



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
UNIVERSITY OF PIRAEUS

**ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗ
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ – MANAGEMENT
ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**

«ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ:

**ΣΥΜΒΟΛΗ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ, ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ
ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΡΑΣΗΣ & ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΛΙΚΗΣ
ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ»**



Κωνσταντίνα Κεφαλά

Πειραιάς,

Νοέμβριος 2022



DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION

M.B.A - TOURISM MANAGEMENT

**“HELLENIC TOURIST POLICE:
CONTRIBUTION TO TOURISM DEVELOPMENT, LEGISLATIVE
FRAMEWORK OF ACTION & PROPOSALS FOR IMPLEMENTATION OF
TOTAL QUALITY MANAGEMENT”**



By

Konstantina Kefala

Piraeus, Greece,

November 2022



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ-MANAGEMENT ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
(περιλαμβάνεται ως ξεχωριστή -δεύτερη- σελίδα στο σώμα της διπλωματικής
εργασίας)

«Δηλώνω υπεύθυνα ότι η διπλωματική εργασία για τη λήψη του μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, του Πανεπιστημίου Πειραιώς, στη Διοίκηση Επιχειρήσεων -Μάνατζμεντ Τουρισμού: MBA-Tourism Management» με τίτλο:
Ελληνική...Ταξιακή...Αξιοκρατία: επί-βοή...στη...τουριστική...
...ανάπτυξη...νομοθετικό...πλαίσιο...δράσης...και...πρωτόκολλο...
...εφαρμογής...Διοίκησης...Εθνικής...Ποιότητας.....
έχει συγγραφεί από εμένα αποκλειστικά και στο σύνολό της. Δεν έχει υποβληθεί ούτε έχει εγκριθεί στο πλαίσιο κάποιου άλλου μεταπτυχιακού προγράμματος ή προπτυχιακού τίτλου σπουδών, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, ούτε είναι εργασία ή τμήμα εργασίας ακαδημαϊκού ή επαγγελματικού χαρακτήρα.

Δηλώνω επίσης υπεύθυνα ότι οι πηγές στις οποίες ανέτρεξα για την εκπόνηση της συγκεκριμένης εργασίας, αναφέρονται στο σύνολό τους, κάνοντας πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου».

Υπογραφή Μεταπτυχιακού Φοιτητή/τριας.....

Όνοματεπώνυμο: Κωνσταντίνος Κεφαλά.....

Ημερομηνία: 22/10/2021.....

«Ποιότητα σημαίνει να κάνεις το σωστό, όταν δεν σε κοιτάζει κανείς»

Χένρυ Φόρντ

1863 – 1947

Ευχαριστίες

Δανειζόμενη την αρχαία ρήση «ή ἰσχύς, ἐν, τῇ ἐνώσει», εκφράζω την απερίγραπτη χαρά και ευγνωμοσύνη για την πραγμάτωση του παρόντος πονήματος, καθώς δεν θα μπορούσε να αποδώσει καρπούς, δίχως τη συμβολή της κ. Αριστέας Σινανιώτη – Μαρούδη, δικηγόρο επ’ Αρείω Πάγο και καθηγήτριά μου στο μάθημα της Τουριστικής Νομοθεσίας, Διδάσκουσα και στη Σχολή Αξιωματικών Ελληνικής Αστυνομίας. Απετέλεσε πηγή έμπνευσης, αλλά και πρότυπο που θαυμάζω για τις γνώσεις και τα επιτεύγματά της.

Τις ευχαριστήριες τιμές μου και στον κ. Πρωτοσίλαο Κωστάζο, Ταξίαρχο της Διεύθυνσης Αστυνομίας Πειραιά, ο οποίος με την καθοριστική εμπειρία του, όχι μόνο με κατατόπισε σε ζητήματα της Ελληνικής Αστυνομίας, αλλά με ενθάρρυνε κιόλας να συνεχίσω το έργο μου. Με αυτό τον τρόπο επιδιώκω να αποδώσω συνολικά φόρο τιμής στους Έλληνες και τις Ελληνίδες Αστυνομικούς, κι ειδικότερα σε εκείνον, τον έναν, που μοιραζόμαστε τις σκέψεις μας, για μια κοινή ζωή.

Κι επειδή, θα ήθελα να είμαι περιεκτική, διότι όσα και να καταγράψω δεν μπορούν να αποβούν ισάξια των ευχαριστιών που θέλω να αποδώσω, θα ξανά αναφερθώ στον πρόλογο, πως όλοι μαζί μπορούμε να αντιμετωπίσουμε τα πάντα, καθώς η ενότητα ενδυναμώνει τους ανθρώπους, τα κράτη και τη ζωή εν γένει.

«Ελληνική Τουριστική Αστυνομία: συμβολή στην τουριστική ανάπτυξη, νομοθετικό πλαίσιο δράσης και προτάσεις εφαρμογής Διοίκησης Ολικής Ποιότητας»

Σημαντικοί Όροι: Τουριστική Αστυνομία, ανάπτυξη, ποιότητα υπηρεσιών, Δ.Ο.Π, ασφάλεια

Περίληψη

Η Ελληνική Αστυνομία είναι θεμελιώδης φορέας παροχής υπηρεσιών αν αναλογιστούμε τις αμέτρητες καθημερινές κλήσεις που δέχεται το τηλεφωνικό κέντρο του «100». Η έκταση των καθηκόντων της Τουριστικής Αστυνομίας έχει ως βάση τη τουριστική νομοθεσία, κι έτσι, η ανάπτυξη του τουρισμού εν μέρει οφείλεται στις διεργασίες του αστυνομικού δυναμικού που μεριμνά για την ασφάλεια των παραθεριστών κατά τη διαμονή τους στη χώρα μας. Δε θα πρέπει να παραλείπεται ότι ταξιδεύουν και ανήλικοι τουρίστες με τη μορφή του σχολικού τουρισμού, που χαίρουν ακόμα περισσότερης επίβλεψης και ασφαλή σχεδιασμού.

Έλεγχοι στις τουριστικές επιχειρήσεις για αποφυγή του αθέμιτου ανταγωνισμού, έλεγχοι στα αεροδρόμια για παράνομα ταξιδιωτικά έγγραφα, περιπολίες με ποδήλατα σε ανά τόπους σημεία, είναι κάποιες από τις αρμοδιότητές τους. Επειδή, λοιπόν, η Ελλάδα είναι κατεξοχήν τουριστική χώρα, η πρόβλεψη βελτίωσης των τουριστικών υπηρεσιών είναι καθοριστικής σημασίας, εφόσον επηρεάζει την εμπειρία των επισκεπτών, αλλά και των Ελλήνων πολιτών ευρύτερα. Εν έτει 2022, η εγκληματικότητα ακμάζει και από τα πιο εύκολα θύματα, είναι οι τουρίστες. Κι αυτό έχει αντίκτυπο στις αφίξεις, διότι ένας ασφαλής προορισμός έχει τις υποδομές και τις προϋποθέσεις να δεχτεί περισσότερους παραθεριστές.

Μελετώντας, λοιπόν, το παρόν με τις προοπτικές του μέλλοντος, ο εκσυγχρονισμός της Τουριστικής Αστυνομίας θα αποτελέσει εχέγγυο για την ασφάλεια κάθε τουρίστα, κάθε πολίτη, υιοθετώντας τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας ως εργαλείο για την αποδοτικότητα. Άλλωστε ο σωστός τρόπος διοίκησης μπορεί να επηρεάσει ολόκληρη την κοινωνία, στέλνοντας το ηχηρό μήνυμα ότι η Διοικητική Επιστήμη έχει ανθρωπιστικό χαρακτήρα, που εντοπίζεται στον τρόπο εξυπηρέτησης των ανθρώπων, βελτιώνοντας το βιοτικό επίπεδο όλων. Κι όλα αυτά θα αποτελέσουν πόνημα της παρούσας μελέτης. Ο πρώτος «φίλος» του τουρίστα, είναι η Τουριστική Αστυνομία!

**“Hellenic Tourist Police:
Contribution to tourism development, legislative
framework of action & proposals for implementation of Total
Quality Management”**

Key words: Tourist Police, development, quality services, T.Q.M., safety

Abstract

Hellenic Police is a fundamental carrier of services, ranging from the countless daily calls received by its emergency call “100” telephone center. The scope of duties of Tourist Police is based on tourism legislation, and thus, the development of tourism is partly due to the processes of the police force that ensures the safety of holidaymakers, during their stay in our country as well as for all age groups of civilians. For example, school tourism, which concerns the younger age groups of tourists, need even more supervision and safe planning.

Controls on tourism businesses to avoid unfair competition, illegal travel documents at airports, bike patrols in central places, are some of their responsibilities. Therefore, because Greece is primarily a tourist country with growth potential, the forecast of improvement of tourist services is crucial when they affect the experience of visitors, but also for the range of citizens. In the year of 2022, crime is flourishing and some of the easiest victims are tourists. That, has an impact on arrivals, because a safe destination has the infrastructure and the conditions to accommodate more visitors.

Looking at the present with the prospects of the future, the modernization of the Tourist Police will be a guarantee for the safety of each tourist and every citizen with Total Quality Management as the tool for success. We must not forget that a proper way of Management Science has a humanitarian character, which is found in the way of serving people, improving the living standards of all and this will be the essence of the present study. Tourist’s first “friend” is the Tourist Police!

Πίνακας περιεχομένων

Περίληψη.....	5
Abstract.....	6
Κατάλογος Πινάκων:	9
Κατάλογος Σχημάτων.....	10
Κατάλογος Εικόνων.....	11

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο: Η ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

1.1 Τα χαρακτηριστικά του ελληνικού τουρισμού.....	14
1.2 Ποιοτικός τουρισμός.....	18
1.3. Χαμηλής ποιότητας τουρισμός.....	18
1.4 Η ασφάλεια ως προϋπόθεση ανάπτυξης του τουρισμού.....	19

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο: ΠΑΡΑΒΑΤΙΚΕΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΕΣ Σ ΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

2.1 Ανίχνευση των αιτιών πρόκλησης.....	23
2.2 Αναζήτηση συναρπαστικών εμπειριών.....	26
2.3 Τουριστικός ηδονισμός.....	26
2.4 Ναρκωτικά.....	27
2.5 Αλκοόλ.....	28
2.6 Φοροδιαφυγή και αθέμιτος ανταγωνισμός.....	28
2.7 Το κόστος της εγκληματικότητας.....	29
2.8 Προστασία τουρίστα - καταναλωτή.....	31

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο: ΘΕΣΜΟΙ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ

3.1 Αποστολή της ΕΛ. ΑΣ.....	34
3.2 Οργάνωση και Διοίκηση.....	36
3.3 Στελέχωση.....	38

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο : ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ

4.1 Ιστορικό πλαίσιο ίδρυσης.....	41
4.2 Νομοθετικό πλαίσιο.....	48
4.3 Ιδιαιτερότητες των δημοσίων υπηρεσιών.....	52
4.4 Περιγραφή αστυνομικού ελέγχου σε ξενοδοχειακή μονάδα.....	54
4.5 Δείγματα "Google Reviews" για την Τουριστική Αστυνομία.....	55
4.6 Η βιώσιμη πλευρά της ΕΛ. ΑΣ.: ο θεσμός του αστυνομικού - ποδηλάτη.....	58
4.7 Αστυνόμηση και "city - branding: Η περίπτωση του Πειραιά	59
4.8 Σχολικός τουρισμός.....	62

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο: ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ

5.1 Βασικές αρχές.....	64
5.2 Προκλήσεις και "safety standards".....	68
5.3 Προτάσεις για τη μεγιστοποίηση της αποτελεσματικότητας της Τουριστικής Αστυνομίας.....	71
ΕΠΙΛΟΓΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ.....	103
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄	105
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β΄	109
ΠΡΩΤΟΓΕΝΕΙΣ ΠΗΓΕΣ.....	114
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	115
ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟΙ ΤΟΠΟΙ.....	117

Κατάλογος Πινάκων

2.1 Παραβάσεις ανά μορφές τουρισμού.....	24
2.2 Δείγματα παραβάσεων στην ελληνική επικράτεια κατά τη θερινή τουριστική περίοδο 2022.....	25
2.3 Ταξινόμηση κόστους της εγκληματικότητας.....	30
2.4 Δαπάνες για την Ελληνική Αστυνομία, Δικαστήρια, Σωφρονιστικές Υπηρεσίες.....	31
3.1 Χαρακτηριστικά προσήκουσας στον νόμο αστυνομικής συμπεριφοράς...	39
4.1 Τμήματα Ελληνικής Τουριστικής Αστυνομίας.....	45
4.2 Τύποι Υπηρεσιών.....	53
4.3 Δείγματα κριτικών στη Google: δυνατά και αδύνατα σημεία των υπηρεσιών.....	57
5.1 Σύγκριση του προσανατολισμού της οργανωτικής δομής.....	66
5.2 Ολοκληρωμένη λειτουργία της Δ.Ο.Π.....	75
5.3 Παθόντες αστυνομικοί, κατά την εκτέλεση υπηρεσίας, καθηκόντων κλπ. Ή εκτός υπηρεσίας και αστυνομικής δραστηριότητας, Αδικήματος ή που εναντίον τους (κατά την υπηρεσία ή ένεκα αυτής) διαπράχθηκε αδίκημα (κακούργημα – πλημμέλημα) κατά κατηγορία και κατά μήνα.....	76

Κατάλογος Σχημάτων

1.1 Η πυραμίδα των αναγκών του “A. Maslow”	21
2.1 Η «ανατομία» ενός ατυχήματος.....	26
3.1 Αποστολή της Ελληνικής Αστυνομίας.....	35
3.2 Οργανόγραμμα Αρχηγείου της Ελληνικής Αστυνομίας.....	37
4.1 Διεθνείς Υπηρεσίες Τουριστικής Αστυνομίας.....	44
4.2 Διάκριση του Τουριστικού Δικαίου.....	49
4.3 Κριτήρια μέτρησης ποιότητας.....	51
4.4 Τα 5 στάδια της τουριστικής εμπειρίας.....	55
5.1 Παράγοντες κινδύνων – “risks”	68
5.2 Διαδικασία εξέλιξης του ανθρώπινου δυναμικού.....	72
5.3 Σχέσεις Προϊσταμένων – Υφισταμένων.....	81
5.4 Δήμοι με τις περισσότερες υποχρεωτικές θέσεις ναυαγοσωστών.....	84
5.5 Στάδια αντιμετώπισης παραπόνων.....	101

Κατάλογος Εικόνων

1.1 Έμμεσα οφέλη του τουρισμού 2018 – 2019.....	16
1.2 Έμμεσα οφέλη του τουρισμού 2020- 2021.....	17
5.1 Περίπτερο Ενημέρωσης της Τουριστικής Αστυνομίας Θεσ/νίκης.....	86
5.2 «Πράσινες» ενέργειες στις κτιριακές υποδομές της ΕΛ. ΑΣ.....	88
5.3 Φύλλο αξιολόγησης της απόδοσης Υπαλλήλου.....	91
5.4 Φύλλο αξιολόγησης της απόδοσης Προϊσταμένου.....	96

Εισαγωγή

Όλοι έχουν δικαίωμα στο ασφαλές ταξίδι. Τα ποσοστά τουριστικών αφίξεων, μαρτυρούν τη δυναμική της Ελλάδας στην τουριστική αγορά. Η ακτογραμμή της, το εύκρατο κλίμα και τα ιστορικά μνημεία είναι αυτά τα χαρακτηριστικά που της προσδίδουν πλεονέκτημα για να αναπτυχθεί ακόμα περισσότερο στη διεθνή σφαίρα. Το κράτος, στην προσπάθειά του να ελέγξει όσο το δυνατόν πιο αποδοτικά την τουριστική «βιομηχανία», ίδρυσε το ανάλογο Υπουργείο με τις Αρμόδιες Υπηρεσίες του Ε.Ο.Τ, για την χάραξη της ελληνικής τουριστικής πολιτικής. Μέρος της αποτελεί φυσικά και η Τουριστική Αστυνομία, που είναι το θεσμικό όργανο υπεύθυνο για τη διασφάλιση της δημόσιας τάξης, διαδραματίζοντας σημαντικό ρόλο στην τήρηση της τουριστικής νομοθεσίας.

Για τους ανωτέρω λόγους πρέπει να διερευνηθεί η συμβολή της Τουριστικής Αστυνομίας στην ανάπτυξη του τουρισμού πάσης φύσεως, καθώς μεριμνά για την ύπαρξη ασφάλειας και σταθερότητας της χώρας, βασικές προϋποθέσεις για τον προγραμματισμό ταξιδιών στην ελληνική επικράτεια. Σε πρώτο στάδιο, οι ιδιαιτερότητες και μόνο του αστυνομικού επαγγέλματος θα βοηθήσουν στην κατανόηση της βοήθειας που προσφέρουν στο κοινωνικό σύνολο, υπηρετώντας το κράτος και το νόμο. Άλλωστε η αστυνομική δράση ορίζεται από अपαραβάτους κανόνες και αρχές, εφόσον γίνεται λόγος για δημόσιο λειτούργημα.

Συγκριτικά με τις υπόλοιπες υπηρεσίες της Ελληνικής Αστυνομίας, τα Τμήματα της Τουριστικής Αστυνομίας και οι Τουριστικοί Σταθμοί, βοηθούν περισσότερο στην εξομάλυνση των σχέσεων μεταξύ κοινού και αστυνομικών, αφού ένας αστυνομικός που έχει ως ειδικευση τον τουρισμό, έχει πιο κοινωνικό προφίλ, προάγοντας κυρίως τον ρυθμιστικό και παραγωγικό τρόπο εργασίας. Από την πρόσληψη στην Ελληνική Αστυνομία, το ανθρώπινο δυναμικό της μαθαίνει ότι η εικόνα του αστυνομικού πρέπει να παραπέμπει στην αρχαιοελληνική ανδραγαθία, καθιστώντας τον κοινωνικό πρότυπο, αφού η προσωπική του αξία είναι καθαρά συνυφασμένη με την αποτελεσματικότητα και την ποιοτική παροχή υπηρεσιών των Σωμάτων Ασφαλείας.

Οι αστυνομικοί που είναι αρμόδιοι για τον τουρισμό, ειδικεύονται στον έλεγχο των τουριστικών εγκαταστάσεων και επιχειρήσεων, την παροχή πληροφοριών και κάθε είδους εξυπηρέτηση στους ταξιδιώτες, την επιτήρηση για τη συμπεριφορά και την εμφάνιση των ασχολούμενων με τουριστικά επαγγέλματα, τον έλεγχο της καθαριότητας, ευταξίας και ευκοσμίας στις λουτροπόλεις, τουριστικούς τόπους, αρχαιολογικούς - ιστορικούς χώρους και τέλος, στις ζώνες εμφάνισής τους, παραδείγματος χάριν στους αερολιμένες.

Ωστόσο, επειδή κάθε άνθρωπος πρέπει να είναι κύριος του εαυτού του, κι η Ελληνική Αστυνομία δεν μπορεί να είναι πανταχού παρούσα, γιατί εγκυμονούν κίνδυνοι σε πολλά πιθανά σημεία (π.χ. σε διάρκεια πτήσης), που είναι αδύνατη η αστυνομική παρουσία, κρίνεται απαραίτητη η έρευνα των ρίσκων στο ατομικό, θεσμικό, τουριστικό και φυσικό περιβάλλον. Πώς ο μεμονωμένος ταξιδιώτης μπορεί να προκαλέσει ζήτημα της προσωπικής του ασφάλειας, αλλά και των οικείων του. Μέσω της παροχής πληροφοριών ασφαλείας ο τουρισμός εξελίσσεται σε ποιοτικό βαθμό με τη βοήθεια των αστυνομικών υπαλλήλων (θα αποδοθεί αναλυτικά ο ορισμός

της ποιοτικής υπηρεσίας). Για αυτό, λοιπόν, θα δοθούν και κατευθύνσεις βάσει των περιστατικών τουριστικού χαρακτήρα που έχουν καταγραφεί, ώστε κάθε πολίτης να είναι υποψιασμένος και να μπορεί να αποφεύγει δυσχερείς καταστάσεις.

Τα ταξίδια άλλωστε, τα συντροφεύουν οι εμπειρίες, που θέλουμε όσο γίνεται να είναι οι πιο ευτυχείς για όλους! Κι εδώ συναντάται ο ρόλος του αστυνομικού, καθώς προσφέροντας ακόμα και μια απλοϊκή πληροφορία για τα δρομολόγια, μπορεί να κάνει το ταξίδι πιο εύκολο και ευχάριστο. Κι αυτό το “*profile*” του αστυνομικού, θα προωθήσει περαιτέρω την Ελλάδα, στους αλλοεθνείς ειδικά τουρίστες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

Η ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

1.1 Τα χαρακτηριστικά του ελληνικού τουρισμού

Με τον εκσυγχρονισμό των μεταφορών και των εγχειοβελτιωτικών έργων, η Ελλάδα άρχισε από τη δεκαετία του 1950 να υποδέχεται μαζικά τουρίστες, με την έννοια του οργανωμένου ταξιδιού¹. Πλέον, εν έτει 2022, ο τουρισμός είναι από τους πιο σημαντικούς κλάδους απασχόλησης, καθώς η τουριστική δραστηριότητα επιδρά στους συναφείς κλάδους της διαμονής, εστίασης, διασκέδασης κ.ά. με σημαντικό οικονομικό και εργασιακό αντίκτυπο.

Ένα από τα βασικά πλεονεκτήματά του είναι ότι το τουριστικό προϊόν δεν εξάγεται, αλλά οι ταξιδιώτες που προέρχονται από διάφορες χώρες παγκοσμίως, προβαίνουν σε εγχώριες δαπάνες. Μάλιστα, υπάρχουν εποχές του χρόνου που συνδέονται περισσότερο με συγκεκριμένες μορφές τουρισμού π.χ. καταδυτικός τουρισμός τους θερινούς μήνες, ορειβατικός τους χειμερινούς μήνες. Αντίστοιχα όμως υπάρχουν τα ταξίδια για θρησκευτικά ή πολιτιστικά ενδιαφέροντα που συναντώνται κατά τη διάρκεια όλου του χρόνου. Λόγω της ευκολίας εκμετάλλευσης των τουριστικών προϊόντων που προάγει η χώρα μας (συνοπτικά ήλιος, θάλασσα, πολιτισμός) ο τουρισμός έχει εξαπλωθεί ραγδαία.

Επομένως, δεν είναι τυχαία η τάση των αναπτυσσόμενων χωρών, να χρησιμοποιούν τον τουρισμό ως ένα εύκολο μέσο οικονομικής ανάπτυξης και προόδου πάσης φύσεως. Υπάρχουν όμως ορισμένες προϋποθέσεις που πρέπει να πληρούνται, ώστε να μην υπάρχουν προβληματικά και ανεπιθύμητα αποτελέσματα. Αναλυτικότερα το ορθολογικό αναπτυξιακό σχέδιο επιβάλλει:

1. Δημιουργία τουριστικών εγκαταστάσεων για παροχή τουριστικών υπηρεσιών, που θα αποσκοπούν στην ικανοποίηση κάθε είδους πελατειακής ανάγκης. Εν προκειμένη περίπτωση ο διεθνής ανταγωνισμός επηρεάζει την διαμόρφωση τιμής και ποιότητας στην αγορά, κι άρα στη σύγκριση αλλά και βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών.
2. Δυνατότητα απορρόφησης του μαζικού τουρισμού, ικανοποιώντας στον μέγιστο βαθμό τις ανάγκες των καταναλωτών.
3. Κατάλληλη γεωγραφική τοποθεσία για τουριστικές επενδύσεις.
4. Μεταφορικά μέσα και ανάλογες υποδομές (οδικό δίκτυο, αεροδρόμια, αερολιμένες, σιδηροδρομικούς σταθμούς) σε συνάρτηση με το μεταφορικό κόστος.
5. Ελκυστικές τιμές των τουριστικών προϊόντων².

¹ Σαμπράκος Ε., (2013) «Εισαγωγή στην οικονομική των μεταφορών», 3^η έκδ., Σταμούλη, Αθήνα, σ. 21.

² Ηγουμενάκης Γ.Ν. – Ηγουμενάκης Ν. Γ. (2013) «Τουριστική ανάπτυξη: μια αποτίμηση της δυναμικής της και της συμβολής της στην οικονομική ανάπτυξη», Φαίδιμος, Αθήνα, σ. 69 – 73.

Σαφώς, ο ανταγωνισμός που επικρατεί στην τουριστική αγορά, επηρεάζει την τουριστική ζήτηση και ως επακόλουθο την ανάπτυξη εκάστοτε προορισμού. Τα παραπάνω κριτήρια παίζουν ρόλο στην επιλογή που θα κάνει κάθε εν δυνάμει τουρίστας, καθώς οι προτιμήσεις, αλλά και το “*budget*” είναι καθοριστικά. Για παράδειγμα η ζήτηση για προσφορά “*all inclusive*” τουριστικών πακέτων στη Ρόδο, οδήγησε στη ραγδαία ανάπτυξη ξενοδοχείων με τις εν λόγω υπηρεσίες, σε βαθμό που δημιούργησε προβλήματα στην τοπική κοινωνία αφού ως επί το πλείστον οι τουρίστες μένουν «εσώκλειστο» στα ξενοδοχεία, δίχως να εξυπηρετούνται από τα τοπικά καταστήματα κ.ά., με άμεσο αντίκτυπο στην τοπική οικονομία³.

Εν συνεχεία, παράγοντες που διαμορφώνουν την τουριστική ανάπτυξη είναι τα κίνητρα που ωθούν τους ανθρώπους να ταξιδεύουν. Στην προκειμένη περίπτωση των “*all inclusive*”, στις δυνάμεις υπεροχής ανήκει το αίσθημα ασφάλειας που προσφέρουν στους καταναλωτές ιδίως των μακρινών ταξιδιών⁴. Άλλωστε τα συγκεκριμένα πακέτα διακοπών είναι δημοφιλή για τις σταθερές ποιοτικές υπηρεσίες τους, όπου συνήθως πωλούνται έναντι σταθερής τιμής, συμπεριλαμβανομένου του κόστους της μεταφοράς, διαμονής, εστίασης και των ασφαλιστικών.

Έτσι, αποφεύγονται οι ανεπιθύμητες εξελίξεις που ενδεχομένως βρίσκουν πιο εύφορο έδαφος στους ταξιδιώτες που δεν επιλέγουν τα εν λόγω πακέτα διακοπών. Παράδειγμα, οι τουρίστες τρίτης ηλικίας, σύμφωνα με τους “*Anderson & Langmeyer*” (1982) ταξιδεύουν με σκοπό την ξεκούραση, αλλά και τις επισκέψεις σε ιστορικά μνημεία⁵. Τοιούτοτρόπως, υπάρχει περισσότερη ασφάλεια κατά τη μεταφορά τους, αλλά και στη συνολική τουριστική εμπειρία, η οποία σύμφωνα με την Ζούνη Γ. (2011) ξεκινάει πριν από την άφιξη στον προορισμό, όταν ο εν δυνάμει τουρίστας οραματίζεται τις διακοπές του και θέτει και ανάλογες απαιτήσεις ως προς αυτά που θα συναντήσει π.χ. ανεμελιά ως προς τις οικονομικές συναλλαγές, αφού όλα είναι πληρωμένα και δε χρειάζεται να ανησυχεί για το πορτοφόλι και τις ευθύνες που έχει να το φέρνει μαζί του⁶.

Ένας εξωτερικός παράγοντας που κάθε κράτος, αλλά και γενικότερα όλη η υφήλιος δεν μπόρεσε να ελέγξει και πήρε δραματικές διαστάσεις, ήταν η πανδημία του ιού “*Covid-19*”. Οδήγησε σε πτώση όλων των βασικών μεγεθών και συγκεκριμένα σύμφωνα με το Ινστιτούτο Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων⁷:

- Αφίξεις: - 53% (από 31,3 εκατ. το 2019 σε 14,7 εκατ. το 2021)

³ Διαθέσιμο στο: <https://www.rodiaki.gr/article/373915/to-all-inclusive-apotelei-sobaro-problhma-ths-topikhs-agoras-ths-rodoy>. Ημερομηνία Προσπέλασης 14/10/2021.

⁴ Βλάσση Γ. Ε. (2008) «Παράγοντες και κίνητρα που διαμορφώνουν τη ζήτηση του *all – inclusive* πακέτου διακοπών», Πανεπιστήμιο Πειραιώς, σ. 105.

⁵ Ζερβουλάκος Σ. Π. (2016) «Διερεύνηση των στάσεων και απόψεων των τουριστών σχετικά με την επιλογή *all – inclusive* πακέτων διακοπών», Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου, σ. 26-33.

⁶ Ζούνη Γ. (2011) «Μάρκετινγκ τουριστικών προορισμών: διαφορές εκτιμήσεων και αντιλήψεων της τουριστικής εμπειρίας μεταξύ επαγγελματιών και τουριστών», Πανεπιστήμιο Πειραιώς, σ. 87 - 90.

⁷ Διαθέσιμο στο: https://insete.gr/wp-content/uploads/2022/08/22-9_X-Ray_2016-2021.pdf. Ημερομηνία Προσπέλασης: 24/10/2022.

- Διανυκτερεύσεις: -43% (από 232,5 εκατ. το 2019 σε 131,4 εκατ. το 2021) και
- Εισπράξεις: -42% (από 17,7 δισ. το 2019 σε 10,3 δισ. το 2021).

Η επανέναρξη, λοιπόν, των ταξιδιών εσωτερικών και εξωτερικών, με τη λήξη της απομόνωσης, έπρεπε να διακατέχεται από ασφάλεια για τη μη διασπορά του ιού. Ταυτόχρονα ο Εθνικός Οργανισμός Υγείας ενημέρωσε ότι οι κίνδυνοι που σχετίζονται με ένα ταξίδι εξαρτώνται από πολλούς παράγοντες όπως:

- α. ο προορισμός
- β. η εποχή του ταξιδιού
- γ. οι συνθήκες και η διάρκεια της διαμονής
- δ. ο σκοπός της επίσκεψης
- ε. η συμπεριφορά του ταξιδιώτη
- στ. τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του (φύλο, ηλικία, κατάσταση υγείας)⁸.

Εικόνα 1.1

Κατηγορία Δαπάνης	2018, € εκ.	2019, € εκ.	%Δ
Δαπάνη Εισερχόμενων Τουριστών	€15.653	€17.784	13,6%
Δαπάνη Τουριστών Κρουαζιέρας	433	457	5,7%
Δαπάνη Εταιρειών Κρουαζιέρας	120	127	5,7%
Αερομεταφορές	1.715	1.914	11,6%
Θαλάσσιες Μεταφορές	98	96	-2,0%
Εγχώριος Τουρισμός	1.715	1.886	10,0%
Επενδύσεις	1.411	1.178	-16,5%
Άμεση Επίπτωση Τουρισμού	€21.143	€23.442	10,9%
ως % ΑΕΠ	11,4%	12,5%	9,3%
πολλαπλασιαστής IOBE	2,2	2,2	0,0%
Έμμεσο και Άμεσο Αποτέλεσμα	€46.515	€51.573	10,9%
ως % ΑΕΠ	25,2%	27,5%	9,3%
πολλαπλασιαστής ΚΕΠΕ	2,65	2,65	0,0%
Έμμεσο και Άμεσο Αποτέλεσμα	€56.030	€62.122	10,9%
ως % ΑΕΠ	30,3%	33,1%	9,3%
ΑΕΠ	€184.714	€187.456	1,5%

Έμμεσα οφέλη του τουρισμού 2018 – 2019

Πηγή: ΤτΕ – Επεξεργασία “INSETE Intelligence”

Το 2021, όπως φανερώνεται παρακάτω, ο εισερχόμενος τουρισμός ανέκαμψε, τόσο στις αφίξεις (14,7 εκατ., +99,4% συγκριτικά με το 2020 (7,4 εκατ.) όσο και στις εισπράξεις (€ 10,4 δισ., +141,8% σε σχέση με το 2020 (€ 4,3 δισ.). Μελετώντας τα δεδομένα, συμπεραίνεται η συνεισφορά του τουρισμού στην οικονομία της χώρας:

⁸ Διαθέσιμο στο:

https://eody.gov.gr/wpcontent/uploads/2018/12/sinoptikos_odigos_ygeias_taxidiwtes_exwteriko.pdf.
Ημερομηνία Προσπέλασης: 4/10.2021.

- Το 2019 εκτιμάται σε € 23,4 εκ., δηλαδή το 12,5 % του ΑΕΠ (€ 187.456 εκ.).
- Το 2020 εκτιμάται σε € 6,3 εκ., δηλαδή το 3,8% του ΑΕΠ. (€ 165.326 εκ.).
- Το 2021 εκτιμάται σε € 13,1 εκ., δηλαδή το 7,2% του ΑΕΠ.(€ 182.830 εκ.).

Εικόνα 1.2

Κατηγορία Δαπάνης	2020, € εκ.	2021, € εκ.	%Δ
Δαπάνη Εισερχόμενων Τουριστών	4.310	10.420	141,8%
Δαπάνη Τουριστών Κρουαζιέρας	9	130	1370,7%
Δαπάνη Εταιρειών Κρουαζιέρας	2	36	1370,7%
Αερομεταφορές	582	990	70,0%
Θαλάσσιες Μεταφορές	49	66	35,2%
Εγχώριος Τουρισμός	1.409	1.545	9,7%
Άμεση Επίπτωση Τουρισμού	€6.361	€13.186	107,3%
ως % ΑΕΠ	3,8%	7,2%	
πολλαπλασιαστής ΙΟΒΕ	2,2	2,2	
Έμμεσο και Άμεσο Αποτέλεσμα	€13.993	€29.010	107,3%
ως % ΑΕΠ	8,5%	15,9%	
πολλαπλασιαστής ΚΕΠΕ	2,65	2,65	
Έμμεσο και Άμεσο Αποτέλεσμα	€16.855	€34.944	107,3%
ως % ΑΕΠ	10,2%	19,1%	
ΑΕΠ	€165.326	€182.830	10,6%

Έμμεσα οφέλη του τουρισμού 2020- 2021

Πηγή: ΤτΕ – Επεξεργασία “INSETE Intelligence”

Πάντως, σύμφωνα με την Τράπεζα της Ελλάδος το πρώτο εξάμηνο του 2022, οι αφίξεις αγγίζουν τα ποσοστά του 2019⁹. Ο Πρόεδρος του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων, Γιάννης Ρέτσος κατά τη διάρκεια του 7^{ου} Οικονομικού “Forum” των Δελφών, παρουσίασε το εθνικό σχέδιο 2030 το οποίο προμηνύει έσοδα 27 δις. ευρώ και 30 εκ. επισκέψεις. Μεταξύ άλλων έκανε λόγο στο ξεπερασμένο μοντέλο «ήλιος και θάλασσα», καθώς πλέον ο τουρίστας αναζητά μια συνολική εμπειρία και θα πρέπει να δοθεί έμφαση σε αυτή τη τουριστική ζήτηση. Βεβαίως, ο ποιοτικός τουρισμός είναι ένα από τα ζητούμενα κι όχι μόνο για τους ταξιδιώτες, αλλά και για τους εργαζόμενους σε τουριστικές επιχειρήσεις¹⁰.

¹⁰ “Delphi Economic Forum VII Annual Report”. Διαθέσιμο στο: <https://app.hubspot.com/documents/9293953/view/314579492?accessId=dc8a18>. Ημερομηνία προσπέλασης: 24/10/2022.

1.2 Ποιοτικός τουρισμός

Μακροχρόνια επιδίωξη, αποτελεί η προσέγγιση ποιοτικού τουρισμού. Εν μέρει, είναι συνδεδεμένος στόχος με τις εναλλακτικές μορφές παραθερισμού (αθλητικός, αγροτουρισμός κ.ά.) και την επιμήκυνση της τουριστικής περιόδου καθ' όλη τη διάρκεια του έτους. Τα χαρακτηριστικά των συγκεκριμένων τουριστών είναι ότι προέρχονται από υψηλές εισοδηματικές τάξεις, άρα μπορούν να δαπανήσουν μεγάλο ποσό στη χώρα φιλοξενίας που είναι σημαντικό για το ελληνικό Α.Ε.Π., τους εργαζόμενους που απασχολεί ο τουριστικός κλάδος και φυσικά για τα πλεονεκτήματα που θα αναπτύξει το κράτος, κυνηγώντας τις κυρίαρχες τουριστικές αγορές. Δε θα πρέπει όμως να παραλείπεται ότι αυτού του είδους οι καταναλωτές είναι ακόμα πιο απαιτητικοί και οι ανάγκες τους θα πρέπει να ικανοποιούνται αποδοτικά στο μέγιστο βαθμό, ξεπερνώντας ακόμα και τα όρια προτίμησης που έχουν θέσει οι ίδιοι.

Επιπροσθέτως υπάρχει το ζήτημα ότι όση περισσότερη είναι η δύναμη των “*Tour Operators*” στις κρατήσεις, τόσο λιγότερος θα είναι ο έλεγχος για επικράτηση ποιοτικών τουριστών, καθώς σε αυτές τις περιπτώσεις τα κριτήρια αλλάζουν, όπως οι τιμές των “*bookings*” που δύναται να είναι πιο χαμηλές ώστε να προσελκύσουν πληθώρα τουριστών με το χαμηλότερο κόστος, που φυσικά δε συμφέρει τις ξενοδοχειακές μονάδες και πρέπει να υπάρχει περιορισμός¹¹. Ακόμα, για να επιτευχθεί αυτός ο σκοπός, κρίνεται απαραίτητη η αναβάθμιση και ο εκσυγχρονισμός της ποιότητας υπηρεσιών ευρύτερα στην ελληνική επικράτεια, καθώς ένα άψογο ξενοδοχείο πολυτελείας, δε θα υπερκαλύψει σφάλματα παραδείγματος χάριν του ελληνικού δημοσίου τομέα όπως η νοσοκομειακή κάλυψη, η αστυνόμευση, το δίκτυο μεταφορών κ.ά.

