίζουμε την ίση μεταχείριση και τον σεβασμό όλων των θυμάτων, ανεξαρτήτως των ορατών φυσικών, πολιτισμικών, κοινωνικών ή και οικονομικών χαρακτηριστικών τους.

**ΤΙ ΑΠΟΦΕΥΓΟΥΜΕ**

- Δεν αδιαφορούμε ή παραμένουμε αδρανείς, αν η περίπτωση δεν εμπίπτει στην άμεση αρμοδιότητά μας.
- Δεν επηρεαζόμαστε από ενδεχόμενη παράκληση ή άρνηση του θύματος να καταγγείλουμε το περιστατικό.
- Δεν επιχειρούμε να υποκαταστήσουμε τα αρμόδια όργανα, παραπέμπουμε το θύμα σε αυτά ή προχωρούμε οι ίδιοι σε ενημέρωσή τους.

**Είναι σημαντικό να γνωρίζουμε ότι:**

οι πολίτες που καλούν για να καταγγείλουν περιστατικό ενδοοικογενειακής βίας, έχουν τη δυνατότητα **να διατηρήσουν την ανωνυμία τους**, αν το προτιμούν



<https://www.astynomia.gr/odigos-tou-politi/chrisimes-symvoules/endooikogeneiaki-via/epikairopoiimenes-odigies-pros-polites-kai-foreis-gia-tin-antimetopisi-tis-endooikogeneiakis-vias/>



Επίσης, «Παιδαγωγός, εκπαιδευτικός, μέλος του ειδικού εκπαιδευτικού προσωπικού ή του ειδικού βοηθητικού προσωπικού της πρωτοβάθμιας ή δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, κοινωνικός λειτουργός, ψυχολόγος, επιμελητής, προπονητής, φυσικοθεραπευτής, φαρμακοποιός ή ιατρός που παρέχει τις υπηρεσίες του σε ανήλικο, ο οποίος κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του πληροφορείται ή διαπιστώνει με οποιονδήποτε τρόπο ενδείξεις διάπραξης σε βάρος ανηλίκου εγκλήματος ενδοοικογενειακής βίας, υποχρεούται να το αναφέρει αμελλητί στις αρμόδιες διωκτικές αρχές. Την ίδια υποχρέωση έχει ο φαρμακοποιός ή ο φυσικοθεραπευτής που, κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του, διαπιστώνει ενδείξεις διάπραξης σε βάρος ενηλίκου εγκλήματος ενδοοικογενειακής βίας, καθώς, επίσης, και ο ιατρός που διαπιστώνει τέτοιες ενδείξεις, με βάση σοβαρά αντικειμενικά ευρήματα της ιατρικής εξέτασης του ενηλίκου. Η υποχρέωση ισχύει ανεξαρτήτως ύπαρξης επαγγελματικού απορρήτου. Η αναφορά υποβάλλεται εγγράφως ή ηλεκτρονικά ή προφορικά και συντάσσεται σχετική έκθεση. Σε κατεπείγουσες περιπτώσεις, μπορεί να υποβληθεί αναφορά τηλεφωνικά, η οποία καταχωρείται

σε σχετικό αρχείο της Ελληνικής Αστυνομίας, και ακολούθως υποβάλλεται και κατά το προηγούμενο εδάφιο.

Τα πρόσωπα της παρ. 1, που προβαίνουν σε αναφορά εγκλήματος ενδοοικογενειακής βίας δεν εγκαλούνται, δεν ενάγονται, δεν διώκονται πειθαρχικά, δεν απολύονται, ούτε υφίστανται άλλου είδους κυρώσεις ή δυσμενή μεταχείριση, για το περιστατικό που ανέφεραν κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, παρά μόνο εάν προέβησαν εν γνώσει τους σε αναληθή αναφορά»²⁵.

- Δεν προσπαθούμε με πειστικές μεθόδους να υποχρεώσουμε το θύμα να μιλήσει, το παραπέμπουμε στους αρμόδιους φορείς που έχουν τη σχετική τεχνογνωσία και πείρα.
- Δεν υιοθετούμε στερεότυπα, σύμφωνα με τα οποία τα περιστατικά ενδοοικογενειακής βίας αφορούν «τα κατώτερα κοινωνικά στρώματα» ή «τα άτομα με χαμηλό επίπεδο μόρφωσης», ή «τις φτωχές οικογένειες». Η ενδοοικογενειακή βία είναι αταξικό φαινόμενο που υπερβαίνει οικονομικά, κοινωνικά, μορφωτικά χαρακτηριστικά.
- Δεν αντιμετωπίζουμε απαξιωτικά άνδρες που καταγγέλλουν ενδοοικογενειακή βία, υιοθετώντας το στερεότυπο του «ισχυρού» φύλου. Η βία δεν έχει φύλο και θύματα δεν είναι μόνο οι γυναίκες και οι ανήλικοι. Ούτε οι θύτες μόνο άντρες και ενήλικες.
- Απέχουμε από έκνομες ή δυσανάλογες ενέργειες, από αυθαίρετες ή αδικαιολόγητες παρεμβάσεις, που θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων (π.χ. μη εξυπηρέτηση, μη σωστή πληροφόρηση, παρεμπόδιση υποβολής αιτήματος, χρήση υπερβολικής βίας, κράτηση ατόμου χωρίς νομικό έρεισμα, κ.ά.).

Βασικές οδηγίες της Ελληνικής Αστυνομίας για θύματα και για άτομα που γνωρίζουν θύματα ενδοοικογενειακής βίας:



<https://www.astynomia.gr/odigos-tou-politi/chrisimes-symvoules/endooikogeneiaki-via/>.

Επίσης, οδηγίες για καταγγελίες περιστατικών:



https://www.astynomia.gr/file/2024/04/11042024-domestic_odhgies-final.pdf

25. Άρθρο 23 του ν. 3500/2006, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 20 του ν.5172/2025 (ΦΕΚ Α' 10)

ΚΥΡΙΑ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΑ ΚΕΙΜΕΝΑ

N. 3226/2004 (ΦΕΚ Α' 24), άρθρο 1 (Δικαιούχοι νομικής βοήθειας), όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 23 του **N. 5023/2023** (ΦΕΚ Α' 34): «Σε περίπτωση ενδοοικογενειακής διαφοράς ή διένεξης, δεν λαμβάνεται υπόψη το εισόδημα εκείνου με τον οποίο υπάρχει η διαφορά ή η διένεξη».

N. 3500/2006 (ΦΕΚ Α' 232) «Για την αντιμετώπιση της ενδοοικογενειακής βίας και άλλες διατάξεις».

N. 4531/2018 (ΦΕΚ Α' 62) «I) Κύρωση της Σύμβασης του Συμβουλίου της Ευρώπης για την Πρόληψη και την Καταπολέμηση της Βίας κατά των γυναικών και της Ενδοοικογενειακής Βίας και προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας, II) Ενσωμάτωση της 2005/214/ΔΕΥ απόφασης-πλαίσιο, όπως τροποποιήθηκε με την απόφαση-πλαίσιο 2009/299/ΔΕΥ, σχετικά με την εφαρμογή της αρχής της αμοιβαίας αναγνώρισης επί χρηματικών ποινών και III) Άλλες διατάξεις αρμοδιότητας Υπουργείου Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και λοιπές διατάξεις» - άρθρο 3 (Τροποποιήσεις του ν. 3500/2006, ΦΕΚ Α' 232).

N. 4604/2019 (ΦΕΚ Α' 50) «Πρώθηση της ουσιαστικής ισότητας των φύλων, πρόληψη και καταπολέμηση της έμφυλης βίας - Ρυθμίσεις για την απονομή Ιθαγένειας - Διατάξεις σχετικές με τις εκλογές στην Τοπική Αυτοδιοίκηση -Λοιπές διατάξεις» - άρθρα 4 και άρθρο 21: Θεσπίζεται ένα συνεκτικό πλαίσιο κανόνων με αντικείμενο την προώθηση της ουσιαστικής ισότητας των φύλων, την πρόληψη και καταπολέμηση της έμφυλης βίας, συμπεριλαμβανομένης της ενδοοικογενειακής βίας που καλύπτεται από τη Σύμβαση της Κωνσταντινούπολης.

N. 4808/2021 (ΦΕΚ Α' 101), ΜΕΡΟΣ Ι «Κύρωση της Σύμβασης 190 της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας «Για την εξάλειψη της βίας και της παρενόχλησης στον κόσμο της εργασίας»: Αναγνωρίζεται ότι η ενδοοικογενειακή βία μπορεί να επηρεάσει την απασχόληση.

N. 5172/2025 (ΦΕΚ Α' 10) «Αντιμετώπιση νέων μορφών βίας κατά των γυναικών - Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2024/1385 - Πρόσθετες ρυθμίσεις στον νόμο περί ενδοοικογενειακής βίας - Αναδιοργάνωση των ιατροδικαστικών υπηρεσιών - Ενίσχυση της λειτουργίας της Eurojust - Μέτρα για την προστασία των ανηλίκων και την καταπολέμηση της εγκληματικότητας - Δικονομικές διατάξεις αρμοδιότητας των τακτικών διοικητικών δικαστηρίων και άλλες ρυθμίσεις» - άρθρο 20 (υποχρεώσεις των επαγγελματιών).



ΘΥΜΑΤΑ ΠΑΡΑΝΟΜΗΣ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΑΣ (TRAFFICKING)



ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΟΥΜΕ

Η εμπορία ανθρώπων (trafficking) είναι η παράνομη διακίνηση, στρατολόγηση, μεταφορά και κράτηση ανθρώπων με τη χρήση εξαπάτησης, βίας, απειλών ή άλλων εξαναγκαστικών μέσων, με σκοπό συνήθως τη σεξουαλική ή εργασιακή τους εκμετάλλευση. Ως αναγκαστική εργασία νοείται ο εξαναγκασμός ενός ανθρώπου να δουλεύει υπό αιχμαλωσία με ελάχιστη ή μηδενική αμοιβή. Η εμπορία ανθρώπων αποτελεί έγκλημα και μία σύγχρονη μορφή δουλείας.

Τα θύματα εμπορίας ανθρώπων προέρχονται από διαφορετικές πληθυσμιακές ομάδες. Κυρίως όμως είναι γυναίκες, παιδιά και άτομα ΛΟΑΤΚΙ+ που εξαπατώνται ή εξαναγκάζονται σε σεξουαλική εκμετάλλευση, επαιτεία, εγκληματικές δραστηριότητες, καταναγκαστικούς γάμους ή καταναγκαστική εργασία (π.χ. οικιακοί βοηθοί που κρατούνται σε σπίτια, εργαζόμενοι σε αγροκτήματα).

Γενικές ενδείξεις ή προειδοποιητικά σημάδια μπορεί να αποτελούν τα ακόλουθα:

- Το άτομο τελεί υπό τον έλεγχο και την καθοδήγηση άλλων: συνοδεύεται από ένα πρόσωπο που το ελέγχει και δεν μιλάει από μόνο του. Μεταφέρεται από και προς την εργασία του. Ζει και εργάζεται στο ίδιο μέρος και πολύ σπάνια του επιτρέπεται να βγαίνει έξω σε δημόσιους χώρους.
- Δεν έχει έλεγχο του προσωπικού του χρόνου: δεν μπορεί να μετακινηθεί ελεύθερα ή να αφήσει μια εργασία αν το επιθυμεί.
- Το άτομο πρόσφατα έφτασε στην χώρα: συχνά δεν μιλάει τη γλώσσα ή ξέρει

μόνο λέξεις που σχετίζονται με την εργασία του.

- Το θύμα διακατέχεται από φόβο, κατάθλιψη και δείχνει υπερβολικά υποτακτική συμπεριφορά. Φοβάται να μιλήσει σε ξένους και στις αρχές, επειδή δέχεται απειλές.
- Κακή κατάσταση υγείας, υποσιτισμός, σοβαρά προβλήματα στην οδοντοστοιχία, σεξουαλικά μεταδιδόμενα νοσήματα (ΣΜΝ).
- Μώλωπες, ουλές και άλλα σημάδια σωματικής κακοποίησης και βασανιστηρίων.
- Προβλήματα κατάχρησης ουσιών ή εθισμού: τα άτομα συχνά αναγκάζονται διά της βίας από τους διακινητές σε χρήση ναρκωτικών ή καταφεύγουν στην κατάχρηση ουσιών που θα τους βοηθήσουν να αντιμετωπίσουν τη φρικτή κατάσταση στην οποία βρίσκονται (π.χ. αλκοόλ, χάπια, κ.ά).
- Το άτομο δεν ελέγχει τα χρήματα που κερδίζει διότι παρακρατούνται «για λόγους ασφαλείας». Τις περισσότερες φορές το άτομο έχει χρέη προς τον εργοδότη του.



ΕΝΔΕΙΞΕΙΣ ΣΕΞΟΥΑΛΙΚΗΣ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ

- Ανήλικοι που εμπλέκονται στη βιομηχανία του σεξ.
- Σημάδια σωματικής, σεξουαλικής και ψυχολογικής κακοποίησης.
- Υπάρχουν στοιχεία πως το άτομο έχει αγοραστεί και πωληθεί.
- Τα άτομα δεν έχουν έλεγχο των ωρών εργασίας τους, του αριθμού των πελατών που εξυπηρετούν ή του είδους των σεξουαλικών υπηρεσιών που αναγκάζονται να προσφέρουν.
- Τα θύματα αναγκάζονται να παρέχουν σεξουαλικές υπηρεσίες, ακόμα και όταν δεν το θέλουν ή είναι ασθενείς.
- Ασυνήθιστα μεγάλος αριθμός ερωτικών συντρόφων και χρήση γλώσσας που είναι διαδεδομένη στη βιομηχανία του σεξ.
- Σεξουαλικά μεταδιδόμενα νοσήματα για τα οποία δεν λαμβάνεται θεραπευτική αγωγή, σεξ χωρίς προστασία, αναγκαστική ή επισφαλής διακοπή κύησης.
- Τατουάζ ή σημάδια που υποδηλώνουν ότι το άτομο ανήκει σε κάποιον διακινητή, ο οποίος το ελέγχει.
- Ιδιαίτερος δεσμός του πιθανού θύματος με τον διακινητή του ή με άλλα θύματα, ο οποίος προκαλείται από το ψυχικό τραύμα (π.χ. Σύνδρομο της Στοκχόλμης).
- Πελάτες οίκων ανοχής αναφέρουν πως οι γυναίκες συχνά φαίνονται νευρικές και φοβισμένες.

Ενδείξεις διακίνησης παιδιών με σκοπό τη σεξουαλική εκμετάλλευση:

- Παιδί που δεν εμπιστεύεται ενήλικες.
- Παιδί που φοβάται ότι θα απελαθεί από τις αρχές.
- Παιδί που έχει ανάρμοστη συμπεριφορά απέναντι σε ενήλικες άνδρες.
- Παιδί που έχει κινητό τηλέφωνο, ενώ του λείπουν άλλα βασικά προσωπικά αντικείμενα.
- Παιδί που ταξιδεύει μόνο του ή μια ομάδα παιδιών που συνοδεύονται από έναν ενήλικα, ο οποίος φαίνεται να τα προστατεύει.

ΕΝΔΕΙΞΕΙΣ ΕΞΑΝΑΓΚΑΣΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

- Η συνεχής παρακολούθηση – επιτήρηση κατά τη διάρκεια της εργασίας και του «ελεύθερου» χρόνου.
- Η αδυναμία άσκησης των θεμελιωδών ελευθεριών στον χώρο εργασίας.
- Η αδήλωτη – ανασφάλιστη εργασία.
- Η στέρηση ή ο περιορισμός της ελεύθερης κίνησης.
- Η παρακράτηση – στέρηση ταξιδιωτικών εγγράφων και εγγράφων ταυτότητας.
- Η αδυναμία προσδιορισμού των στοιχείων του εργοδότη.
- Τα δεσμά χρέους.
- Οι ψευδείς υποσχέσεις αναφορικά με το είδος και το ωράριο εργασίας.
- Οι ψευδείς υποσχέσεις αναφορικά με την αμοιβή.
- Η διαμονή σε ενιαίο χώρο πολλών ατόμων μαζί.
- Η διαμονή σε απομακρυσμένες – απομονωμένες (κυρίως αγροτικές) περιοχές.
- Η διαμονή σε χώρους στους οποίους δεν υφίστανται στοιχειώδεις εγγυήσεις υγιεινής.
- Η στέρηση μέσων επικοινωνίας.
- Οι ενδείξεις σωματικής – ψυχολογικής βίας.
- Οι σχεδόν ανύπαρκτες εγγυήσεις ασφάλειας και υγιεινής στο χώρο εργασίας.
- Το γεγονός ότι δεν υφίσταται σύμβαση εργασίας.

Ενδείξεις εξαναγκαστικής επαιτείας

- Παιδιά, ηλικιωμένοι ή άτομα με αναπηρία που εξαναγκάζονται να επαιτούν στον δρόμο, υπό τον έλεγχο του διακινητή τους, ο οποίος παραλαμβάνει και

παρακρατεί το μεγαλύτερο ποσό των χρημάτων που βγάζουν.

- Δέχονται απειλές, τους ασκείται σωματική βία και τιμωρούνται αν δεν συγκεντρώσουν το ποσό που τους έχει ζητηθεί.
- Μεταφέρονται στο σημείο που επαιτούν (δημόσιοι χώροι, δημόσιες συγκοινωνίες) και κάποιος τους παρακολουθεί.
- Ασουνόδευτα παιδιά που ζουν ή/και ταξιδεύουν με άλλα παιδιά ή ενήλικες που δεν είναι μέλη της οικογένειάς τους.
- Παιδιά που δεν έχουν πρόσβαση στην εκπαίδευση, δεν έχουν φίλους ή χρόνο για παιχνίδι και η συμπεριφορά τους δεν συμβαδίζει με την ηλικία τους.



Ο Εθνικός Μηχανισμός Αναφοράς για την Προστασία Θυμάτων Εμπορίας Ανθρώπων (ΕΜΑ) είναι ο συντονιστικός μηχανισμός, ο οποίος παρακολουθεί όλα τα στάδια της ένταξης ενός θύματος στο σύστημα προστασίας της χώρας, ξεκινώντας από τον αρχικό εντοπισμό και την ταυτοποίησή του, στη συνέχεια την παροχή υπηρεσιών προστασίας και υποστήριξης κατά τη νομική διαδικασία, έως τον οικειοθελή υποβοηθούμενο επαναπατρισμό στη χώρα καταγωγής ή την κοινωνική ένταξη στη χώρα υποδοχής. Ενημερωνόμαστε για τις αρμοδιότητές του εδώ:



<https://ekka.org.gr/index.php/el/ethnikos-mixanismos-anaforas>

Η εμπορία ανθρώπων αποτελεί σοβαρότατο πρόβλημα για τη χώρα μας, καθώς αποτελεί και χώρα διέλευσης και προορισμό. Τα θύματα μεταφέρονται στην Ελλάδα είτε για εκμετάλλευση στην ενδοχώρα και τα νησιά είτε για να προωθηθούν σε άλλες χώρες.

Αν και η χώρα μας έχει ήδη συνάψει ειδική συμφωνία με την Αλβανία για την προστασία των παιδιών θυμάτων εμπορίας, υπολείπεται στην πλήρη τήρηση των προτύπων για την εξάλειψη του trafficking.

Το μεγαλύτερο πρόβλημα της διοίκησης είναι ο εντοπισμός των θυμάτων (π.χ. εντός της οικογένειας, ή μετακινούμενων ομάδων, ασυνόδευτων ανηλίκων, αιτούντων άσυλο, κ.λπ.) και στη συνέχεια η προστασία τους.



ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ/ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

- Οι δημόσιοι υπάλληλοι, κυρίως όσοι υπηρετούμε σε υπηρεσίες μετανάστευ-

σης, ασφαλείας, κοινωνικές υπηρεσίες, υπηρεσίες φύλαξης συνόρων και ελέγχων για την εφαρμογή της εργατικής νομοθεσίας (ΣΕΠΕ), θα πρέπει να είμαστε άγρυπνοι, αναφορικά με την αναγνώριση ενδείξεων που υποδεικνύουν την ύπαρξη εμπορίας ανθρώπων και να είμαστε έτοιμοι να την αντιμετωπίσουμε.



Ενδείξεις για την αναγνώριση θυμάτων trafficking μπορούμε να βρούμε επίσης, στις ακόλουθες ιστοσελίδες:

Εθνικός Οργανισμός Δημόσιας Υγείας (Ε.Ο.Δ.Υ.)



https://eody.gov.gr/wp-content/uploads/2019/12/Trafficking_and_smuggling.pdf

Επιθεώρηση Εργασίας



<https://www.hli.gov.gr/ergasiakes-scheseis/nomothesia-ergasiakes-scheseis/prostasia/emporia-anthropou/emporia-anthropou/>

Εθνικός Μηχανισμός Αναφοράς για την Προστασία Θυμάτων Εμπορίας Ανθρώπων



https://ekka.org.gr/images/KOINONIKON-PAREMBASEON/EMA/46034_EMA_leaflet_GR2.pdf

A21 MKO



<https://www.a21.org/content/greece/gr4wco>

<https://1109.gr/content/greek/gjq4yg>

Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου



<https://migration.gov.gr/protection-from-human-trafficking/>

- Αν υπάρχουν ενδείξεις, προσπαθούμε να απομακρύνουμε το πιθανό θύμα από το άτομο που το συνοδεύει. Αυτό το άτομο θα μπορούσε να είναι ο διακινητής που προσποιείται πως είναι σύζυγος ή κάποιο άλλο μέλος της οικογένειας ή εργοδότης. Μπορούμε να πούμε ότι είναι η πολιτική της υπηρεσίας μας να μιλάμε με τα άτομα ιδιαιτέρως.
- Αναζητάμε εκείνες μόνο τις πληροφορίες που μας χρειάζονται για τη βοήθεια, που κατά λόγο αρμοδιότητας μπορούμε να παράσχουμε.
- Επιστρατεύουμε έμπιστους μεταφραστές ή, αν είναι δυνατόν, από το πολιτισμικό περιβάλλον του θύματος.
- Για την ασφάλεια των θυμάτων, η απόλυτη εχεμύθεια είναι υψίστης σημασίας. Μιλάμε στα θύματα σε ένα ασφαλές μέρος που εμπνέει εμπιστοσύνη.

Περιορίζουμε τον αριθμό του προσωπικού που έρχεται σε επαφή με το πιθανό θύμα.

- Έχει σημασία ο έμμεσος και ο ευαίσθητος τρόπος εξέτασης ενός πιθανού θύματος. Υπάρχει περίπτωση να αρνηθεί ότι είναι θύμα trafficking ή να μην κατανοεί απόλυτα τον όρο, γι' αυτό καλύτερα να κάνουμε έμμεσες ερωτήσεις.
- Αναζητούμε και έχουμε επαρκή ενημέρωση (π.χ. για τις ροές και τις νομοθετικές αλλαγές) και εξασφαλίζουμε τη συστηματική χρήση των εργαλείων που έχουν αναπτυχθεί σε ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο (π.χ. οι συνοριοφύλακες) για την καταπολέμηση της εμπορίας ανθρώπων. Τέτοια εργαλεία είναι οι «κατευθυντήριες γραμμές της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τον εντοπισμό των θυμάτων της εμπορίας ανθρώπων» και η συστηματική χρήση anti-trafficking υλικών.
- Απευθύνουμε τις σωστές ερωτήσεις που θα μας βοηθήσουν να προσδιορίσουμε αν το άτομο είναι θύμα εμπορίας ανθρώπων που χρειάζεται βοήθεια.

Ενδεικτικά:

Κανόνες επικοινωνίας με θύματα trafficking



https://eody.gov.gr/wp-content/uploads/2019/12/Trafficking_and_smuggling.pdf

Εντοπισμός και προστασία των θυμάτων εμπορίας ανθρώπων, Πρακτικός Οδηγός για Επαγγελματίες Πρώτης Γραμμής.



<https://ekka.org.gr>

Ιδιαίτερα για τα παιδιά:

- Αν υπηρετούμε ως αστυνομικά όργανα στα σημεία εισόδου ή ως συνοριοφύλακες, θα πρέπει να εξετάζουμε μιλώντας στα παιδιά στους ελέγχους που γίνονται στην πρώτη γραμμή ελέγχου, ως ένα προληπτικό μέτρο, για τον εντοπισμό των παιδιών που κινδυνεύουν από τη βία ή την κακοποίηση, συμπεριλαμβανομένης της απαγωγής.
- Εάν το θύμα είναι παιδί, είναι πολύ σημαντικό να επιστρατεύουμε ειδικούς – εξειδικευμένους στο να παίρνουν συνεντεύξεις από κακοποιημένα παιδιά ή ανήλικα θύματα trafficking.
- Οι υπηρετούντες στη φρουρά των συνόρων θα πρέπει να είμαστε ευαισθητοποιημένοι στα θέματα που αφορούν στην προστασία του παιδιού. Αυτή η ευαισθητοποίηση μπορεί να ενισχυθεί, μεταξύ άλλων, μέσω μιας συστηματικής διάδοσης των διαθέσιμων εγχειριδίων για τον εντοπισμό παιδιών σε κίνδυνο, τα οποία θα μπορούσαν να προσαρμοστούν για εφαρμογή στα

χερσαία σύνορα ή στα κέντρα υποδοχής αλλοδαπών/ανηλίκων. Επιπλέον, πρέπει να καταβάλουμε κάθε προσπάθεια να μη διαχωρίζουμε οικογένειες.



ΣΕ ΚΑΘΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΟΥ ΕΙΜΑΣΤΕ ΑΝΑΡΜΟΔΙΟΙ ΚΑΙ ΔΕΝ ΕΧΟΥΜΕ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΕΧΟΥΜΕ ΟΜΩΣ ΕΝΔΕΙΞΕΙΣ, ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΟΥΜΕ ΜΕ ΑΡΜΟΔΙΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ



Ελληνική Αστυνομία (Τμήματα Καταπολέμησης του Οργανωμένου Εγκλήματος και της Εμπορίας Ανθρώπων)

<https://www.astynomia.gr/odigos-tou-politi/chrisimes-symvoules/eboria-anthropon/>



Εθνικής εμβέλειας Γραμμή Καταπολέμησης της Εμπορίας Ανθρώπων

<https://1109.gr/content/greek/gjq4yg>



1109

Ευρωπαϊκός Αριθμός Έκτακτης Ανάγκης 112

Τηλεφωνική Γραμμή SOS για τη βία κατά των Γυναικών 15900

Τηλεφωνική Γραμμή Άμεσης Κοινωνικής Βοήθειας 197

Εθνική Γραμμή Παιδικής Προστασίας 1107

Εθνική Γραμμή SOS 1056 (Το χαμόγελο του Παιδιού)

Ευρωπαϊκή Γραμμή Υποστήριξης Παιδιών 116111 (Χαμόγελο του Παιδιού)

Εθνικό Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης (Ε.Κ.Κ.Α.) του Υπουργείου Εργασίας, το οποίο αποτελεί, σύμφωνα με το Ν. 3106/2003, τον εθνικό συντονιστικό φορέα του δικτύου παροχής υπηρεσιών κοινωνικής αλληλεγγύης της χώρας μας.

ΚΥΡΙΑ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΑ ΚΕΙΜΕΝΑ

Ν. 3064/2002 (ΦΕΚ Α' 248) «Τροποποίηση ΠΚ: Εμπορία ανθρώπων, πορνογραφία-ασέλγεια με ανήλικο, μαστροπεία, Αρωγή θυμάτων κ.λπ.».

Π.Δ. 233/2003 (ΦΕΚ Α' 204) «Προστασία και αρωγή κατά το άρθρο 12 του ν.3064/2002 (ΦΕΚ 248 Α') στα θύματα των εγκλημάτων των άρθρων 323, 323Α, 323Β, 348Α, 349, 351 και 351Α του Ποινικού Κώδικα, και των άρθρων 87 παράγραφοι 5 και 6 και 88 του ν. 3386/2005.».

N. 4216/2013 (ΦΕΚ Α' 266) «Κύρωση της Σύμβασης του Συμβουλίου της Ευρώπης για τη δράση κατά της Εμπορίας Ανθρώπων».

N. 4198/2013 (ΦΕΚ Α' 215) «Πρόληψη και καταπολέμηση της εμπορίας ανθρώπων και προστασία των θυμάτων αυτής και άλλες διατάξεις».

ΚΥΑ 30840 (ΦΕΚ Β' 3003/20.9.2016) «Σύσταση και λειτουργία του Εθνικού Συστήματος Αναγνώρισης και Παραπομπής Θυμάτων Εμπορίας Ανθρώπων.»

N.4619/2019 (ΦΕΚ Α' 95) «Νέος Ποινικός Κώδικας» άρθρα 323 Α -325 (Εμπορία Ανθρώπων, Διευκόλυνση Επαιτείας, Αρπαγή Ανηλίκων, Παράνομη Κατακράτηση) κ.ά.

N. 5038/2023 (ΦΕΚ Α' 81) «Κώδικας Μετανάστευσης», άρθρα 135 επόμε.



ΑΣΤΕΓΟΙ



ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΟΥΜΕ

Το φαινόμενο της αστεγίας έχει μελετηθεί μέσα από διάφορες θεωρητικές προσεγγίσεις, καθεμία από τις οποίες εστιάζει σε διαφορετικές αιτίες και τρόπους κατανόησης του φαινομένου. Οι κυριότερες θεωρητικές απόψεις είναι:

Δομική (Μακροκοινωνιολογική) προσέγγιση²⁶

- ◀ **Βασική ιδέα:** Η αστεγία είναι αποτέλεσμα κοινωνικών και οικονομικών ανισοτήτων, πολιτικών λιτότητας, ανεργίας, φτώχειας και έλλειψης κοινωνικής προστασίας.
- ◀ **Παράδειγμα:** η μείωση στις δημόσιες δαπάνες και η απορρύθμιση της αγοράς κατοικίας οδηγούν σε αύξηση της αστεγίας.