Η τουριστική εμπειρία στο σύνολό της θα πρέπει να είναι ποιοτική και υποδειγματική ως σημείο αναφοράς για άλλα κράτη, που θα προσπαθήσουν να αυξήσουν την ποιότητά τους με σκοπό να ανταγωνιστούν τις ελληνικές τουριστικές υπηρεσίες με αποτέλεσμα ο καταναλωτής να βγαίνει ακόμα περισσότερο κερδισμένος, εφόσον είναι υπέρ του η βελτίωση της ποιότητας.

1.3 Χαμηλής ποιότητας τουρισμός

Ανεπτυγμένες τουριστικές περιοχές με χαρακτηριστικότερα παραδείγματα την Κέρκυρα (Κάβος), τη Ζάκυνθο (Λαγανάς), την Κρήτη (Μάλια) και τη Ρόδο (Φαληράκι), αποτελούν πόλος έλξης των νεαρότερων ηλικιακών ομάδων, οι οποίοι αναζητούν διασκέδαση υπό τις ακραίες της μορφές, δηλαδή την κατάποση άφθονου αλκοόλ, τη χρήση ναρκωτικών, με έντονη επιθυμία για περιπτώσεις σεξουαλικού περιεχομένου. Γίνεται αντιληπτό πως η ποιότητα του τουρισμού είναι ένα τρωτό σημείο που οφείλεται σε αιτίες όπως:

1. Διαφήμιση από ξένα πρακτορεία ότι η Ελλάδα είναι χώρα που «όλα επιτρέπονται».

¹¹ Ηγουμενάκης Γ.Ν. – Ηγουμενάκης Ν. Γ. (2013) «*Τουριστική ανάπτυξη: μια αποτίμηση της δυναμικής της και της συμβολής της στην οικονομική ανάπτυξη*», Φαίδιμος, Αθήνα, σ. 88 – 89.

2. Η εστίαση στις πολλές αφίξεις, αλλά όχι στο ποιόν ως αποτέλεσμα κυρίως των ξένων “*Tour Operators*” που αναλαμβάνουν τη διαμεσολάβηση με φθηνά πακέτα διακοπών.
3. Η ανεκτικότητα των τοπικών αρχών και των γηγενών για λόγους κερδοφορίας, είτε αδιαφορίας.
4. Η ανεκτικότητα των επιχειρηματιών σε αθέμιτες πράξεις, προωθώντας τον καταναλωτισμό με ποτά σε χαμηλές τιμές, αλλά και δίνοντας αλκοόλ σε άτομα ηλικίας κάτω των 18 ετών, όπως επίσης και προϊόντα καπνού κ.ά.
5. Η εγκληματικότητα της χώρας.
6. Η άστοχη στρατηγική διαχείριση τέτοιου είδους προορισμών από το Υπουργείο Τουρισμού και τον Ε.Ο.Τ.
7. Η απουσία ενός σημαντικού αριθμού αστυνομικού προσωπικού που να διενεργεί εξονυχιστικούς ελέγχους σε κάθε ύποπτο περιστατικό, αλλά και προνοητικά.
8. Τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης να προωθούν αυτές τις διακοπές ως ιδανικό πρότυπο διασκέδασης για νέους¹².
9. Έλλειψη παιδείας και ατομικής ευθύνης.

Το χειρότερο όλων, είναι η δυσaráεσκεια ορισμένων κατοίκων, αλλά και η δυσφήμιση της χώρας, καθώς παρατηρούνται, συνεχώς τα φαινόμενα της ηχορύπανσης, των απορριμμάτων που δεν καταλήγουν στους κάδους, διακίνηση ναρκωτικών, περιστατικά μέθης, τροχαίων, βιασμών, χειροδικιών, γεγονότα που βλάπτουν κάθε εμπλεκόμενο και πόσο μάλλον τη χώρα που διαδραματίζονται.

1.4 Η ασφάλεια ως προϋπόθεση ανάπτυξης του τουρισμού

Στο παρόν σημείο, πρωτεύον μέλημα είναι να απαντηθεί γιατί πρέπει να απασχολεί η τήρηση ασφαλούς περιβάλλοντος τόσο στη χώρα εν γένει, όσο και στις επιχειρηματικές μονάδες ειδικότερα. Σαφώς, από την πραγμάτευση του θέματος δεν θα εξέλειπε η ιστορική αναδρομή που θα διαφωτίσει την αναγκαιότητα των ανθρώπων για κάλυψη του αισθήματος της ασφάλειας.

Τα καιρικά φαινόμενα και κίνδυνοι της φύσης, η πειρατεία, ληστρικές επιδρομές, ο πόλεμος μεταξύ φυλών, δημιούργησαν το πλαίσιο, ώστε οι αρχαίοι ημών πρόγονοι τον 8^ο αιώνα π.Χ. να επιδιώξουν περικλειστούς συνοικισμούς ως ένα τείχος προστασίας για τους εν δυνάμει εχθρούς. Ο πολίτης αισθάνεται πλέον ασφαλής και ελεύθερος να αναπτύξει δραστηριότητες, συνειδητοποιώντας παράλληλα τον ρόλο του μέσα στην πόλη. Σταδιακά αναδεικνύεται το πολιτικό στοιχείο στο οποίο συγκαταλέγονται και οι δικαστικές αρμοδιότητες, οι οποίες δημιουργούν την ανάγκη

¹² Λύτρας Π., Παπαγεωργίου Α. (2014) «Ο τουρισμός που πληγώνει: η αθέατη και δυσφημιστική πλευρά του», Παπαζήση, Αθήνα, σ. 104 – 106.

ύπαρξης νομοθεσίας, συμμετοχή στα κοινά, στη διακυβέρνηση, στη στράτευση υπερασπιζόμενος την πόλη του με κάθε τρόπο¹³.

Κατά Αριστοτέλη, η πόλη αποτελεί μια ανώτερη κοινωνική συνύπαρξη («ή πασῶν κυριωτάτη»), που εμπεριέχει όλες τις άλλες («πάσας περιέχουσα τὰς ἄλλας»), και αποβλέπει στο ανώτερο από όλα τα αγαθά, δηλαδή στην ευδαιμονία του συνόλου των πολιτών. Ο δίχως πόλη άνθρωπος ή είναι άνθρωπος κατώτερης ποιότητας ή είναι ένα ον ανώτερο από τον άνθρωπο¹⁴. Μέσα στο πλαίσιο αυτό εγκαθιδρύθηκαν θεσμοί, νόμοι που θα υποτάξουν το ατομικό σε συλλογικό συμφέρον. Αυτή είναι η απαρχή της δημοκρατίας, όπου οι καρποί της έχουν ριζωθεί στη σύγχρονη εποχή με τις τροποποιήσεις που απαιτούν οι καιροί. Όταν το κράτος θεωρείται ασφαλές για διαβίωση, τότε μόνο μπορεί να δεχτεί και πληθώρα τουριστών, κι η Ελλάδα είναι αδιαμφισβήτητα πόλος έλξης με διεθνή ποσοτικά μεγέθη και σημαντικές τουριστικές αγορές ανά ελληνικό προορισμό.

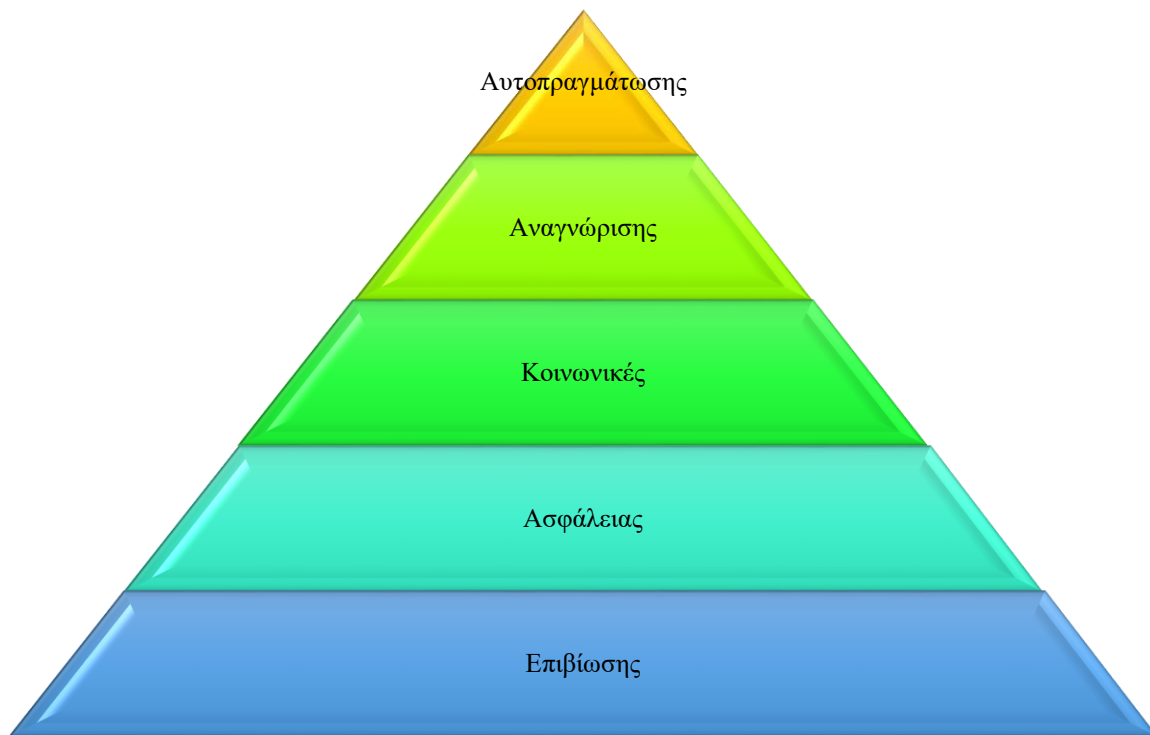
Η ασφάλεια έρχεται σε συνάρτηση με την ανάπτυξη, καθώς προσφέρει σταθερότητα και επομένως ένα ευνοϊκό περιβάλλον για τη διενέργεια διαφόρων δραστηριοτήτων, στις οποίες συγκαταλέγεται και ο τουρισμός. Στον αντίποδα, είδος ανασφάλειας αποτελεί το ξέσπασμα της πανδημίας με τα τοπικά και διεθνή “lockdowns” να κλείνουν τα σύνορα και να αναστέλλουν τα τουριστικά ταξίδια. Λόγω ανωτέρας βίας επομένως, ήταν αδύνατον να προχωρήσουν οι τουριστικές δραστηριότητες. Ωστόσο, με την επανεκκίνησή τους, μπορεί να υποθεθεί ότι ένα ποσοστό ατόμων ίσως να μην επέλεξε να ταξιδέψει στο εξωτερικό ή να επισκεφθεί χώρα αυξημένων κρουσμάτων, κάτι που έχει και συναισθηματική εξήγηση, όπως ανάγεται στη «*Θεωρία των Ανθρώπινων Αναγκών*» του “*Abraham Maslow*”.

Η παρατιθέμενη απεικόνιση (Σχήμα 1) έχει ως σκοπό να διαφωτίσει τη σημασία της ασφάλειας στον τουρισμό. Ο εισηγητής, θέτει ότι είναι η 2^η ιεραρχικά ανάγκη, έπειτα από εκείνη της επιβίωσης. Κάθε τουρίστας επισκεπτόμενος ένα νέο προορισμό, αφήνει πίσω την ασφάλεια που του παρέχει το σπίτι του, ψάχνοντας να καλύψει αυτή του την ανάγκη σε ένα ποιοτικό ξενοδοχείο παραδείγματος χάριν. Από τη στιγμή, λοιπόν, που νιώθει και πάλι ασφαλής, δηλαδή σαν να βρίσκεται σπίτι του, μπορεί και να απολαύσει τις διακοπές του. Ο φόβος σίγουρα είναι ανασταλτικός παράγοντας, για αυτό και η Τουριστική Αστυνομία προσπαθεί να μειώσει την αβεβαιότητα του τουρίστα στο νέο περιβάλλον διαμονής του, παρέχοντας χρήσιμες πληροφορίες για να ευχαριστηθεί τις διακοπές του.

¹³ Mosse C. (2015) «*Η αρχαϊκή Ελλάδα, από τον Όμηρο ως τον Αισχύλο, 8^{ος} – 6^{ος} αιώνας π.Χ.*», εκδόσεις Μορφωτικό Ίδρυμα Εθνικής Τραπέζης, Αθήνα, σελ. 87,94.

¹⁴ Αριστοτέλης (2006) «*Ηθικά Νικομάχεια*», μτφ. Δ. Λυπουρλής, Τόμος Α΄, εκδόσεις Ζήτηρος, Θεσσαλονίκη, βιβλίο α΄, 1095a- 1095b.

Σχήμα 1.1



Η πυραμίδα των αναγκών του A. Maslow

Πηγή: Maslow A. (1943) “*A theory of human motivation*”, *Psychological Review*,
p. 370 – 396.

Επεξεργασμένο

Νομικά η ελευθερία και η προσωπική ασφάλεια εμπεριέχονται στο δικαίωμα για τη ζωή που ορίζεται στην εν λόγω Οικουμενική Διακήρυξη¹⁵. Η Ευρωπαϊκή Ένωση διευρύνει την έννοια και προσθέτει τη μέριμνα για ασφάλεια οικονομικής, εσωτερικής και εξωτερικής απόψεως. Εμπεριέχεται ακόμα και το ξέσπασμα φυσικών καταστροφών, επιδημιών και άλλων επειγόντων καταστάσεων που διακινδυνεύουν την κοινωνική ευμάρεια¹⁶. Για να υπάρχει όμως έλεγχος ως προς την ασφάλεια όλων, τίγεται το ζήτημα του περιορισμού ελευθεριών, καθώς δεν μπορεί κάθε άτομο να παραβιάζει κανόνες εις βάρος των υπόλοιπων πολιτών.

Ένας σύγχρονος παράγοντας που μπορεί να διαταράξει τη νοητή ισορροπία ελευθερίας – ασφάλειας είναι η τρομοκρατία. Τα μέσα παρακολούθησης και οι βιομετρικές μέθοδοι (δακτυλικά αποτυπώματα, γραφικός χαρακτήρας, ίριδα, σχήμα προσώπου, φωνή, βάδισμα) παίζουν καθοριστικό βαθμό στην διαλεύκανση των υποθέσεων, αλλά με το τίμημα απώλειας της ιδιωτικότητας – προσωπικού απορρήτου που αποτελεί ανθρώπινο δικαίωμα. Η ρήξη και πάλι έρχεται, από τη στιγμή που οι

¹⁵ Ovey C. & White R., (2006) “*The European Convention on Human Rights*”, 4th ed., Oxford University Press, σ. 122.

¹⁶ Σκανδάμης Ν. (2006) «*Το παράδειγμα της Ευρωπαϊκής Διακυβέρνησης*», Σάκκουλα, Αθήνα – Θεσσαλονίκη, σ. 191.

Αρχές θα κληθούν να αντιμετωπίσουν ένα έγκλημα εις βάρος της ανθρωπότητας, παραβιάζοντας αυτά τα δικαιώματα για το συλλογικό καλό¹⁷. Επομένως, παρά τη διαμαρτυρία και τις προστριβές για την παραβίαση αυτού, η Αστυνομία επικαλείται ως όργανο της κρατικής τάξης, το κοινωνικό συμφέρον έναντι του ατομικού που είναι οι τρομοκράτες.

Η ιδιαίτερη φύση της προστασίας του πολίτη εμπίπτει σε νομικές διατάξεις κι ύστερα από εισαγγελική παρέμβαση, επιτρέπεται όταν συντρέχει σοβαρός λόγος μέχρι και η βιντεοσκόπηση υπόπτου, με απώτερο στόχο των αστυνομικών την ομαλή διαβίωση, καταπολεμώντας το έγκλημα.

¹⁷ Φραγκάκης Ν. (2009) «Σε αναζήτηση μέτρου μεταξύ ελευθερίας και ασφάλειας», Σάκκουλα, Αθήνα – Θεσσαλονίκη, σ. 10 – 19.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

Παραβατικές συμπεριφορές στον τουρισμό

2.1 Ανίχνευση των αιτιών πρόκλησης

Ο τουρισμός, ενέχει και νομικά ζητήματα, όπως ο αθέμιτος ανταγωνισμός μεταξύ των επιχειρήσεων, καθώς η ανομία πλέον είναι κύριο χαρακτηριστικό των σύγχρονων κοινωνιών. Έτσι, το τουριστικό - κοινωνικό φαινόμενο, που μπορεί να γεφυρώσει πολιτισμούς, ταυτόχρονα είναι και η αιτία παραβάσεων προς όφελος κερδοσκοπίας και ιδιοτελών συμφερόντων. Απόρροια, η έντονη παραβατικότητα, τουριστών ή ανθρώπων που εμπλέκονται στον κόσμο των επιχειρήσεων, εις βάρος των υπόλοιπων επιχειρηματιών και καταναλωτών. Ο αντίκτυπος φυσικά δεν είναι μόνο ατομικός, αλλά και συλλογικός καθώς και το κράτος ζημιώνεται, με τρανταχτό παράδειγμα την παραοικονομία.

Υπάρχουν βέβαια και οι περιπτώσεις εν αγνοία παραβάσεων που σχετίζονται με τους μεμονωμένους ταξιδιώτες, δηλαδή όταν ο τουρίστας δεν είναι πληροφορημένος για τις νόμιμες ενέργειες και προβαίνει σε μη ηθελημένη παραβίασή τους. Αντίστοιχα, μπορεί να είναι ενημερωμένος και ηθελημένα να παραβιάζει τη νομοθεσία. Γι' αυτό προτείνεται, πριν από την έναρξη του ταξιδιού, να ενημερώνεται προκειμένου να έχει γνώση των κινδύνων για την υγεία και ασφάλειά του, στοχεύοντας στην προσεγμένη κοινωνική συμπεριφορά, δηλαδή να αποφεύγει κινήσεις που μπορεί να τον θέσουν σε κίνδυνο. Γενικότερα, ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού έχει θεσμοθετήσει τον Κώδικα Ηθικών Αρχών του Τουρισμού που ορίζουν¹⁸:

1. Τη συμβολή του τουρισμού στην αμοιβαία κατανόηση και τον σεβασμό ανάμεσα στους λαούς και στις κοινωνίες.
2. Τον τουρισμό ως ένα όχημα για την ατομική και τη συλλογική ολοκλήρωση.
3. Τη βιώσιμη τουριστική ανάπτυξη.
4. Τον τουρισμό ως χρήστη της πολιτιστικής κληρονομιάς της ανθρωπότητας και συντελεστή για την αναβάθμισή της.
5. Ως επωφελή δραστηριότητα για τις χώρες και τις κοινότητες υποδοχής.
6. Υποχρεώσεις των φορέων του τουρισμού στην τουριστική ανάπτυξη.

Με λίγα λόγια, σημειώνονται τα αξιακά στοιχεία που βοηθούν ώστε ο τουρισμός να είναι φαινόμενο με θετικό πρόσημο, δηλαδή τα θετικά χαρακτηριστικά του να υπερβαίνουν των αρνητικών, δεδομένου ότι τηρούνται όλες οι προϋποθέσεις. Επίσης διαφαίνεται ότι είναι στην ευχέρεια καθενός ιδιώτη, είτε ταξιδιώτη είτε επιχειρηματία, να ξεπεράσει τα όρια της νομιμότητας και των ηθικών φραγμών και να βρεθεί αντιμέτωπος με τις ανάλογες κυρώσεις. Στον Πίνακα 2.1 έχουν καταγραφεί ορισμένα δείγματα παραβάσεων αναλογικά με τη μορφή τουρισμού που ανήκουν, ενώ στον Πίνακα 2.2 έχουν καταγραφεί πραγματικά γεγονότα της θερινής τουριστικής περιόδου του έτους 2022, σε τρεις ανεπτυγμένες τουριστικές περιφέρειες: Ιονίων

¹⁸ Διαθέσιμο στο: <https://mintour.gov.gr/nomothesia/ethics/>. Ημερομηνία Προσπέλασης: 4/10/2021.

Νήσων, Κρήτης και Νοτίου Αιγαίου. Φανερώνουν ότι ακόμα και στις διακοπές διατρέχουν κίνδυνοι υψηλής σημαντικότητας.

Ανακεφαλαιώνοντας, τα παρακάτω δεδομένα έχουν ως στόχο και να αφυπνίσουν το κοινό για όσα διαδραματίζονται στην ελληνική επικράτεια, ώστε να είναι ενημερωμένοι και να συμπεριφέρονται με προσοχή, ακόμα και όταν παραθερίζουν. Τέλος, οι πίνακες δίνουν και σχετικές απαντήσεις σε όσους αναρωτιούνται για ποιο λόγο χρειάζεται τόση αστυνόμευση, ενώ χαρακτηριστικά, η Τουριστική Αστυνομία στα αεροδρόμια είναι εκείνη που ελέγχει για τη γνησιότητα των εγγράφων σε ύποπτα πρόσωπα κ.ά.

Πίνακας 2.1

Παραβάσεις ανά μορφές τουρισμού

ΜΟΡΦΗ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	ΠΑΡΑΒΑΤΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ
Τουριστικός ηδονισμός	Πορνεία, καταναγκαστική εργασία, παροχή σεξουαλικών υπηρεσιών (ιδίως γυναικών και παιδιών), παιδική πορνογραφία, αφαίρεση οργάνων, ιστών του ανθρώπινου σώματος
Ναρκοτουρισμός	Αγορά και χρήση παράνομων ουσιών, διακίνηση
<p>Ιατρικός</p> <p>α. Ασθενής που αναζητά υπηρεσία παράνομη στην χώρα προέλευσης, αλλά και προορισμού.</p> <p>β. Ασθενής που αναζητά παράνομες υπηρεσίες, αλλά στη χώρα προορισμού είναι νόμιμες</p>	Παράνομες μεταμοσχεύσεις, εμπόριο οργάνων, εξωσωματική κύηση, δανεική μήτρα, άμβλωση, αλλαγή φύλου, μη εγκεκριμένη χρήση βλαστοκυττάρων, ευθανασία
Τυχερών παιχνιδιών (τζόγου)	Παράνομη λειτουργία μίνι καζίνο Συμμετοχή σε μη νόμιμα τυχερά παιχνίδια
Περιηγητικός	Παράνομη εγκατάσταση σκηνών, τροχόσπιτων (ρυμουλκούμενων και αυτοκινούμενων)
Πολιτιστικός	Καταστροφή ή/και κλοπή αρχαιοτήτων, παράνομες ξεναγήσεις, παράνομη βιντεοσκόπηση

Πηγή: Λύτρας Π., Παπαγεωργίου Α. (2014) «Ο τουρισμός που πληγώνει: η αθέατη και δυσφημιστική πλευρά του», Παπαζήση, Αθήνα, σ. 23 – 66, 79 – 82. Επεξεργασμένο.

Πίνακας 2.2

Δείγματα βεβαιωθείσών παραβάσεων στην ελληνική επικράτεια κατά τη θερινή τουριστική περίοδο 2022.

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ	ΠΑΡΑΒΑΣΗ
Ιονίων Νήσων	<ul style="list-style-type: none">– Συνελήφθη αλλοδαπός για κατοχή <u>αμπουλών αερίου γέλιου</u>.– Συνελήφθη αλλοδαπή στο αεροδρόμιο για διευκόλυνση <u>παράνομης εξόδου αλλοδαπών από τη Χώρα</u>.– Συνελήφθησαν ένας ημεδαπός και ένας αλλοδαπός για <u>διακίνηση και κατοχή ναρκωτικών ουσιών</u>.– Συνελήφθησαν αλλοδαποί στο αεροδρόμιο που προσπάθησαν να <u>ταξιδέψουν παράνομα</u> στο εξωτερικό.
Κρήτης	<ul style="list-style-type: none">– <u>Παράνομη κατασκήνωση</u> σε περιοχές ενταγμένες στο δίκτυο «ΝΑΤΟΥΡΑ»– Εντοπισμός δύο ημεδαπών για το <u>περιστατικό επίθεσης σε βάρος τριών τουριστών</u>.– Συνελήφθησαν αλλοδαποί για <u>πλαστογραφία πιστοποιητικών στους αερολιμένες</u>.– Εξιχνίαση περιπτώσεων <u>αρπαγής τσαντών</u> στο κέντρο της πόλης του Ηρακλείου.
Νοτίου Αιγαίου	<ul style="list-style-type: none">– Συνελήφθησαν δύο αλλοδαποί για το αδίκημα της <u>εμπορίας ανθρώπων</u>.– Συνελήφθησαν αλλοδαποί για <u>πλαστογραφία ταξιδιωτικών εγγράφων</u>.– Συνελήφθησαν αλλοδαποί που <u>αφαιρούσαν αντικείμενα από λούμενους</u>.

Πηγή: Ανακοινώσεις Περιφερειακών Αστυνομικών Υπηρεσιών 2022

Διαθέσιμο στο:

http://www.astynomia.gr/index.php?option=ozo_content&perform=view&id=2957&Itemid=529&lang= Ημερομηνία προσπέλασης: 20/09/2022.

2.2 Αναζήτηση συναρπαστικών εμπειριών

Πριν ακόμη ξεκινήσει το ταξίδι και η διοργάνωσή του, ο δυνητικός τουρίστας που θα επισκεφθεί έναν τόπο, επικαλείται τις προσωπικές του ανάγκες κι έτσι επιλέγει δραστηριότητες που θα καλύψουν το φάσμα των εμπειριών που επιθυμεί. Η ικανοποίηση όμως των ανθρώπινων αναγκών είναι πολυδιάστατη διαδικασία και δεν κρύβει εκ των προτέρων πρόθεση για παράβαση. Παραδείγματος χάριν ένας τουρίστας επιλέγει να μεταβεί με δίκυκλο όχημα στην παραλία.

Η αρχική ανάγκη του είναι η μετακίνηση από τον χώρο εκκίνησης έως τον τόπο προορισμού (παραλία), αλλά κατά τη διάρκεια της διαδρομής μπορεί να επιδιώξει να ικανοποιήσει μια νέα ανάγκη, όπως την ανάπτυξη υψηλής ταχύτητας παραβιάζοντας το όριο σύμφωνα με τον Κώδικα Οδικής Κυκλοφορίας. Να σημειωθεί ότι οι δρόμοι της επαρχίας είναι ακόμα πιο επικίνδυνοι για έναν ξένο καθώς δε γνωρίζει τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους κι η ανάπτυξη ταχύτητας άνω του επιτρεπόμενου ορίου από την ένδειξη των σηματοδοτών μπορεί να καταστεί μέχρι και θανατηφόρα. Φυσικά, οι παραβάσεις δεν προκαλούν πάντα ατυχήματα, αλλά αυξάνουν τις πιθανότητες να προκληθούν σφάλματα κρίσης, δυσχεραίνοντας την διόρθωσή τους, όπως διαφαίνεται στο παρακάτω Σχήμα 2.1¹⁹.

Σχήμα 2.1



Η «ανατομία» ενός ατυχήματος.

Πηγή: Hollnagel E. (1993) “*Human Reliability Analysis: Context and Control*”, Academic Press, London.

2.3 Τουριστικός Ηδονισμός

Ακόμη μια περίπτωση που χρειάζεται διερεύνηση είναι εκείνων των τουριστών που ταξιδεύουν και για σεξουαλικούς λόγους. Αρεσκόμενοι σε αυτές τις πράξεις

¹⁹ Κοντογιάννης Θ. (2019) «*Εργονομικές προσεγγίσεις στη διοίκηση και διαχείριση ασφάλειας*», 2^η εκδ., Τζιόλα, Θεσσαλονίκη, σ. 206.

αναζητούν κοπέλες και άνδρες που θα μπορούσαν να τους ικανοποιήσουν, παρέχοντας χρηματικό αντίτιμο ή βραχυπρόθεσμη/μακροπρόθεσμη πολυτελή εμπειρία ανάλογα και με τη χρονική περίοδο των διακοπών. Το ερώτημα είναι κατά πόσο η πορνεία είναι νόμιμη, εφόσον ως επάγγελμα φορολογείται και απαιτεί προϋποθέσεις, κι εκτός αυτού, ολοένα και περισσότεροι πολίτες καταφεύγουν σε αυτές τις πρακτικές, ιδίως όταν αφορούν ανήλικα παιδιά, αβοήθητους ανθρώπους που μη ηθελημένα ενεπλάκησαν.

Να σημειωθεί ότι το αστυνομικό έργο δεν μπορεί να παρέμβει σε ιδιωτικές σεξουαλικές συμπεριφορές μεταξύ ενηλίκων, πόσο μάλλον όταν υπάρχει συναίνεσή τους. Αντιθέτως όσα έρχονται στο φως του δημοσίου βίου, δηλαδή σε κοινή θέα, πρέπει να τιμωρούνται παραδειγματικά, για την προστασία και των θεατών, διότι σε τουριστικά θέρετρα παραθερίζουν και παιδιά, ευαίσθητα σε σκηνές γυμνισμού και άλλων πράξεων που προσβάλλουν τη δημοσία αιδώ. Εν κατακλείδι, η συμπεριφορά που επιδιώκεται να απαγορευτεί θα πρέπει να περιγράφεται ρητά, όπως γίνεται ευκόλως με τη χρήση πινακίδων σε παραλίες γυμνιστών και μη.

2.4 Ναρκωτικά

Η χρήση και η εμπορία ναρκωτικών ουσιών είναι παγκοσμίως διαδεδομένη και δε θα μπορούσε να μην αποτελεί μέρος και του τουρισμού, εφόσον η κατανάλωσή τους εξαπλώνεται σε κάθε κοινωνικό στρώμα ανεξαιρέτως πλούτου και καταγωγής. Η Ελλάδα αποτελεί μάλιστα πυλώνα των εμπορών καθώς ενώνει τη Δύση με την Ανατολή και έτσι διασταυρώνονται τα εκάστοτε συμφέροντα. Δεδομένου ότι η διακίνηση έχει λάβει παγκόσμιες διαστάσεις χρειάζεται και διακρατικό τρόπο αντιμετώπισης. Τα αεροδρόμια παραδείγματος χάριν είναι σημείο πολλών ελέγχων καθώς μετακινείται πλήθος τουριστών.

Ωστόσο ο Ισπανο-αμερικανός αστυνομικός-αναλυτής και συγγραφέας “Anthony V. Bouza”, καταγράφει ότι οι προσπάθειες αποδόμησης του προβλήματος θα πρέπει να στοχεύουν τους εισαγωγείς, τους διακινητές και βεβαίως τους “*controllers*” της εμπορίας ναρκωτικών, χαρακτηρίζοντας άκαρπες τις συλλήψεις χρηστών²⁰. Επισημαίνεται ότι μόνο το 5 – 10 % των διακινούμενων εμπορευμάτων κατάσχεται από τις Αστυνομικές Αρχές. Η Αστυνομία της Γερμανίας υποστηρίζει ότι μεγάλο ποσοστό των από-ηθικοποιημένων αστυνομικών διοχετεύει εκ νέου μεγάλα ποσοστά των κατασχεθεισών ποσοτήτων ναρκωτικών²¹.

Κι η αντιμετώπιση αυτού του φαινομένου είναι άκρως σημαντική γιατί οι ναρκομανείς δρώντας υπό στέρηση, γίνονται πολλές φορές βίαιοι και επομένως επικίνδυνοι. Όταν οδηγούν μπορούν να προκαλέσουν τροχαία, καθώς επίσης παρατηρούνται συχνά κλοπές φαρμακείων προς αναζήτηση σχετικών ουσιών. Τέλος, σε πολλές περιπτώσεις είναι φορείς θανατηφόρων ασθενειών (λ.χ. *HIV*), ενώ οι άστεγοι χρήστες ναρκωτικών επιλέγουν δημόσιους χώρους καθιστώντας τους ακατάλληλους για το ευρύ κοινό, κυρίως λόγω της απρεπούς εικόνας τους, π.χ. όταν συνοδεύονται με σύριγγες και άλλα αντικείμενα που τους βοηθούν στη διενέργεια της δόσης τους.

²⁰ Bouza V. A. (1978) “*Police Administration: organization and performance*”, Pergamon Press, N.Y., U.S.A., p. xi – xv.

²¹ Τσαρούχα Κ. (1988) «*Η διεθνής των ναρκωτικών*», Δωδώνη, Αθήνα – Γιάννενα, σ. 19 – 20.

2.5 Αλκοόλ

Πλέον το αλκοόλ λειτουργεί ως ένα τεχνητό “brand” προσέλκυσης τουριστών. Έτσι, διαδόθηκε η φήμη ότι συγκεκριμένοι προορισμοί όπως τα Μάλια του Νομού Ηρακλείου Κρήτης, έχουν άφθονο αλκοόλ και νυχτερινή ζωή, συνδυασμός που φαντάζει ιδανικός για διακοπές. Το προφίλ των τουριστών αυτών, ανήκει στη νεανική ηλικιακή ομάδα από 18 – 25 ετών και προέρχονται συνήθως από περιοχές της Βόρειας Ευρώπης με στόχο τις Μεσογειακές ακτές. Η επιστήμη της ψυχολογίας πάντως φανερώνει ότι η αλόγιστη κατάποση αλκοολούχων ποτών είναι συνυφασμένη με την αλλαγή κατοικίας από τη μόνιμη στη προσωρινή. Έτσι αναδύθηκε η συμπεριφορά που τείνει να έχει την υπέρβαση του μέτρου και την κατάληξη στη μέθη, εσκεμμένα και ηθελημένα για τις περισσότερες των περιπτώσεων²². Μεγάλη προσοχή χρειάζεται και από την πλευρά των εν λόγω επιχειρήσεων που αντιβαίνουν στον νόμο που ορίζει την απαγόρευση της κατανάλωσης οινοπνευματωδών ποτών από άτομα κάτω των 17 ετών, που δεν συνοδεύονται από γονείς ή κηδεμόνες²³.

2.6 Φοροδιαφυγή και Αθέμιτος ανταγωνισμός

Οι απασχολούμενοι με το εμπόριο, συμμετέχουν σε οικονομικές συναλλαγές με σκοπό το κέρδος, που είναι και ο ύστατος σκοπός για τη μακροήμερευση μιας επιχείρησης / οικονομικής οντότητας. Ωστόσο, όπως έχει διαπιστωθεί, η εμπορία αγαθών και υπηρεσιών δεν διακατέχεται πάντοτε με ηθική, καθώς το κέρδος υποφώσκει και δόλο, ιδίως όταν υπάρχει και ο παράγοντας του ανταγωνισμού. Για αυτό και τη διευθέτηση του εν λόγω ζητήματος ανέλαβαν οι νόμοι και ρυθμίσεις του Εμπορικού Δικαίου. Εκεί έγκειται και η συμβολή της Τουριστικής Αστυνομίας, καθώς είναι αρμόδια για την τήρηση της νομιμότητας στις τουριστικές επιχειρήσεις κ.ά. Έτσι, δεν προστατεύονται μόνο οι έμποροι, αλλά και οι καταναλωτές που πολλές φορές γίνονται θύματα αισχροκέρδειας κι όσων θα αναλυθούν παρακάτω.

Ο Εμπορικός Νόμος ορίζει επακριβώς την έννοια της εμπορικής ιδιότητας κι έτσι ο ενδιαφερόμενος που εμπίπτει στα χαρακτηριστικά αυτά, καλείται να τηρεί συγκεκριμένες προϋποθέσεις, ώστε να είναι νόμιμος. Μέρος αυτών είναι και η τήρηση των εμπορικών βιβλίων. Στον αντίποδα, ανήκουν όσοι πωλούν προϊόντα ή υπηρεσίες δίχως τη νόμιμη απόκτηση αυτής της ιδιότητας. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι οι πάγκοι σε διάφορα τουριστικά σημεία όπου παράνομοι και άτυποι πωλητές προβαίνουν σε συναλλαγές, δίχως ωστόσο την έγκριση του κράτους. Σαφώς η έκδοση απόδειξης εκλείπει τις περισσότερες φορές, γεγονός ωστόσο που παρατηρείται και σε μεγάλα εμπορικά καταστήματα, γνωστό φαινόμενο ονόματι φοροδιαφυγή ή παραοικονομία²⁴.

Η ύπαρξη όμως του ανταγωνισμού, θεωρείται φυσιολογική για την αγορά, καθώς ο πιο ανταγωνιστικός, δηλαδή εκείνος που υπερέχει βάσει κάποιων

²² Χατζηδάκη Χ. (2017) «Αλκοόλ – Τουρισμός – Rebranding: Αντιστροφή αρνητικής εικόνας ενός τόπου – Μελέτη περίπτωσης Μάλια Κρήτης», Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας, σ. 3 – 6. Διαθέσιμο στο <https://www.academia.edu/41830835>. Ημερομηνία προσπέλασης: 14/06/2022.

²³ Προεδρικό Διάταγμα 350 / 2003 ΦΕΚ. 315 /Α «Μέτρα προστασίας ανηλίκων και άλλες διατάξεις».

²⁴ Μαρίνος Δ. Μιχ. – Θεοδ. (2015) «Αθέμιτος ανταγωνισμός», γ' έκδ., Σάκκουλα, Αθήνα, σ. 92 – 93.

πλεονεκτημάτων, κατέχει και το περισσότερο κέρδος. Σε κάποιες περιπτώσεις μάλιστα, η ύπαρξη ανταγωνισμού μεταξύ επιχειρήσεων ωφελεί σημαντικά και τους καταναλωτές διότι προσπαθούν να παρέχουν ποιότητα υπηρεσιών / προϊόντων σε ανταγωνιστικές τιμές. Σε αυτή όμως την προσπάθεια, ενυπάρχουν κακόβουλες τακτικές όπου εν μέρει προσφέρουν κέρδος στον επιχειρηματία, αλλά με παράνομο τρόπο. Η άγρα πελατών είναι ένα συνηθισμένο παράδειγμα. Ιδίως παλαιότερα, που το διαδίκτυο αλλά και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ήταν ακόμη άγνωστα για τους περισσότερους, άτομα απεσταλμένα από ξενοδοχεία, ξενώνες κ.ά, συνήθως με τη συνοδεία εικόνας του ονόματος που πρέσβευαν, προσπαθούσαν να κερδίσουν πελάτες κατά την αποβίβασή τους από τα πλοία. Αυτό, πλέον, απαγορεύεται ρητά.