Ατομοκεντρική (Μικροκοινωνιολογική) προσέγγιση

- ◀ **Βασική ιδέα:** Η αστεγία οφείλεται κυρίως σε ατομικά χαρακτηριστικά και επιλογές, όπως ψυχική ασθένεια, εξαρτήσεις, διαταραγμένες σχέσεις ή εγκληματικό παρελθόν.
- ◀ **Κριτική:** Επικρίνεται γιατί τείνει να ενοχοποιεί το άτομο και να αγνοεί τα κοινωνικά αίτια.

Θεσμική προσέγγιση

- ◀ **Βασική ιδέα:** Η αστεγία σχετίζεται με αποτυχίες ή κενά στο σύστημα πρό-

26. Εκπρόσωποι: L.Wacquant, D.Harvey, M.Castells.

νοιας, υγείας και κοινωνικής επανένταξης (π.χ. αποφυλάκιση, έξοδος από ιδρύματα).

- ◀ **Εστίαση:** Ανάγκη καλύτερου συντονισμού των θεσμών και ενίσχυσης των υπηρεσιών υποστήριξης.

Ολιστική προσέγγιση

- ◀ Σύγχρονη τάση που συνδυάζει στοιχεία από τις παραπάνω θεωρίες:
 - ▣ Αναγνωρίζει τη σύνθετη φύση της αστεγίας.
 - ▣ Λαμβάνει υπόψη δομικούς, ατομικούς και θεσμικούς παράγοντες.
 - ▣ Εστιάζει σε συντονισμένες λύσεις (στέγαση, εργασία, ψυχική υγεία, κοινωνική υποστήριξη).

Η αστεγία στην Ελλάδα

Πρόκειται για ένα πολυδιάστατο κοινωνικό φαινόμενο, το οποίο έχει ενταθεί τα τελευταία χρόνια λόγω οικονομικών, κοινωνικών και θεσμικών παραγόντων, όπως:

- ◀ **Οικονομική κρίση:** απώλεια εργασίας, υπερχρέωση και αδυναμία πληρωμής ενοικίου ή δανείων.
- ◀ **Κοινωνικός αποκλεισμός:** έλλειψη υποστηρικτικού δικτύου, οικογενειακές διασπάσεις.
- ◀ **Ψυχική υγεία και εξαρτήσεις:** προβλήματα ψυχικής υγείας και εθισμοί.

Στατιστικά Στοιχεία

Αθήνα

Σύμφωνα με το Κέντρο Υποδοχής και Αλληλεγγύης Αστεγών (ΚΥΑΔΑ), ο αριθμός των αστεγών στην Αθήνα υπολογίστηκε σε 790 άτομα²⁷ σε έρευνα που πραγματοποιήθηκε το 2018, συμπεριλαμβανομένων των φιλοξενούμενων σε δομές και ιδρύματα, των αστεγών που ζουν σε υποστηριζόμενα διαμερίσματα, καθώς και των διαμενόντων σε ακατάλληλα κτίσματα. Ο αριθμός αυτός δεν φαίνεται να διαφοροποιήθηκε σημαντικά σύμφωνα με την πρόεδρο του ΚΥΑΔΑ, η οποία παρουσίασε σχετικά στοιχεία στη Διαρκή Επιτροπή Κοινωνικών Υποθέσεων της Βουλής το 2024²⁸.

Επικράτεια

Ενώ δεν υπάρχουν επίσημα και πλήρη στατιστικά στοιχεία για τον αριθμό των

27. <https://kyada-athens.gr/erevnes/>

28. Συνεδρίαση στις 23.04.2024 https://www.hellenicparliament.gr/Koinovouleftikes-Epitropes/Synedriaseis?met_id=c5da9939-16b6-45a2-a242-b15a00dcdcbe

αστέγων στην Ελλάδα, οι υπάρχουσες ενδείξεις υποδηλώνουν ότι το πρόβλημα είναι σημαντικό και πιθανώς μεγαλύτερο από ό,τι καταγράφεται επίσημα. Η έλλειψη συστηματικής καταγραφής και η ύπαρξη «αόρατης αστεγίας»²⁹ καθιστούν δύσκολη την ακριβή αποτύπωση της κατάστασης.



Ενδιαφέρον παρουσιάζουν τα συνοπτικά αποτελέσματα καταγραφής αστέγων σε επτά μεγάλους δήμους της Χώρας του έτους 2018:



<https://www.astegoi.gov.gr/Uploads/pdf/Συνοπτική%20αναφορά.pdf>

Προγράμματα και Πρωτοβουλίες

- ▶ Πρόγραμμα «Στέγαση και Εργασία για Άστεγους»³⁰: ένα καινοτόμο πρόγραμμα που συνδυάζει τη στέγαση με ευκαιρίες εργασίας για τους άστεγους, προσφέροντας μια ολοκληρωμένη προσέγγιση στην αντιμετώπιση του φαινομένου.
- ▶ Δημοτικές Δομές: Δήμοι όπως της Αθήνας παρέχουν υπηρεσίες φιλοξενίας, σίτισης και υποστήριξης μέσω δομών, όπως το ΚΥΑΔΑ³¹.



Χρήσιμες πληροφορίες για πολίτες και φορείς σχετικά με δομές φιλοξενίας, υπηρεσίες, στέγαση, εργασία, καταφύγια ψύχους και καύσωνα, επιδόματα, καταγραφή αστέγων και δημόσιες πολιτικές υπάρχουν στην ιστοσελίδα



<https://www.astegoi.gov.gr/index.php/en/>

Κοινωνικές Αντιλήψεις

Έρευνες δείχνουν ότι ένα σημαντικό ποσοστό των Ελλήνων θεωρεί ότι οι εθισμοί είναι η κύρια αιτία της αστεγίας, γεγονός που μπορεί να οδηγήσει σε στιγματισμό των αστέγων και να επηρεάσει αρνητικά την κοινωνική τους ένταξη.

29. Αυτός ο όρος αναφέρεται σε άτομα που ζουν σε ακατάλληλες ή επισφαλείς συνθήκες στέγασης, όπως προσωρινή φιλοξενία σε φίλους ή συγγενείς, ή σε καταλύματα που δεν πληρούν βασικά πρότυπα διαβίωσης.

30. <https://opeka.gr/stegasi/programma-stegasi-kai-ergasia/>

31. <https://kyada-athens.gr/>

Ευρωπαϊκή Προοπτική

Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο έχει θέσει ως στόχο την εξάλειψη της αστεγίας στην ΕΕ έως το 2030, καλώντας τα κράτη μέλη να αναπτύξουν εθνικές στρατηγικές και να κινητοποιήσουν πόρους για την αντιμετώπιση του φαινομένου.



Τα ευρωπαϊκά θεσμικά όργανα, οι κυβερνήσεις της ΕΕ και η κοινωνία των πολιτών δεσμεύτηκαν για πρώτη φορά να συνεργαστούν για την καταπολέμηση του φαινομένου της αστεγίας στην ΕΕ. Σε διάσκεψη που πραγματοποιήθηκε στη Λισαβόνα, εγκαινίασαν την **ευρωπαϊκή πλατφόρμα για την καταπολέμηση του φαινομένου της αστεγίας** με σκοπό την έναρξη διαλόγου, τη διευκόλυνση της αμοιβαίας μάθησης, τη βελτίωση των στοιχείων και της παρακολούθησης, καθώς και την ενίσχυση της συνεργασίας μεταξύ όλων των φορέων που αποσκοπούν στην καταπολέμηση της αστεγίας.



https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/el/ip_21_3044

Η αντιμετώπιση της αστεγίας στην Ελλάδα απαιτεί συντονισμένες ενέργειες από την πολιτεία, την τοπική αυτοδιοίκηση και την κοινωνία των πολιτών, με στόχο την παροχή ολοκληρωμένων λύσεων που θα εξασφαλίζουν αξιοπρεπείς συνθήκες διαβίωσης για όλους.



ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ

- Μιλάμε στον άστεγο με ευγένεια, όπως σε κάθε πολίτη.
- Παρέχουμε τις ίδιες πληροφορίες και υπηρεσίες που δικαιούται κάθε πολίτης.
- Εξηγούμε καθαρά και υπομονετικά τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσει.
- Κατευθύνουμε σε κοινωνικές υπηρεσίες, ξενώνες, προγράμματα σίτισης ή πρόνοιας, όπου υπάρχουν.
- Βοηθάμε στην αναζήτηση δικαιολογητικών, εφόσον λείπουν λόγω της κατάστασης του ατόμου (π.χ. αστυνομική ταυτότητα, ΑΜΚΑ, κ.λπ.).
- Προστατεύουμε τα προσωπικά του δεδομένα.
- Αναγνωρίζουμε ότι μπορεί να βρίσκεται σε ψυχική ή σωματική εξάντληση.
- Δείχνουμε υπομονή και δεν αντιδρούμε επιθετικά σε αμηχανία ή εκνευρισμό του.
- Ενισχύουμε την αυτοεκτίμησή του με λόγια υποστήριξης, όχι οίκτου.

- Συνεργαζόμαστε με κοινωνικές υπηρεσίες του δήμου ή ΜΚΟ, όπου υπάρχουν.
- Παρέχουμε έντυπο ή προφορικό οδηγό πρόσβασης σε:
 - Κοινωνικά Παντοπωλεία
 - Ξενώνες ή δομές φιλοξενίας
 - δωρεάν σίτιση ή ιατρική φροντίδα
- Παρακολουθούμε ενημερωτικά σεμινάρια, ώστε να είμαστε ευαισθητοποιημένοι για την κοινωνική ένταξη των αστεγών.
- Θυμόμαστε ότι η αστεγία είναι κοινωνικό φαινόμενο, όχι επιλογή ή χαρακτηριστικό προσωπικότητας, στεκόμαστε με σεβασμό και παροχή ουσιαστικής βοήθειας στους συμπολίτες που βιώνουν αυτή τη δοκιμασία.



ΤΙ ΑΠΟΦΕΥΓΟΥΜΕ

- Δεν κάνουμε σχόλια για την εξωτερική του εμφάνιση ή κατάσταση.
- Δεν αντιμετωπίζουμε τον άστεγο με προκατάληψη ή φόβο.
- Δεν απαιτούμε αποδεικτικά κατοικίας για διαδικασίες, όπου αυτό δεν είναι απαραίτητο από τον νόμο.
- Δεν παραπέμπουμε αυθαίρετα σε «άλλες υπηρεσίες» λόγω της κατάστασης του ατόμου.
- Δεν κοινοποιούμε την κατάστασή του σε τρίτους χωρίς συναίνεση.

ΚΥΡΙΑ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΑ ΚΕΙΜΕΝΑ:

Σύνταγμα της Ελλάδας

Άρθρο 2 (παρ.1): Πρωταρχικές υποχρεώσεις της Πολιτείας.

Άρθρο 21 (παρ.1 και 4): «Προστασία οικογένειας, γάμου, μητρότητας και παιδικής ηλικίας, δικαιώματα ατόμων με αναπηρίες».

<https://www.hellenicparliament.gr/Vouli-ton-Ellinon/To-Politevma/Syntagma/>

Ευρωπαϊκός Πυλώνας Κοινωνικών Δικαιωμάτων

https://commission.europa.eu/document/download/e03c60e7-4139-430b-9216-3340f7c73c20_el?filename=social-summit-european-pillar-social-rights-booklet_el.pdf

Αρχή 19: «Στέγηση και βοήθεια για τους άστεγους».

Χάρτης Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ

https://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_el.pdf

Άρθρο 34: «Κοινωνική ασφάλεια και κοινωνική αρωγή».

N. 3386/2005 (ΦΕΚ Α' 212) «Είσοδος, διαμονή και κοινωνική ένταξη υπηκόων τρίτων χωρών στην Ελληνική Επικράτεια».

N. 4052/2012 (ΦΕΚ Α' 41, 01.03.2012)

«Νόμος αρμοδιότητας Υπουργείων Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης για εφαρμογή του νόμου «Εγκριση των Σχεδίων Συμβάσεων Χρηματοδοτικής Διευκόλυνσης μεταξύ του Ευρωπαϊκού Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (Ε.Τ.Χ.Σ.), της Ελληνικής Δημοκρατίας και της Τράπεζας της Ελλάδος, του Σχεδίου του Μνημονίου Συνεννόησης μεταξύ της Ελληνικής Δημοκρατίας, της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και της Τράπεζας της Ελλάδος και άλλες επείγουσες διατάξεις για τη μείωση του δημοσίου χρέους και τη διάσωση της εθνικής οικονομίας και άλλες διατάξεις» - Άρθρο 29 Ορισμός Αστέγου κ.ά.

N. 4375/2016 (ΦΕΚ Α' 51)

«Οργάνωση και λειτουργία Υπηρεσίας Ασύλου, Αρχής Προσφυγών, Υπηρεσίας Υποδοχής και Ταυτοποίησης σύσταση Γενικής Γραμματείας Υποδοχής, προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας προς τις διατάξεις της Οδηγίας 2013/32/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου «σχετικά με τις κοινές διαδικασίες για τη χορήγηση και ανάκληση του καθεστώτος διεθνούς προστασίας (αναδιτύπωση)» (L 180/29.6.2013), διατάξεις για την εργασία δικαιούχων διεθνούς προστασίας και άλλες διατάξεις». Παροχή προστασίας σε ευάλωτους πληθυσμούς (π.χ. άστεγοι αιτούντες άσυλο, μετανάστες χωρίς στέγη).

ΑΙΤΟΥΝΤΕΣ ΑΣΥΛΟ, ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ ΚΑΙ ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΣ

Ο Συνήγορος του Πολίτη, έχει τονίσει ότι «σε ένα κράτος δικαίου, η παραμονή προσφύγων και μεταναστών δεν μπορεί παρά να πληροί τους όρους διαχείρισης του πληθυσμού αυτού υπό συνθήκες σεβασμού των ανθρωπίνων δικαιωμάτων». Σύμφωνα με την Οδηγία 2013/33/ΕΕ, σχετικά με τις απαιτήσεις για την υποδοχή των αιτούντων διεθνή προστασία «είναι σκόπιμο να θεσπιστούν πρότυπα για την υποδοχή των αιτούντων, τα οποία θα επαρκούν για την εξασφάλιση αξιοπρεπούς επιπέδου και συγκρίσιμων συνθηκών διαβίωσης σε όλα τα κράτη – μέλη».



ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΟΥΜΕ

Κάποια από τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του προσφυγικού και μεταναστευτικού πληθυσμού³² είναι τα ακόλουθα:

1. Γλωσσικά εμπόδια
2. Κουλτούρα, θρησκευτικές και αξιακές πεποιθήσεις
3. Τραυματικές εμπειρίες και PTSD³³
4. Πολλαπλές ευαλωτότητες (ανηλικότητα, άτομα με σοβαρές παθήσεις, εγκυμονούσες, άτομα με ανήλικα τέκνα)

32. Για τις ανάγκες του παρόντος, στον πληθυσμό αυτό συμπεριλαμβάνουμε αιτούντες άσυλο, αναγνωρισμένους πρόσφυγες και μετανάστες (ανεξαρτήτως του νομικού τους καθεστώτος).

33. Διαταραχή Μετατραυματικού Στρες, «Πρακτικός Οδηγός της ΕΑΣΟ: Αξιολόγηση των αποδεικτικών στοιχείων», Μάρτιος 2015, σελ.16, «Οι δηλώσεις των ατόμων που έχουν βιώσει τραυματικές εμπειρίες ή πάσχουν από διαταραχή μετατραυματικού στρες (ΔΜΣ) είναι συνήθως αποσπασματικές, αποκομμένες από τον χρονικό άξονα και δεν ελέγχονται από τη βούληση, αλλά ενεργοποιούνται από αισθητηριακά ερεθίσματα. Το άτομο ενδέχεται να αποφεύγει να μιλάει για δυσάρεστες εμπειρίες».

<https://euaa.europa.eu/sites/default/files/PG%20Evidence%20Assessment%20-%20EL.pdf>

5. Ειδικές ανάγκες (ασυνόδευτοι ανήλικοι, θύματα βασανιστηρίων ή trafficking)
6. Υλικές συνθήκες διαβίωσης. Κατά κανόνα, οι αιτούντες διεθνούς προστασίας και οι πρόσφυγες (συμπεριλαμβανομένων των δικαιούχων επικουρικής προστασίας και συμπληρωματικής προστασίας) δεν είναι ούτε εύκολο ούτε απλό να βρουν εργασία, ή να λάβουν κάποιο επίδομα, ενώ για τους νεοεισερχόμενους αλλοδαπούς και για όσους απορρίπτεται η αίτηση διεθνούς προστασίας δεν υπάρχει κατά κανόνα η δυνατότητα ασφάλισης και εργασίας, εκτός εάν αποδεδειγμένα δεν μπορούν να απομακρυνθούν από τη χώρα και κατορθώσουν με πολλή δυσκολία να αποκτήσουν κάποια άδεια παραμονής/εργασίας μικρής χρονικής διάρκειας.

Ως προς τη διαμονή των αιτούντων διεθνή προστασία, οι περισσότερες δομές υποδοχής/φιλοξενίας βρίσκονται εκτός των αστικών ιστών, πολλές φορές σε απομακρυσμένα σημεία, με αποτέλεσμα να δυσχεραίνεται η πρόσβασή τους σε υπηρεσίες υγείας, νομικής υποστήριξης, εκπαίδευσης, στις διαδικασίες ασύλου, αλλά και στην αγορά για την προμήθεια τροφίμων και αγαθών.

7. Υποστηρικτικές υπηρεσίες. Το προσωπικό των δομών υποδοχής/φιλοξενίας καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την ψυχοκοινωνική υποστήριξη των αιτούντων διεθνή προστασία και όσων προσφύγων ακόμη διαμένουν στις δομές υπό ανοχή. Ωστόσο, συχνά το προσωπικό αυτό δεν επαρκεί για να καλύψει τις διαρκείς ανάγκες που ανακύπτουν.³⁴

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δράσεις κοινωνικής ένταξης μεταναστών:



Κέντρα Ένταξης Μεταναστών



Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου.

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω χαρακτηριστικά:

34. Η λειτουργία των δομών επηρεάστηκε άμεσα από την παύση σταθερής παρουσίας του Δ.Ο.Μ., ήδη από τον Μάρτιο του 2023. Ως αποτέλεσμα της ανωτέρω κατάστασης, εργαζόμενοι διαφόρων ειδικοτήτων, απαραίτητων για την εξυπηρέτηση των αναγκών των διαμενόντων (διοικητικοί υπάλληλοι, νομικοί σύμβουλοι, ψυχολόγοι, διερμηνείς, κ.ά.) δεν παρέχουν πλέον τις υπηρεσίες τους. Βλ. και Ειδική Έκθεση του Συνηγόρου του Πολίτη «Η Πρόκληση των Μεταναστευτικών Ροών και της Προστασίας των Προσφύγων - Συνθήκες και Διαδικασίες Υποδοχής»

<https://www.synigoros.gr/el/category/ekdoseis-ek8eseis/post/ek8esh-or>



ΠΡΟΝΟΟΥΜΕ ΚΑΙ ΣΧΕΔΙΑΖΟΥΜΕ

- Φροντίζουμε να διαθέτουμε πολύγλωσσο ενημερωτικό υλικό για βασικές διαδικασίες και αιτήματα που χειρίζεται η υπηρεσία μας (διαδικτυακά και έντυπα), ώστε να μπορούμε να παραπέμπουμε σε αυτό αν χρειαστεί. Φροντίζουμε το υλικό μας να είναι επικαιροποιημένο, ειδικά, αν η νομοθεσία την οποία εφαρμόζουμε αλλάζει συχνά. Μπορούμε να διαθέτουμε και ενημερωτικό υλικό από άλλες υπηρεσίες, προκειμένου να παραπέμπουμε κατάλληλα τους ενδιαφερόμενους.
- Όταν συντάσσουμε έντυπα οδηγιών ή διαδικασιών, θυμόμαστε την ομάδα-στόχο την οποία εξυπηρετούμε. Η διοικητική γλώσσα είναι συχνά απροσπέλαστη. Προσπαθούμε να εξηγήσουμε με απλά λόγια τη διαδικασία και τα απαραίτητα έγγραφα. Όπου είναι εφικτό, χρησιμοποιούμε εικόνες των δικαιολογητικών που απαιτεί η διαδικασία.

Μπορούμε να βρούμε οδηγίες για να συντάσσουμε κείμενα σε απλή γλώσσα:



How to write clearly - Publications Office of the EU

- Χρησιμοποιούμε την σύνταξη οδηγιών ως ευκαιρία για αναστοχασμό, απλοποίηση διαδικασιών και ενσωμάτωση της ανατροφοδότησης των ενδιαφερόμενων.
- Συχνά, οι ενδιαφερόμενοι δεν κατανοούν γιατί χρειάζονται τόσα πολλά δικαιολογητικά για μια διαδικασία, γιατί θα πρέπει να τα προσκομίζουν εκ νέου κάθε φορά ή γιατί θα πρέπει να τα αναζητούν αυτοί. Επίσης, αδυνατούν να αντιληφθούν μικρές διαφορές μεταξύ δικαιολογητικών. Επικοινωνούμε στους ενδιαφερόμενους το θεσμικό πλαίσιο βάσει του οποίου αναζητάμε τα συγκεκριμένα δικαιολογητικά.
- Πριν βιαστούμε να απαντήσουμε ότι «έτσι ορίζει ο νόμος», σκεπτόμαστε αν όντως επικαλούμαστε νόμο, εγκύκλιο, απλές οδηγίες ή συνήθη πρακτική. Σκεπτόμαστε αν στην συγκεκριμένη περίπτωση έχουμε διακριτική ευχέρεια και αν όντως έχουμε επιλέξει το λιγότερο επαχθές μέτρο για τον πολίτη, αλλά εν τέλει και για εμάς.
- Αν διαπιστώσουμε ότι κάποια διαδικασία περιλαμβάνει περιττά εμπόδια, εισηγούμαστε την αλλαγή της διαδικασίας. Ακόμη και αν δεν ωφεληθεί άμεσα ο ενδιαφερόμενος που έχουμε απέναντί μας, θα ωφεληθεί ο επόμενος. Ζητάμε να συμπεριλαμβανόμαστε στις αποφάσεις για τον σχεδιασμό των διαδικασιών. Ως χειριστές υποθέσεων ή προσωπικό πρώτης γραμμής διαθέτουμε πολύτιμη εμπειρία για τις αστοχίες ή τις ελλείψεις των διαδικασιών.



ΑΦΙΕΡΩΝΟΥΜΕ ΧΡΟΝΟ ΚΑΙ ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΑ ΓΙΑ ΝΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΗΣΟΥΜΕ

Η απουσία αξιόπιστης και πιστοποιημένης διερμηνείας αποτελεί ένα από τα βασικά προβλήματα, με τα οποία ερχόμαστε αντιμέτωποι όταν καλούμαστε να εξυπηρετήσουμε πρόσφυγες/αιτούντες άσυλο/μετανάστες ή αλλοδαπούς εν γένει. Συνήθως, η δυσκολία διατύπωσης του αιτήματος με ακρίβεια από την πλευρά τους οδηγεί σε καθυστερήσεις, εκνευρισμό και αδυναμία ορθής παροχής οδηγιών.

Οι οδηγίες που ακολουθούν δεν υποκαθιστούν σε καμία περίπτωση την ανάγκη παροχής υπηρεσιών αμφίδρομης διερμηνείας³⁵ ή διερμηνείας προς γλώσσα που κατανοούν οι ενδιαφερόμενοι, ή μετάφρασης των αιτήσεων/εντύπων που διαμοιράζονται. Αποτελούν εναλλακτικές λύσεις, προκειμένου να μπορέσουμε να επικοινωνήσουμε και να εξυπηρετήσουμε τους ενδιαφερόμενους στο βαθμό του εφικτού.

- Εφόσον το άτομο προσέρχεται μόνο του, χωρίς διερμηνέα, επιχειρούμε να χρησιμοποιήσουμε μια ενδιάμεση γλώσσα για να συνεννοηθούμε, όπως π.χ., αγγλικά ή γαλλικά.
- Εφόσον κάτι τέτοιο δεν είναι εφικτό, προσπαθούμε να αξιοποιήσουμε οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο μέσο, π.χ. μη λεκτική επικοινωνία (εκφράσεις προσώπου, χειρονομίες, στάση σώματος), εργαλεία μετάφρασης, τηλεφωνική διερμηνεία με τρίτο άτομο.

Αξιοποιούμε το Μικρό Λεξικό Βασικής Επικοινωνίας διαθέσιμο:

Μικρό Λεξικό Βασικής Επικοινωνίας σε 8 γλώσσες



Metadrasi.org

- Εναλλακτικά μπορούμε να συντάξουμε ένα σημείωμα με οδηγίες στα αγγλικά ή στα ελληνικά και να το δώσουμε στον ενδιαφερόμενο, ώστε να ζητήσει τη συνδρομή τρίτου προσώπου του περιβάλλοντός του, εφόσον αυτό είναι εφικτό.
- Εφόσον δεν είμαστε αρμόδιοι για να ανταποκριθούμε στο αίτημά του, σημειώνουμε με ακρίβεια σε ένα σημείωμα την αρμόδια υπηρεσία, την ακριβή

35. Ειδικά για την παροχή υπηρεσιών διερμηνείας και μετάφρασης στους αιτούντες άσυλο και στους διαμένοντες σε δομές, δείτε αναλυτικά τις συστάσεις του Συνηγόρου του Πολίτη, σ. 80, διαθέσιμες εδώ: <https://www.synigoros.gr/el/category/ekdoseis-ek8eseis/post/ek8esh-or>.

διεύθυνση της υπηρεσίας αυτής, καθώς και το αίτημα του ενδιαφερόμενου, προκειμένου να το δείξει στην αρμόδια υπηρεσία. Αν το κρίνουμε απαραίτητο, σημειώνουμε τα στοιχεία μας, προκειμένου η αρμόδια υπηρεσία να επικοινωνήσει μαζί μας για διευκρινίσεις.

- Στην περίπτωση που δεν έχουμε τον απαραίτητο χρόνο να εξυπηρετήσουμε το άτομο λόγω φόρτου εργασίας, δεν γνωρίζουμε την αρμόδια υπηρεσία ή αδυνατούμε να επικοινωνήσουμε μαζί του, μπορούμε να κρατήσουμε τα στοιχεία του, ώστε να του αποστείλουμε τις αιτούμενες πληροφορίες ηλεκτρονικά. Εναλλακτικά, μπορούμε να του ζητήσουμε να προσέλθει με διεργμηνέα σε νέο ραντεβού, εκτός σειράς προτεραιότητας, ώστε να το ενημερώσουμε αναλυτικά.
- Εφόσον το άτομο προσέρχεται με τρίτον (διερμηνέα, πολιτισμικό διαμεσολαβητή, ή τρίτο άτομο που έχει αναλάβει τους ρόλους αυτούς):
 - Ζητάμε να ενημερωθούμε για τη σχέση του ενδιαφερόμενου με το άτομο που προσέρχεται ως διερμηνέας. Ανάλογα με τη φύση της σχέσης τους, ενδέχεται να χρειάζεται να οριστεί διαφορετικός διερμηνέας.
 - Ρωτάμε συστηματικά τον ενδιαφερόμενο, εάν κατανοεί τον διερμηνέα και τον διερμηνέα, εάν κατανοεί τον ενδιαφερόμενο.
 - Μιλάμε αργά και καθαρά με συχνές παύσεις, ώστε ο διερμηνέας να μεταφράζει σύντομες φράσεις, ειδικά όταν περιγράφουμε λεπτομερείς και σύνθετες διαδικασίες.

Ανατρέχουμε στο:



Σημείωμα καθοδήγησης σχετικά με την επικοινωνία μέσω διερμηνέων



ΑΠΟΦΕΥΓΟΥΜΕ ΣΤΕΡΕΟΤΥΠΑ ΚΑΙ ΠΡΟΚΑΤΑΛΗΨΕΙΣ

- Λαμβάνουμε υπόψη τις πολιτισμικές διαφορές. Επηρεάζουν τον τρόπο που το άτομο κατανοεί, ερμηνεύει και παρέχει πληροφορίες ή ακόμη και το εάν μας κοιτάει ή όχι. Επηρεάζουν τη γλώσσα του σώματος, το πώς αντιλαμβάνεται τον κοινωνικό του ρόλο, την επαφή του με τις δημόσιες υπηρεσίες, τις χρονολογίες και τα γεγονότα, ακόμη και την αντίληψη του για έννοιες όπως λ.χ. η εμπιστευτικότητα.
- Δίνουμε χρόνο στον ενδιαφερόμενο να οργανώσει τις σκέψεις του, προκειμένου να μας εξηγήσει τί είδους υπηρεσία χρειάζεται. Το γεγονός ότι κάποιος δεν μπορεί να εκφραστεί ξεκάθαρα, εμφανίζει κενά μνήμης ή ανα-

κολουθίες στην έκφραση δεν σημαίνει απαραίτητα ότι ψεύδεται ή επιθυμεί να παραπλανήσει την υπηρεσία. Θυμόμαστε ότι, λόγω της προσωπικής διαδρομής τους, τα άτομα αυτά ενδέχεται να είναι επιφυλακτικά ή φοβικά προς τις υπηρεσίες. Προσπαθούμε να κερδίσουμε την εμπιστοσύνη τους με ευγένεια και υπομονή, τηρώντας τα απαραίτητα όρια.

- Η δυσκολία διατύπωσης ξεκάθαρων και συνεκτικών δηλώσεων ενδέχεται να οφείλεται σε ιατρικά προβλήματα ή εθισμό, π.χ. η λήψη ισχυρών φαρμάκων, ψυχικών παθήσεων, κατάθλιψης ή εθισμού σε ναρκωτικά ή αλκοόλ. Η έλλειψη γνώσης αυτών των παραγόντων ενδέχεται να μας οδηγήσει σε λανθασμένα συμπεράσματα ως προς την αξιοπιστία αυτών που δηλώνει.
- Θυμόμαστε ότι το άτομο μπορεί να δίνει σύντομες ή κοφτές απαντήσεις, επειδή το λεξιλόγιό του είναι περιορισμένο, δεν μπορεί να κατανοήσει ή να περιγράψει αφηρημένους όρους ή να μην έχει καταλάβει ότι πρέπει να περιγράψει λεπτομέρειες. Δεν σημαίνει απαραίτητα ότι είναι αγενές ή αποκρύπτει στοιχεία. Για παράδειγμα, ενδεχομένως κάποια άτομα να αισθάνονται πιο άνετα να μιλήσουν σε άτομο του ίδιου φύλου.
- Θεμελιώδης αρχή της δίκαιης μεταχείρισης είναι ο ενδιαφερόμενος να έχει πρόσβαση στις ίδιες πληροφορίες με τον φορέα λήψης της απόφασης. Εκτός αν συντρέχει ειδικός λόγος, το ενδιαφερόμενο άτομο πρέπει να μπορεί να αμφισβητήσει και να απαντήσει στα στοιχεία που μας κάνουν να αμφιβάλλουμε για την αξιοπιστία των ισχυρισμών του.
- Ενημερώνουμε το άτομο αναλυτικά σε γλώσσα που να κατανοεί για τον τρόπο υποβολής ενστάσεων, αντιρρήσεων ή παραπόνων κατά της διαδικασίας.



Γνωρίζουμε ποιόν έχουμε απέναντί μας!

Ανατρέχουμε στους **οδηγούς του EUAA (EASO)** για τις χώρες προέλευσης των αιτούντων άσυλο:



Country Guidance / European Union Agency for Asylum

Οδηγός διαφορετικότητας για δημοσίους υπαλλήλους:



<https://old.synigoros.gr/resources/web.pdf>



ΤΙ ΑΛΛΟ ΑΠΟΦΕΥΓΟΥΜΕ

- Δεν απευθυνόμαστε στον διερμηνέα, στον νόμιμο εκπρόσωπο ή σε άλλο πρόσωπο που συνοδεύει, αλλά στο ίδιο το ενδιαφερόμενο άτομο. Δεν αναφερόμαστε σε αυτό σε τρίτο πρόσωπο, σαν να μην είναι παρών/παρούσα.

- Αποφεύγουμε ερωτήσεις με πολλαπλά σκέλη. Κάνουμε σαφείς και απλές ερωτήσεις που αντιστοιχούν στην ηλικία και το εκπαιδευτικό επίπεδο του ενδιαφερόμενου.
- Ενίστε οι κλειστές ερωτήσεις μπορεί να απλοποιούν την επικοινωνία. Όμως, εάν τεθούν υπερβολικά πολλές ερωτήσεις κλειστού τύπου στη σειρά, ο ενδιαφερόμενος μπορεί να έχει την αίσθηση ότι τον/την ανακρίνει η αστυνομία και όχι ότι του/της δίνεται η δυνατότητα να εξηγήσει λεπτομερώς την αίτησή του/της.
- Δεν αγνοούμε ιατρικά πιστοποιητικά ή βεβαιώσεις. Μπορεί να μην σχετίζονται άμεσα με τις αρμοδιότητές μας, αλλά αποτελούν ενδείξεις που ίσως επηρεάζουν σημαντικά την επικοινωνία μας με τον ενδιαφερόμενο ή αποτελούν ένδειξη ότι πρέπει να ενημερώσουμε το άτομο για άλλες διαθέσιμες διαδικασίες.



Ανατρέχουμε στους πρακτικούς οδηγούς για τις συνεντεύξεις ή την αξιολόγηση αποδεικτικών μέσων του EUAA (EASO).

Οι οδηγίες αυτές αφορούν ειδικές διαδικασίες αλλά εμπεριέχουν χρήσιμες πληροφορίες που μπορούν να εφαρμοστούν οριζόντια με τις κατάλληλες προσαρμογές.



EASO Practical Guide: Evidence Assessment



EASO Practical Guide: Personal interview

- Δεν αγνοούμε τη δύναμη της δικής μας γλώσσας σώματος. Δεν εκπέμπουμε αδιαφορία ή επιθετικότητα.
- Δεν αρνούμαστε την εξυπηρέτηση, θυμόμαστε ότι χωρίς χαρτιά δεν σημαίνει χωρίς δικαιώματα. Οι παράτυποι μετανάστες έχουν δικαιώματα και δεν αποκλείονται άνευ άλλου τινός από την εξυπηρέτησή τους από τις υπηρεσίες.

Συμβουλευόμαστε τα ακόλουθα κείμενα:



Τα θεμελιώδη δικαιώματα των μεταναστών που διαμένουν παρά- τυπα στην Ευρωπαϊκή Ένωση



Without papers but not without rights: the basic social rights of irregular migrants - Commissioner for Human Rights



The Fundamental Rights of Irregular Migrant Workers in the EU

- Δεν βιαζόμαστε να συμπεράνουμε ότι κάποιος είναι παράτυπος, εφόσον δεν διαθέτει μαζί του τα απαραίτητα έγγραφα. Για παράδειγμα, ένα άτομο χωρίς διαβατήριο ενδέχεται να είναι ανιθαγενής.

Ανατρέχουμε στον Πρακτικό Οδηγό για την Ιθαγένεια



Practical-Guide-Nationality.pdf

- Εφόσον εντοπίσουμε ότι έχουμε κάνει κάποιο σφάλμα στο πλαίσιο των καθηκόντων μας, ζητάμε συγνώμη.



Ανατρέχουμε στον **Οδηγό του Ιρλανδού Συνηγόρου του Πολίτη** για τη σημασία διατύπωσης συγνώμης από τις δημόσιες υπηρεσίες.



<https://assets.ombudsman.ie/media/285102/48b9e272-d2e4-4142-b701-458fe9e0f88a.pdf>

ΚΥΡΙΑ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΑ ΚΕΙΜΕΝΑ

Οδηγία 2013/33/ΕΕ

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0033&from=ES>

N. 4540/2018 (ΦΕΚ Α' 91) «Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας προς τις διατάξεις της Οδηγίας 2013/33/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 26ης Ιουνίου 2013, σχετικά με τις απαιτήσεις για την υποδοχή των αιτούντων διεθνή προστασία (αναδιατύπωση, L 180/96/29.6.2013) και άλλες διατάξεις - Τροποποίηση του ν. 4251/2014 (Α' 80) για την προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2014/66/ΕΕ της 15ης Μαΐου 2014 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τις προϋποθέσεις εισόδου και διαμονής υπηκόων τρίτων χωρών στο πλαίσιο ενδοεταίρικής μετάθεσης - Τροποποίηση διαδικασιών ασύλου και άλλες διατάξεις».

N. 4636/2019 (ΦΕΚ Α' 169) «Περί Διεθνούς Προστασίας και άλλες διατάξεις».

N. 4686/2020 (ΦΕΚ Α' 96) «Βελτίωση της μεταναστευτικής νομοθεσίας, τροποποίηση διατάξεων των νόμων 4636/2019 (Α' 169), 4375/2016 (Α' 51), 4251/2014 (Α' 80) και άλλες διατάξεις».

N. 4825/2021 (ΦΕΚ Α' 157) «Αναμόρφωση διαδικασιών απελάσεων και επιστροφών πολιτών τρίτων χωρών, προσέλκυση επενδυτών και ψηφιακών νομάδων,

ζητήματα αδειών διαμονής και διαδικασιών χορήγησης διεθνούς προστασίας, διατάξεις αρμοδιότητας Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου και Υπουργείου Προστασίας του Πολίτη και άλλες επείγουσες διατάξεις».

N. 4939/2022 (ΦΕΚ Α' 111) «Κύρωση Κώδικα Νομοθεσίας για την υποδοχή, τη διεθνή προστασία πολιτών τρίτων χωρών και ανιθαγενών και την προσωρινή προστασία σε περίπτωση μαζικής εισροής εκτοπισθέντων αλλοδαπών».



ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΟΥΜΕ ΟΤΙ

Οι Ρομά είναι μια ανομοιογενής κοινότητα, η οποία περιλαμβάνει Έλληνες Ρομά, Ρομά πολίτες χωρών της Ε.Ε. και Ρομά υπηκόους τρίτων χωρών, με γλωσσικές και πολιτισμικές διαφοροποιήσεις. Όλες ωστόσο οι διακριτές αυτές ομάδες έχουν κοινή ιστορία/εμπειρία διωγμών, διάκρισης και αποκλεισμού από την κυρίαρχη κοινωνία.

- Σημαντικό μέρος των Ελλήνων Ρομά είναι ενταγμένο στην ελληνική κοινωνία, μεγάλο μέρος όμως εξακολουθεί να βρίσκεται αποκλεισμένο σε καταυλισμούς που βρίσκονται στις παρυφές των πόλεων, σε πρόχειρες κατοικίες.
- Οι καταυλισμοί είναι συνήθως εγκαταστάσεις με εξαιρετικά ελλειπείς και επικίνδυνες συνθήκες στέγασης, διαβίωσης και υγιεινής, συχνά χωρίς πόσιμο νερό, αποχέτευση, ακόμα και ηλεκτρισμό.

Διαδραστικός Χάρτης Στοιχείων Καταυλισμών Ρομά



<https://old.synigoros.gr/maps?i=maps.el.maps>

Καταγραφή Οικισμών και Πληθυσμού Ρομά σε εθνικό επίπεδο (έτους 2021)



<https://egroma.gov.gr>

- Αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα ως προς την πρόσβαση στην εργασία, ως αποτέλεσμα της ύφεσης των παραδοσιακών τους επαγγελμάτων, της έλλειψης των αναγκαίων εκπαιδευτικών ή επαγγελματικών γνώσεων και δεξιο-

τήτων και των σε βάρος τους προκαταλήψεων.

- Έχουν, ως εκ τούτου, χαμηλό εισόδημα, στη συντριπτική πλειονότητα δε βρίσκονται πολύ κάτω από το όριο της φτώχειας.
- Έχουν χαμηλή πρόσβαση σε υπηρεσίες υγείας, ελλιπή πληροφόρηση σε θέματα πρόληψης και αγωγής υγείας, κάτι που οδηγεί σε αμέλεια και κακή κατάσταση της υγείας τους και σε χαμηλότερο προσδόκιμο ζωής
- Η έλλειψη ληξιαρχικών πράξεων γέννησης σε συνδυασμό με τη δυσκολία καθορισμού ιθαγένειας λόγω απουσίας διάφορων άλλων εγγράφων (π.χ. ληξιαρχικών πράξεων γάμου των γονέων) έχουν ως αποτέλεσμα να μην εγγράφονται στο δημοτολόγιο, να μην διαθέτουν έγγραφα ταυτότητας και να ανακυκλώνεται ένα καθεστώς δημογραφικής αφάνειας για σημαντικό αριθμό Ρομά.
- Οι Ρομά αποτελούν σταθερά θύματα αρνητικών συμπεριφορών, διάκρισης λόγω φυλετικής καταγωγής και αναπαραγωγής ρατσιστικών προτύπων και στερεοτύπων, όπως αυτά της νομαδικής ζωής και της εγκληματικότητας. Βιώνουν περιθωριοποίηση, ρατσισμό, προκατάληψη και απόρριψη.
- Το δικαίωμα των παιδιών Ρομά στην εκπαίδευση εμποδίζεται όχι μόνο λόγω της μετακίνησης πολλών οικογενειών προκειμένου να απασχοληθούν σε εποχιακές αγροτικές εργασίες, αλλά και λόγω των γάμων ανηλίκων και της χρόνιας περιθωριοποίησης των κοινοτήτων Ρομά. Διαπιστώνεται περιορισμένη ένταξή τους στην εκπαιδευτική διαδικασία, ανεπαρκής ή διακοπτόμενη φοίτηση στο σχολείο, μεγάλες μαθητικές διαρροές και μη ολοκλήρωση της υποχρεωτικής εκπαίδευσης. Όλα τα ανωτέρω οδηγούν σε υψηλά ποσοστά αναλφαβητισμού, περιορισμένη χρήση της ελληνικής γλώσσας και εργασιακή εκμετάλλευση των παιδιών. Το μέγεθος του προβλήματος όμως δεν αναγνωρίζεται, ούτε λαμβάνονται τα κατάλληλα μέτρα για την επίλυσή του.
- Ο ψηφιακός αποκλεισμός τους, δηλαδή η αδυναμία πρόσβασης στις τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας, δυσχεραίνει τη διεκπεραίωση των συναλλαγών τους με το κράτος (π.χ. υποβολή αιτήσεων για επιδόματα, εγγραφή μαθητών στο σχολείο, αιτήσεις για εργασία, συμμετοχή στην τηλεεκπαίδευση κ.λπ.) και εμποδίζει την προσαρμογή τους στον νέο τρόπο ψηφιακής λειτουργίας του.

Οι παράγοντες αυτοί τους καθιστούν την πλέον κοινωνικά αποκλεισμένη ή «αόρατη» ομάδα στη χώρα και τους οδηγούν σε αδυναμία άσκησης βασικών ανθρωπινων δικαιωμάτων.

Ακόμη πιο περιορισμένα είναι τα πρόσωπα Ρομά με αναπηρία, γενετική ή επίκτητη, σωματική ή διανοητική/ψυχική, καθώς και οι χρόνια πάσχοντες, αλλά και οι υπέργνηροι χωρίς τέκνα ή συγγενείς να τους φροντίζουν. Οι επαίσχυντες συνθήκες κάτω από τις οποίες διαβιούν, καθιστούν ακόμη πιο επιτακτική τη συνδρομή των δημοσίων υπαλλήλων που γίνονται με διάφορους τρόπους γνώστες της κατάστασής τους.



Τον Μάρτιο του 2023 εκπονήθηκε Εθνική Στρατηγική και Σχέδιο Δράσης για την Κοινωνική Ένταξη των Ρομά 2021 – 2030:



https://egroma.gov.gr/wp-content/uploads/2023/06/EL_ΕΣΚΕ-Pο-μα-2021_2030_FINAL_1st-REVISION_2023-05.04.2023.pdf



ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ/ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

- Κατανοούμε και προσπαθούμε να αναγνωρίσουμε το ζήτημα για το οποίο προσέχονται στην υπηρεσία.
- Παραλαμβάνουμε το αίτημα ακόμη και χωρίς στοιχεία ταυτότητας (όπως ορίζει ο ΚΔΔ, αφού το αίτημα μπορεί να αφορά την έκδοσή της) και παραπέμπουμε στην αρμόδια υπηρεσία/ες για τη διευθέτηση του προβλήματος.
- Επικοινωνούμε σε απλή γλώσσα και με παροχή απλών γραπτών οδηγιών για χρήση από τυχόν άλλες υπηρεσίες στις οποίες θα παραπεμφθούν, προβαίνουμε σε ανάγνωση εγγράφων που τους αφορούν όταν ζητηθεί, λόγω του ευρύτατου αναλφαριθμητισμού τους και τους ενημερώνουμε για τυχόν ευεργετήματα ή βοήθεια που δικαιούνται (π.χ. οικονομικές ενισχύσεις, επιδόματα).
- Αν το ζήτημα για το οποίο προσέρχονται αφορά προστασία της ζωής (π.χ. οικογενειακή κακοποίηση, σοβαρός λόγος υγείας) ή της τιμής/αξιοπρέπειας του αιτούντος, ειδοποιούμε τις αρμόδιες υπηρεσίες (π.χ. κοινωνική υπηρεσία του οικείου Δήμου, Κέντρο κοινότητας-Γραφείο Ρομά, αστυνομία, κ.λπ.).
- Σε κάθε περίπτωση αντιμετωπίζουμε τους Ρομά όπως κάθε άλλον Έλληνα πολίτη που έχει γλωσσική δυσκολία να διατυπώσει το αίτημά του και που οι κοινωνικές και οικονομικές συνθήκες κάτω από τις οποίες διαβιεί ενδεχομένως δεν του επιτρέπουν να παρουσιάζεται «όπως όλοι οι άλλοι», ή να μετακινείται και να δρα «όπως όλοι οι άλλοι». Άλλωστε, ο Αριστοτέλης μας δίδαξε ότι «δεν υπάρχει τίποτα πιο άνισο από την ίση μεταχείριση των ανίσων».

Ειδικά οι εργαζόμενοι σε δημοτικές αρχές και κυρίως στις κοινωνικές υπηρεσίες των Δήμων, εφόσον στο πλαίσιο της εξυπηρέτησης μας δίνεται η ευκαιρία:

- Ενημερώνουμε και περνάμε το μήνυμα στις οικογένειες Ρομά για την ανάγκη παρακολούθησης από τα παιδιά της σχολικής εκπαίδευσης.
- Ενημερώνουμε για ευκαιρίες επαγγελματικής κατάρτισης και απόκτησης δεξιοτήτων (π.χ., μέσω επιδοτούμενων σεμιναρίων), καθώς και για τη δυνατότητα συμμετοχής μελών της κοινότητας Ρομά σε πολιτιστικές ή αθλητικές

ομάδες, με στόχο τη διεύρυνση των πολιτιστικών τους οριζόντων, πέρα από τα όρια της ομάδας τους.



Πρακτικός οδηγός για δημοτικές αρχές που συντάξε ο Συνήγορος του Πολίτη:



<https://www.synigoros.gr/el/category/default/post/synhgoros-gia-toys-tsigganoy-s-roma>



ΤΙ ΑΠΟΦΕΥΓΟΥΜΕ

- Δεν αντιμετωπίζουμε τους Ρομά βάσει των υφιστάμενων στερεοτύπων και προκαταλήψεων εις βάρος τους, όπως ότι:
 - «Είναι εν δυνάμει εγκληματίες, ψεύτες και κλέφτες».
 - «Δεν αγαπούν τα παιδιά τους, για αυτό ζουν κάτω από αυτές τις συνθήκες και δεν τα στέλνουν στο σχολείο».
 - «Είναι έθιμό τους να παντρεύονται μικροί».
 - «Κάνουν πολλά παιδιά για να παίρνουν επιδόματα».
 - «Είναι ανεπίδεκτοι μαθήσεως και ένταξης στην κοινωνία».

Η επίκληση ή επίδειξη τέτοιας στάσης απέναντί τους είναι ρατσιστική και συνεπώς κατακρίτεια, ενώ ταυτόχρονα συνιστά «προσβολή της αξιοπρέπειας προσώπου και δημιουργία εχθρικού, εξευτελιστικού, ταπεινωτικού ή επιθετικού περιβάλλοντος», δηλαδή πράξη που είναι όχι μόνο απαράδεκτη για ένα δημόσιο υπάλληλο αλλά και εκ του νόμου αυτοτελώς τιμωρητέα.

- Χρησιμοποιούμε τον διεθνώς αποδεκτό όρο «Ρομά». Οποιαδήποτε λανθασμένη ή προσβλητική προσφώνηση αποτελεί προσβολή προσωπικότητας και ρατσιστική συμπεριφορά και επισύρει τις ποινικές κυρώσεις του ν. 3304/2005. Το ίδιο ισχύει για παρόμοιες ταπεινωτικές/υβριστικές εκφράσεις που χρησιμοποιούνται εναντίον αλλοδαπών που έχουν διαφορετικά χαρακτηριστικά από την πλειονότητα των Ελλήνων.



Η Γενική Γραμματεία Κοινωνικής Αλληλεγγύης και Καταπολέμησης της Φτώχειας, του Υπουργείου Κοινωνικής Συνοχής και Οικογένειας δημιούργησε την **πλατφόρμα ενημέρωσης και διαβούλευσης για θέματα Ρομά**, η οποία παρακολουθεί και ενημερώνει για δράσεις, νομοθετικές εξελίξεις, διαβουλεύσεις, παρεμβάσεις

σχετικά με θέματα που αφορούν την κοινωνική ένταξη των Ρομά.



<https://egroma.gov.gr/>

ΚΥΡΙΑ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΑ ΚΕΙΜΕΝΑ

Το νομοθετικό πλαίσιο για τους Ρομά από το 1950 και μετά καταγράφεται αναλυτικά στην ιστοσελίδα, <https://egroma.gov.gr/ellhnikh-nomothesia/>.

Αναλυτική καταγραφή του θεσμικού πλαισίου και των νομοθετικών ρυθμίσεων ανά τομέα κοινωνικής ένταξης των Ρομά υπάρχει και στο **Παράρτημα III της Εθνικής Στρατηγικής και του Σχέδιου Δράσης για την Κοινωνική Ένταξη των Ρομά 2021 – 2030**, https://egroma.gov.gr/wp-content/uploads/2023/06/EL_ΕΣΚΕ-Ρομα-2021_2030_FINAL_1st-REVISION_2023-05.04.2023.pdf

Επίσης, επισημαίνονται τα εξής:

Ν. 4368/2016 (ΦΕΚ Α' 21) άρθρο 4 και ΚΥΑ Δ23/ΟΙΚ.14435/1135/29.03.2016 (ΦΕΚ Β' 854) σχετικά με τα Κέντρα Κοινότητας και Παραρτήματα Ρομά. Τα παραρτήματα Ρομά αποτελούν συνέχεια των «Κέντρων Στήριξης Ρομά και Ευπαθών Ομάδων» και αποτελούν δομές παρακολουθήματα του «Κέντρου Κοινότητας» με τις οποίες διευρύνεται, ή επεκτείνεται σε περίπτωση προϋπαρχόντων «Κέντρων Στήριξης Ρομά και Ευπαθών Ομάδων» η δράση των Κέντρων Κοινότητας ώστε να εξυπηρετεί θύλακες φτώχειας, καταυλισμούς Ρομά, θύλακες Μεταναστών κ.ά. Τα παραρτήματα Ρομά έχουν ως στόχο την ενίσχυση της κοινωνικής ένταξης και προώθησης στην απασχόληση της συγκεκριμένης ομάδας πληθυσμού, η οποία βιώνει πολλαπλό κοινωνικό αποκλεισμό και ζει υπό συνθήκες διαβίωσης μη αποδεκτές.

Π.Δ. 84/2019 (ΦΕΚ 123) «Σύσταση και κατάργηση Γενικών Γραμματειών και Ειδικών Γραμματειών/Ενιαίων Διοικητικών Τομέων Υπουργείων».

Άρθρο 7: Η Γενική Γραμματεία Κοινωνικής Αλληλεγγύης και Καταπολέμησης της Φτώχειας καθίσταται αρμόδια για το σχεδιασμό, συντονισμό και την παρακολούθηση των πολιτικών που αφορούν στην ευάλωτη κοινωνική ομάδα των Ρομά και το εθνικό σημείο επαφής για θέματα Ρομά της Ε.Ε.

ΘΡΗΣΚΕΥΤΙΚΕΣ ΜΕΙΟΝΟΤΗΤΕΣ



ΑΦΟΥΓΚΡΑΖΟΜΑΣΤΕ ΤΙΣ ΘΡΗΣΚΕΥΤΙΚΕΣ ΙΔΙΑΙΤΕΡΟΤΗΤΕΣ ΓΥΡΩ ΜΑΣ

- Άτομα από διαφορετικές θρησκείες που κατοικούν στην Ελλάδα είναι συνήθως Μουσουλμάνοι (συμπ. της Μουσουλμανικής Μειονότητας της Θράκης), Μάρτυρες του Ιεχωβά, Παλαιομερολογίτες, Καθολικοί, Προτεστάντες (διαφόρων δογμάτων), Ισραηλίτες, Ινδουιστές κ.ά.
- Σε μία θρησκευτική μειονότητα μπορεί να ανήκουν τόσο Έλληνες υπήκοοι (π.χ. Μουσουλμάνοι της Θράκης, Ισραηλίτες), όσο και υπήκοοι άλλων κρατών που κατοικούν στην Ελλάδα.
- Συνήθως η εθνοτική καταγωγή, η καταγωγή από μία συγκεκριμένη χώρα, προσδιορίζει και τη θρησκεία του ατόμου, αλλά αυτό δεν είναι πάντα απαραίτητο, καθώς σε πολλές χώρες υπάρχουν πολίτες διαφορετικών θρησκειών ή δογμάτων.
 - Για παράδειγμα, οι Αλβανοί μπορεί να είναι Μουσουλμάνοι, Χριστιανοί Ορθόδοξοι, ή Καθολικοί, οι Αιγύπτιοι μπορεί να είναι Μουσουλμάνοι ή Κόπτες (χριστιανοί), οι Σύριοι συνήθως είναι Μουσουλμάνοι, αλλά μπορεί να είναι και Χριστιανοί Ορθόδοξοι, ομοίως και οι Λιβανέζοι μπορεί να είναι Χριστιανοί Ορθόδοξοι ή Καθολικοί, οι Γεωργιανοί είναι κυρίως Χριστιανοί Ορθόδοξοι, αλλά μπορεί να είναι και Μουσουλμάνοι, οι Ινδοί είναι κυρίως Ινδουιστές, αλλά μπορεί να είναι και Μουσουλμάνοι ή Σιχ, οι περισσότεροι Μπαγκλαντεσιανοί είναι Μουσουλμάνοι, αλλά μπορεί να είναι και Ινδουιστές.
- Στα **προτεσταντικά δόγματα** που κυρίως δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα ανήκουν οι Ευαγγελικές Εκκλησίες, οι Πεντηκοστιανοί, οι Βαπτιστές, οι Αντβεντιστές και οι Μορμόνοι.

- **Ισραηλίτες** (Εβραίοι): Ο όρος *Ισραηλίτης* (*ισραηλιτικός*) καλύπτει την εθνο-θρησκευτική διάσταση της συγκεκριμένης ομάδας Ελλήνων υπηκόων. Ο όρος *Εβραίος* είναι επίσης αποδεκτός αλλά μόνο για άτυπη χρήση. Ο όρος *Ιουδαίος* αποφεύγεται στην Ελλάδα. Ο όρος *Ισραηλινός* αναφέρεται αποκλειστικά σε υπηκόους του κράτους του Ισραήλ.
- **Μουσουλμάνοι** (Ισλάμ): Οι **Μουσουλμάνοι** που ζουν στην Ελλάδα ποικίλουν εθνοτικά, προέρχονται από κάθε σημείο του ισλαμικού κόσμου, αλλά κυρίως από χώρες της Βόρειας Αφρικής, της Μέσης Ανατολής, της Κεντρικής και Νότιας Ασίας και των Βαλκανίων. Κάποιοι επίσης προέρχονται εθνοτικά και από την Ελλάδα, όπως οι Έλληνες Μουσουλμάνοι της Θράκης και των Δωδεκανήσων. Οι περισσότεροι Μουσουλμάνοι που ζουν στην Ελλάδα ανήκουν στο **σουνιτικό κλάδο** της θρησκείας. Αλλά, αν προέρχονται από το Ιράν, το Ιράκ, το Πακιστάν ή την Συρία (και γενικά από χώρες που οι Σιίτες υφίστανται διώξεις από εξτρεμιστικές ομάδες Σουνιτών), μπορεί να είναι και Σιίτες.
- Συχνά οι θρησκευτικοί κανόνες απαγορεύουν ή επιβάλλουν στα μέλη ορισμένων θρησκευτικών κοινοτήτων πρακτικές, συνήθειες ή ακόμα και υποχρεώσεις που επιτρέπονται ή που δεν επιβάλλονται στα μέλη άλλων θρησκευτικών κοινοτήτων.
 - Για παράδειγμα, άρνηση στράτευσης και μετάγγισης αίματος για τους Μάρτυρες του Ιεχωβά, διατροφικές απαγορεύσεις για τους Ισραηλίτες, όπως η κατανάλωση χοιρινού και οστρακόδερμων ή μη κατανάλωση προϊόντων που δεν φέρουν πιστοποίηση Κοσέρ, διατροφικές απαγορεύσεις για τους Μουσουλμάνους, όπως η απαγόρευση κατανάλωσης χοιρινού, αλκοόλ, η κατανάλωση κρέατος που δεν είναι χαλάλ μόνο σε περίπτωση ανάγκης, η απαγόρευση κατανάλωσης νερού και φαγητού κατά τις ημέρες της νηστείας - Ραμαζάνι (από την αυγή μέχρι την δύση του ήλιου), διατροφικές απαγορεύσεις για τους ινδουιστές όπως η κατανάλωση βοδινού, η κάλυψη των Μουσουλμάνων γυναικών με Χετζάμπ, Νικάμπ ή Μπούρκα³⁶, η κάλυψη των αντρών Σιχ με τουρμπάνι.



Αυτές οι ιδιαιτερότητες πρέπει να γίνονται σεβαστές, εφόσον είναι δυνατόν, και δεν πρέπει σε καμία περίπτωση να αποτελούν αντικείμενο υποτιμητικών ή σαρκαστικών σχολίων.

- Σε αντίθεση με τα παραπάνω, υπάρχουν, σε ορισμένες θρησκείες ή δόγματα, κανόνες ασύμβατοι με το ελληνικό δίκαιο.

36. Χετζάμπ είναι το κεφαλομάντηλο και είναι το συνηθέστερο στην Ελλάδα. Νικάμπ είναι η κάλυψη όλου του προσώπου εκτός των ματιών και Μπούρκα είναι η κάλυψη και των ματιών με δικτυωτό υφασμάτινο πλέγμα. Τα δύο τελευταία χρησιμοποιούνται πολύ σπάνια από τους πληθυσμούς που διαμένουν στην Ελλάδα.

- Για παράδειγμα, άρνηση μετάγγισης αίματος σε ανήλικο που κινδυνεύει η ζωή του (Μάρτυρες του Ιεχωβά), άρνηση καταγραφής σε μηχανογραφικά συστήματα, όπως ΑΜΚΑ, ΑΦΜ (Παλαιοημερολογίτες), δυνατότητα για πολυγαμία αντρών, τέλεση γάμων με ασύμβατες πρακτικές, όπως δια αντιπροσώπων, εξ αποστάσεως, μεταξύ πρώτων εξαδέλφων (Μουσουλμάνοι).