2.7 Το κόστος της εγκληματικότητας

Η διάπραξη ενός αδικήματος / κακουργήματος έχει συνέπειες σε ατομικό επίπεδο (δράστη) και σε συλλογικό (πολίτες). Το κοινωνικό κόστος αποτυπώνεται στην όξυνση του αισθήματος του φόβου, καθώς υπάρχει η αντίληψη ότι όσο πιο υψηλή είναι η εγκληματικότητα, τόσο πιο εύκολα προκαλείται το αίσθημα της απειλής, με την τάση μάλιστα για πρόληψη εμπλοκής σε κάθε είδους αδικήμα, με απλοϊκό παράδειγμα την αποφυγή μετακίνησης σε απόμερους δρόμους, ιδίως κατά τις μεταμεσονύχτιες ώρες και πιο συγκεκριμένα τίθεται συμβουλευτικά έντονα προς το γυναικείο και στα μάτια πολλών ίσως του «ανυπεράσπιστου» φύλου. Όπως και να έχει, κάθε μορφή εγκληματικότητας στιγματίζει τους άμεσα εμπλεκόμενους, αλλά και εκείνους που δεν έχουν καμία απολύτως σχέση με αυτό, απεναντίας ζουν αναγκαστικά στην κοινωνία της εγκληματικότητας.

Ακόμη πιο θλιβερό, είναι όταν τουρίστες των αναπτυγμένων χωρών επισκέπτονται μια χώρα με έντονα φαινόμενα κλοπών με αποτέλεσμα η απώλεια ενός πορτοφολιού να σημαδεύει την εμπειρία με δυστυχή συναισθήματα συνοδευόμενα από εξάντληση λόγω της πιθανής εμπλοκής με τις αστυνομικές αρχές, τη γραφειοκρατία και την ενδεχόμενη δυσχέρεια ανταπόκρισης σε έξοδα που θα πληρώνονταν από τα υπολογισμένα χρήματα και νυν κλοπιμαία. Επομένως, παρατηρώντας και τον παρατιθέμενο πίνακα 2.3, στο κοινωνικό κόστος, προστίθεται και το οικονομικό, που το επωμίζεται την οικονομική ζημία, ανάλογα και τα περιστατικά, το θύμα, η οικογένεια του θύματος και η κοινωνία ευρύτερα.

Πίνακας 2.3

Ταξινόμηση κόστους της εγκληματικότητας

	ΑΤΟΜΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ	ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ	
ΨΥΧΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ	I -Δυσάρεστα συναισθήματα από τον τραυματισμό ενός ατόμου ή από ένα βιασμό ή από απώλεια περιουσιακών στοιχείων, κλπ. -Απώλεια χρόνου διασκέδασης.	II -Δυσάρεστα συναισθήματα άλλων ατόμων για το κακό που υπέστη ένας φίλος ή γείτονας. -Φόβος και ανησυχία των πολιτών ότι όλοι κινδυνεύουν να γίνουν θύματα.	ΣΥΝΟΛΟ ΨΥΧΙΚΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ	III -Έξοδα για την αντικατάσταση των απολεσθέντων περιουσιακών στοιχείων, για δικαστήρια, νοσοκομεία, κλπ. -Έξοδα για καλύτερη προστασία π.χ. πόρτες ασφαλείας. -Απώλεια χρόνου εργασίας.	IV -Έξοδα αστυνόμευσης και προστασίας, δικαστηρίων, σωφρονιστικών ιδρυμάτων, κλπ. -Έξοδα και απώλεια πόρων για δραστηριότητες σχετικές με την εγκληματικότητα	ΣΥΝΟΛΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ
	ΣΥΝΟΛΟ ΑΤΟΜΙΚΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ	ΣΥΝΟΛΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ	ΣΥΝΟΛΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ

Πηγή: Λιανού Θ., Μπένου Θ. (2003) «Η εγκληματικότητα των αλλοδαπών: τα στατιστικά δεδομένα», Κέντρο Προγραμματισμού και Οικονομικών Ερευνών, Αθήνα, σ. 58.

Είναι πασιφανές ότι όσο η εγκληματικότητα θα ανθίζει, το επάγγελμα του αστυνομικού, του νομικού και του σωφρονιστικού υπαλλήλου αναλογικά θα αποκτά

αύξηση, με επερχόμενη ζήτηση για νέες προσλήψεις, υποδομές και εξοπλισμό. Παρακάτω θα εκτεθούν οι ετήσιες δαπάνες των ανωτέρων, για τα έτη 1981 – 2001, με τη τελευταία χρονολογία μάλιστα, να υπάρχει κορύφωση των δαπανών, μαρτυρώντας όλα τα παραπάνω²⁵.

Πίνακας 2.4

Δαπάνες για Ελληνική Αστυνομία, Δικαστήρια και Σωφρονιστικές Υπηρεσίες
(Εκατ. €, σταθερές τιμές 1995)

Έτος	Ελληνική Αστυνομία	Δικαστήρια	Σωφρονιστικές Υπηρεσίες
1981	654,6	119,4	26,5
1982	671,7	111,6	25,6
1983	709,5	109,7	24,3
1984	700,6	108,6	24,0
1985	627,9	123,9	25,1
1986	545,3	122,5	22,6
1987	477,2	120,5	21,9
1988	479,1	145,3	23,9
1989	562,7	126,6	25,9
1990	617,9	126,8	27,8
1991	584,8	115,5	25,0
1992	551,3	160,4	26,1
1993	536,9	149,9	26,0
1994	557,0	143,9	27,4
1995	553,6	135,3	29,5
1996	587,8	171,3	31,4
1997	648,1	207,5	33,3
1998	684,5	198,8	35,3
1999	703,4	199,1	36,3
2000	800,2	201,9	42,6
2001	828,9	196,4	52,4

Πηγή: Υπουργείο Οικονομικών, Γενικός Προϋπολογισμός.

2.8 Προστασία Τουρίστα - Καταναλωτή

Αρχικά να σημειωθεί ότι είναι σημαντικό κατά τη διάρκεια οργάνωσης ενός ταξιδιού, να υπάρχει πλήρη ενημέρωση για τον προορισμό άφιξης, κυρίως για προληπτικούς λόγους. Η σημασία έγκειται στην πρόληψη φαινομένων εξαπάτησης, παραπληροφόρησης και άλλων περιστατικών που ίσως κληθεί ο δυνητικός τουρίστας να αντιμετωπίσει. Ακόμη περισσότερη προσοχή πρέπει να δίνεται στα ταξίδια του εξωτερικού, καθώς σε αυτές τις περιπτώσεις μπορεί μέχρι και η τουριστική νομοθεσία να είναι διαφορετική. Με αφορμή το παραπάνω σκεπτικό, συναντάμε στην ιστοσελίδα

²⁵ Λιανού Θ., Μπένου Θ. (2003) «Η εγκληματικότητα των αλλοδαπών: τα στατιστικά δεδομένα», Κέντρο Προγραμματισμού και Οικονομικών Ερευνών, Αθήνα, σ. 57 – 59.

του Εθνικού Οργανισμού Τουρισμού οδηγίες περί προστασίας των ταξιδιωτών στη χώρα μας.

Επιπροσθέτως, υπάρχουν χρήσιμα τηλέφωνα επικοινωνίας, δηλαδή τουριστικών πληροφοριών, πρώτων βοηθειών, εφημερεύοντα νοσοκομεία, κλινικές, ιατροί και φαρμακεία, της άμεσης δράσης, των Αστυνομικών Τμημάτων, της Τουριστικής Αστυνομίας με αναλυτικό κατάλογο των οδών που βρίσκονται μαζί με όλους τους Σταθμούς Τουριστικής Αστυνομίας πάσης Ελλάδος. Αναλυτικότερα αναφέρεται ότι κάθε ταξιδιώτης που προβαίνει σε οικονομικές συναλλαγές προστατεύεται από τον νόμο περί προστασίας καταναλωτή. Υποχρεωτική είναι η έκδοση απόδειξης με την αναγραφή του ποσού που λαμβάνει κάθε επιχείρηση, καθώς μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως πειστήριο σε περίπτωση διαφωνιών μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών. Συνίσταται επίσης κάθε τουρίστας να κάνει ασφάλεια πριν το ταξίδι.

Για τη διαμονή και τα ειδικά σήματα λειτουργίας των ξενοδοχειακών μονάδων ισχύουν τα εξής:

- Ο ξενοδόχος υποχρεούται να νοικιάζει τα διαθέσιμα δωμάτια στους καταναλωτές με τις ανέσεις που υποδεικνύει η διαφήμισή τους.
- Ο ξενοδόχος έχει την υποχρέωση να απαντά εγγράφως εντός 3 ημερών ότι αποδέχεται ή όχι κάθε παραγγελία για δωμάτιο που του έχει υποβληθεί με οποιονδήποτε τρόπο (τηλεφωνικά, εγγράφως ή με “e-mail”), αναφέροντας τις λεπτομέρειες της μίσθωσης (τύπος δωματίου, ημέρες κράτησης, τιμή). Η έγγραφη απάντηση κατοχυρώνει τον πελάτη και τον ξενοδόχο ταυτόχρονα.
- Η προκαταβολή για την κράτηση δεν μπορεί να ξεπερνά το 25% του συνολικού κόστους διαμονής, αλλά δεν μπορεί να είναι μικρότερη από το μίσθωμα μιας ημέρας.
- Σε περίπτωση ακύρωσης από τον πελάτη εφόσον αυτή γίνει 21 ημέρες πριν από την συμφωνημένη άφιξη, ο ξενοδόχος υποχρεούται να επιστρέψει ολόκληρη την προκαταβολή, ενώ αν η ακύρωση γίνει σε λιγότερες από 21 ημέρες, ο πελάτης οφείλει στον ξενοδόχο το μισό του συνολικού ποσού της παραγγελίας που ακύρωσε.
- Σε περίπτωση που ο ξενοδόχος αδυνατεί να προσφέρει τα δωμάτια που έχει αποδεχθεί να διαθέσει σε πελάτες, υποχρεούται να εξασφαλίσει τη διαμονή τους σε άλλο κατάλυμα της ίδιας τουλάχιστον κατηγορίας, στην ίδια πόλη που να προσφέρει τις ίδιες ανέσεις και εν γένει παροχές με εκείνες που διαφημίζει για το δικό του κατάλυμα.
- Ο ξενοδόχος φέρει ευθύνη μόνο για τα πολύτιμα ή μεγάλης αξίας αντικείμενα και χρήματα που του έχει παραδώσει ο πελάτης, δίνοντας σχετική απόδειξη.
- Η διατήρηση μέσα στο ξενοδοχείο κάθε είδους κατοικίδιων ζώων απαγορεύεται εκτός αν διατίθεται στο ξενοδοχείο ειδικός για τούτο χώρος. Σε κάθε περίπτωση υπάρχει αντίστοιχη συνεννόηση μεταξύ ξενοδόχου και τουρίστα για το θέμα αυτό.

Όσον αφορά τις συναλλαγές με τα τουριστικά γραφεία που διαθέτουν σήμα λειτουργίας ισχύουν τα παρακάτω:

- Το τουριστικό γραφείο είναι υπεύθυνο έναντι του καταναλωτή για όλες τις υπηρεσίες που του πούλησε ακόμα και για εκείνες που παράγονται από τρίτους.(ξενοδοχεία, κέντρα εστίασης, ενοικίαση αυτοκινήτων κλπ.), εκτός των περιπτώσεων ευθύνης του ίδιου του καταναλωτή, τρίτου προσώπου ή ανωτέρας βίας.
- Σε κάθε περίπτωση ο πελάτης του τουριστικού γραφείου και του γραφείου ενοικίασης αυτοκινήτων, πρέπει να έχει έγγραφη ενημέρωση για τους αναλυτικούς όρους της παροχής των προϊόντων και υπηρεσιών πριν προβεί στην αγορά τους.

Ειδικότερα για τα Οργανωμένα ταξίδια, (Π.Δ. 339/96) τα οποία σύμφωνα με τον νόμο είναι προκαθορισμένος συνδυασμός τουλάχιστον δύο από τα ακόλουθα στοιχεία, ήτοι μεταφοράς, διαμονής ή άλλης παροχής (συμμετοχή σε επαγγελματική, πολιτιστική ή καλλιτεχνική συνάντηση ή εκδήλωση, κλπ.) είναι υποχρεωτική η σύναψη σχετικής σύμβασης στην οποία να αναφέρονται:

1. Οι όροι των παροχών που περιλαμβάνονται στη σύμβαση αυτή, (η τιμή, η κατηγορία του καταλύματος)
2. Τα μέσα μεταφοράς, τα παρεχόμενα γεύματα, το δρομολόγιο, πληροφορίες σχετικά με τα διαβατήρια και τις απαραίτητες θεωρήσεις, προϋποθέσεις ακύρωσης, ξεναγήσεις, εισόδους σε αρχαιολογικούς χώρους και μουσεία, άλλες υπηρεσίες αναψυχής κλπ.).
3. Η ύπαρξη ασφαλιστικής σύμβασης στην οποία θα αναφέρεται ρητά ότι σε περίπτωση αφερεγγυότητας ή πτώχευσης του τουριστικού γραφείου ο καταναλωτής πέραν των άλλων αξιώσεων ,δικαιούται επιστροφής των καταβληθέντων και του τρόπου άμεσης καταβολής των εξόδων επαναπατριsmού.

Τέλος για τη χρήση των μέσων μαζικής μεταφοράς ο ταξιδιώτης οφείλει να είναι πλήρως ενημερωμένος για το κόστος, την ισχύ, την ακύρωση του εισιτηρίου, καθώς και τον χρόνο προσέλευσης πριν την εκκίνηση. Τέλος κατά τη χρήση ταξί, ο ταξιδιώτης πρέπει να γνωρίζει ότι οι οδηγοί υποχρεούνται εφόσον τους ζητηθεί να εκδίδουν θεωρημένες αποδείξεις για το σύνολο του ποσού στις οποίες αναφέρεται ο αριθμός κυκλοφορίας του οχήματος και το όνομα του ιδιοκτήτη²⁶.

²⁶ Διαθέσιμο στο: <http://www.gnto.gov.gr/el>. Ημερομηνία Προσπέλασης 1/10/2021.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

ΘΕΣΜΟΙ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ

3.1 Αποστολή της Ελληνικής Αστυνομίας

Ο Ν. 1481 / 1984, Φ. Ε. Κ. Α' - 152, όρισε τη συγχώνευση της Χωροφυλακής και της Αστυνομίας Πόλεων, ώστε να προκύψει η σύσταση της Ελληνικής Αστυνομίας, υπό τη σημερινή της μορφή. Πιο συγκεκριμένα ως αποστολή έχει:

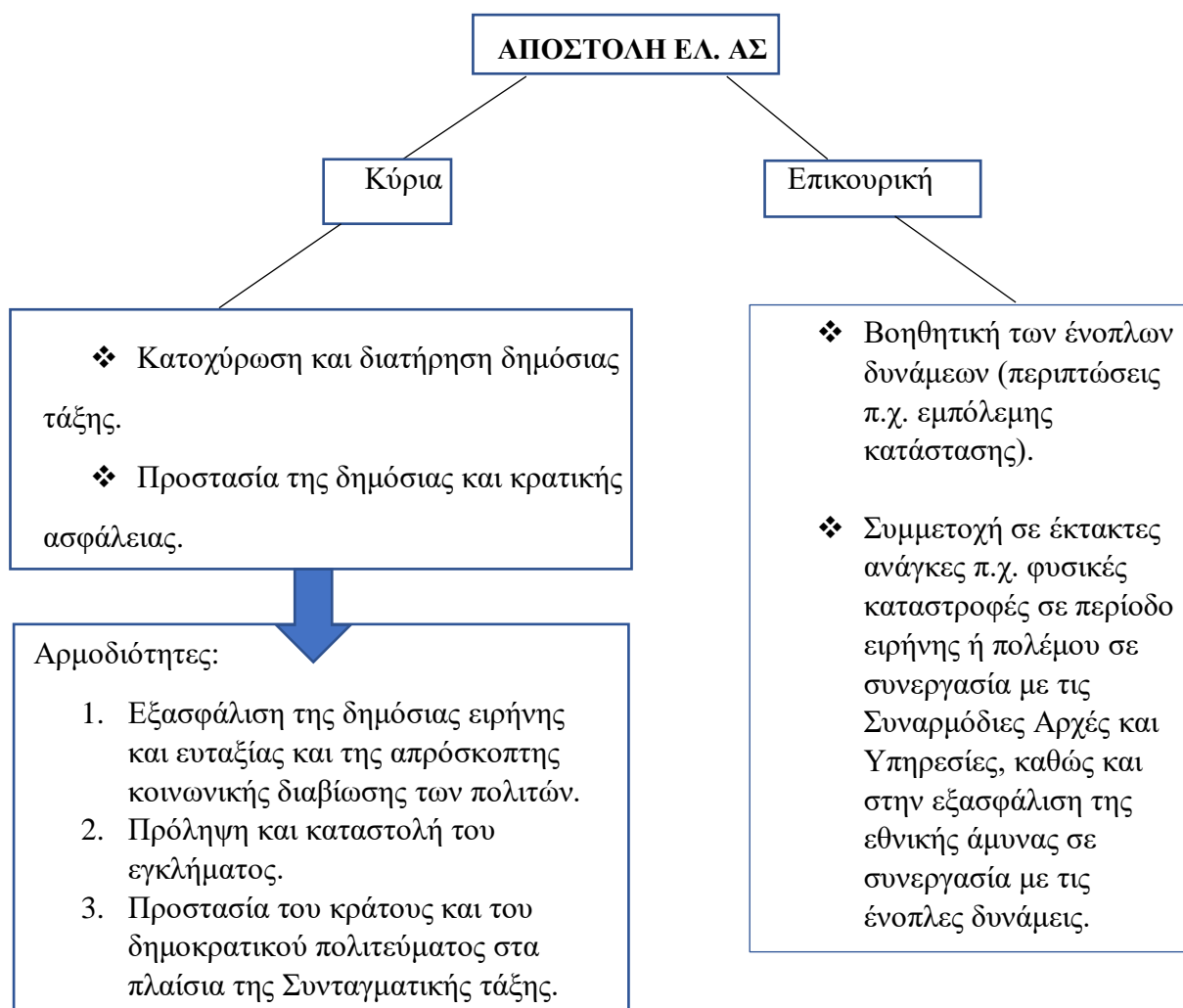
- την εξασφάλιση της δημόσιας ειρήνης και ευταξίας και της απρόσκοπτης κοινωνικής διαβίωσης των πολιτών, που περιλαμβάνει την άσκηση της αστυνομίας γενικής αστυνόμευσης και τροχαίας.
- την πρόληψη και καταστολή του εγκλήματος και την προστασία του Κράτους και του δημοκρατικού πολιτεύματος, στα πλαίσια της συνταγματικής τάξης, που περιλαμβάνει την άσκηση της αστυνομίας δημόσιας και κρατικής ασφάλειας.
- την πρόληψη και αποτροπή της παράνομης εισόδου – εξόδου αλλοδαπών στην Ελλάδα και τον έλεγχο της τήρησης των διατάξεων που αφορούν την είσοδο, έξοδο, παραμονή και εργασία των αλλοδαπών στη χώρα, που περιλαμβάνει την άσκηση της αστυνομίας αλλοδαπών και προστασίας συνόρων, Ν. 2800 / 2000²⁷.

Η αποστολή (*mission*) δεν είναι μια απλή περιγραφή του λόγου ύπαρξης της συγκεκριμένης κρατικής υπηρεσίας. Δίνει περαιτέρω κατευθύνσεις, δηλώνοντας με όρους στρατηγικού “*management*”, «ποιοι είμαστε», «τί κάνουμε» και «που θέλουμε να φτάσουμε». Με αυτό τον τρόπο καθορίζεται και ο σχεδιασμός της στρατηγικής που θα ακολουθήσει, ώστε να επιτευχθούν οι σκοποί της (*objectives*). Κι αυτό υλοποιείται μέσω της γνώσης των δυνάμεων και αδυναμιών της Ελληνικής Αστυνομίας, για την εκμετάλλευση των ευκαιριών και την αντιμετώπιση των απειλών του περιβάλλοντος. Σημαντική παράμετρος, είναι η γνωστοποίηση αλλά και υιοθέτηση της αποστολής στους εργαζόμενους, καθώς ενστερνίζονται την ιδεολογία που υποφώσκει και πράττουν αποδοτικότερα. Για παράδειγμα ένας αστυνομικός που έχει αντιληφθεί πλήρως την αποστολή του στο Σώμα συνδράμει βάσει αυτής στο μέγιστο αποδοτικό βαθμό²⁸.

²⁷ Διαθέσιμο στο: <http://www.astynomia.gr/index.php?lang>. Ημερομηνία Προσπέλασης: 1/10/2021.

²⁸ Γεωργόπουλος Β. Ν. (2013) «Στρατηγικό Μάνατζμεντ», Μπένου, Αθήνα, σ. 79, 100 – 103.

Σχήμα 3.1



Αποστολή της Ελληνικής Αστυνομίας

Πηγή: Παπαϊωάννου Ζ. (2004) «Περιεχόμενο και όρια της αστυνομικής εξουσίας: η λειτουργική αρμοδιότητα του αστυνομικού προσωπικού της Ελληνικής Αστυνομίας», Σάκκουλα, Αθήνα – Θεσσαλονίκη, σ. 183.

(επεξεργασμένο)

3.2 Οργάνωση και Διοίκηση της Ελληνικής Αστυνομίας

Οργανικά ανήκει στο Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη. Είναι τμήμα του δημοσίου τομέα, που διαφοροποιείται ωστόσο από τις άλλες κρατικές υπηρεσίες λόγω του δικαιώματος οπλοκατοχής. Τη λειτουργία της ρυθμίζουν οργανικοί νόμοι που υπάγονται στα Σώματα Ασφαλείας, καθώς επίσης χαρακτηρίζεται από αυστηρή πειθαρχία, ιδίως στην τήρηση της ιεραρχίας, δηλαδή υπακοή στον αρχαιότερο. Η οργάνωση έχει ως πρότυπο το στρατιωτικό, που στοχεύει στην μέγιστη απόδοση των αστυνομικών καθηκόντων που απαιτούν συντονισμό σε έγκαιρο χρόνο και αποτελεσματικότητα, με την ρητή πρόβλεψη του νόμου, την αυστηρή ιεραρχία και πειθαρχία.

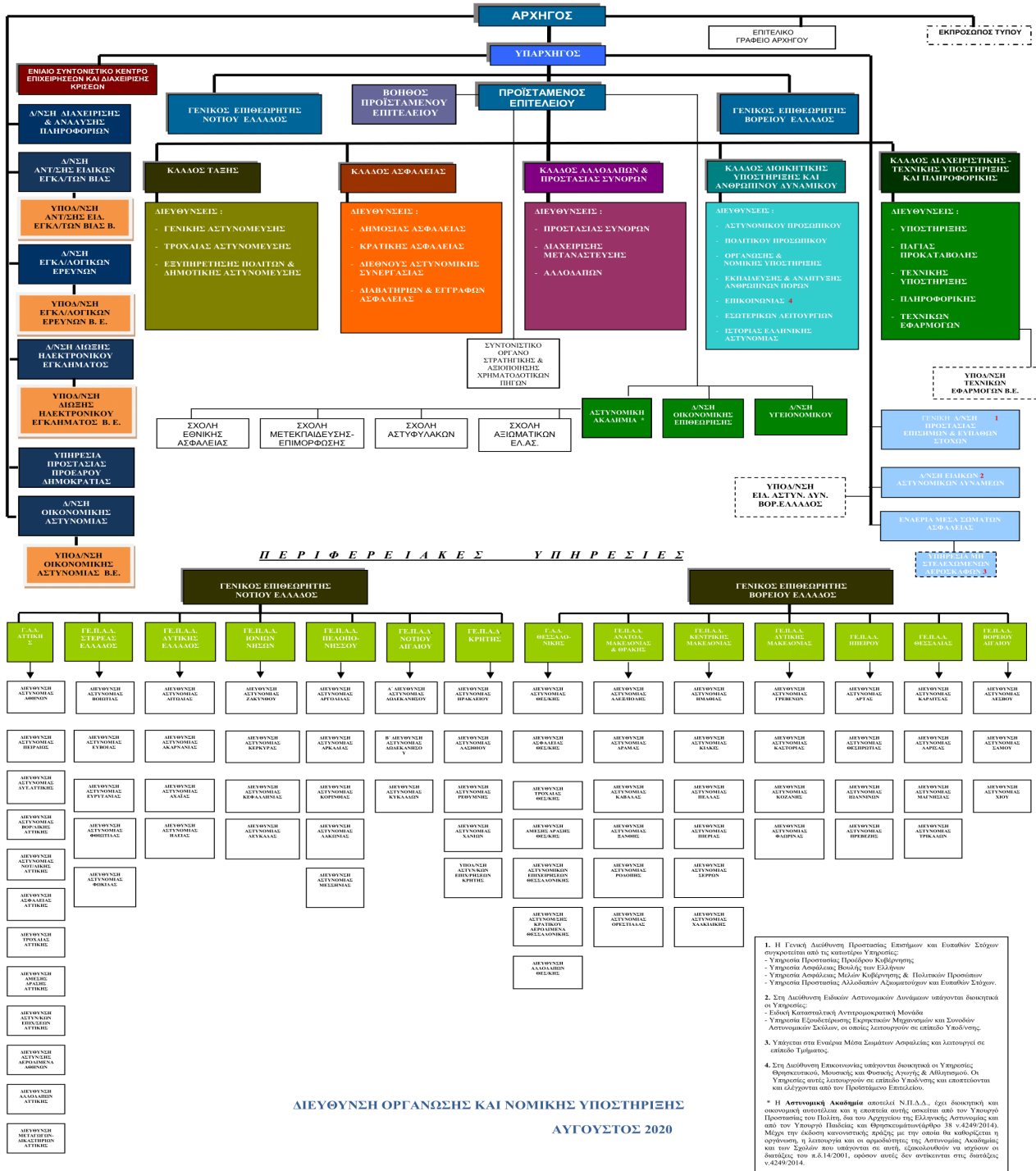
Κατέχει πυραμιδοειδή ιεραρχική δομή η οποία γίνεται γνωστή σε κάθε αστυνομικό από τη χρονική στιγμή της κατατάξεώς του στο Σώμα. Οι βαθμοί από τον δόκιμο αστυφύλακα μέχρι τον αντιστράτηγο απαριθμούνται στους δεκατρείς. Στο παρακάτω οργανόγραμμα διακρίνεται ο Αρχηγός στην κορυφή του σχήματος, δηλαδή του Σώματος της Ελληνικής Αστυνομίας, ο οποίος είναι ο αρχαιότερος μεταξύ των αντιστράτηγων. Η επιλογή του προέρχεται από το Κυβερνητικό Συμβούλιο Εξωτερικών και Άμυνας, πρόεδρος του οποίου είναι ο Πρωθυπουργός της Χώρας²⁹. Το αρχηγείο στεγάζεται στην πρωτεύουσα του κράτους, κι εκεί ο Αρχηγός:

1. Προγραμματίζει, κατευθύνει, παρακολουθεί κι ελέγχει τη δράση των Υπηρεσιών του Σώματος για την εκπλήρωση της αποστολής τους.
2. Αποφασίζει για την οργάνωση, τη λειτουργία, τη στελέχωση και τον εξοπλισμό των Υπηρεσιών και καθορίζει μεθόδους και διαδικασίες δράσης τους.
3. Κατανέμει, με απόφασή του, τις οργανικές θέσεις του προσωπικού της ΕΛ. ΑΣ. στις Υπηρεσίες του Σώματος, καθώς και τις θέσεις του υγειονομικού προσωπικού κατά ειδικότητες και κυρώνει τον πίνακα κατανομής των οργανικών θέσεων αυτών (Άρθρα 34 – 42 του Π.Δ. 14 / 2001).

²⁹ Τριγώνης Γρ. (2021) «Τύποι ηγεσίας και αποδοτικότητα των εργαζομένων: μελέτη περίπτωσης Ελληνικής Αστυνομίας», Πανεπιστήμιο Πειραιώς, σ. 51 – 52.

Σχήμα 3.2

Οργανόγραμμα Αρχηγείου Ελληνικής Αστυνομίας



Πηγή: www.astynomia.gr/index.php?option=ozo_content&perform=view&id=45&Itemid=35
 &lang

Επιπροσθέτως υπάρχουν τα χαρακτηριστικά της γραφειοκρατικής οργάνωσης, η οποία ρυθμίζεται με μια σειρά από γραπτούς κανόνες, για την ομαλή διεξαγωγή όλων των δραστηριοτήτων. Να σημειωθεί ότι οι υπηρεσίες διακρίνονται σε κεντρικές και περιφερειακές, κι έχουν τη μορφή Κλάδου, Γενικής Διεύθυνσης, Διεύθυνσης, Υποδιεύθυνσης, Τμήματος ή Αστυνομικού Σταθμού και Γραφείου. Λόγω του διευρυμένου πεδίου δράσης των αστυνομικών, υπάρχει ο διαχωρισμός τους σε καθήκοντα γενικής αστυνόμευσης, που ανήκουν οι Αξιωματικοί ειδικών καθηκόντων όπως στην Πληροφορική, Οικονομικά και των Εγκληματολογικών Εργαστηρίων. Από την άλλη πλευρά, υπάρχει το προσωπικό που εξειδικεύεται σε ειδικές αποστολές όπως είναι το Τμήμα Αγορανομίας, αλλά και η Τουριστική Αστυνομία (Άρθρο 31, Π.Δ. 141 / 1991), όπου θα στρέψουμε και το ενδιαφέρον μας εκεί.

3.3 Στελέχωση Ελληνικής Αστυνομίας

Οι αστυνομικοί από το 1995 έως σήμερα προσλαμβάνονται να υπηρετήσουν τη πατρίδα μέσω της διαδικασίας των Πανελλαδικών Εξετάσεων, είτε από προκηρύξεις που δημοσιεύονται ανά καιρούς βάσει των αναγκών του Σώματος. Οι υποψήφιοι υποβάλλονται σε ψυχοτεχνικές και υγειονομικές εξετάσεις με απαραίτητες και τις αθλητικές δοκιμασίες. Το πρόγραμμα σπουδών επιβάλλει στους επιτυχόντες τη διαμονή και σίτιση εντός Σχολής, όπου εκπαιδεύονται σε θεωρητικό και πρακτικό επίπεδο από το διδακτικό προσωπικό, που αποτελούν ανώτεροι Αξιωματικοί είτε πολιτικό προσωπικό καθηγητών Ανώτατων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων. Φυσικά η εκπαίδευση δε τελειώνει εκεί, καθώς η Σχολή Μετεκπαίδευσης – Επιμόρφωσης, προσφέρει τη δυνατότητα περαιτέρω εξειδίκευσης, εκσυγχρονισμό δεξιοτήτων και γνώσεων. Σε ακόμα μεγαλύτερο βαθμό κατατάσσονται οι μεταπτυχιακές σπουδές, κυρίως σε στρατηγικό επίπεδο που διεξάγονται στη Σχολή Εθνικής Ασφάλειας για τα Ανώτερα Στελέχη³⁰.

Δεν επαρκεί όμως αυτή η εκπαίδευση για να θεωρηθεί κατ'ουσίαν ένα άτομο ικανό να υπηρετήσει τα αστυνομικά καθήκοντα. Συγκεκριμένα, ο υποψήφιος πρέπει να κατέχει ατομικά χαρακτηριστικά και συμπεριφορά που να είναι άξια μίμησης από τον κοινωνικό περίγυρο, αφού πρέπει να δρα με υποδειγματικό τρόπο. Βεβαίως όλες οι δράσεις ενός αστυνομικού καθορίζονται από τη νομοθεσία και δεν υπάρχει περιθώριο παράβασης, καθώς τίθενται ζητήματα πειθαρχίας, που ενδεχομένως να καταλήξει μέχρι και σε απόταξη.

Γενικότερα όσο πιο χαρισματικός είναι ο υποψήφιος ιδίως προς τις ηθικές του αξίες, γνωστικές και αθλητικές ικανότητες, τόσο περισσότερο αυξάνονται τα ποσοστά να στελεχωθεί το Σώμα με άτομα αδαμάντινου χαρακτήρα, που θα επιδιώκουν το κοινωνικό συμφέρον έναντι του ατομικού, αλλά και θα προβάλουν τη θετική εικόνα της αστυνόμευσης κατά των κακόβουλων σχολίων που δέχεται επικριτικά όλη η Ελληνική Αστυνομία, ειδικά όταν υπάρχουν περιστατικά που επιβεβαιώνουν τη λανθασμένη πρόσληψη ατόμων ως αστυνομικών.

³⁰ Τριγώνης Γρ. (2021) «Τύποι ηγεσίας και αποδοτικότητα των εργαζομένων: μελέτη περίπτωσης Ελληνικής Αστυνομίας», Πανεπιστήμιο Πειραιώς, σ. 53 – 56.

Πίνακας 3.1

Χαρακτηριστικά προσήκουσας στο νόμο, αστυνομικής συμπεριφοράς.

- Ενεργητικότητα, ζήλος, προθυμία και ενδιαφέρον για υπηρεσία
- Ευσυνειδησία
- Ακεραιότητα
- Πειθαρχικότητα
- Αντοχή στις πιέσεις
- Θάρρος
- Αποφασιστικότητα
- Εγκράτεια, ψυχραιμία, αυτοκυριαρχία
- Ανάληψη ευθυνών
- Αυτοπεποίθηση
- Σταθερότητα στις γνώμες και τις αποφάσεις
- Αξιοπρέπεια
- Πνεύμα συνεργασίας

Πηγή:

Παπαϊωάννου Ζ. (2004) «Περιεχόμενο και όρια της αστυνομικής εξουσίας: η λειτουργική αρμοδιότητα του αστυνομικού προσωπικού της Ελληνικής Αστυνομίας», Σάκκουλα, Αθήνα – Θεσσαλονίκη, σ. 612.

(Επεξεργασμένο)

Γενικότερα, η στάση των αστυνομικών θα πρέπει να είναι άψογη απέναντι στο ευρύ κοινό, ώστε να μην προκαλεί δυσμενή σχόλια. Οι πληροφορίες παραδείγματος χάριν που θα παρέχουν να είναι αξιόπιστες καθώς η συμπεριφορά τους θα πρέπει να κυριεύεται από εντιμότητα, ευγένεια, κοινωνικότητα, πνεύμα εξυπηρέτησης και συνεργασίας. Κι είναι σημαντικό να υπάρχει τροφοδότηση υγιούς σχέσης μεταξύ των δύο συμβαλλόμενων μερών, διότι αποτελεί κριτήριο αξιολόγησης των ουσιαστικών προσόντων των ένστολων (Άρθρο 19 παρ. 10, Π.Δ. 24 / 1997).

Δε θα πρέπει να παραλείπεται άλλωστε ότι είναι κοινωνικοί λειτουργοί και η επίδειξη ανθρωπισμού είναι ιδιαίτερης σημασίας, ειδικότερα όταν οι υπηρεσίες τους σχετίζονται με άτομα που ανήκουν στις κοινωνικές ομάδες των ασθενών, ηλικιωμένων, μητέρων αλλά και ανήλικων. Κι αυτό είναι ένα από τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του Σώματος ότι από μέσο καταστολής εγκλημάτων, είναι και υπηρεσία κοινωνικής προσφοράς μέσω της στήριξης που παρέχουν σε οποιονδήποτε χρειαστεί.

Σε περιστατικά μάλιστα που χρήζουν ιδιαίτερης μνείας όπως τα ατυχήματα, αιφνίδιων παθήσεων και φυσικών καταστροφών, που κάθε άνθρωπος βιώνει έντονα την οδύνη των καταστάσεων, χρειάζεται ακόμα περισσότερη ψυχραιμία και ιδιαίτερο χειρισμό. Να δίνεται, δηλαδή κάθε δυνατή βοήθεια, συμπαράσταση και κατανόηση. Βάσει νόμου (Άρθρο 16, Π. Δ. 141 / 1991), ο αστυνομικός πρέπει να βοηθάει όποιον πάσχει ή έχει ανάγκη βοήθειας, κι εδώ είναι το σημείο που διαφαίνεται ο

«πραγματικός» αστυνομικός. Όταν δοκιμάζεται η υπομονή, η δύναμη και η θέλησή του να εκπληρώσει τις ανάγκες του κοινωνικού συνόλου. Μάλιστα, η αξία του, εκδηλώνεται ακόμα περισσότερο όταν έρχεται αντιμέτωπος με ιδιαίζουσες συμπεριφορές όπως εγκληματιών ή πολιτών που τελούν σε ειδική κυριαρχική σχέση εξάρτησης (καταδίωξη, σύλληψη, φύλαξη, κράτηση). Εκεί δεν επαρκεί μόνο ο επαγγελματισμός, αλλά η ιδιαίτερη θέληση να υπηρετεί την πατρίδα, ακόμα κι όταν μπορεί να είναι εις βάρος του. Ατομικές «θυσίες» προς όφελος της πολιτείας. Για αυτό δεν μπορεί ο οποιοσδήποτε να είναι αστυνομικός.