Οι κανόνες αυτοί, ως ασύμβατοι με την ελληνική νομοθεσία, είτε δεν εφαρμόζονται, είτε εφαρμόζονται υπό αυστηρές προϋποθέσεις³⁷, είτε, ακόμη και αν εφαρμοστούν από τους ενδιαφερόμενους, δεν παράγουν έννομες συνέπειες στην Ελλάδα.



ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ/ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΟΤΑΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕ ΑΤΟΜΑ ΑΠΟ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΕΣ ΘΡΗΣΚΕΙΕΣ/ΔΟΓΜΑΤΑ

- Πάντα εξυπηρετούμε τον άνθρωπο χωρίς καμία διάκριση ενόψει της διαφορετικής θρησκευτικής/πολιτισμικής εικόνας που έχουμε μπροστά μας. Παρέχουμε τις ίδιες υπηρεσίες και ευκαιρίες σε όλους τους πολίτες, ανεξαρτήτως θρησκείας.
- Σεβόμαστε τους τρόπους λατρείας, το ντύσιμο, τα σύμβολα των μελών των διαφόρων θρησκευτικών ομάδων, χωρίς καμία γελοιοποίηση και κατάκριση, ακόμα κι αν φαντάζουν παράξενα ή ασυνήθη στα μέλη της κυρίαρχης θρησκευτικής ομάδας, αφού εν τέλει και αυτά αποτελούν ελεύθερες και σύννομες επιλογές, όπως αυτές των κατά πλειοψηφία κρατούντων.
- Δεν αποδεχόμαστε και απαγορεύουμε οποιασδήποτε μορφής παρενόχληση (λεκτική, σωματική, ψυχολογική) μεταξύ των εξυπηρετούμενων πολιτών, όσο και μεταξύ αυτών και των στελεχών της δημόσιας διοίκησης.
- Αποδεχόμαστε έγγραφα και αναγνωρίζουμε πράξεις των Μουφτήδων, ή άλλων θρησκευτικών λειτουργών εφόσον υπάρχει έγκριση από το Μονομελές Πρωτοδικείο, όπου απαιτείται ή άλλου αρμοδίου οργάνου, όπως ορίζεται.
- Διευκολύνουμε την άσκηση των δικαιωμάτων των θρησκευτικών μειονοτήτων:
 - Προσφορά κατάλληλης τροφής σε δημόσιες εκδηλώσεις ή συσσίτια που προσφέρονται σε κρατούμενους, σε τρόφιμους νοσοκομείων, σε

37. Π.χ. το Νοσοκομείο μπορεί να ζητήσει εισαγγελική εντολή για να πραγματοποιηθεί η μετάγγιση αίματος ανήλικου που η ζωή του βρίσκεται σε διακινδύνευση.

φιλοξενούμενους σε δομές, εναλλακτικά μπορούμε να φροντίζουμε να υπάρχουν βασικές επιλογές (π.χ. χορτοφαγικές) για όλους.

- Εξασφάλιση δυνατότητας χώρου και χρόνου λατρείας, π.χ. οι μουσουλμάνοι προσεύχονται 5 φορές την ημέρα, με συγκεκριμένη κατεύθυνση και τελετουργίες, εφόσον είναι εφικτό, διατίθεται διακριτικός χώρος για προσευχή ή απομόνωση.
 - Εξασφάλιση δυνατότητας ταφής ανάλογα με τα ισχύοντα θρησκευτικά τους πρότυπα, κ.λπ., κατ' εφαρμογή της ισχύουσας νομοθεσίας.
 - Λαμβάνουμε υπόψη θρησκευτικές εορτές και πρακτικές κατά τον προγραμματισμό υπηρεσιών και ραντεβού.
 - Π.χ. για τους Μουσουλμάνους: κατά τη διάρκεια του Ραμαζανιού, νηστεύουν από την ανατολή ως τη δύση του ηλίου, επομένως ενδέχεται να είναι πιο κουρασμένοι ή λιγότερο διαθέσιμοι για απογευματινές συναντήσεις,
 - Για τους Ισραηλίτες: από το βράδυ της Παρασκευής ως το βράδυ του Σαββάτου (Shabbat) δεν εργάζονται, ούτε χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές συσκευές, κατά το Πέσχαχ (εβραϊκό Πάσχα) και το Γιομ Κιπούρ (ημέρα νηστείας), δεν εργάζονται.
- Τις μέρες και ώρες αυτές δεν πρέπει να προγραμματίζονται υποχρεωτικά ραντεβού.**
- Σεβόμαστε πλήρως την ιδιωτικότητα των θρησκευτικών πεποιθήσεων κάθε ατόμου.



ΠΡΟΣΟΧΗ! Οι θρησκευτικές αρχές και τα έθιμα των «άλλων» είναι το ίδιο ιερές/α για αυτούς, όπως είναι και οι δικές/α μας για εμάς.

Αλλά, σε καμία περίπτωση δεν παραβιάζουμε την ισχύουσα νομοθεσία χάρη μιας υποτιθέμενης παράδοσης (π.χ. πολυγαμία, γάμος μικρού παιδιού, κλειτοριδεκτομή). Όπου παρουσιαστεί ή τεθεί υπόψη μας τέτοιο φαινόμενο/συμβάν, προσφεύγουμε και το αναφέρουμε στις αρμόδιες αρχές (τις οποίες αν δεν γνωρίζουμε τις αναζητούμε).



ΤΙ ΑΠΟΦΕΥΓΟΥΜΕ

- Δεν κάνουμε διάκριση εις βάρος των προσώπων με ενδυματολογικές διαφοροποιήσεις (όπως το «νικάμπ», το «χετζάμπ», η «μπούρκα» ή το κεφα-

λομάντηλο, κ.λπ.)³⁸.

- Ποτέ δεν αναφερόμαστε υποτιμητικά, με υπαινιγμούς ή σαρκαστικά σχόλια αναφορικά με το ντύσιμο ή τα σύμβολα που φέρουν τα πρόσωπα που προσέρχονται στην υπηρεσία, ή την άρθρωση λόγου τους. Δεν σχολιάζουμε ή κρίνουμε τις θρησκευτικές πρακτικές των πολιτών.
- Η επίδειξη οικειότητας, η χωρική προσέγγιση, ή το σωματικό άγγιγμα γυναικών και ανήλικων κοριτσιών συνήθως κρίνονται ως μη επιτρεπτά από τα μέλη που ανήκουν σε ορισμένες θρησκευτικές μειονότητες. Για το λόγο αυτόν, είμαστε ιδιαιτέρως προσεκτικές/οί κατά την εξυπηρέτηση των γυναικών.
- Δεν κάνουμε υποθέσεις ή εκφράζουμε απόψεις που μπορεί να θεωρηθούν προσβλητικές.
- Δεν ρωτάμε «Σε ποια θρησκεία ανήκετε;», εκτός αν είναι απολύτως απαραίτητο.
- Αποφεύγουμε φράσεις όπως «Όλοι οι [θρησκευτική ομάδα] είναι...» (στερεότυπα).
- Δεν προγραμματίζουμε υποχρεωτικά ραντεβού σε ώρες ή ημέρες που συγκρούονται με βασικές θρησκευτικές υποχρεώσεις (βλ. παραπάνω).
- Δεν αναφερόμαστε αυτοβούλως σε εορτές που ορισμένοι δεν γιορτάζουν (π.χ. Χριστούγεννα).



Η ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΟΥΔΕΤΕΡΟΤΗΤΑΣ

Η χρήση θρησκευτικών συμβόλων από δημόσιους υπαλλήλους κατά την άσκηση των καθηκόντων τους μπορεί να εγείρει ζητήματα σχετικά με την ουδετερότητα του κράτους και την προστασία της θρησκευτικής ελευθερίας των πολιτών σε ένα δημοκρατικό και πλουραλιστικό κράτος³⁹. Για τον λόγο αυτό:

— Αποφεύγουμε οποιαδήποτε ενέργεια ή έκφραση θα μπορούσε να θεωρηθεί ως **προώθηση ή επιβολή** συγκεκριμένων θρησκευτικών πεποιθήσεων.

— Αποφεύγουμε να εκφράζουμε προσωπικά θρησκευτικά σύμβολα ή λόγο όταν ερχόμαστε σε επαφή με το κοινό, **στο μέτρο που αυτό προκαλεί προβλήματα ουδετερότητας ή αποτελεί ένδειξη μεροληψίας ή επηρεάζει την ποιότητα της υπηρεσίας που παρέχουμε.**

38. Εφόσον για τη χρήση αυτών δεν υπάρχει συγκεκριμένη απαγόρευση ή άλλη σύσταση π.χ. στα νοσοκομεία, χειρουργεία, κατά τον διαβατηριακό έλεγχο αναγνώρισης προσώπου, όπου άλλωστε συνιστάται παρουσία γυναίκας στο χώρο ελέγχου.

39. Το ελληνικό Σύνταγμα αναγνωρίζει την Ορθοδοξία ως επικρατούσα θρησκεία (άρθρο 3), κάτι που θεωρείται «ιστορική αναγνώριση» και όχι μορφή κρατικής επιβολής.

ΚΥΡΙΑ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΑ ΚΕΙΜΕΝΑ

Σύνταγμα της Ελλάδας – Άρθρο 13 Θρησκευτική Ελευθερία.

<https://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/f3c70a23-7696-49db-9148-f24dce6a27c8/FEK%20211-A-24-12-2019%20NEO%20SYNTAGMA.pdf>

Χάρτης θεμελιωδών δικαιωμάτων της Ε.Ε. (άρθρο 10, Ελευθερία Σκέψης, Συνείδησης και Θρησκείας).

https://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_el.pdf

Ευρωπαϊκή Σύμβαση για την προστασία των δικαιωμάτων του ανθρώπου και των θεμελιωδών ελευθεριών (ΕΣΔΑ)

https://www.echr.coe.int/documents/d/echr/convention_ell

ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑ ΑΝΕΡΓΟΙ



ΟΤΑΝ Η ΑΝΕΡΓΙΑ ΓΙΝΕΤΑΙ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΟΤΗΤΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

Η μακροχρόνια ανεργία⁴⁰ δεν είναι απλώς μια απουσία δουλειάς. Είναι **μια εμπειρία που επηρεάζει σε βάθος την καθημερινότητα, την αυτοεικόνα και την ψυχολογία των ανθρώπων**. Όσοι παραμένουν για καιρό εκτός αγοράς εργασίας:

- Αντιμετωπίζουν **πολλαπλά εμπόδια**:
 - ▣ κοινωνικό αποκλεισμό,
 - ▣ έλλειψη πρόσβασης σε πληροφορίες,
 - ▣ περιορισμένες ευκαιρίες κατάρτισης.
- Βιώνουν οικονομική αστάθεια και σοβαρή **επισφάλεια**: μπορεί να αντιμετωπίζουν έξωση από την κατοικία τους, χρέη προς το δημόσιο, άλλες οφειλές, γενική αδυναμία στην καταβολή των υποχρεώσεων του νοικοκυριού τους.
- Αισθάνονται εξουθένωση, μεγάλη **ψυχολογική** πίεση, ένταση, απώλεια αυτοεκτίμησης, άγχος, κατάθλιψη και απομάκρυνση από την κοινωνική ζωή.
- Όταν υπάρχουν εξαρτώμενα μέλη, παιδιά ή γονείς μεγαλύτερης ηλικίας με προβλήματα υγείας, αλλά και άλλοι παράγοντες κινδύνου, η κατάσταση αυτή επιδεινώνεται με συνέπεια να δυσκολεύεται η επικοινωνία ανάμεσα στο άτομο

40. Σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία (π.χ. αρ. 27 του ν. 1545/1985, άρθρο 27), μακροχρόνια άνεργος θεωρείται το άτομο που παραμένει εγγεγραμμένο στα μητρώα ανέργων της Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης (Δ.ΥΠ.Α.) για χρονικό διάστημα άνω των 12 συνεχόμενων μηνών. Αυτός ο ορισμός ευθυγραμμίζεται με τον ορισμό της Eurostat και της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας (ΔΟΕ).

μο και το στέλεχος της δημόσιας υπηρεσίας που εξυπηρετεί.

- Εξαιτίας όλων αυτών, αδυνατούν συχνά να ακολουθήσουν οδηγίες όταν μάλιστα αυτές οι οδηγίες απαιτούν ιδιαίτερη πειθαρχία και πολύτιμο χρόνο για να επιλυθούν επιμέρους ζητήματα.
- Συχνά χαρακτηρίζονται από **πολλαπλές ευαλωτότητες**, γεγονός που δημιουργεί έναν φαύλο κύκλο αποκλεισμού από την αγορά εργασίας και το κοινωνικό σύνολο. Έτσι, συχνά, οι μακροχρόνια άνεργοι είναι άτομα άνω των 50 ετών (οι εργοδότες συχνά αποφεύγουν την πρόσληψη μεγαλύτερων ατόμων λόγω προκαταλήψεων για μειωμένη απόδοση ή δυσκολία στην τεχνολογική προσαρμογή⁴¹), γυναίκες, ιδιαίτερα μητέρες (αντιμετωπίζουν εμπόδια συχνά λόγω της έλλειψης υποστήριξης για τη φροντίδα παιδιών), άτομα με αναπηρία (αντιμετωπίζουν τόσο φυσικά όσο και κοινωνικά εμπόδια στην απασχόληση), άτομα από τον μεταναστευτικό/προσφυγικό πληθυσμό, δι-εμφυλικά άτομα, άτομα που διαβιούν σε συνθήκες μακροχρόνιας φτώχειας, άτομα με χαμηλό μορφωτικό επίπεδο, Ρομά, άτομα με προβλήματα εξάρτησης ή απεξαρτημένα, άτομα αποφυλακισμένα, άστεγοι.



ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ/ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

Οι μακροχρόνια άνεργοι που προσέρχονται σε δημόσιες υπηρεσίες έχουν συχνά βιώσει όχι μόνο την απώλεια εργασίας, αλλά και **την απογοήτευση, την απόρριψη και την κόπωση από την επαναλαμβανόμενη αναζήτηση χωρίς αποτέλεσμα**. Η αλληλεπίδρασή τους με τον δημόσιο υπάλληλο μπορεί να καθορίσει αν θα συνεχίσουν να προσπαθούν ή θα παραιτηθούν από την προσπάθεια. Για πολλούς, η επίσκεψή τους σε μια δημόσια υπηρεσία είναι μια από τις λίγες πράξεις ελπίδας και διεκδίκησης που τους έχουν απομείνει. Επομένως:

- Επιδεικνύω **ανθρωπιά, υπομονή και επαγγελματισμό**, κατανοώντας ότι πίσω από κάθε αίτημα ή γραφειοκρατική διαδικασία, υπάρχει μια προσωπική ιστορία, με αγωνία και συχνά απογοήτευση.
- **Ακούω ενεργητικά, με προσοχή και χωρίς διακοπές**. Δίνουμε χώρο στον πολίτη να εξηγήσει το αίτημά του και την κατάστασή του, χωρίς να τον διακόπτουμε ή να βιαζόμαστε.
- **Ακούω χωρίς προκαταλήψεις και αποφεύγω ερωτήσεις που υπονοούν ευθύνη ή αδράνεια**. Π.χ. αποφεύγουμε εκφράσεις, όπως «Και τόσο καιρό τι

41. Σύμφωνα με το αρ. 2 παρ. 8 του ν. 4430/2016, οι μακροχρόνια άνεργοι έως είκοσι πέντε ετών και άνω των πενήντα ετών, ανήκουν στις ειδικές ομάδες πληθυσμού (ομάδες που βρίσκονται σε μειονεκτική θέση ως προς την ομαλή ένταξή τους στην αγορά εργασίας). Βλ. αναλυτικά και στο κεφάλαιο γενικές οδηγίες του παρόντος.

κάνετε;» ή «Γιατί δεν βρήκατε δουλειά ακόμα;».

- **Μιλώ με απλή, κατανοητή γλώσσα.** Αποφεύγω την υπερβολική χρήση όρων ή τεχνικής φρασεολογίας. Η μηχανική αναφορά από το στέλεχος της δημόσιας υπηρεσίας σε διατάξεις νόμου ή σε εγκυκλίους μπορεί να οδηγήσει σε εκρηκτικά επεισόδια ανάμεσα στον άνεργο και στο άτομο που τον / την εξυπηρετεί. Εξηγώ ήρεμα τα δικαιώματα, τα βήματα και τις επιλογές που υπάρχουν.
- Ενημερώνω υπεύθυνα, με σαφήνεια και ενσυναίσθηση, ώστε να τους προσφέρω **όχι απλώς εξυπηρέτηση**, αλλά στήριξη και αξιοπρέπεια.
- **Διατηρώ ήρεμο και υποστηρικτικό τόνο.** Η στάση μας πρέπει να μεταδίδει ασφάλεια, όχι αποστασιοποίηση. Ένα χαμόγελο, ένα «καταλαβαίνω» ή «θα δούμε μαζί τι μπορείτε να κάνετε» κάνει διαφορά.
- **Σέβομαι την αξιοπρέπεια του ανθρώπου απέναντί μου.** Ακόμη και αν κάποιος είναι φορτισμένος ή απογοητευμένος, οφείλουμε να σταθούμε με ψυχραιμία και επαγγελματισμό. Δεν κρίνεται ενδεδειγμένο να καλείται η αστυνομία στην υπηρεσία για να απομακρύνει τον/την άνεργο-η που φωνάζει, ιδίως αν το άτομο αυτό δεν είναι επιθετικό, αλλά φωνάζει προκειμένου να συνομιλήσει με έναν υπεύθυνο για το πρόβλημα του. Το άτομο που απομακρύνεται από την υπηρεσία μέσω της αστυνομίας θεωρεί ότι η πρακτική αυτή εκ μέρους της υπηρεσίας στην οποία προσφεύγει σε μία ιδιαίτερα κρίσιμη στιγμή της ζωής του και την στιγμή που την έχει περισσότερη ανάγκη από ποτέ (προκειμένου να λάβει καθοδήγηση ή συμπαράσταση), αποτελεί πράξη κακομεταχείρισης.



ΤΙ ΑΠΟΦΕΥΓΟΥΜΕ

(Συνηθισμένες εκφράσεις ή στάσεις που μπορεί άθελά μας να ενισχύσουν το αίσθημα απόρριψης ή αδιαφορίας)

Ακατάλληλη συμπεριφορά ή φράση	Πιο κατάλληλη διατύπωση ή στάση
«Τόσο καιρό τι κάνετε;»	«Ποιά είναι η εμπειρία σας μέχρι σήμερα; Να δούμε μαζί τι ευκαιρίες υπάρχουν.»
«Δεν μπορώ να κάνω κάτι για εσάς.»	«Αυτή τη στιγμή δεν υπάρχει κάποιο σχετικό πρόγραμμα, αλλά μπορούμε να δείτε αυτά που είναι ανοιχτά».

Ακατάλληλη συμπεριφορά ή φράση	Πιο κατάλληλη διατύπωση ή στάση
Μονολεκτικές απαντήσεις, π.χ. «Όχι», «Δεν γίνεται»	«Αυτό δεν είναι δυνατό με τα τρέχοντα δεδομένα, αλλά έχετε και άλλες εναλλακτικές όπως...»
«Δείτε μόνοι σας στο site.»	«Μπορώ να σας δείξω πού ακριβώς να μπειτε και τί να ψάξετε. Θέλετε να το δούμε μαζί;»
«Δεν φταίμε εμείς αν δε βρίσκετε δουλειά.»	«Ξέρω ότι είναι δύσκολες οι συνθήκες. Πάμε να δούμε τί λύσεις υπάρχουν αυτή τη στιγμή.»



ΕΙΝΑΙ ΠΟΛΥ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ ΝΑ ΔΙΝΟΥΜΕ ΣΑΦΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Αν και δεν είναι ανάγκη να δώσουμε άμεσα τη λύση σε κάθε πρόβλημα, είναι όμως κρίσιμο να μπορούμε να **κατευθύνουμε σωστά και έγκυρα** τον πολίτη στον αρμόδιο φορέα ή την κατάλληλη υπηρεσία (για συγκεκριμένα προγράμματα, επιδόματα, παροχές, ευκαιρίες κατάρτισης, συνδέσμους, τηλέφωνα ή τοπικά σημεία εξυπηρέτησης) και μεριμνούμε για τη διασύνδεση με τις δομές αυτές.

Προσοχή όμως! Προσπαθώ να μην παραπέμπω γενικόλογα «κοιτάξτε στο site», αλλά να είμαι συγκεκριμένος/η. Ενδεικτικά, μπορώ να παραπέμπω τον/την άνεργο/άνεργη στους ακόλουθους φορείς και συνδέσμους:



Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης (Δ.ΥΠ.Α.)

Για προγράμματα απασχόλησης, κατάρτισης, επιδομάτων, λοιπών παροχών και συμβουλευτικής.



www.dypa.gov.gr



Τηλ. Εξυπηρέτησης: 1555

Κέντρα Προώθησης Απασχόλησης (ΚΠΑ2): Οι άνεργοι μπορούν να επισκεφθούν τα τοπικά ΚΠΑ2 για καθοδήγηση και πληροφορίες. Βρείτε την Υπηρεσία ΚΠΑ2, στην οποία ανήκει ο πολίτης με βάση την κατοικία του, στον εξής σύνδεσμο:



<https://www.dypa.gov.gr/poy-aniko?belong-to=>

- **Ενθαρρύνουμε** τον/την άνεργο/άνεργη **να εγγραφεί** στην Δ.ΥΠ.Α., εξηγώντας ότι μπορεί να έχει έτσι πρόσβαση σε προγράμματα, επιδόματα και άλλες υπηρεσίες.
- Ενημερώνουμε ότι μπορεί να επισκεφθεί τους **παρακάτω συνδέσμους** για περισσότερες πληροφορίες. Συστήνουμε να παρακολουθούν τις σχετικές προσκλήσεις στους συνδέσμους αυτούς. Εν ανάγκη **τον/την βοηθάμε να περιηγηθεί** σε αυτές με βάση τις ανάγκες, τα χαρακτηριστικά του/της και τον τόπο κατοικίας του και να πλοηγηθούμε μαζί του/της σε σχετικές ενεργές προσκλήσεις. Τους επισκεπτόμαστε και εμείς, ώστε να γνωρίζουμε, έστω και αδρά, τις δράσεις και τα τρέχοντα προγράμματα.

Για κατάρτιση (σε τρέχοντα προγράμματα κατάρτισης, σε ΕΠΑΣ μαθητείας, σε ΣΑΕΚ, σε Κέντρα Δια Βίου Μάθησης (ΚΔΒΜ) ή ακόμα και σε σχολές κατάρτισης για ΑμεΑ)

 <https://www.dypa.gov.gr/more-katartisi> ή <https://www.dypa.gov.gr/psakhno-ghiaepagghelmatiki>

Για τρέχοντα προγράμματα απασχόλησης και θέσεις εργασίας

 <https://www.dypa.gov.gr/psakhno-ghiathesi-erghasias>

Για συμβουλευτικές υπηρεσίες: Εξηγείστε ότι μπορεί να κάνει χρήση των υπηρεσιών της Δ.ΥΠ.Α. για καθοδήγηση και υποστήριξη. Ενημερώστε τον/την για την δυνατότητά του/της να εξυπηρετηθεί μέσω της πλατφόρμας MyDYPAlive για ραντεβού/τηλεδιασκέψεις με εργασιακούς συμβούλους:

 **Εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη από τον Οργανισμό Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ).**

Για πληροφορίες σχετικά με το **Επίδομα Μακροχρονίως Ανέργων** - Gov.gr:

 <https://www.gov.gr/ipiresies/ergasia-kai-asphalise/anergia/epidoma-makrokhronion-anergon>, Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών

Για πληροφορίες για **λοιπές κοινωνικές παροχές** (π.χ. προγράμματα κοινωνικού τουρισμού, παιδικές κατασκηνώσεις, επιδότηση για την παρακολούθηση θεαμάτων ή για την αγορά βιβλίων):

 <https://www.dypa.gov.gr/psakhno-ghiakoinonikes-parokhes>

Δήμοι – Κοινωνικές Υπηρεσίες & Κοινωνικά Παντοπωλεία - Κέντρα Κοινότητας

Για παροχές κοινωνικής πρόνοιας, συσσίτια, ψυχοκοινωνική στή-

ριξη, παροχή πληροφοριών, διασύνδεση με δομές, συμβουλευτική υποστήριξη.

Εντοπίστε την κοινωνική υπηρεσία του δήμου κατοικίας του πολίτη που σας επισκέπτεται.



kentrakoinotitas.gr

Λοιπές παροχές και ευεργετήματα εκτός Δ.ΥΠ.Α.

Υποδεικνύουμε άλλες τυχόν ευεργετικές διατάξεις που μπορούν να υπαχθούν ως άνεργοι (π.χ. δωρεάν μετακίνηση ανέργων στα ΜΜΜ, πρόσβαση των Ανασφάλιστων στο Δημόσιο Σύστημα Υγείας <https://www.moh.gov.gr/articles/health/anaptyksh-monadwn-yegeias/3999-prosbash-twn-anasfalistwn-sto-dhmosio-systhma-yegeias>).



Η ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑ ΑΝΕΡΓΙΑ ΣΕ ΣΥΝΔΥΑΣΜΟ ΜΕ ΛΟΙΠΕΣ ΕΥΑΛΩΤΟΤΗΤΕΣ

Η Δ.ΥΠ.Α. παρέχει εξειδικευμένες υπηρεσίες για τους άνεργους και τις άνεργες που ανήκουν σε Ειδικές και Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες και ειδικότερα σε όσους/όσες ανήκουν στις εξής κατηγορίες:

- Άτομα με Αναπηρίες (ΑμεΑ)
- Απεξαρτημένοι/ες από εξαρτησιογόνες ουσίες
- Αποφυλακισμένοι/ες
- Νεαρά Παραβατικά Άτομα ή Νεαρά Άτομα που βρίσκονται σε κοινωνικό κίνδυνο
- Θύματα Εμπορίας Ανθρώπων
- Γυναίκες Θύματα έμφυλης και ενδοοικογενειακής βίας
- Διεμφυλικά πρόσωπα
- Άτομα που συνεχίζουν να διαμένουν μετά την ενηλικίωσή τους σε Μονάδες Παιδικής Προστασίας και Φροντίδας

Στους άνεργους και τις άνεργες που ανήκουν στις παραπάνω κατηγορίες παρέχονται Συμβουλευτικές Υπηρεσίες:

- ενημέρωσης και εξειδικευμένης πληροφόρησης σχετικά με θέματα κατάρτισης, απασχόλησης και επιχειρηματικότητας και
- εξατομικευμένης υποστήριξης προκειμένου να ενταχθούν στην αγορά εργασίας και να κατακτήσουν κοινωνική και οικονομική αυτονομία.

Συμβουλευόμαστε τον άνεργο ευάλωτο **να εγγραφεί στο ειδικό μητρώο ανέργων ευπαθών ομάδων της Δ.ΥΠ.Α.** <https://www.dypa.gov.gr/idikes-koinonikes-omades?tab=efpathis-koinonikes-omades-kai-anerghia&tab2=ypiresia-mydypalive-dinatotita-psifiakou-rantevou-ghia-tin-eksipiretisi-anerghon-eko&tab3=>

Ενημερώνουμε για τη λειτουργία Γραφείων Εξυπηρέτησης Ειδικών Κοινωνικών Ομάδων (Γ.Ε. Ε.Κ.Ο.). στην Δ.ΥΠ.Α., αν υπάρχουν στην περιοχή του



<https://www.dypa.gov.gr/simia-eksipiretisis?&%CE%93%CE%A1.%CE%95%CE%9A%CE%9F>

Για να είμαστε σε θέση να ενημερώσουμε πιο αναλυτικά ένα μακροχρόνια άνεργο άτομο που προσέρχεται στην υπηρεσία και ανήκει και σε κάποια άλλη ευάλωτη κατηγορία, συμβουλευόμαστε τον σύνδεσμο



<https://www.dypa.gov.gr/efpathis-koinoniki-omada>

Επίσης για περισσότερες και αναλυτικότερες πληροφορίες συμβουλευόμαστε τον σχετικό **οδηγό εξυπηρέτησης Ειδικών και Ευπαθών Ομάδων της Δ.ΥΠ.Α.:**



<https://www.dypa.gov.gr/idikes-koinonikes-omades?tab=odighos-eksipiretisis-ghia-eidikes-kai-efpathis-koinonikes-omades&tab2=eghghrafi-sto-eidiko-mitrwo-anerghon-atomon-m-e-anapiria-amea&tab3=>

και ενημερώνουμε και τους ευάλωτους άνεργους συμπολίτες μας για την πρόσβαση στον οδηγό αυτό.

ΚΥΡΙΑ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΑ ΚΕΙΜΕΝΑ

N.Δ. 2961/1954 (ΦΕΚ Α' 197) «Περί συστάσεως Οργανισμού Απασχολήσεως και Ασφαλίσεως Ανεργίας».

N. 1545/1985 (ΦΕΚ Α' 91) «Εθνικό σύστημα προστασίας από την ανεργία και άλλες διατάξεις».

N. 2434/1996 (ΦΕΚ Α' 188) «Μέτρα πολιτικής για την απασχόληση επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση και άλλες διατάξεις».

N. 2874/2000 (ΦΕΚ Α' 286) «Πρωτόκληση της απασχόλησης και άλλες διατάξεις. Άρθρο 10 Καταβολή εισφορών για μακροχρόνια άνεργους».

N. 3051/2002 (ΦΕΚ Α' 220) «Συνταγματικά κατοχυρωμένες ανεξάρτητες αρχές,

τροποποίηση και συμπλήρωση του συστήματος προσλήψεων στο δημόσιο τομέα και συναφείς ρυθμίσεις».

N. 3302/2004 (ΦΕΚ Α' 267) «Ρύθμιση ετήσιας άδειας εργαζομένων και άλλες διατάξεις».

N. 3227/2004 (ΦΕΚ Α' 31) «Μέτρα για την αντιμετώπιση της ανεργίας και άλλες διατάξεις».

N. 3812/2009 (ΦΕΚ Α' 234) «Αναμόρφωση συστήματος προσλήψεων στο δημόσιο τομέα και άλλες διατάξεις».

N. 4161/2013 (ΦΕΚ Α' 143/14.06.2013) «Πρόγραμμα διευκόλυνσης για ενήμερους δανειολήπτες, τροποποιήσεις στο ν. 3869/2010 και άλλες διατάξεις».

N. 4331/2015 (ΦΕΚ Α' 69) «Μέτρα για την ανακούφιση των Ατόμων με Αναπηρία (ΑμεΑ), την απλοποίηση της λειτουργίας των Κέντρων Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΚΕ.Π.Α.), καταπολέμηση της εισφοροδιαφυγής και συναφή ασφαλιστικά ζητήματα και άλλες διατάξεις» - άρθρο 77 για τη δωρεάν μετακίνηση στα ΜΜΜ.

N. 4921/2022 (ΦΕΚ Α' 75) «Δουλειές Ξανά: Αναδιοργάνωση Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης και ψηφιοποίηση των υπηρεσιών της, αναβάθμιση δεξιοτήτων εργατικού δυναμικού και διάγνωσης των αναγκών εργασίας και άλλες διατάξεις».

N. 5045/2023 (ΦΕΚ Α' 136) «Ενίσχυση του εισοδήματος των μισθωτών, των νέων, της οικογένειας και της εργασίας - Συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις και άλλες επείγουσες διατάξεις. Άρθρο 61 Προγράμματα απασχόλησης ανέργων ηλικίας πενήντα πέντε (55) ετών και άνω - Τροποποίηση παρ. 6 άρθρου 74 του ν. 3863/2010».

ΑΤΟΜΑ ΤΗΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ ΛΟΑΤΚΙ+⁴²

! ΟΤΑΝ ΕΝΑ ΑΤΟΜΟ ΑΝΗΚΕΙ ΣΤΗΝ ΛΟΑΤΚΙ+ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ

- Στην Ελλάδα, ο νόμος αναγνωρίζει λιγότερα δικαιώματα γι' αυτό, ιδίως αναφορικά με την απόκτηση και αναγνώριση τέκνων σε σχέση με τα ετερόφυλα ζευγάρια⁴³.

42. Ακρωνύμιο που χρησιμοποιείται για το σύνολο τη κοινότητας των Λεσβιών, των Ομοφυλόφιλων, των Αμφιφυλόφιλων, των Τρανς, των Κουίρ και των Ίντερσεξ ατόμων. Το σύμβολο «+» δηλώνει και επιπλέον ταυτότητες φύλου και σεξουαλικούς προσανατολισμούς. Στην αγγλική γλώσσα LGBTQI+ (Lesbian, Gay, Bisexual, Transsexual, Queer, Intersex+).

43. Για παράδειγμα, ενώ ο νόμος από το 2024 και έπειτα θεωρητικά εξισώνει τα δικαιώματα των ομόφυλων ζευγαριών (που έχουν τελέσει πολιτικό γάμο), παραμένουν αρκετές ανισότητες σε σύγκριση με τα ετερόφυλα ζευγάρια (που έχουν τελέσει πολιτικό γάμο), όπως ιδίως:

- Στην περίπτωση ομόφυλου ζευγαριού γυναικών (που έχουν τελέσει πολιτικό γάμο) δεν αναγνωρίζονται από το νόμο αυτόματα και οι δύο ως μητέρες κατά τη γέννηση, όπως στα ετερόφυλα ζευγάρια, αλλά μόνο η κυοφορούσα, η άλλη πρέπει στη συνέχεια να υιοθετήσει το παιδί. Το παιδί, έτσι, δεν εγγράφεται στο ληξιαρχείο αυτόματα και με τις δύο γυναίκες ως γονείς αλλά μόνο ως τέκνο της κυοφορούσας, καθώς η άλλη πρέπει να υποβάλει αίτηση υιοθεσίας πρώτα και να κριθεί η αίτηση από το αρμόδιο δικαστήριο. Επομένως, η γονική σχέση με το παιδί που γεννά η μία δεν αναγνωρίζεται εξ αρχής για τη σύζυγό της — πρέπει να γίνει δικαστική υιοθεσία. Ο νόμος δηλαδή δεν προέβλεψε τεκμήριο γονεϊκότητας για την μη βιολογική γονέα σε ομόφυλα ζευγάρια, όπως ισχύει για ετερόφυλα ζευγάρια.
- Η απόκτηση τέκνου μέσω παρένθετης μητρότητας παραμένει, και μετά το ν. 5089/2024, απαγορευμένη για ομόφυλα ζευγάρια ανδρών στην Ελλάδα κι επομένως, τα ομόφυλα ζευγάρια ανδρών αντιμετωπίζουν περισσότερους νομικούς και πρακτικούς περιορισμούς σε σχέση και με τα ετερόφυλα αλλά και με τα ομόφυλα ζευγάρια γυναικών. Ωστόσο, εάν ένα παιδί γεννηθεί μέσω παρένθετης μητρότητας στο εξωτερικό (προφανώς σε χώρες που η νομοθεσία το επιτρέπει και σε άντρες) και η γονεϊκή σχέση αναγνωριστεί εκεί, μπορεί στη συνέχεια να αναγνωριστεί και στην Ελλάδα.

- Διατρέχει αυξημένο κίνδυνο να υποστεί οποιασδήποτε μορφής βία, εκφοβισμό, κακοποιητικές συμπεριφορές, κοινωνικό αποκλεισμό και διακρίσεις, τόσο στο πλαίσιο της οικογένειας όσο και από το κοινωνικό περιβάλλον (σεξισμός, ομοφοβία, τρανσφοβία, κ.ά.).
- Σε βάρος του αναπτύσσεται συχνά ρητορική μίσους, δηλαδή λόγος (συμπ. της διαδικτυακής επικοινωνίας/έκφρασης) που διαδίδει, υποκινεί, προωθεί ή δικαιολογεί το μίσος, την έχθρα, τις διακρίσεις ή την βία προς αυτό.
- Εξαιτίας των παραπάνω:
 - υφίσταται περιορισμούς, ιδιαίτερα όσον αφορά την αυτόματη αναγνώριση της γονεϊκής σχέσης και την πρόσβαση σε μεθόδους υποβοηθούμενης αναπαραγωγής σε σχέση με τα ετερόφυλα ζευγάρια, ακόμη και αν έχει τελέσει πολιτικό γάμο, και άρα η τεκνοποίηση στην πράξη αν είναι ομόφυλο ζευγάρι συνεπάγεται γι' αυτό διαδικασίες, με μεγαλύτερο κόστος και νομική πολυπλοκότητα,
 - γίνεται συχνά αποδέκτης ακατάλληλων ή ανάρμοστων ερωτήσεων,
 - αποκρύπτει συχνά την ΛΟΤΑΚΙ+ ταυτότητά του ελπίζοντας να αποφύγει τα παραπάνω,
 - βιώνει μία διαρκή αίσθηση κινδύνου, αίσθημα ευαλωτότητας, μείωση αυτοπεποίθησης, θυμό, θλίψη, αίσθημα μοναξιάς και άλλες ψυχολογικές συνέπειες που μπορεί να οδηγήσουν σε διαταραχές ή να θέσουν σε κίνδυνο την υγεία και την ζωή του,
 - συχνά διαταράσσονται οι σχέσεις του με την οικογένεια,
 - μπορεί να αποφεύγει να υποβάλλεται σε ιατρικές εξετάσεις, να επισκέπτεται δομές υγείας και να κάνει χρήση των υπηρεσιών υγείας εξαιτίας της αρνητικής στάσης απέναντί του που συχνά βρίσκει εκεί και της έλλειψης εκπαίδευσης σε ζητήματα ΛΟΑΤΚΙ+⁴⁴,
 - διατρέχει αυξημένο κίνδυνο ανεργίας εξαιτίας της ταυτότητάς του ως ΛΟΑΤΚΙ+ άτομο, ιδίως όταν η εν λόγω ταυτότητα έχει καταστεί γνωστή και
 - σε ορισμένες περιπτώσεις, εξαναγκάζεται σε εκβιαστικά διλήμματα και δήθεν οικειοθελείς «θεραπείες μεταστροφής».

Στην Ελλάδα φορείς της κοινωνίας των πολιτών παρέχουν υπηρεσίες ψυχολογικής υποστήριξης και συμβουλευτικής σε ΛΟΑΤΚΙ+ άτομα, όπως:

44. Π.χ. ένα τρανς άτομο που νοσηλεύεται σε θάλαμο ασθενών που δεν αντιστοιχεί στην ταυτότητα φύλου του, δεν εισπράττει το περιβάλλον του νοσοκομείου ως ένα ασφαλές περιβάλλον.

-  <https://www.colouryouth.gr/pes-to-se-emas/>
-  <https://11528.gr/>
-  <https://rainbowschool.gr/report/>
-  <http://www.rainbowfamiliesgreece.com/loatkiGoneisKaiSxoleio.pdf>
-  <https://positivevoice.gr/ψυχοκοινωνική-υπηρεσία>
-  <https://positivevoice.gr/υπηρεσία-ενδυνάμωσης>
-  <https://redumbrella.org.gr/oi-ypiresies-mas/>
-  <https://tgender.gr/omada-psychologikis-ypostirixis-ke-avtognosias/>

ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ ΝΑ ΘΥΜΟΜΑΣΤΕ ΟΤΙ

- ο σεξουαλικός προσανατολισμός, τα χαρακτηριστικά φύλου και η ταυτότητα φύλου είναι **διακριτές έννοιες** που δεν είναι απαραίτητο να συνδέονται⁴⁵,
- είναι συχνά δύσκολο να καταλάβουμε ή να θυμηθούμε όλους τους **όρους** που χρησιμοποιούνται από την ΛΟΑΤΚΙ+ κοινότητα, ωστόσο διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην ορθή αναπαράσταση των ΛΟΑΤΚΙ+ ζητημάτων και η προσπάθεια ορθής χρήσης τους δείχνει ότι σεβόμαστε τα άτομα ΛΟΑΤΚΙ+ και αναγνωρίζουμε τα εμπόδια και τις διακρίσεις που υφίστανται,

45. Ο σεξουαλικός προσανατολισμός αναφέρεται στην ικανότητα του κάθε ατόμου για σεξουαλική/ερωτική έλξη και σχέσεις με άλλα άτομα, είτε του ίδιου φύλου (λεσβίες, ομοφυλόφιλοι) είτε διαφορετικού φύλου (ετεροφυλόφιλοι), είτε ανεξαρτήτως φύλου (αμφιφυλόφιλοι).

Τα χαρακτηριστικά φύλου αναφέρονται στα 'ντερσεξ άτομα, τα οποία εκ γενετής εμφανίζουν πρωτογενή χαρακτηριστικά φύλου που δεν πληρούν τη χρωμοσωμική, γοναδική, ορμονική ή και ανατομική τους κατάταξη σε αρσενικό ή θηλυκό φύλο.

Η ταυτότητα φύλου είναι ψυχολογική έννοια και αναφέρεται στον ατομικό και εσωτερικό τρόπο που βιώνεται το φύλο από κάθε άτομο και που μπορεί να μην συμπίπτει με το φύλο που καταχωρίστηκε κατά τη γέννηση (όρος ομπρέλα τα Τρανς, διεμφυλικά στην ελληνική γλώσσα, άτομα).

Αν δεν γνωρίζουμε τους όρους αυτούς συμβουλευόμαστε κείμενα όπως αυτά:



<https://digitalrepository.ekdd.gr/jspui/handle/123456789/970>



<https://repository.kallipos.gr/handle/11419/13514>

- η ποικιλομορφία στον σεξουαλικό προσανατολισμό, στα χαρακτηριστικά φύλου και στην ταυτότητα φύλου **δεν αποτελεί σωματική ή ψυχική ασθένεια ή διαταραχή, ούτε αναπηρία ή χρόνια πάθηση⁴⁶,**
- η γονεϊκότητα και ο σχηματισμός οικογένειας μπορούν να πάρουν πολλές μορφές,
- σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία⁴⁷ για να επέλθει μεταβολή του καταχωρισμένου φύλου (μέσω μίας δικαστικής διαδικασίας βέβαια⁴⁸) **αρκεί η έκφραση βούλησης του (ενήλικου) τρανς ατόμου ότι επιθυμεί να μεταβάλει το καταχωρισμένο φύλο του,** χωρίς να απαιτείται ούτε χειρουργική επέμβαση, ούτε κάποια άλλη ιατρική πράξη/βεβαίωση,
- σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία⁴⁹ από την καταχώρισή της στο Ληξιαρχείο **η διόρθωση του φύλου του προσώπου ισχύει έναντι όλων.** Ο ΑΦΜ και ο ΑΜΚΑ του προσώπου διατηρούνται,
- δεν είναι εύκολο να ζει ένα άτομο με τον διαρκή φόβο ότι θα υποστεί εξευτελισμό, τραύμα, στίγμα, διακρίσεις και βία ανά πάσα στιγμή και
- το προνόμιο να αισθάνεσαι καλά με το σώμα σου, να μην χρειάζεται να εξηγείς διαρκώς την ταυτότητά σου και να μην κινδυνεύεις εξαιτίας της μαρτυρηθείς να κατανοήσουμε τα συναισθήματα των ΛΟΑΤΚΙ+ ανθρώπων και να τους αντιμετωπίσουμε με **ενσυναίσθηση.**



ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ/ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΤΟΜΩΝ ΛΟΑΤΚΙ+

- Καταρχάς ρωτάμε το όνομα του ατόμου και το προσφωνούμε με το όνομα

46. Σύμφωνα με τις επικαιροποιημένες, διεθνούς αποδοχής και εφαρμογής επιστημονικές θέσεις του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας (ΠΟΥ) και της Αμερικανικής Ψυχιατρικής Εταιρείας που περιέχονται στο “International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems - ICD-11”.

47. Ν. 4491/2017 για την νομική αναγνώριση ταυτότητας φύλου (ΝΑΤΦ).

48. Η οποία είναι χρονοβόρα και ακριβή και αυτός μπορεί να είναι ένα λόγος που πολλά τρανς άτομα δεν την έχουν ακόμη ολοκληρώσει.

49. Ν. 4491/2017 για την νομική αναγνώριση ταυτότητας φύλου (ΝΑΤΦ).

αυτό **ακολουθώντας στις αντωνυμίες το φύλο με το οποίο αυτοπροσδιορίζεται**, ακόμα και αν διαφέρει από τα στοιχεία της ταυτότητάς του, ακόμα και όταν δεν μας ακούει.

- στην χρήση αντωνυμιών διαφορετικών από αυτών που έχουμε συνηθίσει, βοηθάει η προσωπική εξάσκηση, όταν είμαστε μόνοι/ες.
- Χρησιμοποιούμε **συμπεριληπτική γλώσσα** (π.χ. άτομα που επισκέπτονται την υπηρεσία μας αντί για χρήστες/επισκέπτες).
- **Διαμαρτυρόμαστε** όταν ένα άτομο (συνάδελφος ή τρίτος) προβαίνει μπροστά μας στο χώρο εργασίας σε κάποιο ομοφοβικό/τρανσφοβικό σχόλιο. **Επεμβαίνουμε** με σκοπό την προστασία της αξιοπρέπειάς του. Χρησιμοποιούμε τις γνώσεις μας για να αναδείξουμε πώς θα μπορούσε ο/η συνάδελφος να χειριστεί την κατάσταση καλύτερα.
- Ομοίως, αν κάποιο άτομο στο χώρο εργασίας χρησιμοποιεί εσφαλμένες αντωνυμίες/όνομα/γένος για κάποιο άτομο, **διορθώνουμε ευγενικά**, π.χ. συνεχίζοντας την συζήτηση με τις σωστές λέξεις.
- Γνωρίζουμε ότι **πολλά τρανς άτομα δεν έχουν αλλάξει ακόμα τα έγγραφά τους** (βλ. υποσημειώσεις 47 και 48), οπότε μπορεί τα στοιχεία ταυτότητας και η φωτογραφία τους να μη συνάδουν με τον αυτοπροσδιορισμό και την εμφάνιση του ατόμου. Στην περίπτωση αυτή, καταφεύγουμε σε μία λύση που να σέβεται την προσωπικότητα του ατόμου αλλά και τη νομοθεσία, με γνώμονα το φύλο που βιώνουν.
 - Π.χ. ακολουθούμε τις διαδικασίες όπως προβλέπεται νομικά, χρησιμοποιώντας το όνομα και φύλο που αναγράφονται στην ταυτότητα, στο πλαίσιο **όμως** της εσωτερικής, ανεπίσημης επικοινωνίας μεταξύ συναδέλφων μπορούμε να σημειώσουμε τις αντωνυμίες και το όνομα που χρησιμοποιεί το άτομο, ώστε να του απευθυνόμαστε με τον σωστό τρόπο μέχρι την ολοκλήρωση της εξυπηρέτησής του και φυσικά το ρωτάμε αν επιθυμεί την κοινοποίηση των στοιχείων αυτών σε τρίτους.



Ιδιωτικό απόρρητο και ΛΟΑΤΚΙ+ ταυτότητα

Το να αποκαλύψουμε/κοινοποιήσουμε τον σεξουαλικό προσανατολισμό, τα χαρακτηριστικά και την ταυτότητα φύλου ενός ατόμου, **χωρίς την συγκατάθεσή του** (outing) είναι λάθος, είναι στην πραγματικότητα μία πράξη βίας και μερικές φορές μία παράνομη πράξη ιδίως υπό την ιδιότητά μας ως δημόσιοι υπάλληλοι (πειθαρχικά και ποινικά κολάσιμη)⁵⁰.

50. Βλ. σχετικά αρ. 26 και αρ. 107 παρ. 1 περ. η' του ν. 3528/2007, αρ. 5 ΚΔΔ/σίας, αρ. 252 ΠΚ.

Για τον λόγο αυτό προστατεύουμε την **ιδιωτικότητα** του ατόμου, δεν μοιραζόμαστε πληροφορίες σχετικά με την ταυτότητα φύλου, την οικογένεια ή τον σεξουαλικό προσανατολισμό του με τρίτα άτομα, εκτός αν πρόκειται για πληροφορία απαραίτητη για την εξυπηρέτησή του.

Σε κάθε περίπτωση μπορούμε να ρωτήσουμε το άτομο σε ποια πλαίσια/άτομα έχει κάνει γνωστά τα στοιχεία αυτά και πώς επιθυμεί να του απευθυνόμαστε μπροστά σε άλλα άτομα.

Η νομοθεσία θεσπίζει ειδικές **εγγυήσεις μυστικότητας της διαδικασίας** διόρθωσης του καταχωρισμένου φύλου (του Ν. 4491/2017 ΝΑΤΦ). **Η διαδικασία μάλιστα αποτελεί αντικείμενο ειδικής προστασίας ως ευαίσθητο προσωπικό δεδομένο:**

- Όλοι οι υπάλληλοι που εμπλέκονται με οποιονδήποτε τρόπο στη διόρθωση των προαναφερόμενων στοιχείων έχουν υποχρέωση εχεμύθειας.

— Αποκλειστικά και μόνον το πρόσωπο το οποίο διόρθωσε το φύλο του (και οι εξ αυτού εξουσιοδοτημένοι εγγράφως) έχουν δυνατότητα πρόσβασης στα σχετικά στοιχεία (δικαστική απόφαση, αρχική ληξιαρχική πράξη γέννησης και όλα τα στοιχεία ή έγγραφα από τα οποία προκύπτει η διόρθωση φύλου που μεσολάβησε).

— Ακόμα και αν αυτά τα στοιχεία είναι απαραίτητα για την ολοκλήρωση κάποιας διοικητικής διαδικασίας που πραγματοποιείται μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διόρθωσης φύλου, η αρμόδια υπηρεσία λαμβάνει υπόψη των εγγράφων αυτών, αλλά δεν διατηρεί αντίγραφό τους στο αρχείο της (φυσικό ή ηλεκτρονικό) ούτε αναγραφεί σχετική σημείωση σε οποιοδήποτε έγγραφο, μητρώο ή αρχείο της.



ΤΙ ΑΠΟΦΕΥΓΟΥΜΕ

- Να υποθέσουμε την ταυτότητα φύλου ή τον σεξουαλικό προσανατολισμό του άλλου ατόμου, κρίνοντας με βάση την εξωτερική εμφάνιση και συμπεριφορά.
- Την χρήση προσφωνήσεων όπως «κύριος»/«κυρία»/«κοπελιά»/«νεαρός» πριν το άτομο να μας δηλώσει το όνομά του/της (τόσο σε διαζώσης όσο και σε τηλεφωνικές συνομιλίες).
- Να αποκαλούμε κάποιο άτομο με όνομα/αντωνυμίες/επίθετα/γραμματικά γένη που δεν συμφωνούν με το φύλο που βιώνει.

- Να επαναλαμβάνουμε και να καλούμε δυνατά το όνομα που αναγράφεται στην ταυτότητα ενός τρανς ατόμου όταν δεν έχει διορθωθεί (και είναι διαφορετικό από το όνομα με το οποίο μας συστήθηκε).

ΤΙ ΜΑΣ ΑΠΑΓΟΡΕΥΕΤΑΙ

- Ερωτήσεις για την ανατομία (βιολογικά χαρακτηριστικά φύλου) ενός ατόμου.
- Σεξουαλικά/σεξιστικά/ρατσιστικά αστεία, σχόλια και υπονοούμενα.
- Σχόλια για την εξωτερική εμφάνιση ή τον χαρακτήρα κάποιου, που προκαλούν ντροπή και αμηχανία.
- Παρενόχληση, άσκησης βίας, ταπείνωση, εξευτελισμός, ανάρμοστη επικοινωνία, ασεβής συμπεριφορά.
- Διακρίσεις στην μεταχείριση λόγω της ταυτότητας ΛΟΑΤΚΙ+ ενός ατόμου.

ΠΡΟΣΟΧΗ! Ανεπίτρεπτες και ασεβείς συμπεριφορές μπορεί να εκδηλώνονται με διάφορους τρόπους, πέρα από ρητές πράξεις ή εκφράσεις, και απλά με: έναν μορφασμό // μια χειρονομία // μία έκφραση έκπληξης // ένα ειρωνικό σχόλιο

Αντικατάσταση όρων/εκφράσεων

Αποφεύγουμε τους όρους/εκφράσεις	Αντικαθιστούμε με	Σημείωση/Διευκρίνιση
«αλλαγή φύλου», «διόρθωση φύλου», «ευνουχισμός»	επαναπροσδιορισμός / επιβεβαίωση φύλου	Μπορεί να είναι αμιγώς ψυχολογική ή να περιλαμβάνει και ιατρικές πράξεις.
«τραβεστί»	τρανς / τρανστζέντερ / διεμφυλικό	Άτομο του οποίου η ταυτότητα ή/και η έκφραση φύλου δεν συμφωνεί με το φύλο που του αποδόθηκε κατά τη γέννηση. Μπορεί να βρίσκεται ή όχι σε διαδικασία φυλομετάβασης.
«γεννήθηκες / είσαι βιολογικό άνδρας/ γυναίκα»	το φύλο που σου αποδόθηκε κατά τη γέννηση είναι το αρσενικό / θηλυκό	Ο όρος «βιολογικό φύλο» αποφεύγεται καθώς είναι απλοποιητικός και δυαδικός.

Αποφεύγουμε τους όρους/εκφράσεις	Αντικαθιστούμε με	Σημείωση/Διευκρίνιση
«ασχολούμαι με την υπόθεση μίας γυναίκας που στην πραγματικότητα είναι άνδρας / που δεν είναι αληθινή γυναίκα»	τρανς / διεμφυλική γυναίκα	Η ταυτότητα φύλου του ατόμου είναι έγκυρη και αναγνωρίζεται ως τέτοια.

ΚΥΡΙΑ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΑ ΚΕΙΜΕΝΑ

N. 3305/2005 (ΦΕΚ Α' 17) Εφαρμογή της Ιατρικώς Υποβοηθούμενης Αναπαραγωγής.

N. 4356/2015 (ΦΕΚ Α' 181) Σύμφωνο συμβίωσης, άσκηση δικαιωμάτων, ποινικές και άλλες διατάξεις.

N. 4491/2017 (ΦΕΚ Α' 152) Νομική αναγνώριση της ταυτότητας φύλου - Εθνικός Μηχανισμός Εκπόνησης, Παρακολούθησης και Αξιολόγησης των Σχεδίων Δράσης για τα Δικαιώματα του Παιδιού και άλλες διατάξεις.

N. 4538/2018 (ΦΕΚ Α' 85) Μέτρα για την προώθηση των Θεσμών της Αναδοχής και Υιοθεσίας και άλλες διατάξεις.

N. 4619/2019 (ΦΕΚ Α' 95) Κύρωση του Ποινικού Κώδικα.

Άρθρο 137α Βασανιστήρια

Άρθρο 184 Διέγερση σε διάπραξη εγκλημάτων, βιαιοπραγίες ή διχόνοια.

N. 4808/2021 (ΦΕΚ Α' 101) Για την Προστασία της Εργασίας - Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής «Επιθεώρηση Εργασίας» - Κύρωση της Σύμβασης 190 της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας για την εξάλειψη της βίας και παρενόχλησης στον κόσμο της εργασίας - Κύρωση της Σύμβασης 187 της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας για το Πλαίσιο Προώθησης της Ασφάλειας και της Υγείας στην Εργασία - Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1158 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ής Ιουνίου 2019 για την ισορροπία μεταξύ της επαγγελματικής και της ιδιωτικής ζωής, άλλες διατάξεις του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων και λοιπές επείγουσες ρυθμίσεις. - Άρθρο 4 Απαγόρευση βίας και παρενόχλησης στην εργασία.

N. 4931/2022 (ΦΕΚ Α' 94) Γιατρός για όλους, ισότιμη και ποιοτική πρόσβαση στις υπηρεσίες του Εθνικού Οργανισμού Παροχής Υπηρεσιών Υγείας και στην Πρωτοβάθμια Φροντίδα Υγείας και άλλες επείγουσες διατάξεις. - Άρθρο 62 Πρακτικές μεταστροφής.

N. 5089/2024 (ΦΕΚ Α' 27) Ισότητα στον πολιτικό γάμο, τροποποίηση του Αστικού Κώδικα σε άλλες διατάξεις.



ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΟΥΜΕ

Η παιδική ηλικία συνιστά καθεαυτή παράγοντα ευαλωτότητας. Συνδυαζόμενη μάλιστα και με λοιπές συνθήκες και χαρακτηριστικά που ενισχύουν αυτήν την ευαλωτότητα (αναπηρία, καταγωγή από τρίτη χώρα, παράνομη διαμονή στην Ελλάδα, διαφορετικό εθνικό προφίλ, όπως στην περίπτωση των ρομά, διαβίωση κάτω από το όριο της φτώχειας κ.ά.), μπορεί να συνδέεται, κατά περίπτωση, με καταστάσεις σοβαρής διακινδύνευσης για την ίδια την ασφάλεια, την επιβίωση και την ομαλή ανάπτυξη του ατόμου αλλά και για κοινωνικό αποκλεισμό, στέρηση αναγκαίων παροχών και υπηρεσιών.

Αξίζει να σημειωθεί ότι ενώ τα παιδιά έχουν δικαιώματα και ανάγκες που είναι ξεχωριστά και διαφορετικά από των ενηλίκων και παρότι η ευημερία τους είναι ζωτικής σημασίας για το κράτος, την οικονομία και την κοινωνική συνοχή, συχνά δεν δίδεται η απαιτούμενη προτεραιότητα στη στάθμιση του συμφέροντος και την προστασία των δικαιωμάτων τους. Τα υφιστάμενα προβλήματα επιτείνονται από τους ακόλουθους παράγοντες:

- Τα παιδιά αποκλείονται σε μεγάλο βαθμό από τις δημόσιες διαδικασίες λήψης αποφάσεων που τα αφορούν (εκπαίδευση, υγεία, δικαιοσύνη κ.λπ.).
- Η κυβερνητική ευθύνη για τα παιδιά τείνει να κατακερματίζεται μεταξύ πολλών υπουργείων, φορέων και υπηρεσιών.
- Τα παιδιά χρησιμοποιούν και εξαρτώνται πολύ περισσότερο από τις δημόσιες υπηρεσίες απ' ό,τι οι ενήλικες. Εάν οι υπηρεσίες αυτές είναι υποστελεχωμένες, χωρίς κατάρτιση και εμπειρία στα ζητήματα παιδικής ηλικίας και χωρίς συντονισμό μεταξύ τους, υπάρχει μεγάλη πιθανότητα δυσμενών

-ακόμη και μη αναστρέψιμων- επιπτώσεων στην ψυχοκοινωνική ανάπτυξη των ανηλίκων (αποτυχία έγκαιρης αναγνώρισης κινδύνου ή κακοποίησης του παιδιού, δευτερογενής θυματοποίησή του, αποτυχία έγκαιρης παρέμβασης σε ευάλωτες οικογένειες κ.ά.).

- Τα παιδιά έχουν μειωμένη προσβασιμότητα σε μηχανισμούς καταγγελιών, επανόρθωσης και αποκατάστασης. Η αδυναμία επαρκούς ανταπόκρισης στις ανάγκες τους τροφοδοτείται περαιτέρω από το στερεότυπο του ανηλίκου ως «μικρού και ατελούς ανθρώπου», στον προθάλαμο της κοινωνίας, επομένως εκείνου/ης που βρίσκεται σε αναμονή της ενεργής συμμετοχής του/της, λόγω της καταρχήν νομικής αδυναμίας του/της να λειτουργήσει αυτόνομα. Αυτή η προσέγγιση αντίκειται στη νομοθεσία, είναι προβληματική και οδηγεί συχνά σε εσφαλμένες γενικευτικές προσεγγίσεις ακατάλληλης συμπεριφοράς, υποτίμησης του παιδιού ως πολίτη και, συχνά, άρνησης εξυπηρέτησης.

ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΜΕΣΗ Η ΕΜΜΕΣΗ ΕΠΑΦΗ ΜΕ ΤΑ ΠΑΙΔΙΑ

Από την αρχή και καθ' όλη τη διάρκεια της επαφής

- Βεβαιώνουμε ότι τόσο οι εγκαταστάσεις της υπηρεσίας όσο και οι εναλλακτικοί τρόποι επαφής είναι **ορατοί και προσβάσιμοι** στους ανηλίκους, ανεξάρτητα από τυχόν πρόσθετες πρακτικές δυσκολίες (λ.χ. αναπηρία). Εφόσον η υπηρεσία αφορά (και) ανηλίκους, διερευνούμε τη δυνατότητα δημιουργίας και ενίσχυσης ευέλικτων τρόπων επικοινωνίας, οικείων στα παιδιά, καθώς και απλούστευσης των διαδικασιών και προσαρμογής τους στην καθημερινότητα και στις ανάγκες τους (λ.χ. **δυνατότητα επικοινωνίας και απογευματινή ώρα, μετά τη λήξη του σχολικού ωραρίου, παραγωγή έντυπου ή ηλεκτρονικού πληροφοριακού υλικού φιλικού στα παιδιά, διερεύνηση δυνατότητας επιτόπιας μετάβασης κλιμακίων για παροχή υπηρεσιών σε παιδιά απομακρυσμένων περιοχών**).
- Παρέχουμε σαφή ενημέρωση στο παιδί ως προς τις αρμοδιότητες της υπηρεσίας, τις διαδικασίες, τα δικαιώματά του και τα όρια αυτών, τις υποχρεώσεις του (ενημέρωση ως προς δυνατότητα τήρησης του απορρήτου της ταυτότητάς του, δυνατότητα υπαναχώρησης, καθήκον εχεμύθειας υπηρεσίας και περιπτώσεις άρσης του καθήκοντος αυτού, λ.χ., για λόγους προστασίας του παιδιού).
- Απευθυνόμαστε στο παιδί με τρόπο **απλό και κατανοητό**, προσαρμοσμένο στις δυνατότητες του/της ανηλίκου/ης, ανάλογα με την ηλικία ή/και την ωριμότητά του/της.
- Αναζητάμε τρόπους διευκόλυνσης της επικοινωνίας, όπου αυτή δυσχεραί-

νεται από λόγους πέραν της ανηλικότητας (λ.χ. συνεργασία με φορείς που παρέχουν υπηρεσίες διερμηνείας, παραγωγή πληροφοριακού υλικού για ανήλικα άτομα με δυσκολία στην όραση ή κωφά).

- Αντιμετωπίζουμε τα παιδιά ως («πλήρη») υποκείμενα δικαιωμάτων. Ενθαρρύνουμε την άσκηση των δικαιωμάτων τους, σύμφωνα με τις δυνατότητες, την ηλικία, την ανάπτυξή τους και τις εκάστοτε ατομικές συνθήκες που βιώνουν.



Σκόπιμο είναι οι υπηρεσίες να έχουν εκ των προτέρων επεξεργαστεί πρωτόκολλα και διαδικασίες επαφής με παιδιά, ώστε να γνωρίζουν με ασφάλεια οι εργαζόμενοι/ες τα περιθώρια των ενεργειών τους κατά τη συναλλαγή με ανηλίκους⁵¹.

- Υποδεχόμαστε το παιδί, όπως κάθε πολίτη, με σεβασμό και διαθεσιμότητα και το ακούμε προσεκτικά για το θέμα που το αφορά. Η περαιτέρω διαχείριση του ζητήματος εξαρτάται από το πλαίσιο λειτουργίας της υπηρεσίας και την ισχύουσα νομοθεσία.
- Προσεγγίζουμε το παιδί με ειλικρίνεια, ευαισθησία και σεβασμό στην προσωπικότητά του και με διάθεση κατανόησης του ζητήματος που αναφέρει⁵².
- Επιδεικνύουμε **εχεμύθεια**, διακριτικότητα και σεβασμό στα προσωπικά δεδομένα του παιδιού.



Διευκρίνιση:

Σε κάθε περίπτωση εξασφαλίζουμε πρόσβαση στα δεδομένα του παιδιού για τους ασκούντες τη γονική μέριμνα και εκπροσώπους του και μάλιστα ανεξαρτήτως καθεστώτος άσκησης της επιμέλειας. Οι γονείς ταυτίζονται με το υποκείμενο των δεδομένων (το παιδί) και δεν απαιτείται η επίκληση έννομου συμφέροντος εκ μέρους τους.⁵³

51. Recommendation CM/Rec(2011)12 of the Committee of Ministers to member states on children's rights and social services friendly to children and families.

52. Βλ. ενδεικτικά κατευθύνσεις ως προς τον τρόπο προσέγγισης σε περιπτώσεις πιθανής κακοποίησης παιδιού, Ινστιτούτο Υγείας του Παιδιού, Πρωτόκολλο Διερεύνησης, Διάγνωσης και Διαχείρισης Κακοποίησης και Παραμέλησης Παιδιών. Επίσης Όλ. Θεμελή, Μ. Παναγιωτάκη, Οδηγός για την αναγνώριση και διαχείριση περιστατικών κακοποίησης και παραμέλησης από τον/την εκπαιδευτικό.

53. Με βάση πάγιες αποφάσεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ). Ενδεικτικά, ΑΠΔ 24/2009, 21, 22 και 53/2010, 130/2013, 18/2018, 4/2020, 26/2021.

**Εξαίρεση:**

Αν έχει αφαιρεθεί η γονική μέριμνα με δικαστική απόφαση ή εισαγγελική διάταξη ή αν η υπηρεσία μας κρίνει ότι υφίσταται σύγκρουση συμφερόντων μεταξύ γονέα και τέκνου (π.χ. σε περίπτωση διακινδύνευσης της ασφάλειας του παιδιού).

- Κατά τη συνάντηση με ανήλικο επιδιώκουμε, αν είναι εφικτό, την παρουσία και συνδρομή και δεύτερου μέλους του προσωπικού για υποστήριξη, ασφάλεια, αντιμετώπιση των άμεσων αναγκών, αλλά και παροχή τυχόν έκτακτης βοήθειας.
- Ενημερωνόμαστε σε τακτικά διαστήματα και επιδιώκουμε επιμορφώσεις της υπηρεσίας ως προς το υφιστάμενο πλαίσιο για τα δικαιώματα του παιδιού και τις σχετικές υποχρεώσεις του (λ.χ. υποχρέωση ενημέρωσης της εισαγγελίας σε περιπτώσεις κακοποίησης του παιδιού).
- Εξασφαλίζουμε, στο μέτρο του δυνατού, ιδιαίτερο, **φιλικά διαμορφωμένο χώρο**, που συμβάλλει στην ανάπτυξη συναισθημάτων εξοικείωσης και εμπιστοσύνης για τις συναντήσεις με τα παιδιά.
- **Ακόμη και μικρές αλλαγές στο χώρο, όπως είναι μια γωνιά σε μεγαλύτερη αίθουσα με παιδικές καρέκλες, ζωγραφιές και φιλικό διάκοσμο, μπορούν να κάνουν τη διαφορά και να αποσοβήσουν τον κίνδυνο το παιδί να φοβηθεί ή να αισθανθεί δυσάρεστα στην υπηρεσία.**

**ΤΙ ΑΠΟΦΕΥΓΟΥΜΕ**

- Αποφεύγουμε εκφράσεις ή και συμπεριφορές υποτίμησης, απόρριψης ή χειριστικές ενέργειες.
- Δεν προβαίνουμε σε χειρονομίες ή λόγια υπέρμετρης οικειότητας, που θα μπορούσαν να παρερμηνευθούν.

**ΣΤΟ ΣΤΑΔΙΟ ΤΗΣ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ**

- Εξετάζουμε, ει δυνατόν διεπιστημονικά, και λαμβάνουμε υπόψη πρωτίστως το συμφέρον του παιδιού, σε όλες τις αποφάσεις που το αφορούν.
- Για το σκοπό αυτό, **λαμβάνουμε ιδιαίτερα υπόψη την παράμετρο του χρόνου για τους ανηλίκους**. Η καθυστέρηση στη λήψη αποφάσεων στην περίπτωση των παιδιών, ενδέχεται να έχει επιζήμια επίπτωση στη ζωή και το μέλλον τους.

- Άλλοι παράγοντες, που πρέπει να συνεκτιμάμε και να σταθμίζουμε για τον προσδιορισμό του συμφέροντος κατά τη λήψη αποφάσεων, είναι οι απόψεις του ίδιου του παιδιού, η κατ' αρχήν ανάγκη διατήρησης του οικογενειακού δεσμού (εκτός αν αυτή αντίκειται στο συμφέρον του παιδιού), η ταυτότητα του παιδιού (πολιτισμικά χαρακτηριστικά, σεξουαλικός προσανατολισμός και ταυτότητα φύλου κ.ά.), η προστασία και ασφάλεια του παιδιού, το δικαίωμά του στην υγεία και την εκπαίδευση, καθώς και τυχόν επιπλέον παράγοντες ευαλωτότητας (π.χ. αστεγία, αναπηρία)⁵⁴.
- Σε περίπτωση αναρμοδιότητας, **παραπέμπουμε το παιδί σε αρμόδιο φορέα και, εφόσον είναι εφικτό, το διασυνδέουμε** με αυτόν, διευκολύνοντας την πρόσβασή του.



Για τη διασύνδεση είναι αναγκαίο, ιδίως για υπηρεσίες που έρχονται συχνά σε επαφή με παιδιά, να προηγείται χαρτογράφηση υπηρεσιών της τοπικής κοινότητας -ιδίως εκείνων που προορίζονται για οικογένειες και παιδιά- δικτύωση και γνωριμία με αυτές και εξοικείωση με τις αρμοδιότητές τους.

- Επιδεικνύουμε εγρήγορση σε **ιδιαίτερα ευάλωτες περιπτώσεις ανηλίκων** με πολλαπλά προβλήματα και παραπέμπουμε/διασυνδέουμε αυτές κατάλληλα για την παροχή υποστήριξης, ώστε να εξευρεθούν λύσεις.



Ενδεικτικά: η περίπτωση παραπομπής από σχολική μονάδα ή από υπάλληλο του ΕΦΚΑ στο Κέντρο Κοινότητας ή σε άλλο φορέα (όπως ο Συνήγορος του Πολίτη) των ανηλίκων Ρομά, που πολύ συχνά αντιμετωπίζουν δημοτολογική αφάνεια, με αποτέλεσμα τον αποκλεισμό από υπηρεσίες υγείας, την εκπαίδευση κ.ά.



ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΠΡΟΛΗΨΗΣ ΚΑΙ ΕΓΚΑΙΡΗΣ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

- Επιδιώκουμε επιμόρφωση και ενημέρωση σχετικά με την έγκαιρη αναγνώριση κινδύνων κακοποίησης (σωματικής, ψυχολογικής/συναισθηματικής και

54. Επιτροπή ΟΗΕ για τα Δικαιώματα του Παιδιού, Γενικό Σχόλιο 14 (2013), Για το Δικαίωμα του Παιδιού να λαμβάνεται πρωτίστως υπόψη το βέλτιστο συμφέρον του, παρ. 52-79.

σεξουαλικής) και παραμέλησης στα παιδιά από αρμόδιους φορείς (π.χ. Ινστιτούτο Υγείας του Παιδιού).

- Επιδεικνύουμε ετοιμότητα σε περιπτώσεις πιθανής κακομεταχείρισης παιδιών (κακοποίησης - παραμέλησης) και λειτουργούμε σύμφωνα με το ισχύον πλαίσιο για την ενεργοποίηση των αρμόδιων αρχών. Ειδικότερα επισημαίνεται ότι, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία⁵⁵:

- Δημόσιοι υπάλληλοι, καθώς κι εκείνοι στους οποίους ανατέθηκε προσωρινά δημόσια υπηρεσία, **έχουν υποχρέωση άμεσης ενημέρωσης της εισαγγελίας για αξιόποινες πράξεις που διώκονται αυτεπαγγέλτως, περίπτωση στην οποία εμπίπτουν τα περισσότερα αδικήματα βίας σε βάρος παιδιού.**

- «Παιδαγωγός, εκπαιδευτικός, μέλος του ειδικού εκπαιδευτικού προσωπικού ή του ειδικού βοηθητικού προσωπικού της πρωτοβάθμιας ή δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, κοινωνικός λειτουργός, ψυχολόγος, επιμελητής, προπονητής, φυσικοθεραπευτής, φαρμακοποιός ή ιατρός που παρέχει τις υπηρεσίες του σε ανήλικο, ο οποίος κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του πληροφορείται ή διαπιστώνει με οποιονδήποτε τρόπο ενδείξεις διάπραξης σε βάρος ανηλίκου εγκλήματος ενδοοικογενειακής βίας, υποχρεούται να το αναφέρει αμελλητί στις αρμόδιες διωκτικές αρχές. Την ίδια υποχρέωση έχει ο φαρμακοποιός ή ο φυσικοθεραπευτής που, κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του, διαπιστώνει ενδείξεις διάπραξης σε βάρος ανηλίκου εγκλήματος ενδοοικογενειακής βίας, καθώς, επίσης, και ο ιατρός που διαπιστώνει τέτοιες ενδείξεις, με βάση σοβαρά αντικειμενικά ευρήματα της ιατρικής εξέτασης του ανηλίκου. Η υποχρέωση ισχύει ανεξαρτήτως ύπαρξης επαγγελματικού απορρήτου. Η αναφορά υποβάλλεται εγγράφως ή ηλεκτρονικά ή προφορικά και συντάσσεται σχετική έκθεση. Σε κατεπείγουσες περιπτώσεις, μπορεί να υποβληθεί αναφορά τηλεφωνικά, η οποία καταχωρείται σε σχετικό αρχείο της Ελληνικής Αστυνομίας, και ακολούθως υποβάλλεται και κατά το προηγούμενο εδάφιο». **Στην έννοια της κακοποίησης εδώ περιλαμβάνεται και η ψυχολογική βία. Διευκρινίζεται ότι αρκεί η πληροφόρηση με οποιονδήποτε τρόπο (από το ίδιο το παιδί, συμμαθητή/τριά του κ.λπ.) ή η αναγνώριση απλών ενδείξεων.**

- Προβλέφθηκε η νομική προστασία των επαγγελματιών που αναφέρουν ενδοοικογενειακή βία και έτσι ορίζεται επιπλέον ότι, *«Τα πρόσωπα της παρ. 1, που προβαίνουν σε αναφορά εγκλήματος ενδοοικογενειακής βίας δεν εγκαλούνται, δεν ενάγονται, δεν διώκονται πειθαρχικά, δεν απολύονται, ούτε υφίστανται άλλου είδους κυρώσεις ή δυσμενή μεταχείριση, για το περιστατικό που ανέφεραν κατά την άσκηση των κα-*

55. Αρ. 38 του Κώδικα Ποινικής Δικονομίας, αρ. 23 του ν. 3500/2006, αρ. 4 παρ. 2 και αρ. 6 του ν. 4837/2021.

θηκόντων τους, παρά μόνο εάν προέβησαν εν γνώσει τους σε αναληθή αναφορά.» Η τυχόν ανάκληση της μαρτυρίας του παιδιού ή η μετά από έρευνα διαπίστωση ότι δεν υφίσταται εν τέλει ζήτημα ενδοοικογενειακής βίας, δεν επηρεάζει την νομική προστασία που παρέχεται στους επαγγελματίες.

- «Οι Φορείς Παιδικής Προστασίας⁵⁶, δια του Υπεύθυνου Προστασίας Ανηλίκων του άρθρου 5, υποχρεούνται να γνωστοποιούν χωρίς χρονοτριβή στις αρμόδιες αρχές: α) κάθε προφορική ή έγγραφη, επώνυμη ή ανώνυμη, αναφορά περιστατικού κακοποίησης, η οποία προέρχεται από τους ωφελούμενους των Μονάδων που τελούν υπό την ευθύνη λειτουργίας των Φορέων Παιδικής Προστασίας, από μέλη του προσωπικού τους, ανεξαρτήτως της σχέσης εργασίας τους, από εθελοντές, από μέλη της οικογένειας των ωφελούμενων, καθώς και από οποιονδήποτε τρίτο, και β) κάθε περιστατικό κακοποίησης ανηλίκου που περιέρχεται με άλλο τρόπο στην αντίληψή τους.».
- «Ο Υπεύθυνος Προστασίας Ανηλίκων, καθώς και το λοιπό προσωπικό των Φορέων Παιδικής Προστασίας που προβαίνουν σε αναφορά περιστατικού κακοποίησης, δεν εγκαλούνται, δεν ενάγονται, δεν διώκονται πειθαρχικά, δεν απολύονται, ούτε υφίστανται άλλου είδους κυρώσεις ή δυσμενή μεταχείριση, για το περιστατικό που ανέφεραν κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, παρά μόνον εάν προέβησαν εν γνώσει τους σε αναληθή αναφορά». **Στην έννοια της κακοποίησης εδώ περιλαμβάνεται και η παραμέληση.**



Τι πρέπει να κάνουν οι επαγγελματίες όταν το παιδί εκμυστηρεύεται;

Σε αυτήν την περίπτωση, είναι ιδιαίτερα σημαντική η παρακολούθηση των όσων αναφέρει το παιδί, **η αποφυγή υποσχέσεων ως προς τη μυστικότητα της συζήτησης έναντι τρίτων και των πολλών ερωτήσεων, η χρήση λεξιλογίου κατανοητού από το παιδί και η αποφυγή επικριτικών σχολίων που ενδέχεται να πυροδοτήσουν αισθήματα ενοχής εκ μέρους του**⁵⁷. Αν ζητηθεί από το παιδί

56. Φορείς Παιδικής Προστασίας είναι, με βάση το άρθρο 3 του ν. 4837/2021, οι φορείς κοινωνικής πρόνοιας δημοσίου και ιδιωτικού δικαίου, οι οποίοι παρέχουν οργανωμένες υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας για την προστασία του ανηλίκου, συμπεριλαμβανομένου του ανηλίκου με αναπηρία. Στον ορισμό εμπίπτουν τα Παραρτήματα Προστασίας Παιδιού των Κέντρων Κοινωνικής Πρόνοιας των Περιφερειών και των Μονάδων Παιδικής Προστασίας και Φροντίδας ιδιωτικού δικαίου, οι Μονάδες Φροντίδας Προσχολικής Αγωγής και Διαπαιδαγωγικής, οι παιδικές κατασκηνώσεις, τα ΚΔΑΠ και τα ΚΔΑΠ ΜΕΑ.

57. Βλ. και το Πρωτόκολλο Διερεύνησης, Διάγνωσης και Διαχείρισης Κακοποίησης και Παραμέλησης Παιδιών του Ινστιτούτου Υγείας του Παιδιού.

να κρατηθεί μυστική η συζήτηση, η ενδεδειγμένη απάντηση είναι «Μπορώ να κρατήσω μυστικό, μόνο εφόσον δεν διατρέχεις κάποιο κίνδυνο».

Περαιτέρω, τα παιδιά μιλούν ειλικρινά και ελεύθερα όταν έχουν απέναντί τους ένα πρόσωπο που τα ακούει με προσοχή. Επομένως, σε κάθε περίπτωση είναι σημαντική η εξασφάλιση της ψυχικής και συναισθηματικής διαθεσιμότητας του συνομιλητή τους.

Ο σεβασμός στην προσωπικότητα του παιδιού, σύμφωνα και με τις προβλέψεις της ΔΣΔΠ επίσης, επιβάλλει την ενημέρωσή του σε γλώσσα απλή, αναφορικά με το ποια είναι η διαδικασία και οι υποχρεώσεις του φορέα από την εκμυστήρευση και μετά.



Κι αν το παιδί δεν λέει την αλήθεια; Μήπως να δρομολογηθούν πρώτα κάποιες ενέργειες διερεύνησης από την υπηρεσία (π.χ. να ρωτήσω τους γονείς);

Το άρθρο 23 του ν. 3500/2006 δεν προβλέπει διαδικασία διερεύνησης των περιστατικών αυτών ή ενημέρωσης των γονέων σε περίπτωση υποψίας άσκησης ενδοοικογενειακής βίας από μη αρμόδιους για το σκοπό αυτό επαγγελματίες (όπως είναι η Ομάδα Προστασίας Ανηλίκων του Δήμου, η Αστυνομία ή η Εισαγγελία). Τυχόν ανάληψη τέτοιας πρωτοβουλίας από πλευράς άλλου φορέα (π.χ. σχολείου), αποτελεί παραβίαση των σχετικών διατάξεων, ενδέχεται να θέσει σε κίνδυνο το παιδί και να υπονομεύσει εκ των προτέρων τη διερεύνηση της υπόθεσης. Είναι πιθανό επίσης να δημιουργήσει αισθήματα απογοήτευσης στο παιδί και συνακόλουθα να λειτουργήσει ανασταλτικά ως προς την αναζήτηση βοήθειας εκ μέρους του στο μέλλον.

Διευκρινίζεται ότι οι επαγγελματίες δεν είναι και δεν οφείλουν να είναι εξοπλισμένοι με γνώσεις διερεύνησης ή δικανικής εξέτασης ανηλίκων, επομένως είναι σημαντικό να αποφεύγονται τέτοιες πρακτικές και να ακολουθείται η διαδικασία που προβλέπεται στον ανωτέρω νόμο.



Η ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΤΟΥ ΓΟΝΕΑ/ΚΗΔΕΜΟΝΑ

- Αν απασχολούμαστε σε υπηρεσία ψυχικής υγείας και πρόνοιας, αρμόδια (και) για οικογένειες/παιδιά, **δεχόμαστε -ακόμη και χωρίς την προηγούμενη ενημέρωση, συναίνεση ή/και τη συνοδεία γονέα/κηδεμόνα- ανήλικο**

που ζητά να μας συναντήσει, προκειμένου να αναφέρει πρόβλημα ή/και να διατυπώσει αίτημα.

- Διαφορετικό είναι το ζήτημα της παροχής τυχόν υπηρεσιών (π.χ. η υπαγωγή του παιδιού σε θεραπευτικό πλαίσιο) εφόσον κριθεί σκόπιμο, για τις οποίες κατά κανόνα απαιτείται συναίνεση από την/τον νόμιμη/ο εκπρόσωπο του παιδιού ή εισαγγελική εντολή. Η καταρχήν διαθεσιμότητα της υπηρεσίας και των εργαζομένων επιβάλλεται, μεταξύ άλλων, προκειμένου να δίνεται η δυνατότητα στο παιδί να ζητήσει βοήθεια για σοβαρά προβλήματα που μπορεί να αφορούν την ίδια την οικογένεια (λ.χ. ενδοοικογενειακή βία)⁵⁸.
- Εφόσον είναι δυνατό και δεν έρχεται σε σύγκρουση με το συμφέρον του παιδιού, που απευθύνεται σε υπηρεσία χωρίς τη συνοδεία ενήλικου, επιδιώκουμε την ενημέρωση γονέα/νόμιμου εκπροσώπου και αναζητάμε τη συγκατάθεση και τη συμμετοχή του στη διαδικασία, όπου αυτή απαιτείται (λ.χ. για την εκπροσώπηση ανηλίκου στην υποβολή αίτησης, για την οποία δεν έχει ο τελευταίος δικαιοπρακτική ικανότητα). Σε ειδικότερες περιπτώσεις, η άμεση ενημέρωση του κηδεμόνα επιβάλλεται από την κείμενη νομοθεσία (λ.χ. προσαγωγή από την αστυνομία).



Εάν, σε κάθε περίπτωση, δεν διασφαλιστεί η αναγκαία συναίνεση ή συνεργασία κηδεμόνα (π.χ. για αναγκαία ιατρική πράξη), είναι δυνατή η παραπομπή κατά περίπτωση, σε αρμόδιες αρχές, όπως ο Συνήγορος του Πολίτη ή η αρμόδια Εισαγγελία.

- Υποχρεούμαστε να επιτρέπουμε –εκτός ειδικών διαδικασιών ή εξαιρετικών περιπτώσεων (λ.χ. εφόσον ο γονέας με τη στάση του δυσχεραίνει την παροχή ιατρικής φροντίδας)- να συνοδεύεται το παιδί από τον/την κηδεμόνα του κατά την επαφή του με τις υπηρεσίες και στις διαδικασίες, στις οποίες εμπλέκεται.

ΚΥΡΙΑ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΑ ΚΕΙΜΕΝΑ

Διεθνής Σύμβαση για τα Δικαιώματα του Παιδιού (ΔΣΔΠ)

https://ministryofjustice.gr/wp-content/uploads/2019/08/177_Nomos_2101_1992.pdf

Οι θεμελιώδεις κατευθυντήριες της ΔΣΔΠ -που πρέπει να διέπουν τη στάση, συμπεριφορά και τις πρακτικές δημοσίων υπηρεσιών απέναντι στα παιδιά- είναι οι ακόλουθες:

58. Ομοίως, παιδί γίνεται δεκτό σε αρχική συνάντηση, ακόμη και χωρίς την προηγούμενη ενημέρωση ή/και συναίνεση γονέα, από ψυχολόγο ή κοινωνικό/ή λειτουργό της ΕΔΥ του σχολείου.

- Απαγόρευση των διακρίσεων (άρθρο 2 ΔΣΔΠ).
- Η πρωταρχική σημασία του βέλτιστου συμφέροντος του παιδιού (άρθρο 3 ΔΣΔΠ) Σεβασμός του δικαιώματος της ζωής και της ανάπτυξης του παιδιού (άρθρο 6 ΔΣΔΠ) Σεβασμός της γνώμης του παιδιού και εξασφάλιση της συμμετοχής του σε διαδικασίες που το αφορούν (άρθρο 12 ΔΣΔΠ):

N. 2101/1992 (ΦΕΚ Α' 192) Κύρωση της Διεθνούς Σύμβασης για τα δικαιώματα του παιδιού.

N. 3500/2006 (ΦΕΚ Α' 232) Για την αντιμετώπιση της ενδοοικογενειακής βίας και άλλες διατάξεις, άρθρο 23- Υποχρεώσεις των επαγγελματιών.

N. 4620/2019 (ΦΕΚ Α' 96) Κώδικας Ποινικής Δικονομίας, άρθρο 38. - Υποχρέωση για την ανακοίνωση αξιόποινης πράξης.

N. 4837/2021 (ΦΕΚ Α' 178) «Πρόληψη και αντιμετώπιση περιστατικών κακοποίησης και παραμέλησης ανηλίκων, Πρόγραμμα «Κυψέλη» για την αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών σε βρεφικούς, βρεφονηπιακούς και παιδικούς σταθμούς, διατάξεις για την προώθηση της αναδοχής και της υιοθεσίας, «Προσωπικός Βοηθός για τα Άτομα με Αναπηρία» και άλλες διατάξεις», άρθρο 4 - Υποχρέωση αναφοράς περιστατικών κακοποίησης ανηλίκων.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Η ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ

Αποτελέσματα της διαβούλευσης που διενήργησε ο Συνήγορος του Πολίτη για την ανίχνευση της ποιότητας εξυπηρέτησης των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων από επιλεγμένες υπηρεσίες του δημοσίου τομέα

Περιεχόμενο και σχεδιασμός της διαβούλευσης

Η διαβούλευση σχεδιάστηκε με σκοπό την αξιολόγηση του βαθμού ετοιμότητας των δημοσίων υπαλλήλων να εξυπηρετούν αποτελεσματικά τις ευάλωτες κοινωνικές ομάδες με ερωτήματα, τα οποία επικεντρώθηκαν στην αποτίμηση της ποιότητας εξυπηρέτησής τους και της προσβασιμότητας των δημοσίων υπηρεσιών από τις ευπαθείς ομάδες. Κύριο αντικείμενο αποτέλεσε ο εντοπισμός των βασικότερων προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι ίδιοι οι δημόσιοι υπάλληλοι κατά την εξυπηρέτηση των ευάλωτων και ευπαθών ή ειδικών ομάδων ή/και συνοδών αυτών. Πιο αναλυτικά, εξετάστηκε η ικανότητα των διερευνόμενων ομάδων να αναγνωρίζουν, να εντοπίζουν και να εστιάζουν στην ικανοποίηση των αιτημάτων και των ειδικών απαιτήσεων των ευάλωτων ομάδων, όταν προσέρχονται στις δημόσιες υπηρεσίες, είτε οι ίδιοι, είτε συνοδευόμενοι από φροντιστές, καθώς και να ανατρέχουν στο κατάλληλο προστατευτικό θεσμικό πλαίσιο που θωρακίζει τα δικαιώματα των ευάλωτων ομάδων.