Επειδή όμως είναι μια Δημόσια Υπηρεσία με αυστηρό νομικό πλαίσιο, υπάρχουν κυρώσεις σε όσους δεν επιδεικνύουν αρμόζουσα συμπεριφορά. Στην περίπτωση που ο αστυνομικός υπάλληλος επιδείξει έλλειψη παιδείας, χαλαρή ανατροφή και γενικότερα ανευθυνότητα, το πειθαρχικό δίκαιο θα ορίσει αναλόγως τις ποινές. Ακόμα κι όταν βρίσκεται εκτός της «οκτάωρης υπηρεσίας», θα πρέπει να συμπεριφέρεται τιμώντας την ιδιότητα του επαγγέλματός του, δηλαδή να εκπροσωπεί τη τάξη, τη Πατρίδα και τη πίστη στο πολίτευμα. Για τους λόγους αυτούς απαγορεύεται ρητά να εμπλακεί σε χαρτοπαίγνια, παράνομη οδήγηση, χρήση ναρκωτικών ουσιών, να βρίσκεται σε κατάσταση μέθης κ.ά. Συμπερασματικά, δε θα πρέπει να θίγεται σε καμία περίπτωση η τιμή, η υπόληψη και η αξιοπρέπειά του.

Επιπλέον υπάρχουν και τα ζητήματα διαφθοράς όπως είναι η δωροδοκία, η επιλήψιμη κακή διαγωγή αναφορικά με την αποπεράτωση των υπηρεσιακών καθηκόντων ή ακόμα και στη συναδελφική συμπεριφορά. Στις πιο σοβαρές περιπτώσεις συγκαταλέγονται τα περιστατικά χρήσης υπερβολικής βίας, εμπορίας ναρκωτικών, κλοπών, ληστειών, σεξουαλικής παρενόχλησης και τέλος των παραβιάσεων των δικαιωμάτων του ανθρώπου. Βεβαίως, υπάρχουν και τα πρότυπα υποδειγματικής συμπεριφοράς που τιμώνται με υλικές ή ηθικές αμοιβές, παραδείγματος χάριν το αριστείο ανδραγαθίας, όπως ορίζεται βάσει νόμου.

Κάθε αστυνομική πράξη πλαισιώνεται νομικά, ώστε να υπάρχει έλεγχος της εξουσίας του δρώντος αστυνομικού προσώπου. Με αυτό τον τρόπο υπάρχει και προστασία των δικαιωμάτων του, αλλά και προσδιορισμός των υποχρεώσεών του απέναντι στο νόμο. Με λίγα λόγια, υπάρχει οριοθέτηση της τριγωνικής σχέσης κράτους – αστυνομικών αρχών – πολίτη, αποκτώντας «τριττή» σημασία. Τέλος, είναι πασιφανές ότι για τη συμμετοχή στο Σώμα της Ελληνικής Αστυνομίας, κάθε υποψήφιος επιλέγει ουσιαστικά την ηθελημένη σχέση υποταγής, της εξουσίας προς το κράτος, μέσα σε ένα ειδικό νομικό και λειτουργικό καθεστώς³¹.

³¹ Παπαϊωάννου Ζ. (2004) «Περιεχόμενο και όρια της αστυνομικής εξουσίας: η λειτουργική αρμοδιότητα του αστυνομικού προσωπικού της Ελληνικής Αστυνομίας», Σάκκουλα, Αθήνα – Θεσσαλονίκη, σ. 20, 108, 579, 587, 607 – 638.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ

4.1 Ιστορικό πλαίσιο ίδρυσης

Η Τουριστική Αστυνομία οφείλει τη σύστασή της στον Ελληνικό Οργανισμό Τουρισμού, που επεδίωκε να χαράξει τουριστική πολιτική ανάπτυξης. Η ανάγκη ίδρυσής της ήταν εμφανής αλλά και επιτακτική καθώς ο τουρισμός ήταν σε πρωτεύον στάδιο. Να τονιστεί ότι γινόταν στους αστυνομικούς ανάθεση εργασιών που δεν ενέπιπταν στην αποστολή της Ελληνικής Αστυνομίας (μέχρι και για κατεδάφιση ακινήτων), κι έτσι υπό το πρίσμα των συνεχώς αυξανόμενων περιστατικών που χρειάστηκαν αστυνομικό έλεγχο, ιδρύθηκε η εν λόγω τουριστική υπηρεσία, με στόχο την εξειδικευμένη δράση³².

Ειδικά θα πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι υπήρχε δυσκολία ενημέρωσης των τουριστών, ακόμα και για απλά ζητήματα, όχι μόνο για την επικράτηση δημόσιας τάξης, αλλά και για την τήρηση της τουριστικής νομοθεσίας. Η κοινωνία της πληροφορίας με τους σημερινούς όρους δεν υπήρχε, με βασικό μέσο την πλοήγηση στο διαδίκτυο, παραδείγματος χάριν για εύρεση δρομολογίων. Σαν να μην έφταναν αυτά, οι αλλοεθνείς τουρίστες με τον ερχομό τους αντίκριζαν: κράχτες ξενοδοχείων, βαρκάρηδες, οδηγούς πειρατικών αυτοκινήτων, μικροπωλητές, επαίτες, φωτογράφους, αλλά και ανθρώπους που τους υποδέχονταν με σκοπό να τους παρακολουθούν σε κάθε τους βήμα.

Οι αρχαιολογικοί χώροι ως επί το πλείστον μη περιποιημένοι, δίχως ειδική περιφράξη για την προστασία και ανάδειξή τους. Λιμάνια, σιδηροδρομικοί σταθμοί σε επίσης κακή κατάσταση με πρωτεύον το θέμα της υγιεινής και καθαριότητας. Τα τουριστικά γραφεία λειτουργούσαν πλημμελώς και τέλος, οι ξεναγοί δεν ήταν κατάλληλα εκπαιδευμένοι, ώστε να ασκούν το επάγγελμά τους επαρκώς. Άρα η ύπαρξη ενός αστυνομικού υπό την αρμοδιότητα να διευκολύνει την τουριστική εμπειρία των ταξιδιωτών ήταν καθοριστικής σημασίας δεδομένης της υφιστάμενης κατάστασης.

Βάσει του Νόμου 6450 / 1935 εγκαθιδρύθηκε η Διεύθυνση Τουριστικής Αστυνομίας, λειτουργώντας αρχικά με ανθρώπινο δυναμικό της Αστυνομίας Πόλεων σε Αθήνα, Πειραιά, Πάτρα και Κέρκυρα. Στις περιοχές της Θεσσαλονίκης, Αιδηψού, Κορίνθου, Λουτρακίου, Υπάτης, Ναυπλίου, Ολυμπίας και Δελφών, τις αρμοδιότητες ανέλαβαν τα Σώματα Χωροφυλακής, όπου έφεραν ευθύνη για αρχαιολογικούς - ιστορικούς χώρους, καθώς και για ιαματικές πηγές.

Για την οργάνωση και τον προγραμματισμό των βαρδιών που θα ακολουθούσαν οι αστυνομικοί στις εκάστοτε περιοχές, δημιουργήθηκαν οι ζώνες εμφανίσεως. Παραδείγματος χάριν στον Ναό του Θησείου διατάχθηκαν να κατεδαφιστούν οι παράγκες και να μην επιτρέπονται οι πάγκοι πώλησης στους χώρους

³² Παπαϊωάννου Ζ. (2004) «Περιεχόμενο και όρια της αστυνομικής εξουσίας: η λειτουργική αρμοδιότητα του αστυνομικού προσωπικού της Ελληνικής Αστυνομίας», Σάκκουλα, Αθήνα – Θεσσαλονίκη, σ.248 – 249.

των σταθμών τρένων Λαρίσης και Πελοποννήσου. Καθαρίστηκαν ευρύτερα οι χώροι (όπως γύρω από τους Αέριδες), υποβλήθηκαν σε επισκευή όλα τα πεπαλαιωμένα περίπτερα και οι περίφημοι «κουλουράδες» θα έπρεπε να διαθέτουν υαλικές βιτρίνες, ώστε να πωλούν το εμπόρευσμά τους. Η λεωφόρος Συγγρού καθαρίστηκε και υποβλήθηκε μεταγενέστερα σε διαρκή παρακολούθηση, ώστε να συντηρείται αναλόγως, μαζί και όλοι οι κεντρικοί δρόμοι.

Οι περιπτώσεις άγρας πελατών ελέγχθηκαν εξίσου, καθώς οι επονομαζόμενοι κράχτες (νέοι διερμηνείς) εισέβαλαν χωρίς άδεια στα ατμόπλοια. Μέτρα πάρθηκαν και για την κόσμια εμφάνιση των μικροπωλητών και των συναφών με τον τουρισμό επαγγελματιών. Τέλος, σε συνεχή εικοσιτετράωρη επιτήρηση τέθηκαν τα ξενοδοχεία ύπνου και τα δημόσια κέντρα³³. Η αποστολή της Τουριστικής Αστυνομίας επιβεβαιώθηκε. Το αίσθημα της ασφάλειας κυρίευσε, ενώ παράλληλα νέα εποχή επήλθε για τον τουρισμό. Ήταν μικρά αλλά συντονισμένα βήματα που θα βοηθούσαν σε τελικό στάδιο στην ολική ανάπτυξη της χώρας και συνεπώς του τουριστικού κλάδου.

Κατά τη δεκαετία του 1950 η δράση της ήταν καθοριστικής σημασίας, καθώς τίθονταν τα θεμέλια ανάπτυξης του ελληνικού κράτους, με την προώθηση και του τουρισμού. Παρενθετικά να αναφερθεί ότι ο τουριστικός κλάδος συνδέεται με κάθε μορφή ανάπτυξης της χώρας. Συνεπώς αν δεν υπάρχουν υποδομές, δυσχεραίνεται το έργο των ταξιδιωτών, αλλά και ευρύτερα η πολιτική προώθησης της ελληνικής επικράτειας ως παραθεριστικός προορισμός. Για παράδειγμα, ο μεταφορικός κλάδος συνδέεται σθεναρά με την προσέλευση τουριστών.

Έτσι, λοιπόν, στα καθήκοντα των εν λόγω αστυνομικών άπτονται έλεγχοι σε ξενοδοχειακές μονάδες, εστιατόρια, κέντρα ψυχαγωγίας ή διασκέδασης και φυσικά πάσης φύσεως συγκοινωνιακά μέσα. Βασικός σκοπός η ασφάλεια καθ' όλη τη διάρκεια της τουριστικής εμπειρίας στην Ελλάδα, δηλαδή κατά την άφιξη, διαμονή και αναχώρηση των επισκεπτών. Όπως αναφέρθηκε και στο ανωτέρω χωρίο, συναφείς με τον τουρισμό κλάδοι, ελέγχονται εξίσου. Ειδικότερα μικροπωλητές και επιχειρηματίες, ώστε να υπάρχει επιβεβαίωση τήρησης του νομοθετικού πλαισίου γύρω από την ανάπτυξη των τουριστικών υπηρεσιών.

Μια δεκαετία αργότερα, το 1960, οι απαιτήσεις για τουριστική αστυνόμευση αυξήθηκαν, καθώς η τουριστική έλευση έλαβε μεγαλύτερες διαστάσεις σε όλη την επικράτεια. Η ανάγκη αυτή έφερε στο προσκήνιο το ζήτημα της εποπτείας των Υπηρεσιών, καθώς έπρεπε να ιδρυθούν περισσότερες, κι έτσι κατέληξαν σε αναδιάρθρωση. Ο Α.Ν. 297/1968 όρισε την κατάργησή της ως μικτής Υπηρεσίας, ώστε να ιδρυθούν δύο Διευθύνσεις Τουριστικής Αστυνομίας που θα αποτελούσαν υπαγόμενα όργανα των Αρχηγείων Αστυνομίας Πόλεων (θα έφερε την ευθύνη για τα μεγάλα κέντρα της Αθήνας, Πειραιά, Πάτρας, Κέρκυρας) και Χωροφυλακής (θα ευθυνόταν για τις περιφερειακές Υπηρεσίες Πανελλαδικά).

Ποιοι όμως επιλέγονταν για την επάνδρωσή τους; Με βεβαιότητα το ήθος και η σωματική διάπλαση είναι τα αναγκαία χαρακτηριστικά που θα επέτρεπαν στον

³³ Διαθέσιμο στο: https://www.taathinaika.gr/i-idrysi-tis-touristikis-astynomias-kai-zones-emfaniseos-ton-athinon/#_ftn1. Ημερομηνία Προσπέλασης: 28/09/2021.

υποψήφιο αστυνομικό να υπηρετήσει υπέρ της πατρίδας του. Εκεί όμως που διαφοροποιείται ο τουριστικός αστυνομικός είναι η γνώση τουλάχιστον μίας ξένης γλώσσας, πέρα από τη γενική του μόρφωση. Κι επειδή έπρεπε να εισαχθεί με επιστημονικά εφόδια στον χώρο του τουρισμού, φυσικά ήταν επακόλουθο να υπάρξει ως γνωστόκo αντικείμενο προς διδασχή στις Αστυνομικές Σχολές. Τέλος, υπήρχε και η δυνατότητα Μετεκπαίδευσης, που αφορούσε τη γλωσσομάθεια, υγειονομικά και αγορανομικά ζητήματα.

Από τις πιο έντονες δραστηριότητες ανέπτυξε τη δεκαετία του 1970, το Τηλεφωνικό Κέντρο με αριθμό κλήσης 171, εξυπηρετώντας καθημερινά επί εικοσιτετραώρου βάσεως, γηγενείς και αλλοεθνείς μέσω παροχής πληροφοριών. Η στελέχωση του απαιτούσε ανθρώπινο δυναμικό με εξειδικευμένες γνώσεις, καθώς όσοι καλούσαν, ενημερώνονταν για ακριβείς πληροφορίες. Επομένως η ποιοτική προσφορά υπηρεσιών ήταν συνδεδεμένη άμεσα με την εμπειρία του ενδιαφερόμενου, δεδομένου ότι πραγματοποιούσε τηλεφωνική κλήση προς διευκόλυνσή του, άμεσα, εμπιστευτικά, με σαφήνεια και αξιοπιστία.

Η επόμενη αναδιάρθρωση ακολούθησε το 2017 (Π.Δ. 7/2017 - Φ.Ε.Κ. 14/Α/09.02.2017), με τη δημιουργία Τμημάτων και Σταθμών Τουριστικής Αστυνομίας στις Διευθύνσεις Αστυνομίας Νομών. Ορίστηκε επίσης η ύπαρξη Γραφείου Τουρισμού στα Τμήματα Τουριστικής Αστυνομίας με καθήκοντα τήρησης και εφαρμογής των τουριστικών διατάξεων, την εξυπηρέτηση των ταξιδιωτών, την τουριστική αστυνόμευση και την πληροφόρηση επί παντός τουριστικού ζητήματος με την απαραίτητη συλλογή συνοδευτικών εγγράφων. Εν κατακλείδι, σε περιοχές αυξημένης τουριστικής ζήτησης, ιδρύονται Γραφεία Τουρισμού εντός των Αστυνομικών Τμημάτων. Πιο συγκεκριμένα στην Αρχαία Ολυμπία, Μύκονο, Θάσο και Κατερίνη³⁴.

Παρατηρώντας το παρακάτω σχήμα με την κατάταξη των χωρών που διαθέτουν υπηρεσίες Τουριστικής Αστυνομίας, διαπιστώνεται η εμβέλεια της διεθνώς, γεγονός που αποδεικνύει τη σημασία ύπαρξής της. Προορισμοί που δέχονται τουρίστες απ' όλη την υφήλιο χρειάζονται σίγουρα τις αστυνομικές δυνάμεις για προληπτικούς αλλά και κατασταλατικούς λόγους. Ιδίως όταν τα ποσοστά φτώχειας και εγκληματικότητας είναι υψηλά, η πιο εύκολη λεία είναι οι επισκέπτες, καθώς διαθέτουν χρήματα και αποτελούν για τους επίδοξους ληστές πηγή πλουτισμού.

³⁴ Κούτλας Κ., Τσιρίγκας Δ., (2017, Μάιος- Ιούνιος) "Τουριστική Αστυνομία". Αστυνομική Ανασκόπηση, σ. 64-66. Ανακτήθηκε από http://www.hellenicpolice.gr/images/stories/2017/files17/302-touristiki_astynomia.pdf.

Σχήμα 4.1

	Αίγυπτος
	Αργεντινή
	Αυστραλία
	Βιετνάμ
	Γκάνα
	Δομικιανή Δημοκρατία
	Ελλάδα
	Ηνωμένο Βασίλειο
	Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής
	Ιορδανία
	Κένυα
	Κορέα (Νότια)
	Κόστα Ρίκα
	Λιβύη
	Μαλαισία
	Νεπάλ
	Ουγκάντα
	Περού
	Σρι Λάνκα
	Ταϊλάνδη
	Τσεχική Δημοκρατία
	Φιλιπίνες

Υπηρεσίες Τουριστικής Αστυνομίας διεθνώς.

Η αστυνομική παρουσία μεριμνά για την ασφάλεια, παρακολουθώντας την τουριστική κίνηση κι αναλαμβάνοντας κάθε πιθανή περίπτωση παραπόνου. Επιπλέον σημαντική καθίσταται η Τουριστική Αστυνομία για λόγους επικοινωνίας, ως μέσο διαμεσολάβησης των τουριστών και του τοπικού πληθυσμού³⁵. Αντίστοιχα, στον πίνακα καταγράφονται όλες οι ελληνικές υπηρεσίες, αποτελώντας απόδειξη της δυναμικής της Ελληνικής Αστυνομίας.

³⁵ Payam M. M. (2016) “Your first friend in Antalya: Tourist Police”, International Conference on Tourism Dynamics and Trends, p. 405 – 406.

Πίνακας 4.1

**ΤΜΗΜΑΤΑ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ
ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ**

ΑΓΙΟΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ	Αστυνομική Διεύθυνση Λασιθίου/ Τ.Τ.Α. Αγ. Νικολάου
ΑΘΗΝΑ	Διεύθυνση Αστυνομίας Αθηνών/ Τ.Τ.Α. Αθηνών Τμήμα Τουρισμού/ Δ.Γ.Α./Α.Ε.Α
ΑΙΑΝΗ	Αστυνομική Διεύθυνση Κοζάνης/ Σ.Τ.Α. Αιανής
ΑΙΓΑΛΕΩ	Διεύθυνση Αστυνομίας Δυτ. Αττικής/ Τ.Τ.Α. Αττικής
ΑΙΓΙΝΑ	Διεύθυνση Αστυνομίας Πειραιά/ Σ.Τ.Α. Αίγινας
ΑΙΔΗΨΟΣ	Αστυνομική Διεύθυνση Εύβοιας/ Θ.Σ.Τ.Α. Αιδηψού
ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΥΠΟΛΗ	Αστυνομική Διεύθυνση Αλεξανδρούπολης/ Σ.Τ.Α. Αλεξανδρούπολης
ΑΡΓΟΣΤΟΛΙ	Αστυνομική Διεύθυνση Κεφαλληνίας/ Σ.Τ.Α. Αργοστολίου
ΆΡΤΑ	Αστυνομική Διεύθυνση Άρτας/ Σ.Τ.Α. Άρτας
ΑΡΧΑΙΑ ΟΛΥΜΠΙΑ	Αστυνομική Διεύθυνση Ηλείας/ Σ.Τ.Α. Αρχαίας Ολυμπίας
ΒΕΡΓΙΝΑ	Αστυνομική Διεύθυνση Ημαθίας/ Σ.Τ.Α. Βεργίνας
ΒΟΛΟΣ	Αστυνομική Διεύθυνση Μαγνησίας/Τ.Τ.Α Βόλου
ΓΛΥΦΑΔΑ	Διεύθυνση Αστυνομίας Ν/Α Αττικής/Τ.Τ.Α. Ν/Α Αττικής
ΓΥΘΕΙΟ	Αστυνομική Διεύθυνση Λακωνίας/ Θ.Σ.Τ.Α. Γυθείου
ΔΕΛΦΟΙ	Αστυνομική Διεύθυνση Φθιώτιδας/Σ.Τ.Α. Δελφών
ΖΑΚΥΝΘΟΣ	Αστυνομική Διεύθυνση Ζακύνθου/ Σ.Τ.Α. Ζακύνθου
ΗΓΟΥΜΕΝΙΤΣΑ	Αστυνομική Διεύθυνση Θεσπρωτίας/ Τ.Τ.Α. Ηγουμενίτσας
ΗΡΑΚΛΕΙΟ	Αστυνομική Διεύθυνση Ηρακλείου/ Τ.Τ.Α. Ηρακλείου
ΘΑΣΟΣ	Αστυνομική Διεύθυνση Καβάλας- Θ.Σ.Τ.Α. Θάσου
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ	Γενική Αστυνομική Διεύθυνση Θεσσαλονίκης/ Τ.Τ.Α. Θεσσαλονίκης

ΙΤΕΑ	Αστυνομική Διεύθυνση Φθιώτιδας/ Σ.Τ.Α. Ιτέας
ΙΩΑΝΝΙΝΑ	Αστυνομική Διεύθυνση Ιωαννίνων/ Σ.Τ.Α. Ιωαννίνων
ΚΑΒΑΛΑ	Αστυνομική Διεύθυνση Καβάλας/Σ.Τ.Α Καβάλας
ΚΑΛΑΜΑΤΑ	Αστυνομική Διεύθυνση Μεσσηνίας/ Σ.Τ.Α. Καλαμάτας
ΚΑΛΑΜΠΑΚΑ	Αστυνομική Διεύθυνση Τρικάλων/ Σ.Τ.Α Καλαμπάκας
ΚΑΜΜΕΝΑ ΒΟΥΡΛΑ	Αστυνομική Διεύθυνση Φθιώτιδας/ Σ.Τ.Α Καμ. Βούρλων
ΚΑΤΕΡΙΝΗ	Αστυνομική Διεύθυνση Πιερίας/ Τ.Τ.Α Κατερίνης
ΚΕΡΚΥΡΑ	Αστυνομική Διεύθυνση Κέρκυρας/ Τ.Τ.Α. Κέρκυρας
ΚΗΦΙΣΙΑ	Διεύθυνση Αστυνομίας Β/Α Αττικής/ Τ.Τ.Α Β/Α Αττικής
ΚΟΡΙΝΘΟΣ	Αστυνομική Διεύθυνση Κορινθίας/ Τ.Τ.Α. Κορίνθου
ΚΩΣ	Αστυνομική Υποδιεύθυνση Κώ/ Τ.Τ.Α Κω
ΛΕΥΚΑΔΑ	Αστυνομική Διεύθυνση Λευκάδας/ Σ.Τ.Α Λευκάδας
ΛΟΥΤΡΑΚΙ	Αστυνομική Διεύθυνση Κορινθίας/ Σ.Τ.Α. Λουτρακίου
ΜΕΘΑΝΑ	Διεύθυνση Αστυνομίας Πειραιά/Θ.Σ.Τ.Α Μεθάνων
ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ	Αστυνομική Διεύθυνση Αιτωλίας/ Τ.Τ. Μεσολογγίου
ΜΟΝΕΜΒΑΣΙΑ	Αστυνομική Διεύθυνση Λακωνίας/ Θ.Σ.Τ.Α. Μονεμβάσιας
ΜΥΚΟΝΟΣ	Αστυνομική Διεύθυνση Κυκλάδων/ Σ.Τ.Α Μυκόνου
ΜΥΤΙΛΗΝΗ	Αστυνομική Διεύθυνση Λέσβου/ Σ.Τ.Α. Μυτιλήνης
ΝΑΥΠΛΙΟ	Αστυνομική Διεύθυνση Αργολίδας/ Τ.Τ.Α. Ναυπλίου
ΞΥΛΟΚΑΣΤΡΟ	Αστυνομική Διεύθυνση Κορινθίας/ Σ.Τ.Α Ξυλοκάστρου
ΠΑΡΓΑ	Αστυνομική Διεύθυνση Πρέβεζας/ Θ.Σ.Τ.Α. Πάργας
ΠΑΡΟΙΚΙΑ ΠΑΡΟΥ	Αστυνομική Διεύθυνση Κυκλάδων/ Θ.Σ.Τ.Α. Πάρου
ΠΑΤΡΑ	Αστυνομική Διεύθυνση Αχαΐας/ Τ.Τ.Α. Πατρών
ΠΕΙΡΑΙΑ	Διεύθυνση Αστυνομίας Πειραιά/ Τ.Τ.Α. Πειραιά
ΠΟΛΥΓΥΡΟΣ	Αστυνομική Διεύθυνση Χαλκιδικής/ Τ.Τ.Α. Πολυγύρου

ΠΟΡΟΣ	Διεύθυνση Αστυνομίας Πειραιά/ Θ.Σ.Τ.Α Πόρου
ΠΡΕΒΕΖΑ	Αστυνομική Διεύθυνση Πρέβεζας/ Σ.Τ.Α. Πρέβεζας
ΠΥΛΟΣ	Αστυνομική Διεύθυνση Μεσσηνίας/ Σ.Τ.Α. Πύλου
ΠΥΡΓΟΣ	Αστυνομική Διεύθυνση Ηλείας/ Σ.Τ.Α. Ηλείας
ΡΕΘΥΜΝΟ	Αστυνομική Διεύθυνση Ρεθύμνης/Τ.Τ.Α. Ρεθύμνης
ΡΟΔΟΣ	Αστυνομική Διεύθυνση Δωδεκανήσου/ Τ.Τ.Α. Ρόδου
ΣΑΜΟΣ	Αστυνομική Διεύθυνση Σάμου/ Σ.Τ.Α. Σάμου
ΣΗΤΕΙΑ	Αστυνομική Διεύθυνση Λασιθίου/ Θ.Σ.Τ.Α. Σητείας
ΣΚΙΑΘΟΣ	Αστυνομική Διεύθυνση Μαγνησίας/ Σ.Τ.Α. Σκιάθου
ΣΠΑΡΤΗ	Αστυνομική Διεύθυνση Λακωνίας/ Σ.Τ.Α. Σπάρτης
ΣΠΕΤΣΕΣ	Διεύθυνση Αστυνομίας Πειραιά/ Θ.Σ.Τ.Α Σπετσών
ΤΗΝΟΣ	Αστυνομική Διεύθυνση Κυκλάδων/ Θ.Σ.Τ.Α. Τήνου
ΥΔΡΑ	Διεύθυνση Αστυνομίας Πειραιά/ Θ.Σ.Τ.Α Ύδρας
ΥΨΟΣ	Αστυνομική Διεύθυνση Κέρκυρας/ Θ.Σ.Τ.Α. Ύψους
ΧΑΛΚΙΔΑ	Αστυνομική Διεύθυνση Εύβοιας/ Τ.Τ.Α. Χαλκίδας
ΧΑΝΙΑ	Αστυνομική Διεύθυνση Χανίων/ Τ.Τ.Α. Χανίων
ΧΕΡΣΟΝΗΣΟΣ	Αστυνομική Διεύθυνση Ηλείας/ Σ.Τ.Α. Χερσονήσου
ΧΙΟΣ	Αστυνομική Διεύθυνση Χίου/ Σ.Τ.Α. Χίου

4.2 Νομοθετικό πλαίσιο

Ο τουρισμός, καθώς συνδυάζει κάθε είδους παροχής υπηρεσιών (διαμονή, εστίαση και άλλες δραστηριότητες) είναι εύλογο να διακατέχεται από νομικούς όρους βάσει των οποίων υπάρχει εξασφάλιση των δικαιωμάτων, αλλά και των υποχρεώσεων των συμβαλλόμενων μερών. Η Τουριστική Αστυνομία διέπεται επίσης από νόμους που καθορίζουν τη δράση της σε θέματα τουριστικής νομοθεσίας.

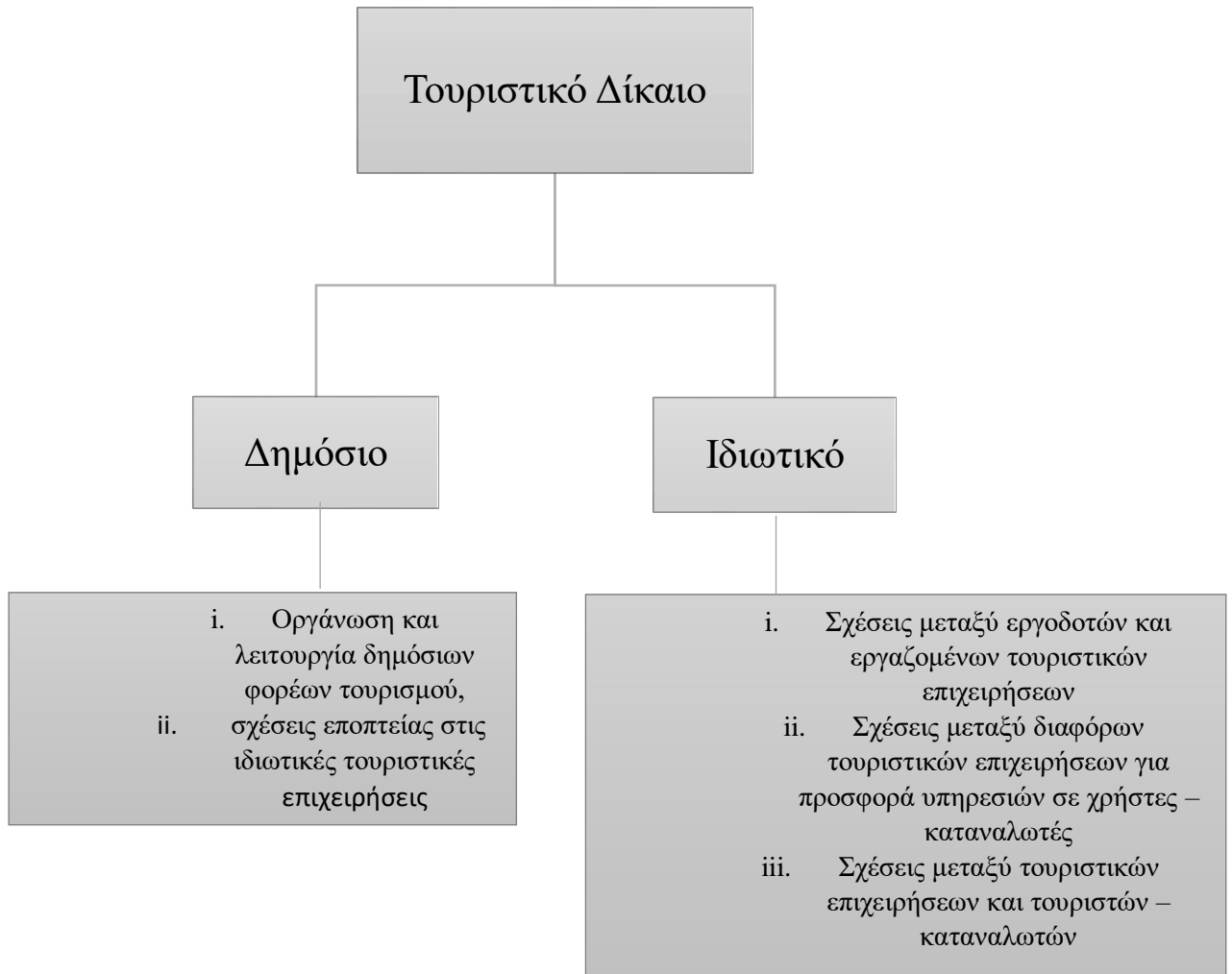
Σύμφωνα με το Ν. 2800 / 2000, άρθρο 8 παρ. 3, στα καθήκοντα της γενικής αστυνόμευσης εμπεριέχονται και θέματα τήρησης της τουριστικής νομοθεσίας. Οι περιφερειακές υπηρεσίες, εποπτεύονται από το επιτελικό Τμήμα Τουρισμού που ανήκει στη Διεύθυνση Γενικής Αστυνόμευσης, ενώ παράλληλα γνωστοποιούνται θέματα που αφορούν την προετοιμασία νομοθετικών και διοικητικών διατάξεων, επεξεργασία μέτρων σε πάσης φύσεως τουριστικό ζήτημα. Επιπροσθέτως γίνονται στατιστικές έρευνες και ανάλυση δεδομένων, καθώς επίσης είναι και η Αρμόδια Αρχή για τις μετακινήσεις, μετεκπαιδύσεις (π.χ. ξένων γλωσσών) του ανθρώπινου δυναμικού της που εστιάζεται στον τουρισμό.

Το άρθρο 13, Π.Δ. 141 / 91 προβλέπει ότι οι Διοικητές οφείλουν να :

- α. Παρακολουθούν τις σύγχρονες εξελίξεις σχετικά με την τουριστική αστυνομία.
- β. Συνεργάζονται με τους αρμόδιους φορείς για την αντιμετώπιση θεμάτων τουρισμού
- γ. Εκτελούν τα βραχυπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα προγράμματα τουριστικής αστυνόμευσης
- δ. Καθοδηγούν τους υφιστάμενούς τους για την αποτελεσματικότερη εκπλήρωση της αποστολής της υπηρεσίας τους:
 - Στην εφαρμογή της τουριστικής νομοθεσίας στις τουριστικές εγκαταστάσεις και επιχειρήσεις
 - Στην παροχή στους τουρίστες κάθε δυνατής εξυπηρέτησης και πληροφορίας
 - Στην επιτήρηση και στον έλεγχο της συμπεριφοράς και της εμφάνισης των ασχολούμενων με τουριστικά επαγγέλματα
 - Στον έλεγχο της καθαριότητας, ευταξίας και ευκοσμίας σε: λουτροπόλεις, τουριστικούς τόπους, αρχαιολογικούς χώρους, ζώνες εμφάνισης, σταθμούς και ΜΜΜ.
- ε. Στη συλλογή, επεξεργασία, παρακολούθηση και ενημέρωση του απαραίτητου πληροφοριακού υλικού για την εξυπηρέτηση του κοινού σε θέματα τουρισμού.

Με βάση το Τουριστικό Δίκαιο , που διακρίνεται σε Δημόσιο και Ιδιωτικό με τις ανάλογες θεματικές (Σχήμα 4.2), στις αρμοδιότητες των αστυνομικών της Τουριστικής Υπηρεσίας συγκαταλέγονται βεβαίωση παραβάσεων, εκτέλεση διοικητικών κυρώσεων, θεώρηση των τιμοκαταλόγων των δωματίων των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και καταλυμάτων.

Σχήμα 4.2



Διάκριση του Τουριστικού Δικαίου

Πηγή: Μυλωνόπουλος Δ., (2016) «Τουριστικό Δίκαιο», β' έκδ., Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα, σ. 32.

Όπως ορίζεται από το νόμο, η Τουριστική Αστυνομία αποτελεί μια δημόσια υπηρεσία με κοινωνικό έργο προσανατολισμένο στις ανάγκες του Υπουργείου Τουρισμού σε συνεργασία με το Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη³⁶. Έχει αυστηρό γραφειοκρατικό σύστημα με κύριο χαρακτηριστικό την πειθαρχία, που πρέπει να εκδηλώνεται ιεραρχικά όπως αρμόζει ο Κώδικας Δεοντολογίας του Αστυνομικού. Όλα αυτά αναφέρονται, λοιπόν, για να διεξαχθεί το συμπέρασμα ότι κάθε αστυνομική πράξη είναι νομικά και διοικητικά ελεγχόμενη και βεβαίως μελετημένη. Γενικότερα δεν υπάρχουν περιθώρια αυτοσχεδιασμού, αφού πάνω απ' όλα είναι ο νόμος. Επομένως μπορεί να υποθεθεί ότι ακόμα και για μια απλή – τυπική εξυπηρέτηση, υποφώσκουν άρθρα που ορίζουν πώς βγαίνει εις πέρας.

³⁶ Προεδρικό Διάταγμα Υπ' Αριθ., 508, Φ. Ε. Κ. Α' 216/03.10.1989.

Η συμμετοχή του Σώματος Ασφαλείας στην τουριστική ανάπτυξη της χώρας εμφανίζεται με την υλοποίηση του τουριστικού “Marketing”, μέσω της παροχής πληροφοριών στους επισκέπτες. Ως αντικειμενικός σκοπός υφίσταται η διάχυση των πληροφοριακών στοιχείων για τον εκάστοτε προορισμό στην τοπική, περιφερειακή και παγκόσμια κοινότητα. Εξαρτάται όμως, από την μετακίνηση των τουριστών ως προς τον «πομπό» που είναι το αστυνομικό προσωπικό και συχνά προσφέρουν ενημέρωση για τα δρομολόγια, τις αποστάσεις των αξιοθέατων, σχετικά με την παροχή υγειονομικής περίθαλψης. Ακόμα οι τουρίστες ενδιαφέρονται για τις καιρικές συνθήκες, τα καταλύματα, τις πολιτιστικές και καλλιτεχνικές εκδηλώσεις³⁷.

Τί χαρακτηρίζει όμως μια υπηρεσία ποιοτική; Αρχικά, ως υπηρεσία (*service*), νοείται μια σειρά ενεργειών που στοχεύουν στην ικανοποίηση των αναγκών εκείνου που λαμβάνει την υπηρεσία. Γενικότερα, μια υπηρεσία ως έννοια εμπεριέχει κι επιμέρους παρεχόμενες υπηρεσίες, την εμπειρία χρήσης από τον καταναλωτή, τα συναισθήματα, αλλά και την αξία, δηλαδή το αντίτιμο που κατέβαλε ο πολίτης για τη χρήση της, σε σχέση με τα οφέλη που αποκόμισε³⁸. Για παράδειγμα, όταν ένας τουρίστας πηγαίνει στο Τμήμα για να αναφέρει την απώλεια ενός αντικειμένου, υπηρεσία θεωρείται μέχρι και το μέρος της αναμονής, αν π.χ. καθόταν, αν περίμενε ώρα για να εξυπηρετηθεί, αν ενοχλήθηκε ή αν έφυγε ευχαριστημένος δεδομένου ότι του προσφέρθηκε η κατάλληλη ποιότητα υπηρεσιών, όπως πιθανόν τη φανταζόταν. Συνήθως όταν οι υπηρεσίες που έλαβε κάποιος ήταν κατώτερες των προσδοκιών του, τότε υπάρχει πρόβλημα.