Η διαβούλευση πραγματοποιήθηκε κατά το χρονικό διάστημα **από τον Δεκέμβριο 2024 μέχρι τον Απρίλιο 2025** με συνεντεύξεις καθώς και, κυρίως, μέσω της ηλεκτρονικής αποστολής **ερωτηματολογίου**⁵⁹ που συμπληρώθηκε από τους/τις συμμετέχοντες/ουσες **ανώνυμα** και απευθύνθηκε σε τρεις αντιπροσωπευτικές κύριες ομάδες-στόχους:

- στοχευμένες υπηρεσίες του δημοσίου τομέα,
- εμπειρογνώμονες με αναγνωρισμένη ειδίκευση και τεχνογνωσία επί των

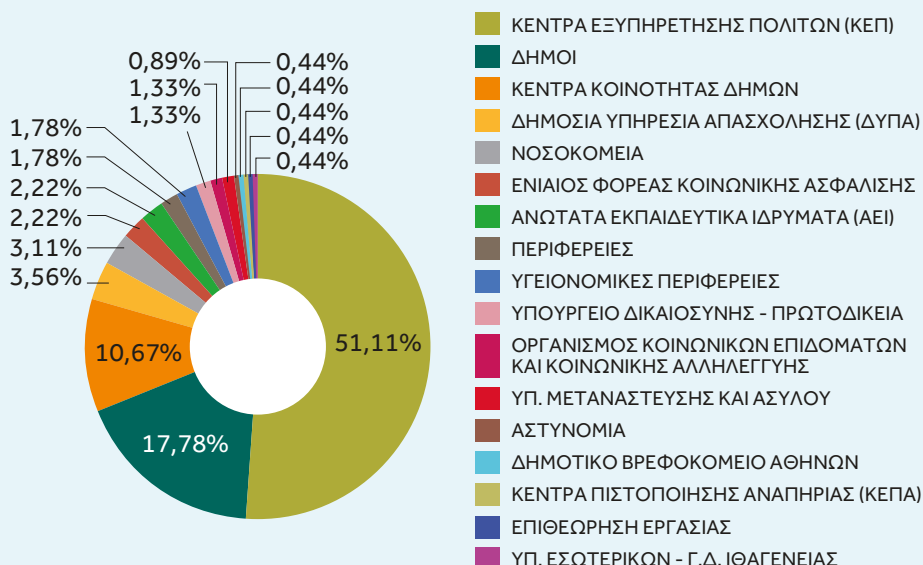
59. Σε κάθε ομάδα στόχο απεστάλησαν διακριτά ερωτηματολόγια.

θεμάτων κοινωνικής προστασίας και πρόνοιας των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων και

- εκπροσώπους της Κοινωνίας των Πολιτών που δραστηριοποιούνται στον χώρο της προστασίας των δικαιωμάτων των ευάλωτων ομάδων.

Ως προς το σκέλος της διαβούλευσης που απευθύνθηκε **στις υπηρεσίες του δημοσίου τομέα**, αφορούσε σε καίριες υπηρεσίες υποδοχής κοινού και αιχμής με εστίαση στις παρακάτω όπως φαίνεται στο γράφημα 1:

Ποσοστά συμμετοχής δημοσίων υπηρεσιών



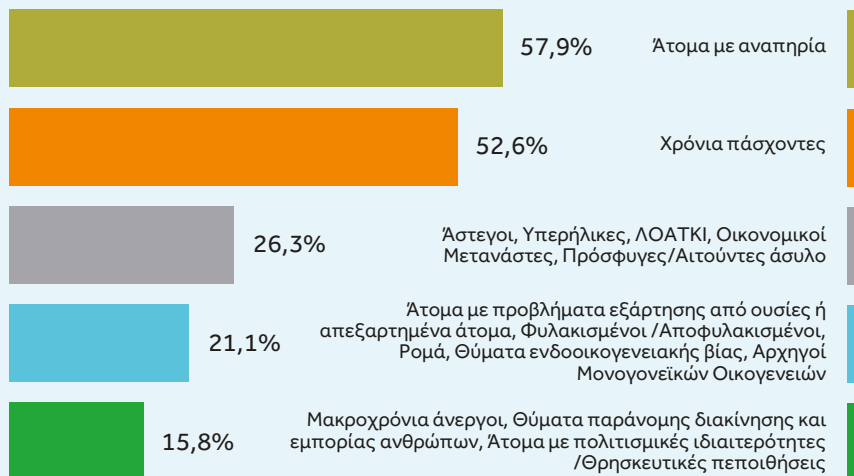
Γράφημα 1: Συμμετοχή δημοσίων υπηρεσιών στη διαβούλευση για την αξιολόγηση της εξυπηρέτησης ευάλωτων ομάδων πληθυσμού

Αναλυτικότερα, το ερωτηματολόγιο που απευθύνθηκε στις δημόσιες υπηρεσίες συμπληρώθηκε από 225 δημοσίους υπαλλήλους και προϊστάμενους που εξυπηρετούν διάφορες ομάδες κοινού, συμπεριλαμβανομένων των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων. Ειδικότερα, τα στελέχη των ΚΕΠ συμμετείχαν σε ποσοστό 51,11%, οι υπάλληλοι Δήμων κυρίως από τις κοινωνικές και οικονομικές υπηρεσίες σε ποσοστό 17,78%, οι υπάλληλοι των Κέντρων Κοινότητας των Δήμων σε ποσοστό 10,67%, οι υπάλληλοι των Δημοσίων Υπηρεσιών Απασχόλησης (Δ.Υ.Π.Α.) σε ποσοστό 3,56%, οι υπάλληλοι των Νοσοκομείων (Γραφεία υπεράσπισης των δικαιωμάτων των πολιτών) σε ποσοστό 3,11%, οι υπάλληλοι του Ενιαίου Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ) και οι υπάλληλοι Ανώτατων

Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων (ΑΕΙ) σε ποσοστό 2,22% αντίστοιχα. Σε χαμηλότερα ποσοστά της τάξης μεταξύ 1,78% έως 1,33% συμμετείχαν οι υπάλληλοι από Περιφέρειες, Υπουργεία και τον ΟΠΕΚΑ. Με πιο χαμηλά ακόμη ποσοστά συμμετείχαν δημόσιοι υπάλληλοι από το Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου, την Αστυνομία, το Δημοτικό Βρεφοκομείο Αθηνών, τις υπηρεσίες Κέντρων Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΚΕΠΑ), την Επιθεώρηση Εργασίας, το Υπουργείο Εσωτερικών και ειδικότερα τη Δ/ση Ιθαγένειας. Παρά τα μικρότερα ποσοστά συμμετοχής υπαλλήλων ορισμένων υπηρεσιών, αυτοί συμμετείχαν ως αντιπρόσωποι ευρύτερων μονάδων που σχετίζονται άμεσα ή έμμεσα με την κύρια ομάδα στόχο και άρα η άποψή τους αντανακλά μεγαλύτερο αριθμό ομοειδών υπηρεσιών.

Τα διερευνούμενα πεδία, όπως αναφέρθηκε, εστάλησαν και σε δεκαοκτώ **(18) φορείς της Κοινωνίας των Πολιτών** που δραστηριοποιούνται στον τομέα της υπεράσπισης των δικαιωμάτων των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων, της υποστήριξης και παροχής συνδρομής, εκπροσωπώντας τα πολυάριθμα μέλη τους. Για παράδειγμα, το σωματείο «Ελληνικό Δίκτυο για την Καταπολέμηση της Φτώχειας» εγκολπώνει τριάντα έξι (36) οργανώσεις που εργάζονται για τα δικαιώματα των ευάλωτων ομάδων.

Εξυπηρετούμενες ομάδες πληθυσμού από φορείς της Κοινωνίας των Πολιτών



Γράφημα 2: Ποσοστά κατανομής των εξυπηρετούμενων ευάλωτων ομάδων πληθυσμού από τους συμμετέχοντες φορείς της Κοινωνίας των Πολιτών

Οι συμμετέχοντες φορείς της Κοινωνίας των Πολιτών στη διενεργηθείσα διαβούλευση (Γράφημα 2) εξυπηρετούν διάφορες κατηγορίες ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων με μέγιστο ποσοστό κατά 57,9% να εξυπηρετούν τα ίδια τα Άτομα με Αναπηρία και τους συνοδούς αυτών και κατά 52,6% να εξυπηρετούν χρόνια πάσχοντες. Χαμηλότερο ήταν το ποσοστό συμμετεχόντων που αφορούσαν δημόσιες υπηρεσίες που αλληλοεπιδρούν κατά 26,3% με άστεγους, υπερήλικες, ΛΟΑΤΚΙ, οικονομικούς μετανάστες, πρόσφυγες και αιτούντες άσυλο, ενώ κατά 21,1% εξυπηρετούν άτομα με προβλήματα εξάρτησης από ουσίες ή απεξαρτημένα άτομα, φυλακισμένους, αποφυλακισμένους, Ρομά, θύματα ενδοοικογενειακής βίας, αρχηγούς μονογονεϊκών οικογενειών, και τέλος κατά 15,8% εξυπηρετούν μακροχρόνια άνεργους και θύματα παράνομης διακίνησης και εμπορίας ανθρώπων.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ I (απαντήσεις ερωτηματολογίου δημοσίων υπηρεσιών)

Εντοπισμός των ευάλωτων ομάδων

Η συντριπτική πλειοψηφία 98,7% των συμμετεχόντων επεσήμανε ότι κατά την επικοινωνία τους με συναλλασσόμενους πολίτες είναι σε θέση να εντοπίζουν τις ευάλωτες ομάδες πληθυσμού και άρα να προσαρμόζουν τη συμπεριφορά τους κατάλληλα, αφιερώνοντας τη δέουσα προσοχή στην ιδιαιτερότητα των ευπαθών ομάδων (π.χ. να παρέχεται ο κατάλληλος χώρος αναμονής, να δίδεται προτεραιότητα, κ.ά.). Υπενθυμίζεται όμως, όπως επισημάνθηκε και από τους ίδιους, ότι συχνά η ευαλωτότητα των ομάδων που προσέρχονται στις υπηρεσίες δεν είναι ορατή ή είναι δύσκολα ανιχνεύσιμη με πιθανές αρνητικές συνέπειες στην αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης.

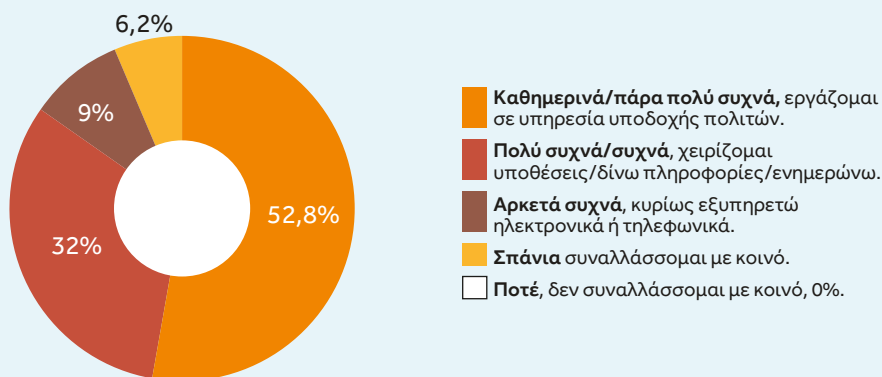
Συχνότητα εξυπηρέτησης ευάλωτων και ευπαθών κοινωνικών ομάδων

Με βάση τη διενεργηθείσα διαβούλευση, το παραπάνω δείγμα δημοσίων υπαλλήλων σε ποσοστό 52,8% εξυπηρετεί «καθημερινά/πάρα πολύ συχνά ή/και εργάζεται σε υπηρεσία υποδοχής κοινού» άτομα που ανήκουν σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες, ενώ σε ποσοστό 32% εξυπηρετεί τις ίδιες ομάδες «πολύ συχνά/ συχνά χειρίζεται υποθέσεις και δίνει πληροφορίες», καθιστώντας την ομάδα στόχο και τη συνεισφορά της στη διαβούλευση αξιόπιστη να αξιολογήσει αντικειμενικά την υπάρχουσα κατάσταση και να τεκμηριώσει με επάρκεια και πληρότητα τις διαπιστωμένες αδυναμίες και τα θέματα που ανακύπτουν. Περαιτέρω, οι υπόλοιποι συμμετέχοντες εξυπηρετούν «αρκετά συχνά ή εξυπηρετούν τηλεφωνικά ή με ηλεκτρονικό μέσο» κατά ποσοστό 9% και μόνο 6,2% εξυπηρετούν σπάνια κοινό (Γράφημα 3).

Συγκρίνοντας τα αποτελέσματα από τους πίνακες 1 και 3, παρατηρούμε καταρχάς ότι η συντριπτική πλειοψηφία των δημοσίων υπηρεσιών που συμμετείχαν

(περίπου 75% Γράφημα 1) δεν ήταν υπηρεσίες με αρμοδιότητες και καθήκοντα ειδικά ή αποκλειστικά για ευάλωτες ομάδες (π.χ. Κέντρα Κοινότητας, ΚΕΠΑ), αλλά υπηρεσίες που εξυπηρετούν τον γενικό πληθυσμό οριζόντια (π.χ. ΚΕΠ, Δήμοι). Αξιοσημείωτη διαπίστωση είναι ότι, σε αυτό το συνολικό δείγμα συμμετεχουσών υπηρεσιών, τα ποσοστά καθημερινής ή συχνής εξυπηρέτησης ευάλωτων κοινωνικών ομάδων κυμάνθηκαν αρκετά υψηλά (στο 84,8% και συγκεκριμένα το 52,8% απάντησε ότι εξυπηρετεί καθημερινά και το 32% ότι εξυπηρετεί πολύ συχνά/συχνά ευάλωτες ομάδες, Γράφημα 3).

Πόσο συχνά εξυπηρετείτε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες ;



Γράφημα 3: Συχνότητα επικοινωνίας των συμμετεχουσών δημοσίων υπαλλήλων με ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες

Εντοπισμός των κυριότερων προβλημάτων που αντιμετωπίζουν τα στελέχη του δημοσίου τομέα όταν εξυπηρετούν ευάλωτες κοινωνικές ομάδες

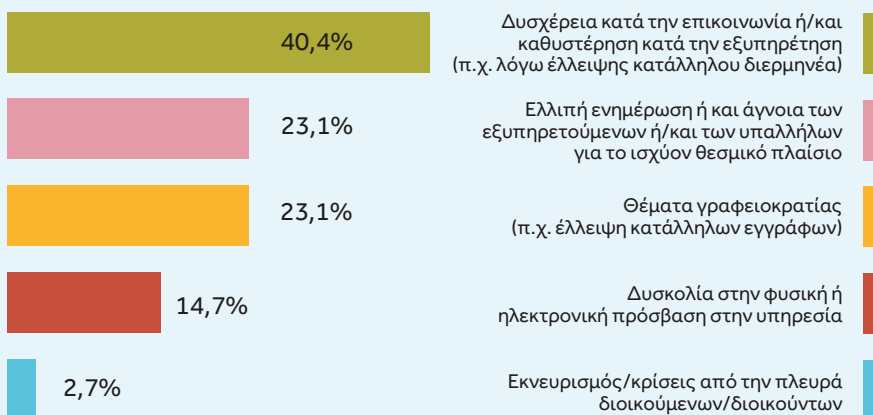
Με βάση τη διενεργηθείσα διαβούλευση που απευθύνθηκε στο προσωπικό δημοσίων υπηρεσιών που έρχονται σε καθημερινή επαφή με ευρύ κοινό (52,8%) και σχεδόν καθημερινά με ευάλωτες ομάδες (32%), το κυριότερο πρόβλημα που αντιμετωπίζουν κατά την εξυπηρέτησή τους σε ποσοστό 40,4% είναι **η δυσχέρεια κατά την επικοινωνία ή η καθυστέρηση κατά την εξυπηρέτηση** που μπορεί να οφείλεται (Γράφημα 4):

1. Στην ευαλωτότητα των εξυπηρετούμενων πληθυσμών: αδυναμία να διατυπώνουν το αίτημά τους, αδυναμία κατανόησης των απαιτήσεων των διαδικασιών, ακαταλληλότητα του θεσμικού πλαισίου για τις προοριζόμενες ευάλωτες ομάδες-ειδικές ομάδες πληθυσμού όπως Ρομά, άτομα που διαβιούν σε συνθήκες φτώχειας, οικονομικοί μετανάστες, πρόσφυγες με εξαιρετική

δυσχέρεια επικοινωνίας, ή/και

2. Στην αδυναμία του προσωπικού να ανταπεξέλθει αποτελεσματικά απέναντι στα ζητήματα που τους επικοινωνούν οι προσερχόμενες ευάλωτες ομάδες: δυσχέρεια επεξήγησης του θεσμικού πλαισίου στους ευάλωτους, έλλειψη διερμηνέα, ελλιπή δικαιολογητικά, πολυπλοκότητα των διαδικασιών και γραφειοκρατία, αδυναμία άμεσης ανταπόκρισης στα υποβαλλόμενα αιτήματα, καθυστερήσεις, δυσνόητες και πολύπλοκες απαιτήσεις συμμόρφωσης (Information obligation) που καθιστούν απόμακρες και μη φιλικές τις δημόσιες υπηρεσίες, έλλειψη προσωπικού, έλλειψη εκπαιδευμένου προσωπικού, άλλες ιδιαιτερότητες κατά την επικοινωνία λόγω ευαλωτότητας ή αναπηρίας.

Κυριότερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν τα στελέχη της δημόσιας διοίκησης όταν εξυπηρετούν ευάλωτες κοινωνικές ομάδες



Γράφημα 4: Κυριότερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν τα στελέχη της δημόσιας διοίκησης όταν εξυπηρετούν ευάλωτες κοινωνικές ομάδες

Σε ένα μικρότερο ποσοστό 23,1% απαντήσεων, αναφέρθηκε ότι τα προβλήματα εντοπίζονται στην **ελλιπή ενημέρωση ή και την άγνοια των εξυπηρετούμενων ή ακόμη και των ίδιων υπαλλήλων** στο πλαίσιο της εκάστοτε διοικητικής διαδικασίας εξυπηρέτησης. Σε αρκετές από τις ανωτέρω περιπτώσεις πρόκειται για εξυπηρέτηση ευπαθών ομάδων «υψηλού κινδύνου», όπως είναι οι άστεγοι, μακροχρόνια άνεργοι, πάσχοντες με σοβαρά παθολογικά προβλήματα ή ψυχικές ασθένειες, κ.ά.. Αντίστοιχο ποσοστό 23,1% συγκέντρωσε το ευρύτερο αίτιο που σχετίζεται με την **«αυστηρή-βαριά» γραφειοκρατία και την πολυπλοκότητα των απαιτήσεων συμμόρφωσης**, που απορρέουν από το ισχύον θεσμικό πλαίσιο που ρυθμίζει τον τρόπο διεκπεραίωσης των περιπτώσεων επιδομάτων και

λοιπών βοηθημάτων ή απαιτούμενων εγγράφων για τις ευπαθείς ομάδες πολιτών. Σημειώνεται ότι η πολυπλοκότητα των διαδικασιών, εκτός του ότι καθυστερεί την εξυπηρέτηση και δυσχεραίνει την αποτελεσματικότητα της συναλλαγής, δεν είναι επιβαρυντική μόνο για τους αδύναμους πολίτες, αλλά και για το προσωπικό της δημόσιας διοίκησης που συχνά δεν είναι σε θέση να επεξηγήσει τις απαιτήσεις του θεσμικού πλαισίου και να το αιτιολογήσει στους προσερχόμενους πολίτες, ενώ ταυτόχρονα επιβαρύνεται με περισσότερες εργατοώρες.

Εν κατακλείδι, συνολικά, στη συντριπτική πλειοψηφία οι συμμετέχοντες δημόσιοι υπάλληλοι σε ποσοστό 86,6% απέδωσαν την πλημμελή εξυπηρέτηση και τα προβλήματα που ανακύπτουν κατά τις συναλλαγές των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων στις υπηρεσίες τους σε θέματα αμφότερης επικοινωνίας συναλλασσόμενων-υπαλλήλων, πολυπλοκότητας του θεσμικού πλαισίου, γραφειοκρατίας και έλλειψης αναλογικότητας μεταξύ του επιδιωκόμενου σκοπού της διαδικασίας, που είναι να παρασχεθεί βοήθεια στους πληττόμενους ευάλωτους και του πολύπλοκου θεσμικού πλαισίου, που δεν προσαρμόζεται στις ειδικές ανάγκες και συνθήκες του ευάλωτου κοινού προς το οποίο απευθύνεται.

Σε ποσοστό 14,7% επισημάνθηκε από τους δημοσίους υπαλλήλους το πρόβλημα της **αδυναμίας ή δυσχέρειας να έχουν φυσική πρόσβαση στην υπηρεσία**: προσβάσιμες θέσεις στάθμευσης, πρόσβαση με ασανσέρ σε όροφο της υπηρεσίας, πρόσβαση με τα μέσα μαζικής μεταφοράς, προβλήματα σχετικά με τη διαρρύθμιση της υπηρεσίας και την ευρύτερη εργονομία των χώρων, έλλειψη ιδιωτικότητας στον χώρο εξυπηρέτησης (γκισέ) για την επικοινωνία του προβλήματος του ατόμου ή για την επικοινωνία με ειδικές ομάδες πληθυσμού όπως τους ανήλικους/εφήβους ή για την **ηλεκτρονική πρόσβαση των υπηρεσιών** με προσβάσιμες, απλές και φιλικές ιστοσελίδες για όλα τα είδη αναπηρίας, προσυμπληρωμένες φόρμες και δυνατότητα ολοκληρωμένης εξ αποστάσεως διεκπεραίωσης της διοικητικής διαδικασίας χωρίς τη συνδρομή βοήθειας.

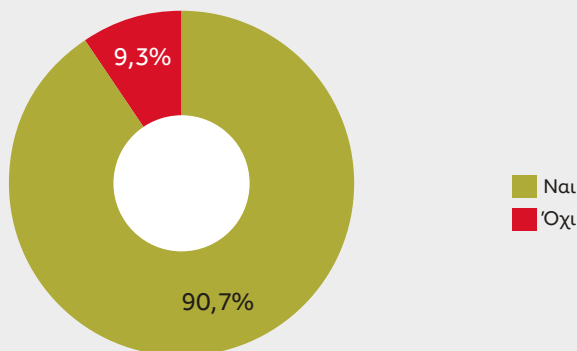
Κατά την ανάλυση των απαντήσεων σε ανοικτές ερωτήσεις και έπειτα από διενέργεια και σειράς συνεντεύξεων, επιπλέον διαπιστώνεται ότι, για τους δημοσίους υπαλλήλους, οι πολίτες που ανήκουν στις ευάλωτες ομάδες δεν έχουν (συχνά) τη δυνατότητα να είναι χρήστες των ψηφιακών εργαλείων και να απολαμβάνουν τη διαδικτυακή εξυπηρέτηση (λόγω ψηφιακού αναλφαριθμητισμού), ενώ πολύ συχνά, προσέρχονται χωρίς να έχουν στην κατοχή τους τα απαιτούμενα δικαιολογητικά έγγραφα. Η ανωτέρω δυσλειτουργία ανακύπτει, κυρίως, λόγω της απουσίας αποσαφηνισμένης και αποτελεσματικής επικοινωνιακής δημόσιας πολιτικής ανά τομέα και ανά ομάδα στόχο και επιβεβαίωσης ότι οι δημόσιες υπηρεσίες λειτουργούν ακόμη περίκλειστα, χωρίς εξωστρεφή προσανατολισμό προς τις απευθυνόμενες ειδικές ομάδες πληθυσμού που είναι δικαιούχοι προνοιακών ευνοϊκών ρυθμίσεων.

Ακόμη, σε ποσοστό 2,7% δηλώθηκε ότι η συνεργασία των δημοσίων υπαλλήλων

και των προσερχόμενων ευάλωτων ομάδων κατέληξε σε **σύγκρουση ή σε κρίση και εκνευρισμό** λόγω αδυναμίας επίλυσης του θέματος του πολίτη ή λόγω του περιοριστικού θεσμικού πλαισίου. Σε ορισμένες περιπτώσεις, επισημάνθηκε και η απαίτηση από πλευράς των διοικούμενων να εξυπηρετηθούν παρά το ότι δεν πληρούνταν οι απαιτούμενες προϋποθέσεις για την επιτυχή διεκπεραίωση της υπόθεσής τους.

Τέλος, αξιοσημείωτο είναι το ποσοστό 90,7% των υπαλλήλων που επισήμαναν ως απαραίτητη την εκπαίδευσή τους, προκειμένου να είναι σε θέση να ανταποκριθούν στις ιδιαιτερότητες των ευάλωτων ομάδων και μόνο ένα μικρό ποσοστό 9,3% επισήμανε το αντίθετο.

**Θεωρείτε σκόπιμο η υπηρεσία σας να επενδύσει στην κατάρτισή σας για θέματα εξυπηρέτησης ευάλωτων κοινωνικών ομάδων ;
(όπως ΑμεΑ, μετανάστες, κ.ά.)**

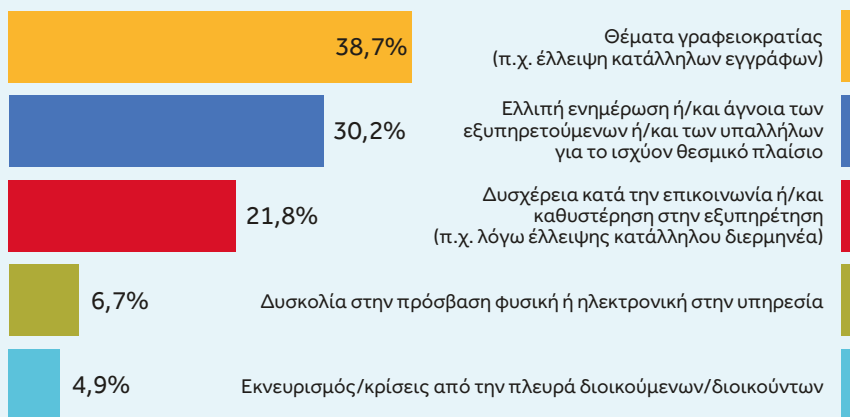


Εντοπισμός των κυριότερων προβλημάτων που αντιμετωπίζουν τα στελέχη του δημοσίου τομέα όταν εξυπηρετούν συνοδούς ή/και φροντιστές των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων

Στη διαβούλευση, ανιχνεύθηκαν τα προβλήματα που ανακύπτουν για τους υπαλλήλους του δημοσίου τομέα όταν εξυπηρετούν τους βοηθούς ή τους συνοδούς των ευπαθών ομάδων για θέματά τους. Στην περίπτωση αυτών των συναλλασσόμενων, αναφέρθηκε σε ποσοστό 38,7% ότι το κυριότερο πρόβλημα σχετίζεται με **τη γραφειοκρατία και τις διοικητικές διαδικασίες** (και όχι την επικοινωνία όπως ήταν το κύριο πρόβλημα όταν εξυπηρετούμενοι ήταν οι ίδιοι οι ευάλωτοι), ενώ το 30,2% ανέφερε συγκεκριμένα ότι πρόκειται για ζήτημα **ελλιπούς ενημέρωσης ή/και άγνοιας περί του ισχύοντος θεσμικού πλαισίου**. Επισημαίνεται, έτσι, η αδυναμία των ομάδων αυτών να ενημερώνονται στοχευ-

μένα και ανάλογα με το εκάστοτε ζήτημα που αντιμετωπίζουν για τις ειδικές προϋποθέσεις και τα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομιστούν, καθώς και τις αρμόδιες υπηρεσίες που τα παρέχουν (αναφορά έγινε στη μετακίνησή τους από υπηρεσία σε υπηρεσία). Συνολικά, σε ποσοστό 68,7% των απαντήσεων των συμμετεχόντων στη διαβούλευση εντοπίζουν τις **πολύπλοκες διοικητικές διαδικασίες** ως τη βασική αιτία για την πλημμελή εξυπηρέτηση των ευάλωτων και ευπαθών ομάδων από τις υπηρεσίες του δημοσίου τομέα όταν συνοδεύονται, είτε γιατί αυτές δεν είναι γνωστές στους εξυπηρετούμενους, είτε γιατί είναι πολύπλοκες, μη φιλικές και μη προσαρμοσμένες στις ανάγκες των ειδικών ομάδων πληθυσμού. Στην περίπτωση της εξυπηρέτησης των συνοδών των ευπαθών ομάδων, η **επικοινωνία** αντιπροσωπεύει το 21,8% των περιπτώσεων που εντοπίζονται προβλήματα κατά την εξυπηρέτηση, ενώ η **προσβασιμότητα (φυσική ή ηλεκτρονική) στις υπηρεσίες** αποτελεί το 6,7% των προβλημάτων (Γράφημα 5). Τέλος, ο **εκνευρισμός και οι κρίσεις** εντοπίζονται σε ποσοστό 4,9% από τους συμμετέχοντες, υψηλότερο ποσοστό σε σχέση με το αντίστοιχο 2,7% που εντοπίστηκε όταν εξυπηρετούμενη ομάδα ήταν οι ίδιοι οι ευάλωτοι.

Κυριότερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν τα στελέχη της δημόσιας διοίκησης όταν εξυπηρετούν συνοδούς ευάλωτων κοινωνικών ομάδων



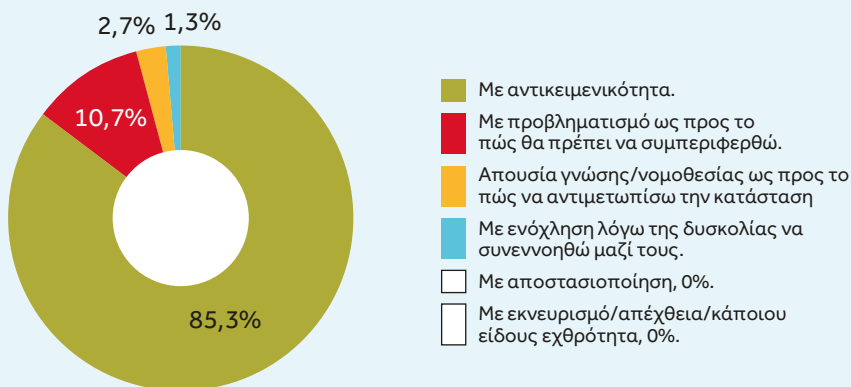
Γράφημα 5: Κυριότερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν τα στελέχη της δημόσιας διοίκησης όταν εξυπηρετούν συνοδούς ευάλωτων κοινωνικών ομάδων

Προσέγγιση των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων στο πλαίσιο των δημοσίων υπηρεσιών όταν εξυπηρετούνται από τους δημοσίους υπαλλήλους

Στη συντριπτική πλειοψηφία, σε ποσοστό 85,3%, οι συμμετέχοντες δημόσιοι

υπάλληλοι ανέφεραν ότι προσεγγίζουν με **αντικειμενικότητα** τους προσερχόμενους πολίτες που εντάσσονται στις ευάλωτες κοινωνικές ομάδες, ενώ ένα σημαντικό 10,7% των συμμετεχόντων ανέφερε ότι **προβληματίζεται ως προς την ενδεδειγμένη συμπεριφορά** την οποία θα πρέπει να υιοθετήσει ανάλογα με τον τύπο των ευπαθών ομάδων τις οποίες εξυπηρετεί (Γράφημα 6). Διαπιστώνεται, λοιπόν, ότι το προσωπικό της δημόσιας διοίκησης κρίνει ότι ως ένα βαθμό δεν διαθέτει το κατάλληλο επίπεδο ετοιμότητας, ώστε να αντιμετωπίσει με επάρκεια, επαγγελματισμό και ενσυναίσθηση την εξυπηρέτηση ειδικών ομάδων πληθυσμού, αν και σε μεγάλο ποσοστό θεωρείται ότι οι ευάλωτοι προσεγγίζονται με αντικειμενικότητα και χωρίς μεροληψία.

Πώς αντιμετωπίζετε την εξυπηρέτηση των ατόμων με ιδιαίτερα φυσικά, πολιτιστικά ή κοινωνικά χαρακτηριστικά (π.χ. άτομα με πρόβλημα στην άρθρωση λόγου, φυλετικά χαρακτηριστικά, με ιδιαιτερότητες ψυχολογικής φύσεως, κ.ά.)



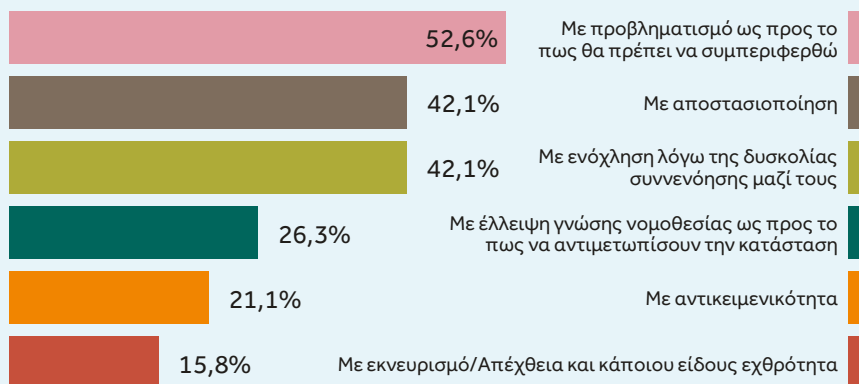
Γράφημα 6: Κρίση του τρόπου αντιμετώπισης των ατόμων με ιδιαίτερα φυσικά, πολιτιστικά ή κοινωνικά χαρακτηριστικά από τους δημοσίους υπαλλήλους (π.χ. άτομα με πρόβλημα στην άρθρωση λόγου, με φυλετικά χαρακτηριστικά, με ιδιαιτερότητες ψυχολογικής φύσεως, κ.ά.).

Ένα μικρότερο ποσοστό 2,7% των συμμετεχόντων δημοσίων υπαλλήλων εξέφρασε την άποψη ότι δεν γνωρίζει τις ειδικές διατάξεις που ρυθμίζουν την κάθε μία ειδική περίπτωση, ενώ ένα ακόμη μικρότερο ποσοστό 1,3% ανέφερε ότι βιώνει ενόχληση όταν εξυπηρετεί άτομα με αναπηρία. Κανείς δεν συμφώνησε με την επιλογή που δόθηκε, εάν δηλ. εξυπηρετούν τις ευάλωτες ομάδες με αποστασιοποίηση, με εκνευρισμό ή με απέχθεια.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ II (απαντήσεις ερωτηματολογίου φορέων της Κοινωνίας των Πολιτών)

Κατά τη διαβούλευση που διενεργήθηκε με εκπροσώπους φορέων της Κοινωνίας των Πολιτών, αναφέρθηκε από τους συμμετέχοντες σε ποσοστό 52,6%, ότι οι δημόσιες υπηρεσίες ανταποκρίνονται με **προβληματισμό** απέναντι στις ευπαθείς ομάδες όταν προσέρχονται για να εξυπηρετηθούν, ενώ σε ποσοστό 42,1% αντιμετωπίζονται με **ενόχληση λόγω της δυσκολίας επικοινωνίας και με αποστασιοποίηση**. Ένα υψηλό ποσοστό 26,3% επίσης διατύπωσε τη **δυσκολία γνώσης ή και την άγνοια της νομοθεσίας** από πλευράς των δημοσίων υπαλλήλων, ενώ σε ποσοστό 15,8% δήλωσαν ότι αντιμετωπίζουν τις ευάλωτες ομάδες με **εκνευρισμό και απέχθεια**, στοιχείο που θα πρέπει να είναι ανησυχητικό για τη φτωχή συνεπαγόμενη ποιότητα εξυπηρέτησης (Γράφημα 7). Τα ανωτέρω υψηλά ποσοστά δυσaráεσκιας και προβλημάτων αιτιολογούνται και λόγω του ότι οι προσερχόμενοι πολίτες στους φορείς της Κοινωνίας των Πολιτών είναι εκ των προτέρων δυσáρεστημένοι και απευθύνονται σε αυτούς για να βρουν λύση στο πρόβλημά τους, που δεν επιλύθηκε από τη δημόσια υπηρεσία ή δεν επιλύθηκε ικανοποιητικά.

Αξιολόγηση από τους φορείς της Κοινωνίας των Πολιτών του τρόπου αντιμετώπισης των ευάλωτων ομάδων από τις υπηρεσίες του δημοσίου τομέα



Γράφημα 7: Τρόπος αντιμετώπισης των ευάλωτων ομάδων από τις υπηρεσίες του δημοσίου τομέα όταν προσέρχονται για να εξυπηρετηθούν με βάση την ανταπόκριση των μελών των φορέων της Κοινωνίας των Πολιτών

Συγκρίνοντας τα αποτελέσματα στα δύο παραπάνω γραφήματα (Γράφημα 6 και 7), διαπιστώνονται ξεκάθαρα δύο διαφορετικές αντιλήψεις σχετικά με τον τρό-

πο αντιμετώπισης των ευάλωτων ομάδων από τους δημοσίους υπαλλήλους: η αντίληψη της ίδιας της δημόσιας διοίκησης, που θεωρεί στη συντριπτική της πλειοψηφία (84,4%) ότι τους αντιμετωπίζει με αντικειμενικότητα και στον αντίποδα, η αντίληψη των φορέων της κοινωνίας των πολιτών, που θεωρεί ότι η δημόσια διοίκηση αντιμετωπίζει τους ευάλωτους με προβληματισμό ως προς το πώς να συμπεριφερθεί (52,5%) ή με αποστασιοποίηση (42,1%). Μόνο το 21,1% των οργανώσεων που υποστηρίζουν ευάλωτα άτομα θεωρεί ότι οι δημόσιες υπηρεσίες τους αντιμετωπίζουν με αντικειμενικότητα.

Τα στελέχη των φορέων της Κοινωνίας των Πολιτών επεσήμαναν και άλλα θέματα, τα οποία αποτελούν αίτια δυσλειτουργίας κατά την εξυπηρέτηση των ευάλωτων ομάδων και τα οποία εντοπίζονται ευχερώς από τους φορείς της Κοινωνίας των Πολιτών, οι οποίοι επιτελούν ένα ρόλο επιβοηθητικό στις ευπαθείς ομάδες, όταν αδυνατούν να εξυπηρετηθούν αυτοδύναμα. Επισημάνθηκαν τα παρακάτω προβλήματα:

- **Ως προς τις διαδικασίες και το θεσμικό πλαίσιο:** Εντοπίζεται ως εξαιρετικά σημαντικό το θέμα της ελλειπούς γνώσης του θεσμικού πλαισίου από τους χρήστες-ευάλωτους σχετικά με το πρόβλημα που αντιμετωπίζουν, οι άσκοπες μετακινήσεις και η αδυναμία τους να ανταπεξέλθουν στις απαιτήσεις συμμόρφωσης του ισχύοντος θεσμικού πλαισίου, οι δυσκολίες πρόσβασης στις υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας και υγείας, οι οποίες συχνά παρέχονται από διάφορες υπηρεσίες ταυτόχρονα (δυσχεραίνοντας ειδικά τις περιπτώσεις πολιτών που είναι ασθενείς τελικού σταδίου και άλλους χρήστες που δεν μπορούν να μετακινηθούν).
- **Ως προς τις παρεχόμενες ιατροφαρμακευτικές υπηρεσίες:** Εντοπίζεται η αδυναμία των ευπαθών ομάδων να πλοηγηθούν στο Εθνικό Σύστημα Υγείας γενικότερα, η καθυστέρηση στην πρόσβαση ή ο αποκλεισμός από προνόμια και δικαιώματα (όπως η απόδοση ποσοστού αναπηρίας, η διαχείριση των ενστάσεων, η παροχή επιδομάτων, κατάλληλης φαρμακευτικής αγωγής, η διεξαγωγή ιατρικών εξετάσεων, κ.ά.), η αδυναμία διεξαγωγής ελέγχου ως προς την απόδοση προνομίων και την εκταμίευση των επιδομάτων από τους νόμιμους δικαιούχους, η στέρηση της δικαιούμενης φροντίδας λόγω ελλειπών θεσμικού πλαισίου και οικονομικής αδυναμίας για διεκδίκηση παροχών, φροντίδας κατ' οίκον, ψυχοκοινωνική στήριξη σε ειδικές ευάλωτες ομάδες (π.χ. άτομα που βρίσκονται αντιμέτωπα με ασθένειες τελικού σταδίου), η απουσία παρηγορητικής/ανακουφιστικής φροντίδας (palliative care) που παρότι κατοχυρώνεται νομοθετικά⁶⁰, δεν παρέχεται ακόμη από τις δημόσιες υπηρεσίες.
- **Ως προς την ποιότητα παρεχόμενης εξυπηρέτησης από το προσωπικό:** Εντοπίζεται η έλλειψη εκπαιδευμένου προσωπικού, η αδυναμία πρόσβασης

60. Ν. 5007/2022 (ΦΕΚ Α' 241).

ή η καθυστέρηση πρόσβασης στην αναγκαία υπηρεσία λόγω μακράς χρονικής διάρκειας αναμονής που μπορεί να οφείλεται είτε στον ανεπαρκή ψηφιακό μετασχηματισμό των υπηρεσιών (θίγει ιδιαίτερα τα άτομα με κινητική αναπηρία), είτε επειδή ο θιγόμενος πολίτης είναι ψηφιακά αναλφάβητος ή δεν διαθέτει τους απαιτούμενους πόρους για να οργανώσει τον φάκελό του (π.χ. αμοιβές ιδιωτών ιατρών για την υποβολή φακέλου πιστοποίησης αναπηρίας), η μη ολοκληρωμένη ενασχόληση του προσωπικού με τις ευπαθείς ομάδες όταν προσέρχονται για να ικανοποιηθεί το αίτημά τους, με έμφαση στη μη ικανοποιητική επικοινωνία από τους υπαλλήλους όλων των πιθανών εναλλακτικών επιλογών που έχει ο ευάλωτος ώστε να λάβει τη σωστή απόφαση για την υγεία του (κυρίως όταν πρόκειται για Άτομα με Αναπηρία).

ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Επί των ανωτέρω σχολίων και έπειτα από την ανάλυση της ανταπόκρισης των συμμετεχόντων δημοσίων υπαλλήλων, των εκπροσώπων των φορέων της Κοινωνίας των Πολιτών και των εμπειρογνομόνων σε θέματα φροντίδας ευπαθών ομάδων στη διενεργηθείσα ποσοτική και ποιοτική διαβούλευση που στηρίχθηκε, όσο και σε ερωτήσεις κλειστού και ανοικτού τύπου όσο και σε συνεντεύξεις, η διενεργηθείσα διαβούλευση καταλήγει στα εξής συμπεράσματα:

- **Οι ευάλωτες κοινωνικές ομάδες:** Οι ευπαθείς ομάδες δεν έχουν ικανοποιητική γνώση ή/και πρόσβαση στις διοικητικές διαδικασίες που σχετίζονται με την ευαλωτότητά τους ή με την ασθένεια με την οποία μπορεί να έρχονται αιφνίδια αντιμέτωποι. Επίσης, ειδικές ομάδες πληθυσμού που είναι ευάλωτοι (πρόσφυγες, αιτούντες άσυλο, υπερήλικες, κ.ά.) σε υψηλό ποσοστό είναι ψηφιακά αναλφάβητοι, με αποτέλεσμα να αποκλείονται από συγκεκριμένες διαδικασίες, εάν δεν έχουν την οικονομική ευχέρεια να απευθυνθούν σε ιδιώτες για να επιτύχουν την εξυπηρέτησή τους. Συνέπεια της ανωτέρω δυσλειτουργίας είναι τα άτομα αυτά να μην μπορούν να απολαμβάνουν τα ευεργετήματα που προορίζονται γι'αυτά και συχνά όταν πρόκειται για ασθενείς με τελικού σταδίου νοσήματα να χειροτερεύει πρόωρα η κατάσταση της υγείας τους. Διάσπαρτες κανονιστικές διατάξεις και εγκύκλιοι αποπροσανατολίζουν τους πολίτες ως προς τον τρόπο ικανοποίησης των δικαιωμάτων τους. Η ελλιπής πρόσβαση στην ψηφιακή διοίκηση ή στην απαραίτητη γνώση ή/και η κατανόηση του ρυθμιστικού πλαισίου δημιουργούν ένα πολύπλοκο σκηνικό, που δεν ευνοεί την υποστήριξη και την εφαρμογή των κατάλληλων συνδυαστικών και προνοιακών πολιτικών που προορίζονται για τις ευπαθείς ομάδες. Συχνά υπογραμμίζεται η απουσία ενός ειδικού πρωτοκόλλου, που θα πρέπει να ακολουθείται κατά την εξυπηρέτηση ειδικών ομάδων πληθυσμού.
- **Η συχνότητα εξυπηρέτησης ευάλωτων πολιτών** από όλες τις δημόσιες υπηρεσίες, ανεξαρτήτως αντικειμένου αυτών, είναι πολύ υψηλή 84,8%. Πα-

ρόλα αυτά το προσωπικό δεν είναι σε θέση να εξυπηρετήσει ικανοποιητικά τους προσερχόμενους πολίτες που ανήκουν σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες και για τον λόγο αυτόν, άνω του 90,7% των συμμετεχόντων επεσήμαναν την ανάγκη να συμμετέχουν σε ειδικά διαμορφωμένο πρόγραμμα επιμόρφωσης για την βελτίωση της εξυπηρέτησης των ευάλωτων ομάδων πληθυσμού.

- **Οι δημόσιες υπηρεσίες** δεν είναι πάντα προσαρμοσμένες ώστε να μπορούν να εξυπηρετούν αποτελεσματικά τις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, διότι, είτε δεν είναι εξωτερικά προσβάσιμες, είτε εσωτερικά δεν υπάρχουν ειδικά διαμορφωμένοι χώροι για την εξυπηρέτηση ιδιαίτερων ομάδων υπό όρους ιδιωτικότητας (π.χ. ανήλικα παιδιά) ή όταν απαιτείται μετακίνηση των πολιτών εντός του φορέα αυτή δεν είναι εφικτή (π.χ. ασθενείς εντός Νοσοκομείου, φοιτητές στις αίθουσες διδασκαλίας των ΑΕΙ, κ.ά.).
- **Οι διοικητικές διαδικασίες και το θεσμικό πλαίσιο που απευθύνονται σε ευάλωτες ομάδες** δεν είναι συνήθως προσαρμοσμένα στις ανάγκες των ευάλωτων ομάδων αλλά στον γενικό πληθυσμό. Επισημάνθηκε έντονα η αδυναμία ψηφιακής πρόσβασης προς τις διοικητικές απαιτήσεις για ορισμένες ευαίσθητες ομάδες πληθυσμού και ο κατά συνέπεια αποκλεισμός τους από τις εκάστοτε παροχές και βοηθήματα αλλά και ιατρικές εξετάσεις, στις περιπτώσεις που προβλέπεται μόνο ψηφιακή διαδικασία (π.χ. μέσω πλατφόρμας). Το ανωτέρω εμφανίζεται έντονα σε μετανάστες και μειονότητες. Σε μεγάλο ποσοστό, υποστήριξαν την ανάγκη για ψηφιακή υποστήριξη και κατάργηση των άσκοπων μετακινήσεων των ευαίσθητων ομάδων πληθυσμού για αυτονόητες και απλές διοικητικές διαδικασίες.
- **Οι δημόσιοι υπάλληλοι** δεν είναι επαρκώς εξοικειωμένοι με τις προκλήσεις και τις αντιξοότητες, που αντιμετωπίζουν ειδικές ομάδες πληθυσμού και άτομα με αναπηρία. Χαρακτηριστικά που εντοπίζονται κατά την εξυπηρέτηση τέτοιων κατηγοριών πολιτών είναι η αδυναμία επικοινωνίας (λόγω γλωσσικών ή άλλων εμποδίων), τα ηθικά διλήμματα, η ανεπάρκεια εκπαίδευσης για την εξυπηρέτηση ηλικιωμένων ή ατόμων με ψυχικές διαταραχές, τα ζητήματα προκαταλήψεων και παγιωμένων αντιλήψεων (όπως ότι το άτομο με σωματική αναπηρία είναι και διανοητικά ανάπηρο), κ.ά., τα οποία καθιστούν αναγκαία την ανάληψη διορθωτικών πρωτοβουλιών από πλευράς της δημόσιας διοίκησης και των αρμόδιων φορέων. Από μεγάλη μερίδα συμμετεχόντων, επισημάνθηκε η ελλιπής εκπαίδευση του προσωπικού πρώτης γραμμής, τόσο ως προς την εφαρμογή και την επεξήγηση των προβλεπόμενων διοικητικών διαδικασιών που σχετίζονται με παροχές και διευκολύνσεις προοριζόμενες για τις ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες, όσο και ως προς τα θέματα επικοινωνίας και συμπεριφοράς. Μάλιστα, συχνά η αντικειμενικότητα που οφείλει και προσπαθεί να επιδείξει ένας δημόσιος υπάλληλος, στην περίπτωση που η εξυπηρέτηση αφορά ευάλωτες κατηγορίες πολιτών μπορεί να εκληφθεί από αυτούς ως αποστασιοποίηση ή δείγμα αμηχανίας από την πλευρά του.



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II - ΠΗΓΕΣ

ΓΕΝΙΚΑ

Δ.Υ.Π.Α., Οδηγός εξυπηρέτησης για ειδικές και ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, 2022.

Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης, Διερεύνηση των προσδοκιών και στερεοτύπων της ελληνικής δημοσιοϋπαλληλίας για την συμβουλευτική υποστήριξη του ανθρώπινου δυναμικού στο πλαίσιο του σχεδιασμού της υπαλληλικής του σταδιοδρομίας, Μελέτη, 2017.

Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης, Δημόσια Διοίκηση και ευπαθείς κοινωνικές ομάδες: Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών, Εκπαιδευτικό υλικό, 2018.

Επίτροπος Διοικήσεως και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (Κύπρος), Οδηγός Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας Δημόσιων Υπαλλήλων, 2013.

Συνήγορος του Πολίτη, Οδηγός διαφορετικότητας για δημοσίους υπαλλήλους με σκοπό την καταπολέμηση των διακρίσεων, 2017.

Συνήγορος του Πολίτη, Οδηγός δικαιωμάτων και παροχών για ευάλωτες ομάδες, 2015.

Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – Συνήγορος του Πολίτη, Σχέσεις δημοσίων υπαλλήλων και πολιτών, 2012.

Υπουργείο Εσωτερικών – Εθνική Αρχή Διαφάνειας, Κώδικας ηθικής και επαγγελματικής συμπεριφοράς υπαλλήλων του δημόσιου τομέα, 2022.

ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. – Συνήγορος του Πολίτη, Οδηγός καλής συμπεριφοράς δημοσίων υπαλλήλων, 2005.

European Commission, Directorate-General for Translation and Field, Z., How to write clearly, Publications Office of the European Union, 2015. <https://data.europa.eu/doi/10.2782/022405>

OECD, Code of Conduct for OECD Officials, 2017.

OISC, Practice Note on Meeting the Needs of Vulnerable Clients, 2016.

Office of the Ombudsman (Ireland), GUIDANCE ON APOLOGIES Making a meaningful apology. <https://assets.ombudsman.ie/media/285102/48b9e272-d2e4-4142-b701-458fe9e0f88a.pdf>

The European Ombudsman, The European Code of Good Administrative Behaviour, 2005.

ΑΜΕΑ

Α.Α.Δ.Ε., Χρηστικός Οδηγός για τα βασικά φορολογικά δικαιώματα των ΑμεΑ, 2023.

Ινστιτούτο Εναλλακτικών Πολιτικών ΕΝΑ – Δελτίο Κοινωνικών Εξελίξεων (2023), enainstitute.org – Δελτίο Κοινωνικών Εξελίξεων

Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης ΟΕCD – Country Health Profile: Greece 2023, oecd.org – Greece Country Health Profile 2023 (σελ. 10-12)

Accessible Ontario Customer Service, Tips on serving customers with disabilities.

EY (Ernst & Young) Ελλάδος – Έρευνα για την Ψυχική Υγεία Εργαζομένων (2023). ey.com – Ψυχική υγεία εργαζομένων

Human Resources and Skills Development Canada, Federal Disability Reference Guide, 2012.

ICD-11 (International Classification of Diseases – Ψυχικές και Συμπεριφορικές Διαταραχές), Εκδότης: **Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (ΠΟΥ)**, Περιλαμβάνει τις διεθνείς κατηγορίες και περιγραφές ψυχικών διαταραχών. Το ICD-11 είναι το επίσημο διαγνωστικό εργαλείο για τις χώρες-μέλη του ΟΗΕ. Διαθέσιμο online: icd.who.int

ΧΡΗΣΤΕΣ ΟΥΣΙΩΝ

Ευρωπαϊκό Κέντρο Παρακολούθησης Ναρκωτικών και Τοξικομανίας (2018), Ευρωπαϊκή έκθεση για τα ναρκωτικά 2018: Τάσεις και εξελίξεις, Υπηρεσία Εκδό-

σεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Λουξεμβούργο.

Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης & Πληροφόρησης για τα Ναρκωτικά 2022. Σύνοψη – Ετήσια Έκθεση ΕΚΤΕΠΝ 2022: Η κατάσταση του προβλήματος των ναρκωτικών και των οιοπνευματωδών στην Ελλάδα. Αθήνα: Ερευνητικό Πανεπιστημιακό Ινστιτούτο Ψυχικής Υγείας, Νευροεπιστημών και Ιατρικής Ακρίβειας «ΚΩΣΤΑΣ ΣΤΕΦΑΝΗΣ» (ΕΠΙΨΥ).

Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων (ΚΕ.Θ.Ε.Α). <https://www.kethea.gr/>

Οργανισμός κατά των Ναρκωτικών (Ο.ΚΑ.ΝΑ.) <https://www.okana.gr/el>

European Centre for Disease Prevention and Control, European Monitoring Centre for Drugs and Drug Addiction. Thematic report: People who inject drugs. Monitoring implementation of the Dublin Declaration on Partnership to Fight HIV/AIDS in Europe and Central Asia: 2014 progress report. Stockholm: ECDC; 2015.

ΑΣΤΕΓΙΑ

Βουλή των Ελλήνων: Συνεδρίαση της Διαρκούς Επιτροπής Κοινωνικών Υποθέσεων της Βουλής στις 23.04.2024 https://www.hellenicparliament.gr/Koinovouleftikes-Epitropes/Synedriaseis?met_id=c5da9939-16b6-45a2-a242-b15a00dcdbce - Καταγραφή αστέγων στην Αθήνα.

Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο – Στόχος Εξάλειψης της Αστεγίας έως το 2030. Πηγή: eurparl.europa.eu Πολιτική δέσμευση της Ε.Ε. για την εξάλειψη της αστεγίας έως το 2030, με έμφαση στις εθνικές στρατηγικές και τη χρηματοδότηση.

Οργανισμός Προνοιακών Επιδομάτων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης. <https://opeka.gr/stegasi/programma-stegasi-kai-ergasia/>

Emfasis Foundation. Πηγή: emfasisfoundation.org - Παρουσίαση των πραγματικών συνθηκών των αστέγων, εκτίμηση για πάνω από 20.000 άτομα σε επισφαλή στέγαση στην Αττική, κοινωνικές διαστάσεις του φαινομένου.

FEANTSA (2015). "Researching Homelessness in Europe: Theoretical Perspectives".

Pleace, N. (2016). "Theoretical frameworks of homelessness research". ResearchGate.

Taxheaven – Πρόγραμμα «Στέγαση και Εργασία για Άστεγους»: taxheaven.gr Παρουσίαση κυβερνητικού προγράμματος που στοχεύει στη στήριξη αστέγων μέσω στέγασης και απασχόλησης.

TheOpinion.gr – Κοινωνικές Αντιλήψεις για την Αστεγία, Πηγή: theopinion.gr

Έρευνα κοινής γνώμης για τις αιτίες της αστεγίας και τις αντιλήψεις των πολιτών, με έμφαση στο στίγμα και τις προκαταλήψεις.

Weishaupt, T., Hinrichs, C., & Weckwerth, J. (2023). "Theorizing Homelessness: An urban sociological perspective on the interplay of individual, institutional and structural contexts". FEANTSA Research Conference.

ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΣ/ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ/ΑΙΤΟΥΝΤΕΣ ΑΣΥΛΟ

Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης, Ανάπτυξη διαπολιτισμικών δεξιοτήτων και διαχείριση της διαφορετικότητας, Εκπαιδευτικό υλικό.

Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης, Διαπολιτισμική επιμόρφωση σε θέματα μετανάστευσης, διεθνούς προστασίας και κοινωνικής ένταξης πολιτών τρίτων χωρών, Εκπαιδευτικό υλικό.

Μικρό Λεξικό Βασικής Επικοινωνίας σε 8 γλώσσες. Εκδ.: Πρεσβεία της Ελβετίας στην Ελλάδα, σε συνεργασία με την Ύπατη Αρμοστεία του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες Ελλάδας, την ΕΑΔΑΠ και τη ΜΕΤΑδραση.

Οργανισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το Άσυλο, Σημείωμα καθοδήγησης σχετικά με την επικοινωνία μέσω διερμηνέων, 2022.

Συνήγορος του Πολίτη, Ειδική Έκθεση «Η Πρόκληση των Μεταναστευτικών Ροών και της Προστασίας των Προσφύγων, Συνθήκες και Διαδικασίες Υποδοχής» (2024). <https://www.synigoros.gr/el/category/ekdoseis-ek8eseis/post/ek8esh-or>

Council of Europe, The Commissioner's Human Rights Comments , Without papers but not without rights: the basic social rights of irregular migrants.

EUAA, Country Guidance: Afghanistan, May 2024, <https://euaa.europa.eu/country-guidance-afghanistan-2024>.

EUAA, Country Guidance: Iran, January 2025, available at <https://euaa.europa.eu/country-guidance-iran-2025>

EUAA, Country Guidance: Iraq, November 2024, available at <https://euaa.europa.eu/country-guidance-iraq-2024>.

EUAA, Country Guidance: Somalia, August 2023, available at <https://euaa.europa.eu/country-guidance-somalia-2023>.

EUAA, Country Guidance: Syria, April 2024.

EUAA Practical Guide on Nationality Concepts related to nationality and statelessness in the context of international protection, March 2025.

EASO, *Country Guidance Nigeria*, October 2021.

EASO Practical Guide: Evidence Assessment, March 2015. https://euaa.europa.eu/sites/default/files/public/EASO-Practical-Guide_-Evidence-Assessment.pdf

EASO Practical Guide: Personal interview, December 2014. <https://euaa.europa.eu/sites/default/files/publications/EASO-Practical-Guide-Personal-Interview-EN.pdf>

EASO, Πρακτικός οδηγός σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό των υπηρεσιών ασύλου και υποδοχής - Μέρος II: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό, Οκτώβριος 2021. <https://euaa.europa.eu/el/publications/praktikos-odigos-shetika-me-tin-pronoia-gia-prosopiko-ton-ypiresion-asyloy-kai-ypodohis-meros-ii>

European Parliament's Committee on Civil Liberties, Justice and Home Affairs, The Fundamental Rights of Irregular Migrant Workers in the EU, Understanding and reducing protection gaps.

FRA – Οργανισμός Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Τα θεμελιώδη δικαιώματα των μεταναστών που διαμένουν παράτυπα στην Ευρωπαϊκή Ένωση. https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/1848-FRA-Factsheet_FRIM_EL_BAT.pdf

ΛΟΑΤΚΙ+

Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης, Διασφάλιση της ισότητας και των δικαιωμάτων των ατόμων της κοινότητας ΛΟΑΤΚΙ+ στην δημόσια διοίκηση, Εκπαιδευτικό υλικό, 2022.

ΠΑΙΔΙΑ

Ινστιτούτο Υγείας του Παιδιού, Πρωτόκολλο Διερεύνησης, Διάγνωσης και Διαχείρισης Κακοποίησης και Παραμέλησης Παιδιών.

Όλ. Θεμελή, Μ. Παναγιωτάκη, Οδηγός για την αναγνώριση και διαχείριση περιστατικών κακοποίησης και παραμέλησης από τον/την εκπαιδευτικό.

Recommendation **CM/Rec(2011)12** of the Committee of Ministers to member states on children's rights and social services friendly to children and families. <https://search.coe.int/cm?i=09000016805afddf>



ISBN: 978-960-6762-36-9



ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ
ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ

Χαλκοκονδύλη 17, 104 32 Αθήνα • Τηλ.: 213 1306 600
e-mail: press@synigoros.gr • www.synigoros.gr