Κι είναι ιδιαίτερα σημαντικό να διαμορφωθούν “standards” ποιότητας στην Ελληνική Αστυνομία, καθώς αποτελεί τμήμα του δημοσίου και εν μέρει πληρώνεται από τους φορολογούμενους. Κατά δεύτερον και εξίσου υψίστης σημασίας είναι η βελτίωση σχέσεων με το κοινό. Από τη στιγμή που οι υπηρεσίες δεν ικανοποιούν τους πολίτες, είναι αναμενόμενο η μεταξύ τους αλληλεπίδραση να είναι «τεταμένη», «μη ικανοποιητική» κ.ά., για αυτό και πρέπει να παύσουν να υφίστανται δυσάρεστες κατά την εξυπηρέτηση, ώστε να γεφυρωθεί και το χάσμα μεταξύ αστυνομικών και απογοητευμένων πολιτών. Τέλος, αυτό θα έχει επίδραση και στην απόδοση του ανθρώπινου δυναμικού, καθώς όταν μένει ευχαριστημένος ο πολίτης είναι ακόμα μεγαλύτερο το αίσθημα του συνεισφέρειν όντας κοινωνικός λειτουργός. Με αυτό τον τρόπο η εργασία του αστυνομικού θα γίνει πιο «ευχάριστη», έχοντας πιο αποτελεσματική και οργανωμένη επαγγελματική εξέλιξη.

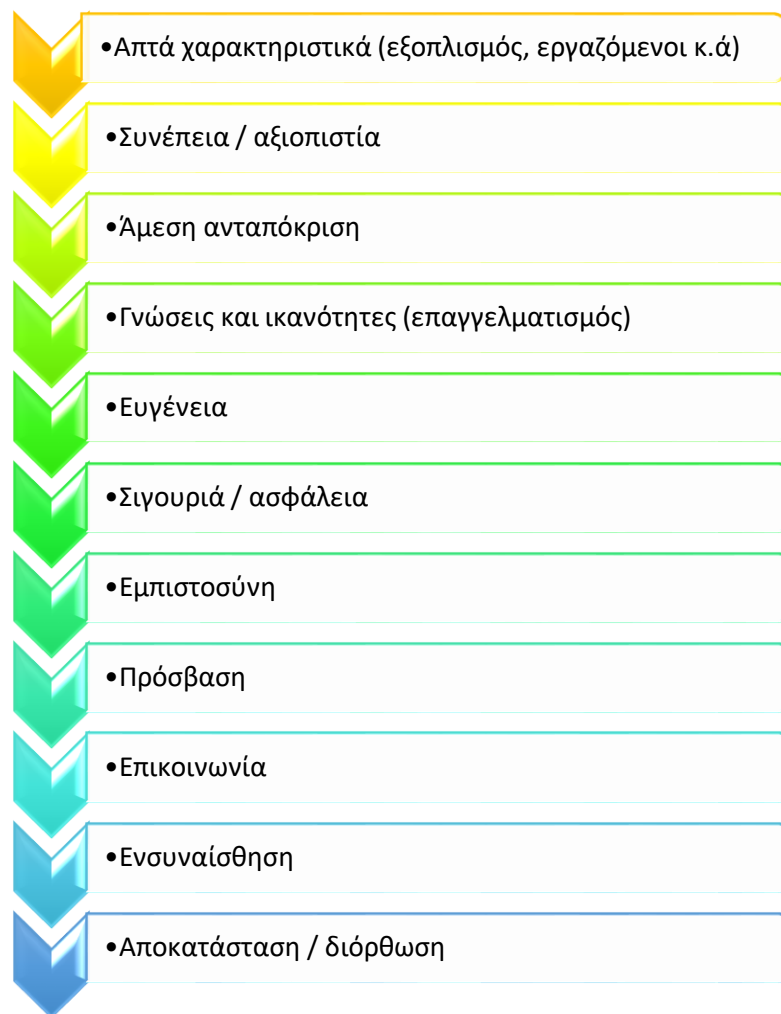
Πώς ορίζεται όμως η ποιότητα ; Πολλοί ίσως αναρωτηθούν ότι είναι καθαρά υποκειμενικό στοιχείο. Μπορεί δηλαδή δύο άτομα να λάβουν ακριβώς την ίδια υπηρεσία κι ο ένας να μείνει ευχαριστημένος, κι ο άλλος να δυσαρεστηθεί. Άρα πρέπει να διερευνηθεί ποια είναι η ποιοτική υπηρεσία βάσει αντικειμενικών κριτηρίων. Σε γενικό πάντως πλαίσιο η ποιότητα έχει οριστεί ως ο βαθμός σύμπτωσης των

³⁷ Ηγουμενάκης Γ.Ν. – Ηγουμενάκης Ν. Γ. (2013) «Τουριστική ανάπτυξη: μια αποτίμηση της δυναμικής της και της συμβολής της στην οικονομική ανάπτυξη», Φαίδιμος, Αθήνα, σ.169 – 172.

³⁸ Χυτήρης Σ. Λ., Άννινος Ν. Λ. (2015) «Διοίκηση και ποιότητα υπηρεσιών», Κάλλιπος, Ελληνικά Ακαδημαϊκά Ηλεκτρονικά Συγγράμματα και Βοηθήματα, Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο, Ζωγράφου, σ. 57 – 59.

προσδοκιών αυτού που λαμβάνει την υπηρεσία (πριν τη λάβει) και της αντίληψης που σχηματίζει γι' αυτήν (αφού την λάβει)³⁹.

Σχήμα 4.3



Κριτήρια μέτρησης ποιότητας.

Πηγή: Χυτήρης Σ. Α., Αννινός Ν. Α. (2015) «Διοίκηση και ποιότητα υπηρεσιών», Κάλλιπος, Ελληνικά Ακαδημαϊκά Ηλεκτρονικά Συγγράμματα και Βοηθήματα, Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο, Ζωγράφου, σ. 64.

Επεξεργασμένο

Στο σχήμα καταγράφονται στοιχεία όπως η συνέπεια, ο επαγγελματισμός, η επικοινωνία βάσει των οποίων καθορίζεται η ποιότητα μιας υπηρεσίας. Για παράδειγμα, παίζει σημαντικό ρόλο η ευγένεια, καθώς το άτομο αισθάνεται άνετα και μπορεί να εκφράσει διάφορες ανησυχίες, απορίες είτε ικανοποίηση από τη στιγμή που υπήρξε αποτελεσματικότητα. Να διευκρινιστεί επίσης ότι οι αστυνομικές συμπεριφορές καθορίζονται από τον Κώδικα Δεοντολογίας του Αστυνομικού, επιτρέποντας την ομοιογένεια της αστυνομικής συμπεριφοράς και δράσης βάσει

³⁹ Ο.π., σ. 63 – 64.

νομοθετικών πλαισίων. Συγκεκριμένα, το Άρθρο 5 που θα αναλυθεί παρακάτω, αφορά την εξυπηρέτηση των πολιτών και θέτει το ζήτημα της ταχείας, ακώλυτης και χωρίς ταλαιπωρία εξυπηρέτησής τους, παρέχοντας τη νόμιμη συνδρομή χωρίς χρονοτριβή, ενώ σημαντική είναι και η προστασία των δικαιωμάτων των πολιτών σε κάθε επικοινωνία με τους αστυνομικούς υπαλλήλους. Ανθρωπισμός, αποφυγή κάθε είδους προκαταλήψεων, σεμνότητα, κοινωνική ευαισθησία, ευελιξία, αποφυγή της τυπολατρίας, εκδήλωση πρωτοβουλιών και λήψη πρακτικών μέτρων είναι τα χαρακτηριστικά που οφείλει να έχει ο αστυνομικός προς τον πολίτη που εξυπηρετεί⁴⁰.

Κι έτσι διαφαίνεται ότι υπάρχουν “*standard*” παροχής υπηρεσιών, νομικά υπαγορευμένα, σε σύγκριση με το Σχήμα που απευθύνεται σε γενικότερο πληθυσμό εργαζομένων. Εφόσον θεωρητικά υπάρχει το κίνητρο προώθησης της ποιότητας, γιατί όμως εκ του αποτελέσματος υπάρχουν ακόμη αναποτελεσματικές υπηρεσίες; Για αυτό θα πρέπει να αναζητηθεί η κύρια αιτία που παρεμποδίζει τη σωστή λειτουργία των υπηρεσιών της Ελληνικής Αστυνομίας.

Τέλος, ένας παράγοντας που δεν μπορεί να ελεγχθεί κι επηρεάζει τη φήμη των αστυνομικών υπηρεσιών είναι η συναισθηματική κατάσταση εκάστοτε πολίτη που θέλει να εξυπηρετηθεί. Στην περίπτωση δηλαδή που είναι σε κλίμα ευφορίας, έχει διαθέσιμο χρόνο και δείχνει κατανόηση σε πιθανή αναμονή δε θα δυσαρεστηθεί το ίδιο εύκολα, από κάποιον που διακατέχεται από την άκρως αντίθετη ψυχοσύνθεση. Επίσης, στην πρώτη περίπτωση είναι πιο εύκολο ο πολίτης να ικανοποιηθεί, ενώ στη δεύτερη μειώνονται τα ποσοστά πιθανής ικανοποίησης.

4.3 Ιδιαιτερότητες των δημοσίων υπηρεσιών

Επικρατεί η πεποίθηση ότι ο ελληνικός δημόσιος τομέας υπολειτουργεί, προκαλώντας δυσαρέσκεια στους πολίτες, ακόμα και σε όσους εργάζονται σε αυτό. Ανά καιρούς μάλιστα δημοσιεύονται άρθρα με τα παράπονα των αστυνομικών για τη χαμηλή μισθοδοσία, καθώς δεν αντικατοπτρίζει την αμοιβή για το έργο που καλούνται να φέρουν εις πέρας. Ιδίως αν αναλογιστεί κανείς ότι για υπηρεσιακό εξοπλισμό δεν παρέχονται επιπρόσθετα επιδόματα π.χ. για την αγορά αλεξίσφαιρου γιλέκου. Έτσι, λοιπόν, δεν είναι λίγες οι φορές που υπάρχει σύγκριση του δημοσίου με τον ιδιωτικό τομέα, κυρίως λόγω απογοήτευσης, αφού τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά μιας δημόσιας υπηρεσίας, όπως η Ελληνική Αστυνομία, δρουν πολλές φορές κατασταλτικά.

Αρχικά οι ευθύνες ανατίθενται σε δημόσιους λειτουργούς, κι όχι σε μετόχους. Συγκεκριμένα, οι προϊστάμενοι βάσει των σχέσεων ιεραρχίας και των κανονισμών εποπτεύουν τη σωστή λειτουργία του Σώματος. Ο έλεγχος επιτυγχάνεται μέσω του γραφειοκρατικού μοντέλου που εστιάζεται στη συμπεριφορά της οργάνωσης και των μελών της και όχι τόσο στο αποτέλεσμα. Όσοι εργάζονται στο δημόσιο συναινούν αυτομάτως στις επιταγές της υπηρεσίας⁴¹. Όμως η μονιμότητα της εργασίας δεν προσφέρει τα ίδια κίνητρα που θα είχε ένας εργαζόμενος στον ιδιωτικό τομέα, καθώς γνωρίζει ότι οι επιλογές είναι αναλώσιμες και πρέπει να διεκδικεί καθημερινά τη θέση εργασίας του. Ένα ακόμη γνώρισμα είναι η πολυπλοκότητα των δημόσιων

⁴⁰ Προεδρικό Διάταγμα 254/2004 – Φ.Ε.Κ. 238/Α/3 – 12 – 2004.

⁴¹ Μπουραντάς Κ. Δ. (2015) «Μάνατζμεντ: πλήρες θεωρητικό υπόβαθρο – σύγχρονες προσεγγίσεις και μέθοδοι – διοικητικές και ηγετικές ικανότητες», Μπένου, Αθήνα, σ. 145, 259.

οργανισμών, καθώς για την εξυπηρέτηση ενός αιτήματος μπορεί να χρειάζεται η συνδρομή πολλών ανθρώπων, που ενδεχομένως να βρίσκονται και σε διαφορετική τοποθεσία.

Μια ακόμη βασική διαφορά είναι η κερδοσκοπία. Οι κοινωνικές υπηρεσίες δρουν αφιλοκερδώς έναντι των ιδιωτικών που πρωταρχικός στόχος για την μακροήμερευσή τους είναι το κέρδος. Συγκεκριμένα, στον δημόσιο τομέα παρατηρείται ο ισοσκελισμός εσόδων – εξόδων. Επιπλέον, το Σώμα της Ελληνικής Αστυνομίας είναι ιδιαίτερα επιβαρυνόμενο με το νομικό πλαίσιο, εφόσον αποτελείται από ένστολο προσωπικό, κι έχει άκρως αυξημένο αίσθημα δημοσίου συμφέροντος και νομιμότητας. Αντιθέτως, ένας ιδιωτικός υπάλληλος δεν λογοδοτεί στην πατρίδα για όσα φέρνει εις πέρας κατά το ωράριο εργασίας του. Ο αστυνομικός υπάλληλος παρά το τυπικό δωρο, είναι πάντα σε ετοιμότητα να εργαστεί για τις ανάγκες της υπηρεσίας του και εν γένει του κράτους⁴².

Πίνακας 4.2

Τύποι Υπηρεσιών

Υπηρεσίες	Τυπική Διάσταση	Προσωπική Διάσταση	Μήνυμα προς καταναλωτές
Αδιάφορη	Ασυνέπεια Χάος Αποδιοργάνωση	Απάθεια Αδιαφορία Ψυχρότητα	«Δεν ενδιαφερόμαστε»
Εργοστασιακή	Ταχύτητα Επάρκεια Ομοιομορφία	Απάθεια Αδιαφορία Ψυχρότητα	«Είστε ένας αριθμός και είμαστε εδώ για να σας επεξεργαστούμε»
Φιλική	Ασυνέπεια Χάος Αποδιοργάνωση	Φιλικότητα Ενδιαφέρον Διακριτικότητα	«Προσπαθούμε αλλά στην πραγματικότητα δεν ξέρουμε τί κάνουμε»
Ποιοτική	Ταχύτητα Επάρκεια Ομοιομορφία	Φιλικότητα Ενδιαφέρον Διακριτικότητα	«Εμείς και ενδιαφερόμαστε και προσφέρουμε»

Πηγή: Αντωνάκος Σ. (2005) «Ποιότητα υπηρεσιών στα επισιτιστικά τμήματα του ξενοδοχείου: μελέτη περίπτωσης σε ελληνική αλυσίδα ξενοδοχείων», Πανεπιστήμιο Πειραιώς, σ.18.

Εν τέλει, η ιδιοσυγκρασία ενός ατόμου ακόμα κι όταν υπάρχουν νόμοι που καθορίζουν το πώς πρέπει να συμπεριφέρεται ο αστυνομικός στον πολίτη, δεν μπορούν να τυποποιηθούν ομοίως σε όλους. Ακόμα κι αν αυτό συνέβαινε, από πλευρά του καταναλωτή ίσως δημιουργούσε αρνητικά αισθήματα, καθώς μια εργοστασιακή παροχή υπηρεσίας ενέχει τη ψυχρότητα και την απάθεια που ίσως καλύπτουν ακόμα και την θετική και γρήγορη έκβαση της εξυπηρέτησης (Πίνακας 4.2). Αυτή είναι και η

⁴² Δικαίος Κ, Καρμπέρης Α, Πολύζος Ν, (2017) «Διοίκηση Δημόσιων και Κοινωνικών Υπηρεσιών», Gutenberg, Αθήνα, σ. 39.

ιδιαιτερότητα του κλάδου των υπηρεσιών, καθώς δεν διαφέρει μόνο ο τρόπος που θα εξυπηρετηθεί κάποιος, για να μείνει ευχαριστημένος, αλλά είναι και τα υποκειμενικά στοιχεία που δυσχεραίνουν την «τυποποίηση» μιας ποιοτικής υπηρεσίας.

4.4 Περιγραφή αστυνομικού ελέγχου σε ξενοδοχειακή μονάδα

Πώς θα μπορούσε κάποιος να διανοηθεί τη σημαντικότητα της Τουριστικής Υπηρεσίας, αν δεν γνωρίζει μια από τις βασικές αρμοδιότητες, αυτή της διενέργειας ελέγχου σε ξενοδοχειακή ελέγχου. Σε αυτή την περίπτωση, οι αστυνομικοί επικοινωνούν με τον προσωρινά υπεύθυνο της μονάδας ο οποίος και τους επιδεικνύει όλα τα απαραίτητα έγγραφα για την νόμιμη λειτουργία του ξενοδοχείου, ως αυτά προβλέπονται από τη σχετική νομοθεσία σε θέματα τουρισμού καθώς και τις σχετικές υγειονομικές και λοιπές διατάξεις.

Το αντικείμενο των ελέγχων είναι ευρύ, ωστόσο ενδεικτικά μπορούν να αναφερθούν έλεγχοι που αφορούν σε θέματα πυρασφάλειας της εγκατάστασης, στο εργαζόμενο προσωπικό, όπου ελέγχονται τα πιστοποιητικά υγείας και η ασφάλιση αυτών. Περαιτέρω, ελέγχεται η νόμιμη λειτουργία τυχόν καταστήματος υγειονομικού ενδιαφέροντος που λειτουργεί εντός της ξενοδοχειακής μονάδας. Επιπρόσθετα, εάν στη μονάδα, υφίσταται κολυμβητική δεξαμενή (πισίνα), ελέγχεται η ύπαρξη σχετικής άδειας. Τα αποτελέσματα των ελέγχων κοινοποιούνται στις συναρμόδιες Υπηρεσίες για τις δικές τους ενέργειες στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους, σε συντρέχουσα περίπτωση⁴³.

Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι ο έλεγχος προσδίδει επιβεβαίωση στον φιλοξενούμενο του ξενοδοχείου που ίσως τυχάνει να είναι παρών, δηλαδή ότι το κατάλυμα που επέλεξε κρίνεται κατάλληλο κι επομένως δεν υπάρχει λόγος ανησυχίας. Από την πλευρά του ξενοδόχου, αποδεικνύεται ότι είναι ένα αξιόπιστο κατάλυμα που πληροί τα απαραίτητα και συνεπώς μπορεί να συνεχίσει τη λειτουργία του ως έχει. Αντίστοιχα, όταν υπάρχουν κοντά στον χώρο ελέγχου πελάτες, το κατάλυμα αποδεικνύει ότι λειτουργεί νομίμως, επιβεβαιώνοντας εν μέρει το κύρος του.

Η Δημόσια Διοίκηση Τουρισμού επιβάλλει επίσης διοικητικές κυρώσεις κατά τον έλεγχο λειτουργίας των οικονομικών μονάδων που παρέχουν υπηρεσίες στους τουρίστες δια μέσου των αρμόδιων αρχών της Τουριστικής Αστυνομίας. Στόχος η δημιουργία ασφάλειας δικαίου στις τουριστικές σχέσεις του Ελληνικού Κράτους και διοικούμενων, η ύπαρξη ευνομίας, ώστε με τη σειρά τους να οδηγήσουν στην ευρύτερη τουριστική ανάπτυξη της χώρας⁴⁴.

⁴³ Βλ. Παράρτημα.

⁴⁴ Μυλωνόπουλος Δ., (2016) «Τουριστικό Δίκαιο», β' έκδ., Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα, σ.33.

4.5 Δείγματα “Google Reviews” για την Τουριστική Αστυνομία

Η επιστήμη του “Marketing” στον τουρισμό έχει αναπτύξει ερευνητικές μεθόδους βάσει των οποίων διαπιστώνεται η ζήτηση ενός προορισμού, καθώς και τα πιθανά κενά που υπάρχουν μεταξύ όσων πίστευε ότι θα βιώσει – καταναλώσει ο τουρίστας, σε περισσότερο ή άκρως αντίθετο βαθμό από αυτό που πίστευε και φανταζόταν ως «ιδανικό» ταξίδι. Η εμπειρία του, λοιπόν, μπορεί να καθορίσει τη μετέπειτα στρατηγική που θα ακολουθήσουν οι Διευθυντές “Marketing”, για αυτό και ως ένα ποσοστό αναζητούν στοιχεία που θα τους βοηθήσουν στην αποτελεσματικότερη επιλογή. Η “digital” εποχή στην οποία ζούμε, παρέχει χρήσιμες πληροφορίες είτε υποκειμενικές βάσει όσων αναφέρθηκαν προηγουμένως, είτε αντικειμενικές που οδηγούν στην επικράτηση συγκεκριμένων σχολίων για τη “digital” εικόνα ενός προορισμού, μιας επιχείρησης, ακόμη και μιας δημόσιας υπηρεσίας⁴⁵.

Σχήμα 4.4

Τα 5 στάδια της τουριστικής εμπειρίας



Πηγή:

www.researchgate.net/figure/The-5-stages-of-the-tourist-experience-according-to-Google-The-2013-Traveler_fig1_280037574

Το παραπάνω σχήμα περιγράφει τη σταδιακή συμπεριφορά ενός ατόμου που αρχικά συλλαμβάνει την ιδέα του ταξιδιού ως κάτι φανταστικό (*dream*), ύστερα από σκέψη αρχίζει την αναζήτηση (*search*) των εμπράγματων στοιχείων που θα τον οδηγήσουν στην απόφαση να σχεδιάσει όπως φαντάστηκε τις διακοπές του, προσχωρώντας σε κράτηση (*book*) των εισιτηρίων – καταλύματος. Ύστερα ακολουθεί το 4^ο βήμα, της βιωματικής εμπειρίας (*experience*) του ταξιδιού και τέλος της κοινοποίησης (*share*) στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης όσων έζησε με θετική ή αρνητική χροιά αντίστοιχα.

⁴⁵ Keller L. K., Kotler P. (2016) “Marketing Management”, Pearson, 15th Global Edition, London, p. 25 – 27.

Κάθε είδους σχόλιο ή φωτογραφία, μπορεί να επηρεάσει τους επισκέπτες μιας ηλεκτρονικής πλατφόρμας, ενθαρρύνοντάς τους να προβούν σε μια ενέργεια ή να τους απωθήσει. Έτσι η προσφορά και η ζήτηση του τουριστικού προϊόντος έχουν άμεση σχέση με όσα θα δημοσιευθούν. Άλλωστε οι σύγχρονοι ταξιδιώτες επιδιώκουν την καλύτερη δυνατή ενημέρωση, συλλέγοντας πληροφορίες από κάθε είδους διαδικτυακό τόπο, ενώ μάλιστα επικρατεί η πεποίθηση ότι η σωστή πληροφόρηση μπορεί να αποτρέψει από δυσμενείς συνθήκες και κινδύνους.

Αξιοθέατα, δραστηριότητες, προσβασιμότητα, εξυπηρετήσεις (διαμονή, εστίαση) και βοηθητικές υπηρεσίες, είναι αυτά που απασχολούν την κοινή γνώμη. Επί του θέματος, η Αστυνομία ανήκει στις βοηθητικές υπηρεσίες και δε θα μπορούσε να λείπει από τις κριτικές της “Google”, καθώς ανακύπτουν και ζητήματα ασφάλειας που δεν αφήνουν ανεπηρέαστο τον τουριστικό πληθυσμό. Έχει παρατηρηθεί άλλωστε ότι σε περιπτώσεις μέγιστης ικανοποίησης από τη παραχθείσα υπηρεσία, ο πολίτης θέλει να εκφράσει την ευθυμία του, κάτι που αντίστοιχα συμβαίνει και στο αντίθετο άκρο, δηλαδή σε περιστατικά υψίστης δυσαρέσκειας, ο τουρίστας να επιθυμεί εξίσου να μοιραστεί την απογοήτευσή του και την ταλαιπωρία ενδεχομένως που υπέστη.

Πάντως καθίσταται σημαντικός ο παράγοντας της παραπληροφόρησης, είτε μέσω της απόκρυψης των γεγονότων και παραποίησης της αλήθειας για διάφορους λόγους, που εμπίπτουν στην ιδιοσυγκρασία του ατόμου αλλά και κατά πόσο καλά ενημερωμένος είναι για τη νομοθεσία και για πολιτικές που τηρούνται στον κάθε κλάδο (δημόσιο, ιδιωτικό, διεθνή, εθνικό κ.ά). Τέτοιου είδους παράδειγμα περιγράφεται στον παρακάτω πίνακα στην περίπτωση της Χερσονήσου.

Τονίζεται, λοιπόν, ότι οποιοσδήποτε πολίτης ημεδαπός ή αλλοδαπός που βρίσκεται σε κατάσταση μέθης, υπόκειντο σε προστατευτική φύλαξη μέχρι να γίνει καλά και έκτοτε προβαίνει σε δήλωση π.χ. απώλειας αντικειμένου. Με απλουστευμένο τρόπο θα μπορούσε να ειπωθεί ότι ένας μη ομογενής τουρίστας έχοντας την εικόνα της Αστυνομίας της χώρας του μπορεί να έχει αυξημένες / διαφορετικές απαιτήσεις συγκριτικά με τα ελληνικά δεδομένα, κι όχι μόνο. Για αυτό το λόγο δε θα πρέπει να προτρέχουμε σε βιαστικά συμπεράσματα. Επομένως η συγκεκριμένη «κριτική» θεωρείται άστοχη, παρόλο που καταγράφηκε δημοσίως.

Καταλήγοντας, κάποιος που θα ψάξει διεξοδικά όλες τις υφιστάμενες κριτικές θα βρεθεί αντιμέτωπος με αστοχίες για τους λόγους που αναφέρθηκαν. Κάθε άνθρωπος βάσει των δικών του προσδοκιών και προσωπικών χαρακτηριστικών (υπομονή, οξυθυμία κλπ.) καταγράφει ένα σχόλιο πρώτον για να μοιραστεί την εμπειρία, θετική και αρνητική και δεύτερον για λόγους επιρροής. Στον παρακάτω πίνακα ενδεικτικά συγκεντρώθηκαν κάποια από τα σχόλια που αφορούν τις υπηρεσίες της Τουριστικής Αστυνομίας εν Ελλάδι. Διακρίνονται σε δυνατά και αδύνατα σημεία, όπως αξιολογήθηκαν από τους τουρίστες. Να σημειωθεί ότι δεν υπήρξαν ευρήματα ικανοποιητικού δειγματοληπτικού ελέγχου και για αυτό δεν μπορεί να διεξαχθεί ένα καθολικό συμπέρασμα για τις Υπηρεσίες. Αντιθέτως μας ενδιαφέρει η διαδικασία και ίσως η σκέψη της παρακολούθησης της ροής των σχολίων στις κριτικές της “Google”⁴⁶.

⁴⁶ Παράρτημα : Στιγμιότυπα οθόνης με τις κριτικές όπως εγράφησαν στη “Google”.

Πίνακας 4.3

Υπηρεσίες	Δυνατά σημεία ✓	Αδύνατα σημεία ✗
Τμήμα Τουριστικής Αστυνομίας Αθηνών	Εξυπηρετικοί και υποστηρικτικοί σε περιπτώσεις συναισθηματικής φόρτισης του πολίτη. Αναλυτική συμβουλευτική για θέματα κλοπής.	Έλλειψη επαγγελματισμού Μεγάλη αναμονή
Κέρκυρα	Ευγενικοί και βοηθητικοί στην αντιμετώπιση απάτης σε τουριστικό κατάλυμα.	Πολύωρη αναμονή
Κω	Καλή Εξυπηρέτηση παρά τις γλωσσικές δυσκολίες.	Δυσκολία στην επικοινωνία λόγω γλωσσικής ανεπάρκειας.
Μύκονος	Διαμεσολάβηση για την εύρεση κινητού τηλεφώνου και την απόδοσή του στον δικαιούχο τουρίστα.	Ανεπάρκεια εξυπηρέτησης στην τηλεφωνική γραμμή.
Σταθμός Τουριστικής Αστυνομίας Χερσονήσου (Ν. Ηρακλείου Κρήτης)	Επαγγελματισμός και γρήγορη ανταπόκριση σε αίτημα βοήθειας.	Παράπονα για την απαγόρευση συμπλήρωσης δήλωσης απώλειας καθώς ο τουρίστας ήταν σε κατάσταση μέθης.

Δείγματα κριτικών στη Google: δυνατά και αδύνατα σημεία των υπηρεσιών

Πηγή: “Google Reviews”

Πάντως, η επαφή του κοινού με τους εργαζομένους μπορεί να καταστεί επωφελής καθώς κάθε είδους αλληλοτροφοδότηση βοηθάει στην καλύτερη επίγνωση της υφιστάμενης κατάστασης, αλλά δίνει και το έναυσμα για περαιτέρω βελτίωση. Συγκεκριμένα ο καταναλωτής μπορεί να θεωρηθεί ως «ελεγκτής ποιότητας» όταν μπορεί να παρατηρήσει την εργασία του προσωπικού και να ελέγξει αν λειτουργεί κατάλληλα. Μάλιστα, δεν είναι τυχαία η μέθοδος του «μυστικού» επισκέπτη, καθώς

πολλές επιχειρήσεις τον προσλαμβάνουν ώστε με το πρόσχημα του αγνώστου να αντιμετωπίζεται ως ένας εκ των πολλών, κι όχι ως ο επιθεωρητής που προετοιμάζει τους εργαζομένους για όσα θα ακολουθήσουν.

Τέλος, ο άνθρωπος ως κοινωνικό ον, σε κάθε αλληλεπίδραση με τον καταναλωτή, αποκομίζει αισθήματα, σχόλια κ.ά. Το πιο σημαντικό, είναι η ενίσχυση του ήθους του αστυνομικού, όταν έρχεται σε επικοινωνία με άτομα που του εκφράζουν ευγνωμοσύνη, ικανοποίηση, αποτελούν και την κινητήρια δύναμη της επαγγελματικής του εξέλιξης⁴⁷.

4.6 Η βιώσιμη πλευρά της ΕΛ. ΑΣ.: ο θεσμός του αστυνομικού – ποδηλάτη

Ο οικολογικός τρόπος ζωής και η προώθηση της βιώσιμης ανάπτυξης αφορά και τις Δημόσιες Υπηρεσίες. Η Ηγεσία της Ελληνικής Αστυνομίας θέλοντας να μειώσει το οικολογικό της αποτύπωμα στον πλανήτη, έχει καταστήσει ως βασικό μέσο περιπολιών, το ποδήλατο. Αυτό, θεσμοθετήθηκε ενόψει της Διεθνούς Έκθεσης Θεσσαλονίκης το 2015, καθώς τα θετικά αποτελέσματα της χρήσης ποδηλάτου ήταν εμφανή από την πρώτη τους εμφάνιση. Έχοντας πλέον επεκταθεί σε όλες τις τουριστικές περιοχές της χώρας, ο αστυνομικός – ποδηλάτης είναι σύμβολο της ασφάλειας για την καταστολή και πρόληψη του εγκλήματος.

Περιπολούν καθ' όλη τη διάρκεια της μέρας (8:00 – 22:00) σε δυάδες, φέροντας όλο τον απαραίτητο εξοπλισμό (αλεξίσφαιρο γιλέκο, κράνος, φορητό ασύρματο κ.τ.λ.). Από άποψη εργασιακών συνθηκών, δίχως αντίρρηση, το ποδήλατο παρέχει περισσότερη ασφάλεια στον αναβάτη καθώς η ταχύτητα είναι περιορισμένη (ακόμα και στα ηλεκτροκίνητα ποδήλατα της Ελληνικής Αστυνομίας ο μέσος όρος ταχύτητας δε ξεπερνά τα 25 χλμ.), παρέχοντας ευελιξία σε πεζόδρομους, εκεί που οι μηχανές έχουν πιο δύσκολη πρόσβαση, συνήθως λόγω της αυξημένης παρουσίας τουριστών. Το γεγονός ότι ένα ποδήλατο μπορεί να κατευθυνθεί ακόμα και στα πιο δύσβατα μονοπάτια, το καθιστά φιλικό προς τους πολίτες, οι οποίοι εύκολα μπορούν να απευθυνθούν στους εκάστοτε αστυνομικούς.

Μάλιστα, η άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών, βοηθά στη βελτίωση των σχέσεων αστυνομικού – κοινού, εφόσον είναι μια «προσιτή» υπηρεσία που γρήγορα λύνει τα προβλήματα που ανακύπτουν. Ακόμα πιο σημαντικό, η φροντίδα που αποδίδουν στο περιβάλλον καθιστά τους αστυνομικούς – ποδηλάτες πιο αγαπητούς, εφόσον η οικολογική τους συνείδηση προεξέχει. Γίνονται παράδειγμα προς μίμηση όλων όσων διστάζουν να ακολουθήσουν μια πιο βιώσιμη ζωή, οδηγώντας ένα ποδήλατο. Ιδίως, όταν αυτό το μέσο, γίνεται η αιτία να αποδοθεί η δικαιοσύνη και η επαναφορά της έννομης τάξης, καθώς οι αστυνομικοί ποδηλάτες παρέχουν βοήθεια σε:

- Ανεύρεση αντικειμένων
- Βεβαίωση παραβάσεων του Κώδικα Οδικής Κυκλοφορίας
- Κλοπές
- Πρώτες Βοήθειες

⁴⁷ Buswell J., Williams C., Donne K., Sutton, (2016) “*Service Quality in Leisure, Events, Tourism and Sport*”, CABI, Wallingford, p. 179 – 181.

- Προσαγωγές (καλώντας ενισχύσεις)

Σύμφωνα με δημοσίευμα, στις 13 Οκτωβρίου του 2019 η Διεύθυνση Αστυνομίας Κέρκυρας έλαβε κλήση μέσω του τηλεφωνικού κέντρου «100» για 46χρονη ημεδαπή σε ημιλιπόθυμη κατάσταση στη θαλάσσια περιοχή του όρμου της Γαρίτσας. Ταχύτατα μετέβησαν στο σημείο οι ποδηλάτες της Τουριστικής Αστυνομίας και παρασχέθηκαν οι πρώτες βοήθειες μέχρι να διακομιστεί με το Ε.Κ.Α.Β. στο Νοσοκομείο του νησιού⁴⁸. Γίνεται επομένως φανερό η χρησιμότητα του ποδηλάτου και τα πλεονεκτήματα που προσφέρει ιδίως σε περιστατικά εκτάκτου ανάγκης.

Τέλος, η εξοικονόμηση των οικονομικών πόρων του Ταμείου της Ελληνικής Αστυνομίας π.χ. για καύσιμα είτε μηχανικών βλαβών για τα βενζινοκίνητα-πετρελαιοκίνητα οχήματα – μηχανές, μπορεί να προσφέρει την πιο οικονομική διαχείριση, δαπανώντας τα χρήματα αυτά σε τυχούσες ελλείψεις πρώτων υλών και άλλων απαραίτητων μέσων για την αποπεράτωση του αστυνομικού έργου. Η εξοικονόμηση χρημάτων και ενέργειας είναι στο επίκεντρο κάθε κυβέρνησης και με τη χρήση των ποδηλάτων, η Αστυνομία είναι επικερδής. Άλλωστε η «πράσινη» εικόνα προωθείται σε παγκόσμια κλίμακα και υπάρχει πληθυσμιακή ομάδα που αναζητά οικολογικές επιλογές και τις στηρίζει φανερά. Επιλέγοντας δηλαδή έναν προορισμό που ακόμα και η Αστυνομία σέβεται το περιβάλλον και συνάμα τους ανθρώπους που επιλέγουν να διαμείνουν εκεί κατά την πάροδο των διακοπών τους⁴⁹.

4.7 Αστυνόμηση και “city branding”: «Η περίπτωση του Πειραιά».

Η έννοια της ανάπτυξης των σύγχρονων πόλεων συνδέεται κυρίως με το οικονομικό κέρδος, προσελκύοντας δηλαδή επενδύσεις κι επισκέπτες. Η πόλη του Πειραιά, με ναυτικό και εμπορικό παρελθόν είναι το καταλληλότερο παράδειγμα ώστε να εξεταστεί πώς η αστυνομική ισχύς, έχει συνδράμει εξίσου στη ποιότητα της πόλης, δεδομένου ότι παρέρχεται τουρισμός δια θαλάσσης, αποτελώντας έναν τουριστικό κόμβο (πύλη εισόδου – εξόδου).

Αρχικά να διευκρινιστεί ότι “city branding” νοείται η προβολή και συνάμα προώθηση μιας πόλης που έχει ως σημείο αναφοράς την ασφάλεια και την υγιεινή. Πλέον, έχει προστεθεί και η οικονομική διάσταση, με προσανατολισμό την ελκυστικότητα ενός τόπου, εν τοιαύτη περιπτώσει, του Πειραιά. Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι ακόμα και ένας αναπτυγμένος προορισμός πρέπει να συνεχίσει να επιβεβαιώνει την εικόνα του αντάξια στο πέρασμα του χρόνου, κι όχι να επαναπαύεται από το θετικό πρόσημο των αφίξεων. Έτσι πρέπει να υπάρχει στρατηγική διαχείριση, ώστε τα θετικά σημεία να ενισχύονται, ενώ τα αρνητικά να μειώνονται⁵⁰. Χαρακτηριστικό παράδειγμα των προαναφερόμενων είναι η εγκληματικότητα, καθώς το λιμάνι παρέχει λεία για κλοπές, λαθρομετανάστευση κ.ά.

⁴⁸ Διαθέσιμο στο: <https://www.startmediacorfu.gr/kerkyra-astynomiki-podilates-voutixan-sti-thalassa-ke-esosan-gyneka-sti-garitsa/>. Ημερομηνία Προσπέλασης 5/07/2022.

⁴⁹ Peattie K. (1992) “Green Marketing”, The M & E Handbook Series, London, p. 46 – 48.

⁵⁰ Dresner S. (2002) “The principles of Sustainability”, 2nd Edition, Earthscan, Washington, p. 1-3, 33, 175.

Σύμφωνα με τη πανεπιστημιακή μελέτη της Δρακοπούλου Δ. Α., η εγκληματικότητα στην πόλη του λιμένα είναι μέτριας κλίμακας, κι η ασφάλεια και προστασία είναι αρκετά αισθητή σε αντίθεση με άλλες πόλεις της Αττικής, π.χ. στο κέντρο της Αθήνας. Ωστόσο, υπάρχουν συγκεκριμένα σημεία στον Πειραιά, που το αίσθημα κινδύνου είναι μεγαλύτερο⁵¹.

Τις Αστυνομικές Υπηρεσίες στον Πειραιά καταλαμβάνουν καίριες τοποθεσίες, προς διευκόλυνση του έργου της Αστυνομίας, αλλά και της εύκολης πρόσβασης των ενδιαφερόμενων. Απαριθμούνται: η Διεύθυνση Αστυνομίας Πειραιά, επί της οδού Ηρώων Πολυτεχνείου 37, όντας σημείο διασταύρωσης των αστικών συγκοινωνιών. Το Τμήμα Τροχαίας, εντοπίζεται στην οδό Μυκάλης 74. Οι Υπηρεσίες δικαιοδοσίας που ασχολούνται με την εφαρμογή της τουριστικής νομοθεσίας είναι το Τμήμα Τουριστικής Αστυνομίας Πειραιά, όπου στεγάζεται επί της Ακτής Μιαούλη υπ' αριθμόν 1, αλλά και τα Γραφεία Τουρισμού που λειτουργούν στα Αστυνομικά Τμήματα των νήσων Αργοσαρωνικού. Τοιουτοτρόπως, οι αστυνομικές αρχές είναι δίπλα σε κάθε πολίτη, ενορχηστρώνοντας την ομαλή διαβίωση όλων, με έμφαση την ασφάλεια, είτε πρόκειται για μόνιμους κατοίκους του Δήμου, αλλά και των επισκεπτών του.

Προς διαφώτιση της παρούσας έρευνας, ο κ. Πρωτοσύλαος Κωστάζος, Ταξίαρχος της Αστυνομικής Διεύθυνσης Πειραιά, αποσαφηνίζει τα παρακάτω. Ο Πειραιάς είναι γνωστός ως το μεγαλύτερο Λιμάνι της Χώρας, της Μεσογείου αλλά και ένα από τα μεγαλύτερα του κόσμου, τόσο σε κίνηση εμπορευμάτων όσο και επιβατών. Κατόπιν αυτού είναι προφανές πως στον Λιμένα καταφθάνει καθημερινά πλήθος τουριστών, Ελλήνων, αλλά και αλλοδαπών. Ασφαλώς και ένα μέρος αυτών των τουριστών, είναι νομοταγείς πολίτες και ενημερωμένοι σχετικά με την εθνική νομοθεσία και διαδικασίες ωστόσο δεν εκλείπει και μέρος τουριστών οι οποίοι είτε δε βρίσκονται νόμιμα στη χώρα, είτε εκκρεμούν σε βάρους τους καταδικαστικές αποφάσεις. Στο σημείο αυτό πρέπει να επισημανθεί πως ο Λιμένας Πειραιά συνδέεται ακτοπλοϊκώς με τα περισσότερα νησιά της Ελλάδος και αποτελεί αδιαμφισβήτητο τρόπο άφιξης και αναχώρησης, αντίστοιχα, παράνομων τουριστών.

Η αρμοδιότητα του Τμήματος Τουριστικής Αστυνομίας Πειραιά εκτείνεται στη διοικητική περιφέρεια του χερσαίου τμήματος της Διεύθυνσης Αστυνομίας Πειραιά, δηλαδή σε 7 Δήμους. Πρόκειται για μεγάλη έκταση αρμοδιότητας σε αντίθεση με Υπηρεσίες τουριστικής Αστυνομίας επαρχίας. Πέραν αυτού, το αστικό κέντρο του Πειραιά αλλά και οι περιφερειακοί Δήμοι, είναι ιδιαίτερα πυκνοκατοικημένοι με πλήθος επιχειρήσεων. Εξαιτίας αυτού, τα στελέχη της τουριστικής του Πειραιά έρχονται αντιμέτωπα με συνεχείς προκλήσεις κατά τη διάρκεια της Υπηρεσίας τους, τόσο από πλευράς φόρτου εργασίας όσο και από πλευράς αντικειμένου, καθώς τα περιστατικά ποικίλουν.

Τα στελέχη του Τμήματος Τουριστικής Αστυνομίας Πειραιά βρίσκονται συνεχώς σε επικοινωνία και συνεργασία με λοιπές συναρμόδιες Υπηρεσίες, όπως οι Λιμενικές και Τελωνειακές Αρχές και ενημερώνονται για τις ισχύουσες, κατά περίπτωση, νομοθετικές διατάξεις αναφορικά με αστυνομικά φύσεως ζητήματα και

⁵¹ Δρακοπούλου Δ. Α. (2013) «*City branding and Marketing: η περίπτωση του Πειραιά*», Πανεπιστήμιο Πειραιώς.

θέματα τουρισμού. Τελώντας πάντα υπό την καθοδήγηση της Υπηρεσίας, ως Προϊστάμενη Αρχή, το αστυνομικό προσωπικό βρίσκεται πάντα στη διάθεση των πολιτών για παροχή υπηρεσιών αλλά και κάθε δυνατής βοήθειας, προκειμένου οι τουρίστες και επισκέπτες εν γένει του Πειραιά, να διαμορφώνουν μία καλή εικόνα για την πόλη και κατ' επέκταση για τη Χώρα μας, η οποία ανέκαθεν αποτελούσε μία από τις πρώτες επιλογές των τουριστών και στόχο μας αποτελεί η διατήρηση αυτής της επιλογής.

Όλο το αστυνομικό προσωπικό που εξέρχεται από τις Αστυνομικές Σχολές, πληροί τις προϋποθέσεις για να υπηρετήσει σε όλες τις Αστυνομικές Υπηρεσίες, καθόσον κατά τη φοίτησή τους παρακολουθούν μία σειρά μαθημάτων ολοκληρωμένης εκπαίδευσης. Ωστόσο, σε μία Υπηρεσία όπως είναι το Τμήμα Τουριστικής Αστυνομίας, που είναι αναπόφευκτη η επαφή με τουρίστες και συχνά αλλοδαπούς, αποτελεί αδιαμφισβήτητο, ιδιαίτερα σημαντικό κριτήριο για τη στελέχωση τέτοιων Υπηρεσιών, η γνώση ξένων γλωσσών και κυρίως της αγγλικής.

Οι προκλήσεις που αντιμετωπίζει ως επί το πλείστον η Τουριστική Αστυνομία αφορούν στην επικοινωνία με τους πολίτες, μέχρις ότου γίνει πλήρως κατανοητό ποιο είναι το πρόβλημα. Αυτό ασφαλώς εξαρτάται από τη γλώσσα επικοινωνίας αλλά και από την κατάσταση στην οποία βρίσκονται οι πολίτες, οι οποίοι αρκετές φορές βρίσκονται σε σύγχυση και αυτό καθιστά τη διεκπεραίωση του έργου ακόμα πιο δύσκολη. Ωστόσο, σε κάθε περίπτωση τα αστυνομικά όργανα καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια με σκοπό την επίλυση τέτοιων δυσχερειών, με τελικό σκοπό την εξυπηρέτηση των πολιτών. Μείζουσας σημασίας είναι ότι κατά τη διάρκεια των ελέγχων, το κοινό είτε αφορά μεμονωμένους πολίτες, είτε επιχειρήσεις είναι συνεργάσιμοι και δεν παρεμποδίζουν το έργο των αστυνομικών.

Τα περισσότερα πρόστιμα τουριστικής νομοθεσίας που βεβαιώνονται, αφορούν σε ελεύθερη κατασκήνωση κατά τους θερινούς μήνες, καθώς επίσης και παραβάσεις σε τουριστικά γραφεία. Επιπλέον, βεβαιώνονται και παραβάσεις σε καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος όπως καφετέριες, καντίνες κλπ., ο έλεγχος λειτουργίας των οποίων εμπίπτει στις αρμοδιότητες της τουριστικής αστυνομίας αλλά και των λοιπών αστυνομικών τμημάτων. Η Ελληνική Αστυνομία είναι το Σώμα που επαγρυπνεί για τους πολίτες όλου του πλανήτη, προωθώντας την ευνομία και την ευταξία. Καταστάσεις, που ο τουρισμός ανθίζει. Επομένως αν μια πόλη θέλει να ευδοκιμήσει, θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη ότι η ασφάλεια είναι ακρογωνιαίος λίθος.

4.8 Σχολικός τουρισμός

Ο Πειραιάς, δεν είναι γνωστός μόνο για τη ναυτική του δύναμη, αλλά και για τα αξιοθέατα που τον περιβάλλουν ως μια μακραίωνη πόλη, από την αρχαιότητα έως σήμερα. Αρχαιολογικά ευρήματα, μουσεία, πολιτιστικοί χώροι και ιδρύματα, είναι επιδερμικά, μέρη που επιλέγονται ως εκπαιδευτικοί προορισμοί. Στην Αγγλία του 1993, έχει τις απαρχές του ο εκπαιδευτικός τουρισμός, όπου μια ομάδα μαθητών με τη συνοδεία δασκάλων οργάνωσαν επτάήμερο σιδηροδρομικό ταξίδι στο Παρίσι. Στόχος, η απόκτηση πνευματικών εμπειριών⁵². Έκτοτε, αναγνωρίστηκαν τα πλεονεκτήματα του παραστατικού τρόπου μάθησης μέσω των επισκέψεων σε μέρη αυξημένου ενδιαφέροντος.

Σύμφωνα με το Υπουργείο Παιδείας και την εγκύκλιο περί μαθητικών εκδρομών, επισημαίνεται η αναγκαιότητα ενίσχυσης του ενδιαφέροντος για τον προγραμματισμό εσωτερικών εκδρομών σε περιοχές με αρχαιολογικό, ιστορικό υπόβαθρο, αλλά και φυσικού κάλλους. Η μαθητική κοινότητα του Νομού Αττικής, ξεπερνά τον αριθμό των 200.000 επισκεπτών και δε θεωρείται καθόλου αμελητέος, καθώς συμβάλλουν σημαντικά στα οικονομικά οφέλη της εκάστοτε περιοχής. Πιο συγκεκριμένα οι μαθητές μετακινούνται για σχολικούς περιπάτους, εκπαιδευτικές εκδρομές (μονοήμερες ή πολυήμερες) είτε για εκπαιδευτικές επισκέψεις.

Επιπλέον παρατηρείται ότι οι μικρότερες ηλικιακές ομάδες (τάξεις δημοτικού) ταξιδεύουν σε κοντινές αποστάσεις από την έδρα τους, συνεπώς αποτελούν και ελκυστική αγορά για τους μεσολαβητές των ημερησίων εκδρομών. Χαρακτηριστικά να αναφερθεί ότι το μέγεθος των σχολικών εκδρομών πανελλαδικώς αντιστοιχεί σε 2.500 – 3.500 μονοήμερες ή πολυήμερες εξορμήσεις. Όπως είναι αναμενόμενο, η φύλαξη και η επιτήρηση των παιδιών είναι πρωταρχικός σκοπός των συνοδών τους, ιδίως όταν απουσιάζουν οι γονείς / κηδεμόνες. Συνεπώς η ευθύνη μετατίθεται στους δασκάλους. Για αυτό το λόγο, για συγκεκριμένο αριθμό μαθητών αναλογεί και ένας συνοδός.

Ωστόσο, έχει διαπιστωθεί ότι ο κίνδυνος παραμονεύει, ιδίως κατά τη διάρκεια επιβίβασης / αποβίβασης αλλά και κατά τη διάρκεια της κυκλοφορίας του σχολικού λεωφορείου στο οδικό δίκτυο εντός και εκτός πόλεως. Παράλληλα υπάρχουν στοιχεία και για περιπτώσεις τραυματισμών, ασθενειών και τροφικών δηλητηριάσεων. Επομένως, γίνεται αντιληπτό ότι υπάρχουν όρια μέσα στα οποία η Αστυνομία μπορεί να συνδράμει στην πρόληψη ζητημάτων που εμπίπτουν στη δικαιοδοσία της. Ακόμα κι αν αυτό δεν συμβαίνει, ένα επείγον περιστατικό όπως αυτό της τροφικής δηλητηρίασης, μπορεί να επιλυθεί αμεσότερα, οδηγώντας με τη συνοδεία περιπολικού ή μηχανών, προς το εφημερεύον νοσοκομείο⁵³.

⁵² Σακκά Σ. Α. (2018) «Ο σχολικός – εκπαιδευτικός τουρισμός και οι οικονομικές του επιδράσεις», Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, σ. 61.

⁵³ Ξηγάρας Σ. (2019) «Σχολικός τουρισμός: η περίπτωση των σχολείων δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης της περιφέρειας Αττικής, σημερινή κατάσταση – προτάσεις», Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, σ. 34, 37 – 39, 95.

Το ζητούμενο, όμως, είναι η αποφυγή κάθε ατυχήματος και σε αυτό η Τουριστική Αστυνομία μπορεί να συμβάλει καταλυτικά. Κατηγοριοποιώντας τις μεθόδους εμπλοκής, διακρίνονται δύο περιπτώσεις: πρώτον, η προληπτική, δηλαδή προγενέστερα, να έχει υπάρξει ενημέρωση των αρμόδιων φορέων (δασκάλων, καθηγητών, αλλά και των συνεργαζόμενων τουριστικών πρακτορείων), μέσω ημερίδων, διμερών επισκέψεων, διαμοιρασμού ενημερωτικού υλικού, είτε με τη διενέργεια επιμορφωτικών σεμιναρίων. Το μέλημα επίσης είναι να καλυφθούν τυχούσες άγνοιες, να δημιουργηθούν απορίες από τους διδασκάλους, καθώς εκείνοι συναναστρέφονται σε μεγαλύτερο βαθμό με τα παιδιά κι έτσι μπορούν να φωτίσουν περισσότερο το έργο των αστυνομικών, επιδιώκοντας απαντήσεις σε γεγονότα που ενδεχομένως οι αστυνομικοί να μην έχουν αντιμετωπίσει.

Τέτοιου είδους συζητήσεις αναβαθμίζουν το ποιόν του έργου που καλείται να ανταπεξέλθει η Ελληνική Αστυνομία, προβάλλοντας νέες εκδοχές, καθώς όσα τα χρόνια περνούν οι άνθρωποι δε μένουν στάσιμοι, οι τάσεις αλλάζουν και τα σχολεία είναι τόπος έντονης απασχόλησης. Η αλληλεπίδραση, λοιπόν, αστυνομικών και εκπαιδευτικού προσωπικού μόνο οφέλη στην κοινωνία μπορεί να αποφέρει, με επίκεντρο την ασφάλεια των παιδιών, για μια όσο πιο ασφαλή εκδρομή γίνεται, αλλά και για την ασφαλή καθημερινότητά τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ

5.1 Βασικές Αρχές

Αναζητώντας έναν τρόπο οργάνωσης και διοίκησης των επιχειρήσεων, με στόχο τη μεγιστοποίηση της παραγωγικότητας, η Ιαπωνία υπήρξε η πρωτοπόρος χώρα που εφάρμοσε τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας. Εισηγητής ήταν ο στατιστικολόγος “*Edward Deming*” (1900 – 1993) ο οποίος κατόρθωσε από το 1950 να μετατρέψει την ιαπωνική βιομηχανία, εντός τεσσάρων χρόνων ως την πιο ποιοτική στην παγκόσμια αγορά. Ήταν εκείνος που υποστήριζε ότι για κάθε απόκλιση της παραγωγής η ευθύνη κατά 85% προσδίδεται στα διοικητικά στελέχη και όχι στο επιτελικό προσωπικό. Συγκεκριμένα, οι 14 αρχές διοίκησης του “*Deming*” πραγματεύονται⁵⁴:

1. Σταθερή και συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών με στόχο την επικράτηση της επιχείρησης στην αγορά, ώστε να διατηρείται η ανταγωνιστικότητα και να δημιουργούνται θέσεις εργασίας.
2. Υιοθέτηση της νέας φιλοσοφίας, από Διοίκηση αλλά και εργαζόμενους.
3. Εξ αρχής θα πρέπει να δημιουργούνται ποιοτικά προϊόντα (υπηρεσίες) και να μη δίνεται έμφαση στη μαζική επιθεώρηση.
4. Οι προμηθευτές δε θα πρέπει να επιλέγονται με βασικό κριτήριο τη τιμή.
5. Το σύστημα εξυπηρέτησης θα πρέπει να βελτιώνεται σταθερά και συνεχώς, ώστε να βελτιώνεται η ποιότητα και παραγωγικότητα και συνεπώς θα μειώνεται το κόστος.
6. Θέσπιση της εκπαίδευσης με σύγχρονες μεθόδους με στόχο την ανάπτυξη των ικανοτήτων που ζητά η επιχείρηση.
7. Υιοθέτηση και καθιέρωση της ηγεσίας που θα βοηθά τους εργαζόμενους να αποδίδουν στον μέγιστο βαθμό.
8. Αποβολή του αισθήματος του φόβου, συμμετοχή όλων σε συζητήσεις για πιθανά λάθη / ανησυχίες και δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης.
9. Δε θα πρέπει να υπάρχουν εμπόδια μεταξύ των Τμημάτων, Ομάδων, Τομέων. Η συνεργασία όλων μπορεί να προβλέψει ενδεχόμενα προβλήματα.
10. Κατάργηση των προτροπών στο εργατικό δυναμικό, γιατί δημιουργούν αντιθετικές σχέσεις.
11. Κατάργηση των ποσοστάσεων και των αριθμητικών στόχων. Έμφαση σε: κατανόηση, μάθηση, βελτίωση, συμπαράσταση και επιβοηθητική ηγεσία.
12. Καλλιέργεια του αισθήματος της υπερηφάνειας των εργαζομένων για τη καλή εργασία, συμπεριλαμβανομένων των ετήσιων αξιολογήσεων και της διοίκησης δια στόχων.
13. Ενθάρρυνση της συνεχούς εκπαίδευσης και αυτοβελτίωσης για όλους.

⁵⁴ Χυτήρης Σ. Λ., Άννινος Ν. Α. (2015) «*Διοίκηση και ποιότητα υπηρεσιών*», Κάλλιπος, Ελληνικά Ακαδημαϊκά Ηλεκτρονικά Συγγράμματα και Βοηθήματα, Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο, Ζωγράφου, σ. 61 – 62.

14. Δέσμευση των Ανώτερων Διοικητικών Στελεχών για συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών με έμφαση την ποιότητα και την υποχρέωσή τους να εφαρμόσουν όλες αυτές τις αρχές.

Ευρύτερα, οι περισσότερες επιδιώξεις ελέγχου της ποιότητας παρατηρήθηκαν τη δεκαετία του 1970 στη μεταποιητική βιομηχανία αποσκοπώντας να αποδοθεί περισσότερη αξία στον πελάτη, σε μια πλέον ανταγωνιστική αγορά. Τα αποτελέσματα ήταν υψηλότερα επίπεδα ποιότητας, προϊόντα χαμηλότερου κόστους παραγωγής και υπηρεσίες που απαντούν άμεσα στις ανάγκες του πελάτη⁵⁵.

Λαμβάνοντας τα παραπάνω υπόψη, η ανάδειξη της ποιότητας αφορά και τις υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης και ειδικότερα της Ελληνικής Αστυνομίας. Μάλιστα ο δημόσιος κλάδος, ιδίως στην περίπτωση της ασφάλειας, οφείλει να είναι αποτελεσματικός στον μέγιστο δυνατό βαθμό, καθώς αντικατοπτρίζει ιδανικά, ξεπερνώντας το τυπικό υπηρεσιακό καθήκον και τιμώντας το Σύνταγμα που πλαισιώνει κάθε αστυνομική δράση. Η Παπαϊωάννου Ζ. (2004) καταγράφει στο έργο της ότι η αστυνομική υπηρεσία χρωματίζεται ποιοτικά όταν το ανθρώπινο δυναμικό επιδεικνύει ιδιαίτερα προσωπικά χαρίσματα όπως είναι ο ζήλος, η αυτοκυριαρχία και η ευθυκρισία, δείγματα που χαρακτηρίζουν την προσήκουσα αστυνομική συμπεριφορά⁵⁶.

Ωστόσο επειδή τα προαναφερόμενα είναι εξ ολοκλήρου στη δικαιοδοσία καθενός αστυνομικού ξεχωριστά, κι επιπλέον ο υποκειμενικός παράγοντας, δε γίνεται να βασιστεί το μέλλον της ποιότητας μόνο σε αυτό. Επομένως θα προταθούν βήματα που τηρούνται στη Διοίκηση Οργανισμών κι Επιχειρήσεων και θα βοηθήσουν σε πρώτο στάδιο στην ανάδειξη του τρόπου μεγιστοποίησης της ποιότητας. Η Ελληνική Αστυνομία στο ετήσιο πλάνο της θα πρέπει να συμπεριλαμβάνει την ποιότητα και ειδικότερα:

- Εξαγωγή έρευνας ικανοποίησης προσωπικού.
- Εξαγωγή έρευνας ικανοποίησης «κοινού».
- Υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων ποιότητας.
- Ίδρυση Διεύθυνσης Ποιότητας ή έστω Επιτροπές.

Στον πίνακα 5.1 διακρίνονται τα κριτήρια βάσει των οποίων ορίζεται η παραδοσιακή Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων, συγκριτικά με εκείνη που είναι προσανατολισμένη στην ποιότητα. Σε κάθε περίπτωση εντοπίζονται αντιθέσεις όπως τίθενται από την φιλοσοφία της οργάνωσης, καθώς και σε ζητήματα όπως η εκπαίδευση και οι ανταμοιβές. Ένα από τα κεντρικά χαρακτηριστικά της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας είναι ο έλεγχος και πιο συγκεκριμένα η επιθεώρηση, στην οποία ερευνάται αν τα κριτήρια που έχει θέσει η Ανώτατη Διοίκηση πληρούνται. Το δυσχερές έργο είναι η μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών, καθώς είναι άυλες.

⁵⁵ Stahl J. M. (1995) *“Management: Total Quality in a Global Environment”*, Blackwell Business, Massachusetts, p. 46 – 47.

⁵⁶ Παπαϊωάννου Ζ. (2004) *«Περιεχόμενο και όρια της αστυνομικής εξουσίας: η λειτουργική αρμοδιότητα του αστυνομικού προσωπικού της Ελληνικής Αστυνομίας»*, Σάκκουλα, Αθήνα – Θεσσαλονίκη, σ. 587.

Πίνακας 5.1

Σύγκριση του προσανατολισμού της οργανωτικής δομής

Κριτήρια	Προσανατολισμένη στην ΠΟΙΟΤΗΤΑ	Παραδοσιακή Δ.Α.Π.
Φιλοσοφία	Ομαδικότητα, κατανόηση και δέσμευση	Ανταμοιβή για ατομική εργασία
Στόχοι ποιότητας	Δ.Ο.Π. σε κάθε επίπεδο της οργανωτικής δομής	Έλεγχος παραγωγής προϊόντος ή υπηρεσίας
Συμμετοχή εργαζομένων	Υψηλή – νοοτροπία προσανατολισμένη στους εργαζομένους	Χαμηλή – νοοτροπία προσανατολισμένη στο σύστημα
Εκπαίδευση	Πολυτάλαντη	Ανάπτυξη προσόντων για ειδικευμένη εργασία
Ανταμοιβές	Τις διαχειρίζονται από κοινού διευθυντές και εργαζόμενοι	Τις διαχειρίζεται μόνο η διοίκηση
Προσανατολισμός δομής	Αποκεντροποιημένη	Συγκεντρωτική

Πηγή: Σούγιαννης Α., Παπασωτηρίου Δ., Σούγιαννης Γ., (2009) «Ειδικά θέματα οργάνωσης – διοίκησης – ηγεσίας για στελέχη σωμάτων ασφαλείας», Παπαζήση, Αθήνα, σ. 206.

Έτσι, λοιπόν, υπάρχει περίπτωση που ο/η Διοικητής ενός Τμήματος θα ορίσει ότι κατά την πρωινή περιπολία θα πρέπει να διενεργηθούν τουλάχιστον 40 έλεγχοι. Με αυτό τον τρόπο, ορίζοντας την αποτελεσματικότητα με αριθμητικούς όρους, είναι εύκολο να ελέγξει την απόδοση και να καταλήξει αν το αποτέλεσμα είναι αποδεκτό ή όχι. Στον αντίποδα βρίσκονται οι αφηρημένες ιδιότητες μιας υπηρεσίας, κατά την οποία η μέτρηση της ποιότητας με μία απάντηση δεν είναι εφικτή, αλλά προστίθενται και παράμετροι. Βοηθητικό θα ήταν για παράδειγμα ένα ερωτηματολόγιο που μπορεί να συμπληρωθεί κατά το τέλος μιας επίσκεψης σε ένα Αστυνομικό Τμήμα και ενέχει θέματα για:

1. Υποδοχή (σκοπιά)
2. Τηλεφωνική Υποδομή
3. Αναμονή για εξυπηρέτηση
4. Διαδικασία της εξυπηρέτησης / φιλικότητα
5. Ευγένεια του προσωπικού
6. Χώροι του Τμήματος
7. Ολοκλήρωση / αποχώρηση.

Ειδικότερα, δύναται να υπάρξει μέτρηση μέσω καταγραφής των ελαττωματικών στοιχείων που χαρακτηρίζουν την υπηρεσία. Ένα παράδειγμα αποτελεί η επιθεώρηση κατά την παραγωγική διαδικασία, καθώς ο εντοπισμός των πιθανών αστοχιών είναι ο μοναδικός τρόπος αντίληψης⁵⁷. Η λειτουργία της Αστυνομίας ενέχει το συνεργατικό χαρακτήρα και πολλές φορές μπορούν να υπάρξουν χρονοτριβές λόγω

⁵⁷ Σούγιαννης Α., Παπασωτηρίου Δ., Σούγιαννης Γ., (2009) «Ειδικά θέματα οργάνωσης – διοίκησης – ηγεσίας για στελέχη σωμάτων ασφαλείας», Παπαζήση, Αθήνα, σ. 175 – 179, 201.

των απαιτούμενων διαδικασιών που διεκπεραιώνονται από πολλούς συναδέλφους, διάφορα Τμήματα π.χ. συνεργασία Τουριστικής Αστυνομίας με το Τμήμα Ασφάλειας εκάστοτε περιοχής, καθώς μέχρι και τη διαμεσολάβηση εισαγγελεία. Υπάρχουν επίσης προβλήματα που αφορούν τον υλικοτεχνικό εξοπλισμό και παρόλο που το ανθρώπινο δυναμικό μπορεί να είναι πλήρως καταρτισμένο, ένας πεπαλαιωμένος ηλεκτρονικός υπολογιστής ή ένα περιπολικό με βλάβη να υποβαθμίζουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Τοιουτοτρόπως απαιτείται η στενή παρακολούθηση και καταγραφή του περιβάλλοντος. Μελετώντας προσεκτικά τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται παραδείγματος χάριν με την εμφάνιση νέων τεχνολογικών μέσων όπως τα “drones”, αλλά και απειλές, όπως η πανδημία που έχει επίπτωση στην αποτελεσματικότητα του προσωπικού, καθώς οι μέρες απομόνωσης του αστυνομικού κι η μεταδοτικότητα στους συναδέλφους του μπορεί να οδηγήσει μέχρι και στην αναστολή λειτουργίας ολόκληρου Τμήματος, λόγω έλλειψης προσωπικού. Κάθε υπηρεσία άλλωστε χρειάζεται έναν συγκεκριμένο αριθμό ατόμων για να λειτουργήσει και κάθε πλήγμα έχει άμεσο αντίκτυπο, ειδικά στις υπο-στελεχωμένες περιοχές.

Ένας ακόμη τρόπος που βοηθά στη διαχείριση της ποιότητας υπηρεσιών, είναι η στενή επαφή με τους καταναλωτές των υπηρεσιών. Προσέχοντας τη συμπεριφορά των πολιτών, είτε εκείνων που θέλουν να εξυπηρετηθούν στα τμήματα είτε εκείνων που παραβαίνουν τους νόμους σε κάθε πιθανό σημείο, είναι σημαντικά μαθήματα για την Ελληνική Αστυνομία. Κυρίως γιατί μελετώντας τους ανθρώπους, θα μπορέσει να προλάβει πιθανά γεγονότα, αλλά να ενημερώσει και τη νέα γενιά αστυνομικών για το μέλλον του Σώματος⁵⁸.

Αναφορικά με τα διευθύνοντα πρόσωπα, θα πρέπει να επιδιώκουν την άνευ ορίων μάθηση και ανάπτυξη δεξιοτήτων, διότι μόνο έτσι θα μπορέσουν να προσαρμοστούν στις ολοένα και περισσότερες απαιτήσεις του επαγγέλματος. Με τη σειρά τους να τις μεταλαμπαδεύσουν στους συναδέλφους τους. Όλα αυτά αποσκοπούν σε:

- Ικανοποίηση των αστυνομικών αναγκών.
- Ανάπτυξη νέας τεχνολογίας και νέων εξειδικευμένων υπηρεσιών.
- Βελτίωση των εγκληματολογικών δεικτών και του επιπέδου ασφάλειας.
- Βελτίωση του επιπέδου ικανοποίησης του πολίτη.
- Βελτίωση της ποιότητας παροχής υπηρεσιών.
- Παροχή μελλοντικών θέσεων εργασίας.

Εν κατακλείδι, κάθε ένα από τα παραπάνω αποτελούν κρίκο για την επίτευξη της ποιότητας. Η ανάθεση στόχων, κατευθύνει τη Διοίκηση και το Επιτελικό προσωπικό στην εκτέλεση των διαδικασιών που έχουν προγραμματιστεί με βάση το όραμα για μέγιστη απόδοση των εργαζομένων και παροχή υπηρεσιών με ποιοτικούς όμως όρους.

⁵⁸Stahl J. M. (1995) “*Management: Total Quality in a Global Environment*”, Blackwell Business, Massachussets, p. 12 – 13.

5.2 Προκλήσεις και τα “safety standards”

Με έναν απλουστευμένο τρόπο, θα μπορούσε να αναφερθεί ότι η Τουριστική Αστυνομία πρέπει να βρίσκεται παρούσα σε κάθε τουριστικό προορισμό. Η Ελλάδα αποτελεί κατεξοχήν χώρα προσέλκυσης τουριστών, αλλά το αξιοσημείωτο είναι ότι τα τελευταία χρόνια οι μορφές εναλλακτικού παραθερισμού, έφεραν στο προσκήνιο νέα μέρη που θα πρέπει να στρέψει το ενδιαφέρον της η Αρμόδια Αρχή. Μάλιστα, η έξαρση της πανδημίας “Covid – 19”, υπήρξε και η αφορμή ποσοστά τουριστών να επιδιώκουν «απομονωμένες» διακοπές, με κύρια επαφή τη φύση⁵⁹. Επακόλουθο, να δημιουργούνται νέες προκλήσεις και ανάγκες που θα πρέπει να διευθετηθούν, ώστε τα “safety standards” να παραμένουν σε υψηλό επίπεδο, ακόμα και για εκείνους που επιλέγουν να περάσουν τις διακοπές τους σε ένα απομακρυσμένο φυσικό περιβάλλον. Στο παρακάτω σχήμα καθίστανται φανεροί οι παράγοντες που συμβάλλουν στη πιθανή εμφάνιση κινδύνων.

Σχήμα 5.1



Παράγοντες κινδύνων – “risks”

Πηγή: World Tourism Organization (1996) “Tourist Safety and Security: practical measures for destinations”, W.T.O., Madrid, p.13.

⁵⁹ Διαθέσιμο στο: mintour.gov.gr/ependyseis/espa/epiteliki-domi-espa-yπουργειου-toyris moy/programma-enallaktikos-toyris moy/. Ημερομηνία Προσπέλασης: 16/11/2021.

Το ατομικό και θεσμικό περιβάλλον έχει ως κύριο χαρακτηριστικό τους ταξιδιώτες – θύματα από:

- α. Κοινές εγκληματικές απάτες (κλοπές, διαρρήξεις, βίαιες επιθέσεις).
- β. Αδιάκριτη και στοχευμένη βία (όπως χρήση σχοινού) και παρενόχληση.
- γ. Οργανωμένο έγκλημα (εκβιασμός, εμπόριο λευκής σαρκός, εξαναγκασμός)
- δ. Τρομοκρατία (θρησκευτικός πόλεμος π.χ. τζιχάντ, αεροπειρατεία, ζωτικά κρατικά συμφέροντα).
- ε. Πόλεμοι, κοινωνικές συγκρούσεις, πολιτικές και θρησκευτικές αναταραχές.
- στ. Έλλειψη δημόσιας και θεσμικής προστασίας και αντίστοιχες υπηρεσίες.

Όσον αφορά τον τουρισμό και τους συναφείς κλάδους όπως είναι οι μεταφορές, οι υπαίτιοι, δηλαδή οι εργαζόμενοι στον τουρισμό, δύνανται να προκαλέσουν υλικές ζημιές – τραυματισμούς στους παραθεριστές, καθώς και στα οικονομικά τους συμφέροντα. Παραδείγματα αποτελούν τα παρακάτω:

- α. Ελαττώματα στα “*safety standards*” των τουριστικών επιχειρήσεων όπως κατασκευαστικά λάθη, ζητήματα πυρασφάλειας, καθώς και έλλειψη αντισεισμικής προστασίας.
- β. Ελαττώματα στην υγιεινή και στον σεβασμό της βιωσιμότητας του περιβάλλοντος.
- γ. Απουσία προστασίας κατά των παράνομων παρεμβάσεων εντός τουριστικών εγκαταστάσεων.
- δ. Απάτη στην εμπορική μεταχείριση.
- ε. Μη συμμόρφωση με τις συμβάσεις.
- στ. Απεργίες ανθρώπινου δυναμικού.

Σχετικά με τους ταξιδιώτες, δηλαδή τις προσωπικές επιλογές καθενός που θα τον οδηγήσουν στο να αποδεχτεί ή να απορρίψει μια κατάσταση με “*risk*”, υπάρχει μια ακόμα χειρότερη περίπτωση, όταν ένα άτομο παίρνει την ευθύνη ασφάλειας έναντι της υπόλοιπης ομάδας. Ανάλογα παραδείγματα είναι τα εξής:

- α. Υπερβολικές και επικίνδυνες πρακτικές του παραθεριστή στα αθλήματα, στις δραστηριότητες αναψυχής γενικότερα, καθώς και στην οδήγηση, το φαγητό και το ποτό.
- β. Η προγενέστερη υγεία του ταξιδιώτη, διότι δοκιμάζοντας την αντοχή του στο έπακρο, μπορεί να προκαλέσει έως και θανατηφόρα αποτελέσματα.
- γ. Η τουριστική συμπεριφορά να μη χαρακτηρίζεται από σεβασμό στα τοπικά ήθη, έθιμα, παραδόσεις ή ακόμα και στους τοπικούς νόμους όταν πρόκειται για διεθνή τουρισμό.
- δ. Παράνομη δράση ή εγκληματική ενέργεια όπως συμβαίνει με τις ναρκωτικές ουσίες.
- ε. Επισκέψεις σε επικίνδυνες περιοχές (μη χαρτογραφημένες παραδείγματος χάριν, καθώς ρόλο μπορεί να παίξουν και οι καιρικές συνθήκες όπως η διάσχιση ενός βουνού σε υψηλές θερμοκρασίες κατά τη θερινή περίοδο, που μπορεί να προκαλέσει αφυδάτωση, εξάντληση, ηλίαση, λιποθυμία, θερμοπληξία κ.ά.).
- στ. Απώλεια προσωπικών αντικειμένων από αμέλεια.

Τέλος, στα φυσικά και περιβαλλοντικά “risks” οι ταξιδιώτες διατρέχουν κίνδυνο όταν:

- α. Δεν έχουν επίγνωση των φυσικών χαρακτηριστικών του προορισμού και των συνεπειών τους στη χλωρίδα και πανίδα.
- β. Δεν είναι προετοιμασμένοι ιατρικά, δηλαδή να έχουν εμβολιαστεί πλήρως, είτε να έχουν μαζί τους προφυλάξεις για ενδεχόμενα αλλεργιών.
- γ. Είναι εκτεθειμένοι σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης (φωτιές, επιδημίες) που προκαλούνται από το φυσικό περιβάλλον⁶⁰.

Εν συντομία, μπορούν να παρατηρηθούν φαινόμενα εγκληματικότητας σε μέρη αυξημένης παρουσίας τουριστών, αφού υπάρχει περισσότερη «λεία κλοπιμαίων», αλλά αντίστοιχα και σε περιοχές πιο απομονωμένες ενδέχεται να υπάρχουν δράστες λόγω της ευκολίας να μη γίνει φανερός από τρίτους. Για παράδειγμα αν ελάχιστοι τουρίστες επισκέπτονται μια φτωχή γειτονιά, γίνονται κατευθείαν στόχος για τους επιτήδειους.

Είναι πασιφανές ότι ο κίνδυνος εγκυμονεί σε κάθε πιθανό σημείο, ανά πάσα στιγμή. Γενικότερα όσο πιο ενημερωμένος και συνειδητοποιημένος είναι ο τουρίστας, μειώνονται οι πιθανότητες να γίνει θύμα και να διακινδυνεύσει τα υπάρχοντά του, ακόμα και την σωματική του ακεραιότητα. Η «παγίδα» σε ένα ταξίδι με εξαίρεση όσους ταξιδεύουν για εργασιακούς λόγους (*business tourism*)⁶¹ είναι η ξεγνοιασιά, που σε υπερβολικό βαθμό μπορεί να θέσει σε προβληματικές καταστάσεις τα άτομα.

⁶⁰ World Tourism Organization (1996) “*Tourist Safety and Security: practical measures for destinations*”, W.T.O., Madrid, p. 17 - 18.

⁶¹ Swarbrooke J., Horner S. (2001) “*Business Travel and Tourism*”, Butterworth – Heinemann, Oxford, p. 5.

5.3 Προτάσεις για τη μεγιστοποίηση της αποτελεσματικότητας της Τουριστικής Αστυνομίας

Θεμελιώδης αρχή για τον σχεδιασμό της προστασίας τουριστικών περιοχών όπου υπάρχει παρουσία της Τουριστικής Αστυνομίας είτε σε μορφή Τμήματος ή Σταθμού, είναι ο σεβασμός στην τριαδική σχέση: αστυνομικών – τουριστικών εργαζόμενων – παραθεριστών. Για αυτό προτεραιότητα πρέπει να δοθεί στην εξισορρόπηση των συμφερόντων των συμβαλλόμενων μερών με έμφαση στην ασφάλεια και ωφέλειά τους. Η πρόκληση δυσaráσκειας μπορεί να καταστεί ζημιογόνα, ακόμη και με οικονομικούς όρους, δηλαδή απομάκρυνση τουριστών, κάτι που οπωσδήποτε πρέπει να αποφευχθεί. Οι στόχοι, λοιπόν, ορίζονται ως εξής:

- α. Διασφάλιση της επιτυχίας της κυβερνητικής πολιτικής για την ανάπτυξη του τουρισμού.
- β. Προνοητικές δράσεις για την προστασία και τη βοήθεια των γηγενών αλλά και των τουριστών.
- γ. Αποτροπή και / ή καταστολή εγκλημάτων που συμπεριλαμβάνουν εσωτερικό και εξωτερικό τουρισμό.
- δ. Αποτροπή και / ή καταστολή τουριστών από πιθανή εμπλοκή σε οποιαδήποτε παράνομη ενέργεια⁶².

– Πρόσληψη αστυνομικού προσωπικού

Το μέλλον της Ελληνικής Αστυνομίας κρίνεται από τα άτομα που επιλέγονται να υπηρετήσουν το Σώμα. Γίνεται επομένως φανερό ότι το ποιόν τους, θα καθορίσει και την αποτελεσματικότητά της, δεδομένου ότι οι επιτυχόντες έχουν ελεγχθεί εξονυχιστικά και έχουν κριθεί κατάλληλοι/-ες να υπηρετήσουν την πατρίδα και τις επιταγές της. Το τρωτό σημείο όμως είναι ότι δεν αρκεί η εξέταση στα μαθήματα της Γ' Λυκείου, καθώς ο υποψήφιος για στρατολόγηση αστυνομικός, ιδίως αν δεν έχει αστυνομικά ερεθίσματα από οικογενειακές εμπειρίες είτε από προσωπική του αναζήτηση, δύσκολα θα αντιληφθεί τις ιδιαίτερες απαιτήσεις του επαγγέλματος.

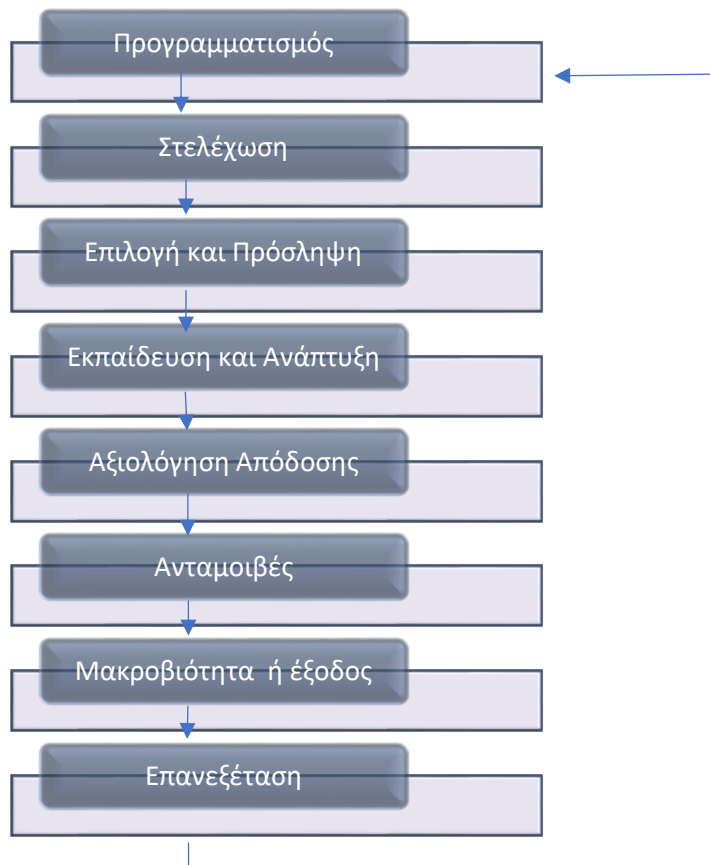
Να αποσαφηνιστεί ότι ο αστυνομικός δεν είναι εκείνος που έχει την εξουσία έναντι άλλων, ούτε εκείνος που θα την καταχραστεί εις βάρος του πολίτη ή ακόμα και σε συναδέλφους του, κατώτερους στο αξίωμα. Αυτή η προπαγάνδα, αμαυρώνει το λειτούργημα του Σώματος, αλλά κι εκείνων που δίνουν ψυχή και σώματι για το κοινό καλό, διότι στρατολογούνται άτομα που δεν έπρεπε να ανήκουν στο Σώμα. Το εκπαιδευτικό προσωπικό στις Σχολές της Αστυνομίας θα πρέπει να έχει εις γνώση του την επικινδυνότητα να υπάρχει ένα άτομο στο Σώμα που φαίνεται από συμπεριφορικά στοιχεία να είναι ακατάλληλο να υπηρετήσει. Προφανώς όχι από θέμα εμπειρίας. Η αξιολόγηση (ακόμα και η αποπεράτωση των μαθημάτων) πρέπει να γίνει αυστηρότερη γιατί μόνο με αυτό τον τρόπο οι νεοσύλλεκτοι θα διαφυλάξουν πρωταρχικά τη δική τους ασφάλεια, κι έπειτα των υπολοίπων.

Στο Σχήμα 5.2 παρουσιάζεται η διαδικασία εξέλιξης του ανθρώπινου παράγοντα, γεγονός που μπορεί να βοηθήσει τον Υπεύθυνο του Ανθρώπινου

⁶² World Tourism Organization (1996) “*Tourist Safety and Security: practical measures for destinations*”, W.T.O., Madrid, p. 70.

Δυναμικού να εντοπίσει ενδεχόμενα προβλήματα. Να διευκρινιστεί ότι μια ιδιάζουσα συμπεριφορά μπορεί με την κατάλληλη επιμόρφωση να εξελιχθεί σε σημείο που να επιδέχεται ανταμοιβή, διότι υπάρχουν ζητήματα που προκύπτουν λόγω απειρίας και σίγουρα χαίρουν απόδοσης ευκαιριών.

Σχήμα 5.2



Η διαδικασία εξέλιξης του ανθρώπινου δυναμικού

Πηγή: Stahl J. M. (1995) “*Management: Total Quality in a Global Environment*”, Blackwell Business, Massachusetts, p.247.

Οι νέο-εισερχόμενοι στο Σώμα είναι λογικό να μη μπορούν να ανταποκριθούν σε όλες τις απαιτήσεις από την αρχή της θητείας τους, αλλά να μαθαίνουν κάθε μέρα όλο και περισσότερα, φτάνοντας σε σημείο να συμβουλεύουν με τη σειρά τους τα νέα άτομα. Το σημαντικό πάντως με τους ανθρώπινους πόρους είναι ότι με το πέρασμα του χρόνου είναι το μόνο πολύτιμο που δε χάνει την αξία του σε σχέση με τον υλικό εξοπλισμό που συνήθως θέλει αντικατάσταση με κάτι πιο σύγχρονο. Η ανάγκη επένδυσης στην εκπαίδευση του αστυνομικού είναι επιτακτική και αποτελεσματική σε όλη τη διάρκεια της καριέρας του.

- Επιλογή ατόμων με εξωστρεφή χαρακτήρα και με υψηλούς βαθμούς ανοχής.

Για να γίνει πιο συγκεκριμένη η παρούσα πρόταση, ας δοθεί έμφαση στο παρακάτω παράδειγμα ενός αστυνομικού ελέγχου, για να παρουσιαστούν οι αρετές που χαρακτηρίζουν έναν αστυνομικό καταρτισμένο και συνεπώς κατάλληλο για να ασκήσει το επάγγελμα του στον μέγιστο αποδοτικό βαθμό. Η καταλληλότητά του διακρίνεται μέσω της ανάλυσης της θέσεως εργασίας του, δηλαδή για όσα θα κληθεί να φέρει εις πέρας έχοντας κάποια ιδιαίτερα χαρακτηριστικά.

Δεδομένου ότι το αστυνομικό έργο διαθέτει διαφορετικές εκφάνσεις, το άτομο θα πρέπει να ανταποκρίνεται ταυτόχρονα σε ποικίλα ζητήματα, αλλά και να έχει τη θέληση να εκπαιδευτεί περαιτέρω βάσει των προσωπικών του χαρακτηριστικών (διανοητικών ικανοτήτων και δεξιοτήτων), ώστε να αξιοποιούνται ολοκληρωτικά προς το κοινό όφελος. Για παράδειγμα, δε θα είναι λίγες οι φορές που θα χρειαστεί να συντάξει αναφορές, κι ως είθισται θα πρέπει να υπάρχει ευφράδεια λόγου και ευγλωττία, άρα θα πρέπει να καλλιεργεί αυτές τις αρετές. Τέλος, έμφαση θα πρέπει να δίνεται στην διατήρηση της φυσικής κατάστασης κι ύστερα από την απαρχή του διορισμού του, καθώς θα του επιτρέπει να βγάζει εις πέρας τα απαιτητικά καθήκοντα όπως είναι η πολύωρη ορθοστασία σε δυσμενείς καιρικές συνθήκες, καθώς και σε περιπτώσεις εκτάκτων μέτρων επιφυλακής.

- Υπηρεσιακή αγωγή (Αστυνομική Δεοντολογία)

Η ανάληψη υπηρεσίας με βραδύτητα ή χωρίς έγκριση, απομάκρυνση από διατεταγμένη υπηρεσία και η πρόωγη αποχώρηση από αυτή, ατελή ή μη έγκαιρη ή τυπική και αδιάφορη εκτέλεση αποτελούν περιπτώσεις πειθαρχικής ευθύνης και έλλειψη υπηρεσιακής αγωγής.

- Αμεροληψία
Ο αστυνομικός θα πρέπει να είναι αμερόληπτος, δίκαιος, αξιοκρατικός (Π.Δ. 538 / 1989).
- Διαρκής ετοιμότητα, εγρήγορση και παρατηρητικότητα.

Η πρόληψη και καταστολή του εγκλήματος απαιτούν διαρκή επαγρύπνηση και για αυτό οι αστυνομικοί πρέπει να είναι ανά πάσα στιγμή προετοιμασμένοι να αναλάβουν τα καθήκοντά τους (Άρθρο 9 του Ν. 2800 / 2000, Φ. Ε. Κ. 41/Α/29 – 2 – 2000). Άλλωστε για αυτό η νομοθεσία προβλέπει για παράδειγμα οι Αξιωματικοί Υπηρεσίας να βρίσκονται σε είκοσι-τετράωρη ετοιμότητα, καθώς σε όλους ανεξαιρέτως τους αστυνομικούς υπαλλήλους υπάρχει γνώση για τον τόπο διαμονής τους, αλλά και υποχρέωση να δηλώνουν τα ακριβή στοιχεία τους στην υπηρεσία που υπάγονται, διότι ακόμα και στην άδειά τους υπάρχει πιθανότητα ανάκλησή της, όταν προκύπτει έκτακτη ανάγκη.

Η λειτουργία των υπηρεσιών της Ελληνικής Αστυνομίας δε θα πρέπει να διακόπτεται ποτέ, ούτε να απομακρύνεται από την αποστολή της. Φαινόμενα αναρχίας παρατηρούνται διαρκώς Σε αναπτυσσόμενους τουριστικούς προορισμούς όπως η Κρήτη, θεωρείται επιτακτική η αύξηση των περιπολιών πεζών και με χρήση ποδηλάτου, διότι εκτός του γεγονότος ότι είναι “*environmentally friendly*”, είναι και πιο φιλικός τρόπος

ώστε να προσεγγίσουν τους τουρίστες, δεδομένου ότι μπορούν να έχουν πρόσβαση και σε περισσότερα σημεία όπως οι πλακόστρωτοι πεζόδρομοι ή ποδηλατοδρόμοι.

Εύστοχο θα είναι να προτιμώνται επίσης υψόμετρα και θέσεις στρατηγικής σημασίας που θα παρέχουν πλήρη ή τουλάχιστον ικανοποιητική ορατότητα σε σημεία αυξημένου ενδιαφέροντος (π.χ. μαζική αύξηση τουριστών, να έχουν παρατηρηθεί πολλαπλές παραβάσεις κ.ά.). Τέλος, σημαντική παράμετρος αποτελεί η ισορροπία μεταξύ του μεγέθους της αστυνομικής δύναμης σε σχέση με την περιοχή δράσης, ώστε να προλαμβάνονται οι παρανομίες, χωρίς όμως να δημιουργείται φόβος αλλά και αρνητικά συναισθήματα λόγω της κυριαρχικής «αριθμητικά» εικόνας των αστυνομικών.

– Δημιουργία Τμήματος Ποιότητας Αστυνομικών Υπηρεσιών

Για να αποδώσει η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, υπό τη δέσμευση να γίνει ποιοτική η Ελληνική Αστυνομία, απαιτείται ο κατάλληλος σχεδιασμός. Το συγκεκριμένο Τμήμα θα είναι υπεύθυνο για κάθε διαδικασία που συμπεριλαμβάνει τον έλεγχο (λ.χ. την παροχή εγγράφων επιθεώρησης με τα κριτήρια μέτρησης και την μελέτη των αποτελεσμάτων). Θα είναι το αρμόδιο για την ανάπτυξη της τεχνολογίας, την απόδοση ευθυνών και αρμοδιοτήτων, την εκπαίδευση προσωπικού στα ειδικά θέματα ποιότητας.

Πίνακας 5.2

Ολοκληρωμένη Λειτουργία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας

<i>Ανάλυση Περιβάλλοντος (SWOT)</i>	Δυνατότητες, αδυναμίες, ευκαιρίες, απειλές
<i>Πολιτική Ποιότητας</i>	Σχεδιασμός, καταγραφή προδιαγραφών ποιότητας και γνωστοποίηση σε όλο το ανθρώπινο δυναμικό
<i>Αποστολή ποιότητας</i>	Ξεκάθαρη ερμηνεία της
<i>Ορισμός στρατηγικών στόχων ποιότητας</i>	Μελέτη ιστορικών δεδομένων, όπως η ανατροφοδότηση από τους πολίτες και το κοινωνικοοικονομικό όφελος
<i>Σχεδιασμός πλάνων δράσης</i>	Προσδιορισμός διαδικασιών
<i>Εφαρμογή στρατηγικής ποιότητας</i>	Επιμόρφωση, συμμετοχή, δομή αμοιβών κ.ά.
<i>Παρακολούθηση επιδόσεων</i>	Αξιολόγηση και σύγκριση δεδομένων

Πηγή: Σούγιαννης Α., Παπασωτηρίου Δ., Σούγιαννης Γ., (2009) «Ειδικά θέματα οργάνωσης – διοίκησης – ηγεσίας για στελέχη σωμάτων ασφαλείας», Παπαζήση, Αθήνα, σ. 197 – 198.

- Μέτρα για την υγεία των αστυνομικών (νομικά, ιατρο-φαρμακευτική περίθαλψη, ασφαλιστική).

Η Διεύθυνση Γενικής Αστυνόμευσης σύμφωνα με το Άρθρο 4 του Π.Δ. 14 / 2001, είναι υπεύθυνη για τη διατύπωση μεθόδων και κανόνων προστασίας του προσωπικού κατά την εκτέλεση των καθηκόντων και τη χρήση οπλισμού. Η εξασφάλιση της υγείας και ασφάλειάς τους είναι παράγοντες που οδηγούν στη μέγιστη απόδοσή τους, αν τηρούνται φυσικά προνοητικά μέτρα ώστε ο εργαζόμενος να είναι ικανοποιημένος και να αποδίδει συνεπώς καλύτερα. Το επάγγελμα του αστυνομικού διακρίνεται από άστατο ωράριο, που συνεπάγεται άστατο ακόμα και ύπνο – αϋπνίες, όταν επρόκειτο για βραδινή υπηρεσία μέχρι πρωίας, ορθοστασία, σωματική και ψυχική καταπόνηση ολότελα.

Μάλιστα πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή σε αυτό γιατί όταν ο Διοικητής θα βλέπει μια σειρά απωλειών (αναρρωτικές άδειες, τυπικότητα - αδιαφορία στη τέλεση των καθηκόντων λόγω εξάντλησης), αλλά και τα προβλήματα που θα γεννώνται με την εξυπηρέτηση των πολιτών να έρχεται σε δευτερεύουσα θέση, θα είναι δυσκολότερο να καλύψει τις ακόμα περισσότερες ανάγκες, επιβαρύνοντας ενδεχομένως άλλους συναδέλφους. Σε όλα αυτά, προτεραιότητα είναι η προάσπιση της υγείας, ώστε ο εργαζόμενος να νιώθει ότι είναι σημαντικό μέλος μιας ομάδας κι ότι η απουσία του θα στοιχίσει. Άρα, θα πρέπει να δίνονται κίνητρα για την ενδυνάμωση της αποδοτικότητας με προϋπόθεση τη σωματική ακεραιότητα. Το πιο απλοϊκό παράδειγμα, η αποφυγή διπλής βραδινής βάρδιας.

Ένα σοβαρό ζήτημα που απασχολεί την κοινωνία ευρύτερα είναι η ψυχοσωματική κατάσταση των αστυνομικών υπαλλήλων, βάσει γεγονότων των τελευταίων ετών, κάνοντας λόγο για αυξημένη ψυχολογική πίεση που έχει οδηγήσει σε περιστατικά βίας, ακόμη και αυτοκτονιών. Για να αποφευχθούν, το πρώτο ζήτημα είναι ο εντοπισμός – ανίχνευση του προβλήματος εγκαίρως. Η παρατηρητικότητα σε συνδυασμό με αναφορές συναδέλφων για φανερή ψυχολογική έκρηξη, θα μπορούσε να αποβεί σωτήρια για την ψυχική υγεία του ασθενούς, κι άμεσα να υπάρξει ευαισθητοποίηση όλων με το κυριότερο, να μη στιγματίζεται αρνητικά ο συνάδελφός τους.

Τέτοιου είδους ενέργειες, αποθαρρύνουν τα άτομα που επιζητούν βοήθεια να συζητήσουν φανερά για τυχούσες ανησυχίες, ακόμα και για τη πιθανότητα να υπάρχει πρόβλημα στην υπηρεσία που ανήκουν. Αντιθέτως, κάθε είδους αρνητική κριτική σε παθόντες – ασθενείς θα πρέπει ρητώς να αποφεύγεται, κι έναντι αυτού, να προσφεύγουν στις αρμόδιες υπηρεσίες που θα αναλάβουν την περίθαλψη του συναδέλφου. Να τονιστεί ότι δε θα πρέπει να απασχολεί αν κάποιος χρήζει ψυχολογικής υποστήριξης και περαιτέρω ιατρικής βοήθειας, γιατί μπορεί να οδηγήσει στο έσχατο σημείο να βλάψει τον ίδιο ή ακόμα και έτερα άτομα.

Η αμέλεια και η ασέβεια σε ανθρώπους που χρειάζονται βοήθεια γιατί οι συνθήκες εργασίας τους οδήγησαν σε αυτό το σημείο, απαιτούν τον απόλυτο σεβασμό, αλλά και επαγγελματισμό. Να δοθεί σωστή καθοδήγηση, φροντίδα και με ασφάλεια να επιστρέψει στο καθήκον. Κλείνοντας, σε ψυχολογικό έλεγχο (*testing*) θα πρέπει να υποβάλλονται όλοι οι εν ενεργεία αστυνομικοί σε ετήσια βάση, για αποφυγή κάθε είδους εξέλιξης που μπορεί να επιφορτίζει και να δυσφημίζει τον κοινωνικό ρόλο της

Ελληνικής Αστυνομίας. Κι όπως έχει διαπιστωθεί, το κακό θα παραμένει στη μνήμη, ενώ το καλό θα προσπερνάται.

Πίνακας 5.3

Παθόντες Αστυνομικοί, κατά την εκτέλεση υπηρεσίας, καθηκόντων κλπ. ή εκτός υπηρεσίας και αστυνομικής δραστηριότητας, Αδικήματος ή που εναντίον τους (κατά την υπηρεσία ή ένεκα αυτής) διαπράχθηκε αδίκημα (Κακούργημα – πλημμέλημα) κατά κατηγορία και κατά μήνα

ΜΗΝΕΣ	ΠΑΘΟΝΤΕΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΟΙ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ, ΚΑΘΗΚΟΝΤΟΣ Κ.ΛΠ.														
	ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΟΝ ΤΑΣ Ή ΒΟΗΘΟΥΝΤΑΣ ΑΛΛΟΥΣ			ΣΕ ΔΙΟΧΗ Ή ΣΥΛΛΗΨΗ ΑΤΟΜΟΥ			ΣΕ ΠΟΔΟΣΦ. Ή ΑΘΛΗΤΙΚ. ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ			ΣΕ ΑΜΕΣ ΣΥΓΚΕΝΤΡ. ΣΥΝΑΘΡ. ΠΟΡΕΙΕΣ Ή ΔΙΑΔΗΛ.			ΣΕ ΟΜΙΚΑ ΤΡΟΧΑΙΑ ΑΤΥΧΗΜΑΤΑ		
	ΝΕΚΡΟΙ	ΒΑΡΙΑ ΤΡΑΥΜΑΤΙΣ	ΕΛΑΦΡΑ ΤΡΑΥΜΑΤΙΣ	ΝΕΚΡΟΙ	ΒΑΡΙΑ ΤΡΑΥΜΑΤΙΣ	ΕΛΑΦΡΑ ΤΡΑΥΜΑΤΙΣ	ΝΕΚΡΟΙ	ΒΑΡΙΑ ΤΡΑΥΜΑΤΙΣ	ΕΛΑΦΡΑ ΤΡΑΥΜΑΤΙΣ	ΝΕΚΡΟΙ	ΒΑΡΙΑ ΤΡΑΥΜΑΤΙΣ	ΕΛΑΦΡΑ ΤΡΑΥΜΑΤΙΣ	ΝΕΚΡΟΙ	ΒΑΡΙΑ ΤΡΑΥΜΑΤΙΣ	ΕΛΑΦΡΑ ΤΡΑΥΜΑΤΙΣ
Ιανουάριος	0	0	4	0	1	3	0	0	0	0	0	2	0	0	36
Φεβρουάριος	0	0	1	0	0	3	0	0	0	0	0	2	0	0	19
Μάρτιος	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	16
Απρίλιος	0	0	0	0	0	10	0	0	2	0	0	1	0	0	6
Μάιος	0	0	0	0	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	10
Ιούνιος	0	0	1	0	0	14	0	0	0	0	0	0	0	0	25
Ιούλιος	0	0	4	0	0	4	0	0	0	0	0	1	0	0	13
Αύγουστος	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	1	8
Σεπτέμβριος	0	0	0	0	0	8	0	0	1	0	0	1	0	0	14
Οκτώβριος	0	0	1	0	0	9	0	0	4	0	0	0	0	0	8
Νοέμβριος	0	0	0	0	0	4	0	0	1	0	0	0	0	0	9
Δεκέμβριος	0	0	2	0	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	15
ΣΥΝΟΛΟ	0	0	13	0	3	77	0	0	8	0	0	7	0	1	179

ΜΗΝΕΣ	ΣΕ ΑΛΛΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΚΑΘΗΚΟΝΤΟΣ			ΓΙΑΧΟΝΤΕΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΟΙ ΕΚΤΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ Ή ΤΟΥ ΚΑΘΗΚΟΝΤΟΣ			ΑΔΙΚΗΜΑΤΑ ΜΕ ΔΡΑΣΤΕΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΟΥ Σ			ΑΔΙΚΗΜΑΤΑ ΣΕ ΒΑΡΟΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ Ή ΕΝΕΚΑ ΑΥΤΗΣ	
	ΝΕΚΡΟΙ	ΒΑΡΙΑ ΤΡΑΥΜΑΤΙΣ	ΕΛΑΦΡΑ ΤΡΑΥΜΑΤΙΣ	ΝΕΚΡΟΙ	ΒΑΡΙΑ ΤΡΑΥΜΑΤΙΣ	ΕΛΑΦΡΑ ΤΡΑΥΜΑΤΙΣ	ΑΔΙΚΗΜΑΤΑ	ΔΡΑΣΤΕΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΟΙ	ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΟΙ ΑΔΙΚΟΥΜΕΝΟΙ	ΑΔΙΚΗΜΑΤΑ	ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΟΙ ΑΔΙΚΟΥΜΕΝΟΙ
Ιανουάριος	0	0	2	0	0	6	13	17	3	47	56
Φεβρουάριος	0	0	12	0	0	10	17	21	7	66	60
Μάρτιος	0	2	14	1	0	13	23	24	0	63	65
Απρίλιος	0	0	4	1	0	17	13	11	7	65	57
Μάιος	0	0	4	0	0	14	24	18	2	37	36
Ιούνιος	0	1	9	0	2	16	29	23	9	34	40
Ιούλιος	0	0	6	2	1	20	14	11	5	42	57
Αύγουστος	0	0	4	1	0	7	17	16	7	57	58
Σεπτέμβριος	0	0	3	0	1	7	13	16	6	56	57
Οκτώβριος	0	0	9	0	3	15	35	25	20	44	30
Νοέμβριος	0	0	8	0	0	7	14	9	2	43	41
Δεκέμβριος	0	0	1	1	0	8	13	10	2	42	38
ΣΥΝΟΛΟ	0	3	76	6	7	140	225	201	70	596	595

Πηγή: Ελληνική Αστυνομία – Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη
 Στατιστική Επετηρίδα 2021

Ο ανωτέρω πίνακας παρατίθεται, ώστε να εξεταστεί η επικινδυνότητα του αστυνομικού επαγγέλματος με πραγματικά ποσοτικά μεγέθη. Αφορά τους μήνες Ιανουάριο έως Δεκέμβριο του έτους 2021, μεμονωμένα και συνολικά. Ξεκινώντας με τους εκλιπόντες, που κατηγοριοποιούνται στους παθόντες αστυνομικούς εκτός υπηρεσίας ή καθήκοντος κατέχοντας τον αριθμό των 6 ατόμων καθ' όλο το έτος. Οι βαριά τραυματίες είναι 14 συνολικά κι αφορά περιστατικά όπως η δίωξη ή σύλληψη ατόμου. Οι ελαφρά τραυματίες αστυνομικοί αποτελούν το μεγαλύτερο ποσοστό παθόντων και πιο συγκεκριμένα, 179 άτομα ενεπλάκησαν σε οδικά τροχαία ατυχήματα.

Ύστερα αποτιμώνται 140 παθόντες αστυνομικοί εκτός υπηρεσίας ή καθήκοντος. Ακολουθεί ο αριθμός των 77 αστυνομικών που τραυματίστηκαν ελαφρώς κατά τη δίωξη ή σύλληψη δράστη, 76 ελαφρά τραυματιών σε άλλες περιπτώσεις εκτέλεσης υπηρεσίας ή καθήκοντος, 13 ελαφρά τραυματίες από παροχή βοήθειας είτε προστασίας σε έτερα άτομα, 8 αστυνομικοί τραυματίστηκαν κατά τη διάρκεια ποδοσφαιρικών ή άλλων αθλητικών εκδηλώσεων και τέλος, 7 αστυνομικοί σημείωσαν ελαφρά τραύματα κατά τη διάρκεια συγκεντρώσεων / συναθροίσεων / πορειών / διαδηλώσεων.

Διακρίνονται επιπροσθέτως αδικήματα από αστυνομικούς, υπ' αριθμόν 225 συνολικά εν έτει 2021. Οι δράστες αστυνομικοί απαριθμούνται σε 201 άτομα, ενώ οι αδικούμενοι είναι 70. Αναφορικά με τα αδικήματα που διαπράχθηκαν σε βάρος των αστυνομικών κατά την υπηρεσία ή ένεκα αυτής, κατέχουν τον αριθμό 596 κι οι αδικούμενοι αστυνομικοί είναι 595. Εν αγνοία των αιτιών που οδήγησαν στη διάπραξη αδικήματος, αλλά με τη καταγραφή του μεγέθους τους, γίνεται κατανοητό ότι δεν είναι αμελητέος ο αριθμός των τραυμάτων και των περιστατικών αυξημένου κινδύνου που κλήθηκαν οι αστυνομικοί να αντιμετωπίσουν, με ρίσκο να τραυματιστούν σοβαρά οι ίδιοι αλλά και οι πολίτες που ήρθαν σε ανάμειξη.

Επιβεβαιώνεται τοιούτοτρόπως η επιτακτική κινητοποίηση για ιατρική και ψυχολογική υποστήριξη. Ανακύπτει επίσης το ζήτημα της αποδυνάμωσης του αστυνομικού προσωπικού, αν αναλογιστούμε ότι ένα έτος ισούται με 520 παθόντες αστυνομικούς, εκ των οποίων 6 οι θανόντες, 500 οι ελαφρά τραυματισμένοι και 14 οι βαρέως. Εύλογα παρουσιάζεται και το πρόβλημα της υποστελέχωσης των αστυνομικών υπηρεσιών, καθώς σε αυτές τις περιπτώσεις ακόμα και ένας αστυνομικός θεωρείται «σωτήριος» για την διεξαγωγή όλων των υπηρεσιών με τα ρεπό που αναλογούν κλπ. Οπότε όλα αυτά είναι συναφή ακόμα και με τη δυσλειτουργία του Σώματος.

Αναντίρρητα, η ιδιαίτερη φύση του αστυνομικού επαγγέλματος καθιστά τον εργαζόμενο έρμαιο της ελληνικής πραγματικότητας. Όλα τα παραπάνω ποσοτικά στοιχεία θα πρέπει να αφυπνίσουν τις Αρμόδιες Αρχές ως προς την ποιότητα των εργασιακών συνθηκών σε συνάρτηση με τις απολαβές, ηθικές – ιατροφαρμακευτικές – οικονομικές. Εκπαιδευτές με πείρα, ιατροί, ψυχολόγοι και όλο το σχετικό επιστημονικό προσωπικό θα πρέπει να είναι στη διάθεση της Ελληνικής Αστυνομίας, εγκαίρως, ποιοτικά και στον βαθμό που αναλογεί στο σύνολο του αστυνομικού δυναμικού. Τονίστηκε, άλλωστε και σε προηγούμενο κεφάλαιο, η σημασία της άρτιας

ψυχικής και σωματικής κατάστασής τους. Γι' αυτό επιβάλλεται να μεριμνά αντιστοίχως η πολιτεία.

– Υγιές ενδοϋπηρεσιακό περιβάλλον

Η φιλοσοφία και οι στόχοι του ανθρώπινου δυναμικού διαμορφώνουν σε μεγάλο βαθμό τις σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων. Κάθε αστυνομικός συνεισφέρει εκτός από την εργασία του, εμπειρίες, γενικές και ειδικές γνώσεις, ενώ η κλίμακα συμμετοχής του, επηρεάζει και τις φιλοδοξίες του είτε είναι οικονομικές είτε αναγνώριση του κόπου του⁶³.

Η αποδοτικότητα του ανθρώπου είναι διαπιστωμένο ότι επηρεάζεται σε μεγάλο βαθμό με τη ψυχολογική του κατάσταση. Αν η συμπεριφορά του ατόμου κατά τις ώρες εργασίας του εκπνέει θετική διάθεση, τότε σημαίνει πως η διοίκηση ενδιαφέρεται ουσιαστικά για τις ανθρώπινες σχέσεις και το έχει μεταδώσει στο αστυνομικό προσωπικό της. Συνεπάγεται σεβασμός στους αρχαιότερους και συνειδητοποίηση του βαθμού που φέρει καθένας, κατανομή και εξειδίκευση καθηκόντων, στα πλαίσια εντολών να δίνονται σαφείς κατευθύνσεις ώστε να μην υπάρχουν παρερμηνείες ή δυσπιστίες, πρόβλεψη ελέγχου για τις συνθήκες που επικρατούν σε κάθε Τμήμα παραδείγματος χάριν.

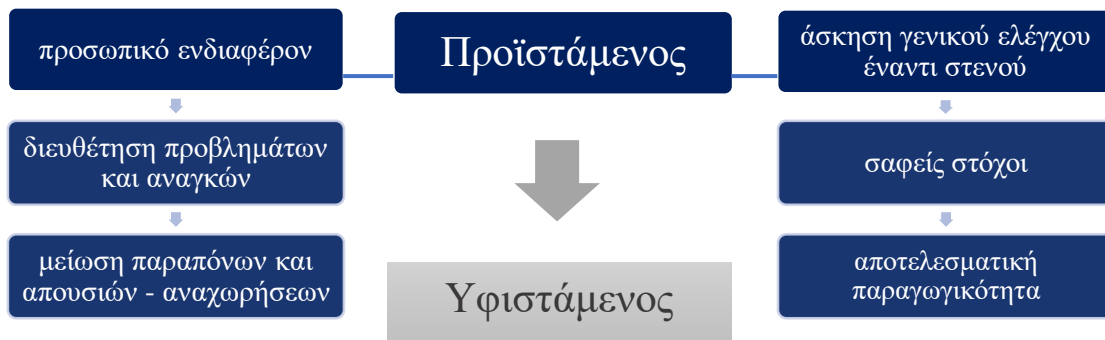
Με την παρατήρηση, τον έλεγχο αλλά και τα παράπονα των εργαζομένων ευκόλως μπορούν να εντοπιστούν οι τριγμοί που απειλούν τη συναδελφικότητα, με κυριότερη αιτία την εύνοια ορισμένων έναντι του συνόλου. Οι προαγωγές, μεταθέσεις, αυξήσεις μισθών και οι άδειες βελτιώνουν πάντοτε το εργασιακό κλίμα, με αντίκτυπο στην καλύτερη απόδοση που προέρχεται από τις ανάγκες ικανοποίησης του αστυνομικού⁶⁴.

Η ιδιαίτερη φύση του επαγγέλματος, να θέτει δηλαδή σε κίνδυνο τη σωματική ακεραιότητα των εργαζομένων, απασχολεί ως έναν βαθμό, αν όχι σημαντικά, την απόδοση και τη γενικευμένη στάση των αστυνομικών ειδικά αν συνδυαστεί με τον οικονομικό παράγοντα. Η σύσφιξη των δεσμών της συναδελφικότητας προσφέρει το έδαφος που θα καρποφορήσουν οι προσπάθειές τους, δεδομένου ότι σε μια ομάδα μοιράζονται οι ιδέες, οι ανησυχίες, ακόμα και τα άγχη. Κλείνοντας, η εμπιστοσύνη προς τους συναδέλφους, είναι εκείνη που θα προστατεύσει εν τέλει από τα κακώς κείμενα, σε ένα υψηλού κινδύνου επεισόδιο και ούτω καθεξής.

⁶³ Φαναριώτης Π. (1999) «Διοίκηση δημοσίων υπηρεσιών και οργανισμών: εισαγωγή στο σύγχρονο δημόσιο Management», Σταμούλη, Αθήνα, σ. 309 – 311.

⁶⁴ Λαλούμης Α. Δ., Ρούπας Χρ. Β. (1996) «Διοίκηση προσωπικού τουριστικών επιχειρήσεων», Interbooks, Αθήνα, σ. 70 – 73.

Σχήμα 5.3



Σχέσεις προϊσταμένων - υφισταμένων

Πηγή: Λαλούμης Α. Δ., Ρούπας Χρ. Β. (1996) «Διοίκηση προσωπικού τουριστικών επιχειρήσεων», *Interbooks*, Αθήνα, σ. 63.

- Αποφυγή λαθών κατά την επιβολή πειθαρχίας

Είναι υψίστης σημασίας, καθώς ορίζει τις σχέσεις μεταξύ των συναδέλφων, οι οποίες φυσικά έχουν αντίκρυσμα στην αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας. Όπως έγινε σαφές από τα πρώτα κιάλας κεφάλαια του παρόντος πονήματος, η Αστυνομία διέπεται από πειθαρχικούς όρους με νομική κάλυψη. Αυτό σημαίνει ότι κάθε μέλος του ανθρώπινου δυναμικού της οφείλει να είναι πειθαρχημένο όπως ορίζεται. Το πρόβλημα εντοπίζεται όταν επιβάλλεται πειθαρχία με λανθασμένο τρόπο, καθώς υπάρχουν παγίδες που μπορεί να καταστήσουν τέτοιου είδους συμπεριφορές μη θεμιτές και να αποπροσανατολίσουν τον προϊστάμενο, αλλά και τον υφιστάμενο από τους ρόλους τους. Το επόμενο σχήμα, λοιπόν, έχει ως στόχο να προβάλλει πιθανές παγίδες, οι οποίες θα πρέπει να αντιμετωπίζονται με ιδιαίτερη προσοχή.

Πίνακας 5.4

Λάθη κατά την επιβολή πειθαρχίας

Λάθη κατά την επιβολή πειθαρχίας							
Υπερβολική χαλαρότητα	Ελλιπής ανάλυση των γεγονότων	Εκδηλώσεις θυμού	Δημόσια επίπληξη	Υπέρβαση εξουσίας	Εκδικητικότητα	Αναρμοδιότητα	Εκδικητικότητα

Πηγή: Χυτήρης Σ. Λ. (2013) «Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων», Φαίδιμος, Αθήνα, σ. 267 – 270.

Επεξεργασμένο

- Βελτίωση σχέσεων αστυνομικών – κοινού.

Ως κοινό, αρχικά, θεωρείται ο πληθυσμός που δεν ασκεί το επάγγελμα του αστυνομικού. Σε τοπικό επίπεδο ίσως να ήταν ευκολότερη η προσέγγιση των επιχειρηματιών που σχετίζονται με τον τουρισμό, καθώς ο επιχειρηματίας θέλει να λειτουργεί υπό κανονικούς ρυθμούς η επιχείρησή του, κι αυτό είναι που επιδιώκει και η Αστυνομία εμμέσως. Δεν υπάρχει λόγος ρήξης, εφόσον υπάρχει νομιμότητα ενεργειών παραδείγματος χάριν στην τουριστική μονάδα. Οι έλεγχοι δεν γίνονται απαραίτητα επειδή μπορεί να είναι ένα άτομο στο στόχαστρο για προσωπικούς λόγους της Αστυνομίας. Προληπτικά, λοιπόν, οι υπάλληλοι της Τουριστικής Αστυνομίας ελέγχουν τα απαραίτητα, ώστε όλοι οι πολίτες να είναι ίσοι μεταξύ τους ιδίως όταν υπάρχουν συμβάσεις δικαιωμάτων – υποχρεώσεων. Τέλος, η άριστη σχέση τους μπορεί να βοηθήσει στην εν γένει πάταξη της εγκληματικότητας, διότι αν οι αστυνομικοί έχουν παρατηρήσει ύποπτη συμπεριφορά μπορούν να προειδοποιήσουν τον επιχειρηματία και σε συνεργασία μεταξύ τους να προλάβουν παράνομες ενέργειες.

- Σύναψη συνεργασιών σε διεθνή και εθνική εμβέλεια
 - Τοπικές τουριστικές επιχειρήσεις

Οι τοπικές τουριστικές επιχειρήσεις και οι συναφείς με τον τουρισμό κλάδοι, να συνεργάζονται και να συμμορφώνεται στις επιδείξεις της Ελληνικής Αστυνομίας,

καθώς μόνο για το συμφέρον τους είναι. Για να καλλιεργηθεί αυτή η «σχέση» με όρους ποιότητας, είναι απαραίτητα σεμινάρια ενημερωτικού και επιμορφωτικού χαρακτήρα όπου οι εργαζόμενοι στον τουρισμό, θα μάθουν να προστατεύουν τους ίδιους αλλά και τους τουρίστες από την έκθεσή τους στον κίνδυνο. Κι επειδή τα φαινόμενα εγκληματικότητας αυξάνονται ραγδαία, η συλλογική προσπάθεια των αστυνομικών οργάνων με την τοπική κοινότητα, θα μεγιστοποιήσει τις πιθανότητες για ασφαλείς προορισμούς. Άλλωστε, είναι και το κύριο μέλημα επί εποχής Covid – 19.

➤ Συνεργασία με επιστημονικούς φορείς

Να υπάρχει έρευνα για τις τουριστικές απαιτήσεις σε κάθε προορισμό. Επιπλέον κρίνεται αναγκαία η εκμάθηση ξένων γλωσσών με βάση τις κύριες τουριστικές αγορές που συναντώνται στον εκάστοτε προορισμό. Π.χ. στη Ρόδο οι αφίξεις αφορούν: Άγγλους, Ρώσους, Ιταλούς και Γερμανούς (Ινστιτούτο Εμπορίου και Υπηρεσιών, 2013⁶⁵). Επιπροσθέτως, θα ήταν σημαντικό να πραγματοποιούνται σεμινάρια πρώτων βοηθειών και γενικότερα επειγόντων περιστατικών, ώστε οι αστυνομικοί να μπορούν να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις των καταστάσεων στο μέγιστο δυνατό βαθμό, ιδίως όταν διακυβεύεται η ανθρώπινη ζωή.

➤ Συνεργασία με το Λιμενικό Σώμα – Ελληνική Ακτοφυλακή

Το Παρατηρητήριο Ατυχημάτων του Οργανισμού “*Safe Water Sports*” εκδίδει ετησίως την Έκθεση απωλειών ανθρώπινης ζωής στη θάλασσα και στα εσωτερικά ύδατα, ώστε να υπάρχει η κατάλληλη κρατική αντιμετώπιση για την πρόληψη και τη μείωση των θαλάσσιων ατυχημάτων. Αναλυτικότερα, από το 2017-2021 καταγράφονται κατά μέσο όρο 337 θάνατοι ετησίως στη θάλασσα και 7/10 περιπτώσεις να αφορούν πνιγμούς. Για τα ίδια έτη, στα εσωτερικά ύδατα, κατά μέσο όρο προκύπτουν 9 θάνατοι κυρίως σε κολυμβητικές δεξαμενές ξενοδοχείων.

Νομοθετικά η λειτουργία πισίνων συνοδεύεται από τον ναυαγοσώστη. Παράλληλα, είναι γνωστό ότι η Ελλάδα διαθέτει πλούσια ακτογραμμή για αυτό και προτιμάται ως θερινός προορισμός. Ωστόσο, υπάρχουν συγκεκριμένες περιοχές, που επιτάσσουν την ευρεία ναυαγοσωστική παρουσία, όπως παρουσιάζονται στο παρακάτω σχήμα. Την πρώτη θέση κατέχει ο Δήμος Χερσονήσου, Κρήτης με 33 υποχρεωτικές θέσεις, ενώ ο Δήμος Κασσάνδρας, Χαλκιδικής και ο Δήμος Πρέβεζας, Ηπείρου κατέχουν 15 ναυαγοσωστικές θέσεις⁶⁶.

⁶⁵ Ινστιτούτο Εμπορίου και Υπηρεσιών (2013), «Έρευνα αντιλήψεων και ικανοποίησης των επισκεπτών-τουριστών για την εμπορική αγορά της Ρόδου». Διαθέσιμο στο: <https://inemy.gr/wp-content/uploads/2018/01/rodos.pdf>. Ημερομηνία Προσπέλασης: 14/11/2021.

⁶⁶ Διαθέσιμο στο: <https://safewatersports.com/el/component/yendifvideoshare/video/66-2021>. Ημερομηνία προσπέλασης: 23/10/2022.

Σχήμα 5.4



Δήμοι με τις περισσότερες υποχρεωτικές θέσεις ναυαγοσωστών

Πηγή: Οργανισμός “Safe Water Sports” (2021).

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του Λιμενικού Σώματος σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, γίνονται δράσεις ανά καιρούς, ώστε να ενημερωθεί το κοινό για τους κινδύνους της θάλασσας. Ιδιαίτερα, στα πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια ιδρύματα εκπαίδευσης, στελέχη διοργανώνουν το διαδραστικό πρόγραμμα: «Προσέχω – Μαθαίνω – Νοιάζομαι»⁶⁷. Ωστόσο, εύστοχη θα ήταν και η ενημέρωση των τουριστών ομογενών και αλλοεθνών, καθώς οι θάλασσες της Ελλάδας κρύβουν τα δικά τους μυστικά και γίνονται επικίνδυνες. Έτσι, λοιπόν, οι ειδήμονες της θαλάσσης, λιμενικοί, θα μπορούσαν να μεταφέρουν τις γνώσεις τους στο ανθρώπινο δυναμικό της Τουριστικής Αστυνομίας για να διοργανωθούν σχετικά προγράμματα ιδίως στις περιοχές υψηλού κινδύνου. Αντιστοίχως, θα πρέπει να υπάρξει πρόβλεψη ώστε στους Δήμους των εν λόγω περιοχών να ενημερωθούν οι ιστοσελίδες τους για τις συγκεκριμένες δράσεις, αλλά και για την παροχή χρήσιμων πληροφοριών που θα προλαμβάνουν υδάτινα δυστυχήματα.

- Συνεχής εκπαίδευση, στοχευμένη επιμόρφωση.

Θα ήταν επίσης σημαντική η παροχή προνομίων για παρακολούθηση μεταπτυχιακών προγραμμάτων σπουδών σε συναφή με τον τουρισμό αντικείμενα. Ειδικότερα, η σύναψη συνεργασιών των Ελληνικών Πανεπιστημίων και της Ελληνικής Αστυνομίας, θα βελτιώνει ριζικά το επίπεδο γνώσεων των εργαζομένων της. Με την εμπλοκή των κυβερνητικών θεσμών, η σύναψη συνεργασίας για συμμετοχή σε ειδικά διαμορφωμένα προγράμματα για τα εν λόγω Σώματα Ασφαλείας, μόνο όφελος μπορεί να προσφέρει. Παρενθετικά να επισημανθεί ότι με εξαίρεση τους Αξιωματικούς, οι απόφοιτοι της Σχολής Αστυφυλάκων, δεν έχουν τη δυνατότητα να δηλώσουν συμμετοχή σε ορισμένα Μεταπτυχιακά Προγράμματα, λόγω της μη αναγνώρισης του πτυχίου τους ως Ανώτατης Εκπαίδευσης και κατά συνέπεια να υπάρχει ο αποκλεισμός τους⁶⁸.

⁶⁷ Νέα Πλεύση, Πανελλήνια Ομοσπονδία Ενώσεων Προσωπικού Λιμενικού Σώματος.

⁶⁸ Διαθέσιμο στο: <https://policenet.gr/article2>. Ημερομηνία Προσπέλασης: 28/02/2022.

➤ Ασκήσεις επί χάρτου για την εφαρμογή παιγνίων αποφάσεων τακτικής (*Tactical Decision Games*)

Αστυνομικά συμβάντα προσομοιώνονται για την εξάσκηση στη λήψη αποφάσεων με στόχο τη βελτίωση των νοητικών ικανοτήτων. Στην αρχή δίνεται στους συμμετέχοντες ένα γραπτό και σύντομο σενάριο και αναλαμβάνει καθένας ξεχωριστά έναν ρόλο. Μέσα σε προκαθορισμένο χρόνο θα πρέπει να αποφασίσουν πώς θα δράσουν συνεργατικά, δεδομένου ότι είναι σε πραγματικές συνθήκες. Στο τέλος εφόσον δοθούν οι λύσεις, είναι αναγκαία η συζήτηση που θα επιχειρηματολογήσει έκαστος για τον τρόπο σκέψης του. Ο επόπτης, δύναται να δυσκολένει περαιτέρω το επίπεδο της άσκησης, προσθέτοντας π.χ. βλάβες οχημάτων ή ασυρμάτων, αστοχίες εξοπλισμού, τραυματισμούς συναδέλφων κ.ά.⁶⁹. Εν κατακλείδι, για την μέγιστη αποτελεσματικότητα του Σώματος, θα πρέπει να διεξάγονται επιμορφωτικά σεμινάρια κι ύστερα από τον χρόνο αποφοίτησης.

- Έκδοση βιβλίου (μόνο για αστυνομικούς) με αναφορές συμβάντων και κρίσιμων περιστατικών.

Η Ελληνική Αστυνομία ως γραφειοκρατικό σύστημα καταγράφει τυπικά ό,τι συμβαίνει κρατώντας αρχείο. Θα ήταν άκρως βοηθητικό για τους νεοεισερχόμενους στο Σώμα, να διαβάζουν αληθινά περιστατικά ώστε να είναι υποψιασμένοι και σαφώς να έχουν παραπάνω γνωστικές ικανότητες, δεδομένου ότι θα καταγράφονται και τρόποι αντιμετώπισης π.χ. ενός ατυχήματος. Τα χρόνια εμπειρίας στην υπηρεσία σίγουρα προσφέρουν παραπάνω γνώσεις, αλλά η συγκεκριμένη μέθοδος θα δώσει τη δυνατότητα στους νεότερους να νιώσουν ακόμα περισσότερη βεβαιότητα ως προς την εκτέλεση καθηκόντων ειδικά αν συμβεί κάτι αντίστοιχο που θα είναι ήδη ενημερωμένοι για το πώς θα αντιδράσουν. Επιπροσθέτως, θα είναι προετοιμασμένοι γρηγορότερα, καθώς ακόμα και 1 δευτερόλεπτο σε περίπτωση συμβάντος είναι καθοριστικό για την επιτυχημένη διεξαγωγή του καθήκοντος με προεξέχουσα την ασφάλεια όλων. Ιδανικά το βιβλίο θα ήταν ωφέλιμο να δοθεί κατά τα πρώτα χρόνια φοίτησης στις Σχολές της Ελληνικής Αστυνομίας.

- “*Stand*” πληροφοριών σε κεντρικά σημεία τουριστικών προορισμών

Σκοπός η παροχή χρήσιμων και ενημερωτικών στοιχείων που θα καθοδηγήσει τους παραθεριστές ως προς την καλύτερη παραμονή τους. Μάλιστα, αποτελεί τρόπος που θα προωθήσει την υποδειγματική εικόνα του αστυνομικού εφόσον η ικανοποίηση των τουριστών είναι σημαντική παράμετρος για τη σχέση των γηγενών μαζί τους. Επίσης θα ήταν εύστοχο να κοινοποιείται στα δίκτυα ενημέρωσης όπως στις τοπικές ηλεκτρονικές σελίδες, για να έχουν μεγαλύτερη απήχηση, δεδομένου ότι θα προβληθεί σε περισσότερους πολίτες. Ο Δήμος Θεσσαλονίκης έδειξε τον δρόμο σε αυτό με ανάλογη ενέργεια από το 2016. Αναφέρεται μεταξύ άλλων:

«Στόχος της λειτουργίας του πληροφοριακού κέντρου είναι η διευκόλυνση των τουριστών κατά την άφιξη και παραμονή τους στη χώρα μας, όπως η ενημέρωση και η πληροφόρηση τους και η διευθέτηση ζητημάτων σχετικά με εφαρμογή της τουριστικής και

⁶⁹ Κοντογιάννης Θ. (2019) «Εργονομικές προσεγγίσεις στη διοίκηση και διαχείριση ασφάλειας», 2^η εκδ., Τζιόλα, Θεσσαλονίκη, σ. 139, 168 – 169.

γενικότερα της εθνικής νομοθεσίας. Κατά τη λειτουργία του θα διανέμονται από αστυνομικούς του Τμήματος Τουριστικής Αστυνομίας Θεσσαλονίκης ενημερωτικά φυλλάδια, τα οποία μεταξύ άλλων θα περιέχουν πληροφορίες σχετικά με μνημεία και αξιοθέατα της Θεσσαλονίκης, χρήσιμες συμβουλές καθώς και χρήσιμα τηλέφωνα τουριστικών φορέων της πόλης. Η λειτουργία του πληροφοριακού κέντρου θα διαρκέσει κατά το χρονικό διάστημα από 11 έως 17 Ιουλίου 2016 και κατά τις ώρες 10:00 έως 20:00⁷⁰».

Εικόνα 5.1



Περίπτερο Ενημέρωσης της Τουριστικής Αστυνομίας Θεσ/νίκης στο Λευκό Πύργο.

Πηγή: www.thestival.gr/

- Αξιοποίηση των ποσοτικών και ποιοτικών δεδομένων κάθε έτους.

Έχοντας επίγνωση της κατάστασης που επικρατεί στον εκάστοτε τουριστικό προορισμό, είναι δυνατό να σχεδιαστεί το μέλλον, προβλέποντας τις μελλοντικές τάσεις ως απόρροια των παρελθοντικών στοιχείων. Για αυτό το λόγο, οι πληροφορίες είτε ποσοτικές είτε ποιοτικές, θα υποβοηθήσουν στην δημιουργία νέων στόχων με επίκεντρο την τουριστική ανάπτυξη εστιασμένη στην ασφάλεια. Μάλιστα, το ποσοστό της εγκληματικότητας είναι ένας σημαντικός παράγοντας που θα καθορίσει το μέγεθος της αστυνόμευσης που απαιτείται, αλλά και τις οικονομικές δαπάνες⁷¹.

- Εκσυγχρονισμός εξοπλισμού και παροχή υλικών που θα διευκολύνουν το ήδη δύσκολο έργο του αστυνομικού.

⁷⁰ Διαθέσιμο στο: <https://www.thestival.gr/eidiseis/draseis-polis/251315-periptero-enimerosis-apo-tin-touristiki-astynomia-thessalonikis-sto-leuko-pyrgo/>. Ημερομηνία Προσπέλασης: 17/01/2022.

⁷¹ Fox J. A. (1978) “Forecasting Crime Data”, Lexington Books, Toronto, p. 51, 77.

- Παροχή οικονομικών κινήτρων και προνομίων.

Δεδομένου ότι ο δημόσιος φορέας προσφέρει τη μόνιμη θέση εργασίας, ο μόνιμος μισθός θεωρείται πλεονέκτημα έναντι του ιδιωτικού τομέα. Ωστόσο, τα οικονομικά ζητήματα της χώρας δεν επιτρέπουν μέχρι σήμερα την αύξηση του μισθού των αστυνομικών, ιδίως των κατώτερων ιεραρχικών στρωμάτων. Για αυτό ενδεχομένως υπάρχει αποστροφή κι από το συγκεκριμένο επάγγελμα ώστε να προσελκύσει υποψηφίους, καθώς πλέον ο αστυνομικός εργάζεται με ρίσκο τη ζωή του καθημερινά, έναντι ενός μισθού που δε συνάδει με τις απαιτήσεις του λειτουργήματος. Εκτός, λοιπόν, του γεγονότος ότι υπάρχει χαμηλό εισόδημα, ο αστυνομικός υπάλληλος καλείται να αγοράσει μόνος του τον προσωπικό εξοπλισμό του, κάθε είδους στολή, για κάθε περίπτωση, αλλά και εποχή, συν ότι χρειάζονται και αλλαγές με τη πάροδο των χρόνων, φθείρονται.

- Πολιτικές φιλικές προς το περιβάλλον

Η βιώσιμη ανάπτυξη είναι πλέον στο προσκήνιο της Ελληνικής Κυβέρνησης. Οι δημόσιες υπηρεσίες με τη σειρά τους, μπορούν να υιοθετήσουν πρότυπα φιλικά προς το περιβάλλον χωρίς βέβαια να μειωθεί η λειτουργικότητα κάθε φορέα, με απλοϊκές, αλλά πολύ σημαντικές για το μέλλον κινήσεις. Η Τουριστική Αστυνομία με τη θεσμοθέτηση του ποδηλάτου ως μέσο περιπολιών, προστατεύει το περιβάλλον και μεριμνά για την ομαλή διαβίωση όλων των οργανισμών του Πλανήτη.

Άξια αναφοράς είναι η ανακύκλωση, η οποία θα πρέπει να οργανωθεί σε συστηματικό βαθμό σε κάθε κτίριο της Ελληνικής Αστυνομίας και μάλιστα όπου επιτρέπεται να υπάρχει και η αγορά ανακυκλωμένων ειδών για την οργάνωση και τη λειτουργία των γραφείων της. Να αποφεύγεται παραδείγματος χάριν η χρήση πλαστικών και να ενθαρρύνεται με κάθε τρόπο η προστασία του περιβάλλοντος, όπως με τον περιορισμό της αλόγιστης χρήσης χαρτιού, αλλά και άλλων ειδών. Μάλιστα, αυτή η πολιτική ίσως είναι και η απάντηση σε πιθανές ελλείψεις πρώτων υλών και γραφικής ύλης, καθώς όσο περισσότερο περιορίζεται η σπατάλη τους, τόσο μειώνεται η πιθανότητα να εκλείπουν και να προκαλούν δυσλειτουργίες στις Υπηρεσίες.

Αναγκαία θεωρείται επίσης και η εξοικονόμηση πόρων που προέρχονται από παλαιές ηλεκτρικές συσκευές, όπως τα κλιματιστικά. Για αυτό και θα ήταν σημαντική η αντικατάστασή τους με νέας τεχνολογίας προϊόντα, που θα αφήνουν χαμηλό ενεργειακό αποτύπωμα. Επίσης πρέπει να αντικατασταθούν και οι πεπαλαιωμένοι λαμπτήρες με νέους, “led” και να υπάρξει έλεγχος στην υπέρ του δέοντος κατανάλωση ηλεκτρικού ρεύματος. Τοιουτοτρόπως, δημιουργήθηκε ο παρακάτω πίνακας, με σκοπό την εκτύπωση και τοποθέτησή του στις δημόσιες υπηρεσίες προς υπενθύμιση αλλά και ενημέρωση όσων τα αντικρίζουν.

Εν κατακλείδι, θα ήταν μεγάλο εγχείρημα και συνάμα πολυδάπανο, η δημιουργία υπερσύγχρονων κτιρίων που θα στεγάζουν τις Υπηρεσίες της Ελληνικής Αστυνομίας. Θερμομόνωση κτιρίου, κι όλες οι απαραίτητες προϋποθέσεις για μια έξυπνη-ενεργειακή υποδομή. Επισκέψεις πανελλαδικά στα αστυνομικά κτίρια, θα πείσουν για τη δυσχρηστία τους, εφόσον οι συνθήκες διατήρησής τους είναι ακατάλληλες για τη νέα πραγματικότητα.

Εικόνα 5.2:

«Πράσινες» ενέργειες στις κτιριακές υποδομές της Ελληνικής Αστυνομίας



Κλείνουμε τις ηλεκτρικές συσκευές όταν αποχωρούμε.



Κλείνουμε τη βρύση όταν δε τη χρειαζόμαστε.



Κλείνουμε τους λαμπτήρες όταν αποχωρούμε.



Ανακυκλώνουμε & χρησιμοποιούμε ανακυκλωμένα υλικά.



– Αξιολόγηση / Μέτρηση Απόδοσης του Ανθρώπινου Δυναμικού

Η Ελληνική Αστυνομία έχοντας ως σημείο αναφοράς την κοινή ωφέλεια (βλ. σ. για την αποστολή της ΕΛ. ΑΣ.) όντας δημόσια υπηρεσία, θέτει μακροπρόθεσμους ή βραχυπρόθεσμους στόχους. Για την επιτυχή έκβαση του σχεδιασμού αυτού, ακολουθούν συγκεκριμένες διαδικασίες, μια εκ των οποίων είναι και η αξιολόγηση. Ανεπίσημα μπορεί να λαμβάνει χώρα σε καθημερινό επίπεδο, πηγάζοντας από χαρακτηριστικά όπως η παρατηρητικότητα των προϊσταμένων, αλλά και με επίσημους ελέγχους με το πιο απλό παράδειγμα η ανάληψη καθηκόντων εγκαίρως. Ωστόσο, υπάρχει και η πιο αναλυτική αξιολόγηση, βάσει συγκεκριμένων κριτηρίων μέτρησης απόδοσης του έργου που οφείλει να βγάλει εις πέρας ο εργαζόμενος αλλά και της συνολικής εικόνας του ως μέλος του Σώματος Ασφαλείας. Αυτά είναι:

1. Εκτέλεση συγκεκριμένων καθηκόντων
2. Χρονικές προθεσμίες διεκπεραίωσης
3. Συμπεριφορά στα πλαίσια μιας ομάδας
4. Καινοτομία και εφευρετικότητα στην εργασία
5. Πρωτοβουλίες κατά την διάρκεια διεκπεραίωσης των καθηκόντων
6. Αυτοπεποίθηση κατά την εκτέλεση των καθηκόντων⁷².

Με βάση τα παραπάνω αξιολογείται αν ο εργαζόμενος εκτελεί το έργο του και σε ποιο ποσοτικό και ποιοτικό βαθμό. Επιδίωξη είναι η συλλογή στοιχείων που θα βελτιστοποιήσουν κάθε αδύνατο και δυνατό στοιχείο του αστυνομικού έπειτα από συμβουλευτική ενημέρωση που θεωρείται ως το τελευταίο στάδιο μιας αξιολόγησης και ουδέποτε πρέπει να παραλείπεται⁷³. Παράγοντες που παίζουν ρόλο στην εργασιακή απόδοση είναι: η ατομική προσπάθεια που αφορά προσωπικά τον αστυνομικό, δηλαδή από μόνος του πόσο μπορεί να καταβάλει κόπο, ύστερα έρχονται οι ικανότητες, οι οποίες με την εμπειρία βελτιώνονται κι ο υπάλληλος χρειάζεται κάποιο χρονικό περιθώριο για να βελτιωθεί και τρίτον, είναι οι κατευθύνσεις από την ηγεσία οι οποίες όσο πιο εύστοχες, κατανοητές και ρεαλιστικές είναι, τόσο πιο εύκολα μπορούν να πραγματοποιηθούν και να ωθήσουν τον εργαζόμενο στο «σωστό μονοπάτι».

Αρχικά να τονιστεί ότι τηρείται αρχείο με το ιστορικό παρελθόν κάθε εργαζόμενου, ώστε να διαφαίνεται η επαγγελματική πορεία του, καθώς εμπεριέχονται στοιχεία αποφασιστικής σημασίας για την αποτελεσματικότητα του Σώματος. Για παράδειγμα, αν κάποιος δηλώσει ενδιαφέρον μετάθεσης, για να γίνει αποδεκτή, οι Αρμόδιες Υπηρεσίες θα εξετάσουν τον φάκελό του και θα προβούν στις ανάλογες ενέργειες αν επιτρέπεται βάσει διαγωγής, συνολικής εμπειρίας σε διάφορες ή και σχετικές Υπηρεσίες κ.ά. Επομένως συμπεραίνεται ότι για κάθε πράξη, υπάρχει και η καταγραφή της. Έτσι, λοιπόν, η αξιολόγηση κατέχει ιδιαίτερη σημασία εφόσον μπορεί να κρίνει την αποδοτικότητα του αστυνομικού βάσει συγκεκριμένων κριτηρίων. Στους υψηλόβαθμους Αξιωματικούς, η διαδικασία αυτή πραγματοποιείται μέσω κρίσεων, που διαμορφώνουν την ιεραρχική δομή της Αστυνομίας, με ανώτερο, τον Αρχηγό.

⁷² Τριγώνης Γρ. (2021) «Τύποι ηγεσίας και αποδοτικότητα των εργαζομένων: μελέτη περίπτωσης Ελληνικής Αστυνομίας», Πανεπιστήμιο Πειραιώς, σ. 68.

⁷³ Χυτήρης Σ. Λ. (2013) «Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων», Φαίδιμος, Αθήνα, σ. 221.

Το «παράδοξο» στον κλάδο της Ελληνικής Αστυνομίας είναι ότι μόνο οι υψηλόβαθμοι κρίνονται αυστηρά για την πορεία τους και αναλαμβάνουν με αυτό τον τρόπο τις θέσεις που είναι οι κατάλληλες για καθένα ξεχωριστά. Εν αντιθέσει, οι ειδικοί φρουροί αλλά και οι αστυφύλακες δεν ελέγχονται αυστηρά κάτι που πρέπει να αλλάξει ριζικά. Μπορεί ωστόσο, κατά τη διάρκεια τις υπηρεσίας των προαναφερόμενων να γίνονται επιπλήξεις και έλεγχοι αν παραδείγματος χάριν ανέλαβαν εγκαίρως τα καθήκοντά τους, αλλά το ζήτημα είναι να υπάρχει μια συνολική αξιολόγηση του εργαζομένου, ιδανικά ετησίως.

Βεβαίως κάθε διοικητής γνωρίζει τους συναδέλφους του και τον τρόπο που εργάζονται, ώστε να τοποθετούνται σε ανάλογες βάρδιες π.χ. σκοπιά, περιπολικό ή γραφείο, αλλά αυτό δεν επαρκεί. Τέλος, να σημειωθεί ότι η αξιολόγηση δεν έχει αρνητική χροιά. Αντιθέτως μπορεί να τονίσει ακόμα περισσότερο τα θετικά χαρακτηριστικά του αστυνομικού και να του δώσει την επιβράβευση που χρειάζεται ως κίνητρο για να συνεχίσει να τελεί το έργο του. Παρακάτω, υπάρχουν τα ανάλογα φύλλα αξιολόγησης τα οποία διαμοιράζονται βάσει των αναγραφόμενων οδηγιών. Είναι μια συνηθισμένη τακτική που ακολουθείται από οργανισμούς και επιχειρήσεις αντίστοιχα, η οποία για να έχει ουσιαστικό αντίκρισμα, πρέπει να αναλυθεί λεπτομερώς.

Τέλος, είναι σημαντικό όταν αξιολογείται ο εργαζόμενος να γίνεται σε επαγγελματική εμβέλεια, κι όχι να θίγεται ως προσωπικότητα. Οι χρήσεις των αποτελεσμάτων που αξιολογήθηκαν αφορούν καθαρά την απόδοση στον χώρο εργασίας, τη προσαρμογή αμοιβών, την τοποθέτηση (όπως η μετάθεση και η προαγωγή), την εκπαίδευση και ανάπτυξη, ενδεχομένως την έλλειψη στελέχωσης, σφάλματα πληροφόρησης και του σχεδιασμού των θέσεων εργασίας, είτε τέλος, εξωτερικές προκλήσεις όπως εντοπίζεται πλέον ο ιός “Covid – 19” και γενικότερα σοβαρά προσωπικά προβλήματα που μέσω της αξιολόγησης εντοπίζονται και εν τέλει λύνονται⁷⁴.

⁷⁴ Ντότα Ε. (2015) «Μέθοδοι Αξιολόγησης Προσωπικού», Πανεπιστήμιο Πειραιώς, σ. 29 – 30.

Εικόνα 5.3

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥ

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ: _____

ΘΕΣΗ: _____ ΗΜ/ΝΙΑ ΑΝΑΛΗΨΗΣ ΘΕΣΗΣ: _____

ΗΜ/ΝΙΑ ΠΡΟΣΛΗΨΗΣ: _____

ΗΜ/ΝΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ: _____

ΓΕΝΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ

1. Η αξιολόγηση απόδοσης έχει σαν σκοπό να βοηθήσει κάθε προϊστάμενο στην πρόοδο των υφισταμένων τους και επίσης να λειτουργήσει σαν αρχείο στην εξέλιξη της απόδοσής τους.
2. Η αξιολόγηση θα πρέπει να γίνεται μετά τη συμπλήρωση δύο πρώτων μηνών εργασίας, έπειτα από τον πρώτο χρόνο και μετά σε ετήσια βάση. Επίσης όταν ο υπάλληλος προάγεται ή μετατίθεται σε άλλο τμήμα και έχουν περάσει έξι μήνες από την τελευταία αξιολόγηση.
3. Μετά τη συμπλήρωση του έντυπου αξιολόγησης, ο προϊστάμενος πρέπει να συζητήσει το περιεχόμενό του με τον υπάλληλο, κάνοντας γνωστό ότι το περιεχόμενο της αξιολόγησης έχει συζητηθεί μαζί του/της υπογράφοντας το έντυπο.
4. Το έντυπο επιστρέφεται στο Γραφείο Προσωπικού, αφού έχει υπογραφεί και συμπληρωθεί κατάλληλα.

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΜΟΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ

1. Πολύ ικανοποιητική – Απόδοση που συνεχώς και σταθερά υπερβαίνει τα πρότυπα / απαιτήσεις της εργασίας.
2. Αποτελεσματική – Απόδοση που καλύπτει ικανοποιητικά τα πρότυπα / απαιτήσεις της εργασίας.
3. Σχετικά καλή – Απόδοση που μόλις καλύπτει τα πρότυπα / απαιτήσεις της εργασίας.
4. Χρειάζεται βελτίωση – Απόδοση που δεν καλύπτει τα πρότυπα / απαιτήσεις της εργασίας.

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

- α. Έχει τις τεχνικές δεξιότητες να φέρει σε πέρας την εργασία του
1 () 2 () 3 () 4 ()
- β. Έχει εμπιστοσύνη στις ικανότητές και τις γνώσεις του
1 () 2 () 3 () 4 ()
- γ. Είναι ενημερωμένος σχετικά με το αντικείμενο δραστηριότητάς του
1 () 2 () 3 () 4 ()

Σχόλια: _____

ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

α. Προσέχει τη λεπτομέρεια – ακριβής και προσεκτικός

1 () 2 () 3 () 4 ()

β. Φροντίζει να τελειώνουν οι δουλειές του σωστά

1 () 2 () 3 () 4 ()

γ. Ακολουθεί τα καθορισμένα πρότυπα

1 () 2 () 3 () 4 ()

Σχόλια: _____

ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

α. Έχει την ικανότητα να προσδιορίζει και να επιλύει προβλήματα θετικά / αποτελεσματικά

1 () 2 () 3 () 4 ()

β. Έχει την ικανότητα να χειρίζεται και να επιλύει διενέξεις

1 () 2 () 3 () 4 ()

γ. Έχει την ικανότητα να παίρνει έγκαιρες και λογικές αποφάσεις

1 () 2 () 3 () 4 ()

Σχόλια: _____

ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

α. Ενημερώνει σχετικά με αλλαγές, αποφάσεις και συναφή θέματα τους υφισταμένους του

1 () 2 () 3 () 4 ()

β. Μιλάει αποτελεσματικά σε κατ' ιδίαν συζητήσεις

1 () 2 () 3 () 4 ()

γ. Ακούει με προσοχή και αποφασίζει ανάλογα με τα σχόλια και τις προτάσεις των άλλων

1 () 2 () 3 () 4 ()

δ. Γράφει κατανοητά και αποτελεσματικά

1 () 2 () 3 () 4 ()

Σχόλια: _____

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ

- α. Προγραμματίζει εκ των προτέρων τις ημερήσιες δραστηριότητες
1 () 2 () 3 () 4 ()
- β. Προγραμματίζει εκ των προτέρων μακροπρόθεσμες εργασίες
1 () 2 () 3 () 4 ()
- γ. Κατανέμει αποτελεσματικά το προσωπικό του χρόνο
1 () 2 () 3 () 4 ()
- δ. Αξιοποιεί το έμπυχο και άψυχο υλικό ικανοποιητικά
1 () 2 () 3 () 4 ()

Σχόλια: _____

ΗΓΕΤΙΚΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

- α. Αναλαμβάνει ευθύνες και παίρνει πρωτοβουλίες
1 () 2 () 3 () 4 ()
- β. Παρακινεί το προσωπικό του να βελτιώνεται συνεχώς
1 () 2 () 3 () 4 ()
- γ. Παρακολουθεί την απόδοση του προσωπικού και ενημερώνει εκ νέου
1 () 2 () 3 () 4 ()
- δ. Συντελεί στην πρόοδο του προσωπικού του μέσα από εκπαίδευση και μετάδοση γνώσεων
1 () 2 () 3 () 4 ()
- ε. Αναθέτει εργασίες και παρακολουθεί την εκτέλεσή τους
1 () 2 () 3 () 4 ()
- στ. Εφαρμόζει αποτελεσματικές πειθαρχικές διαδικασίες
1 () 2 () 3 () 4 ()

Σχόλια: _____

ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ

- α. Αξιόπιστος και ακριβής στην εργασία του
1 () 2 () 3 () 4 ()
- β. Χρειάζεται ελάχιστη επίβλεψη στην εκτέλεση της εργασίας του
1 () 2 () 3 () 4 ()
- γ. Τηρεί τις προθεσμίες
1 () 2 () 3 () 4 ()

Σχόλια: _____

ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

α. Συνεργάζεται κατά τέτοιο τρόπο που ενισχύει την κατανόηση και το σεβασμό

1 () 2 () 3 () 4 ()

β. Δημιουργεί καλές σχέσεις συνεργασίας με τους συναδέλφους του

1 () 2 () 3 () 4 ()

Σχόλια: _____

ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

**ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΛΥΨΗ
ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ**

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ

Προτάσεις/υποδείξεις για εργασιακή εξέλιξη και πρόοδο:

ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥ: _____

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: _____

ΣΧΟΛΙΑ:

ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ: _____

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: _____

ΣΧΟΛΙΑ:

ΥΠΟΓΡΑΦΗ Δ/ΝΤΗ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥ: _____

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: _____

ΤΜΗΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Φύλλο αξιολόγησης της απόδοσης υπαλλήλου

Πηγή: Λαλούμης Α. Δ., Ρούπας Χρ. Β. (1996) «Διοίκηση προσωπικού τουριστικών επιχειρήσεων», *Interbooks*, Αθήνα.

Εικόνα 5.4

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥ

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ: _____

ΘΕΣΗ: _____ ΗΜ/ΝΙΑ ΑΝΑΛΗΨΗΣ ΘΕΣΗΣ: _____

ΗΜ/ΝΙΑ ΠΡΟΣΛΗΨΗΣ: _____

ΗΜ/ΝΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ: _____

ΓΕΝΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ

5. Η αξιολόγηση απόδοσης έχει σαν σκοπό να βοηθήσει κάθε προϊστάμενο στην πρόοδο των υφισταμένων τους και επίσης να λειτουργήσει σαν αρχείο στην εξέλιξη της απόδοσής τους.
6. Η αξιολόγηση θα πρέπει να γίνεται μετά τη συμπλήρωση δύο πρώτων μηνών εργασίας, έπειτα από τον πρώτο χρόνο και μετά σε ετήσια βάση. Επίσης όταν ο υπάλληλος προάγεται ή μετατίθεται σε άλλο τμήμα και έχουν περάσει έξι μήνες από την τελευταία αξιολόγηση.
7. Μετά τη συμπλήρωση του έντυπου αξιολόγησης, ο προϊστάμενος πρέπει να συζητήσει το περιεχόμενό του με τον υπάλληλο, κάνοντας γνωστό ότι το περιεχόμενο της αξιολόγησης έχει συζητηθεί μαζί του/της υπογράφοντας το έντυπο.
8. Το έντυπο επιστρέφεται στο Γραφείο Προσωπικού, αφού έχει υπογραφεί και συμπληρωθεί κατάλληλα.

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΜΟΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ

5. Πολύ ικανοποιητική – Απόδοση που συνεχώς και σταθερά υπερβαίνει τα πρότυπα / απαιτήσεις της εργασίας.
6. Αποτελεσματική – Απόδοση που καλύπτει ικανοποιητικά τα πρότυπα / απαιτήσεις της εργασίας.
7. Σχετικά καλή – Απόδοση που μόλις καλύπτει τα πρότυπα / απαιτήσεις της εργασίας.
8. Χρειάζεται βελτίωση – Απόδοση που δεν καλύπτει τα πρότυπα / απαιτήσεις της εργασίας.

ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΛΥΨΗ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ

1. _____
2. _____

<p>ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥ: _____</p> <p>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: _____</p> <p>ΣΧΟΛΙΑ:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥ: _____</p> <p>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: _____</p> <p>ΣΧΟΛΙΑ:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>ΥΠΟΓΡΑΦΗ Δ/ΝΤΗ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥ: _____</p> <p>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: _____</p>
<p>ΤΜΗΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ</p> <p>ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</p>

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ

	ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	ΣΧΕΤΙΚΑ ΚΑΛΗ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΤΙΚΗ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΗ
ΓΝΩΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	Κατανοεί μέρος της εργασίας, αλλά πρέπει να βελτιώσει τη συνολική γνώση. ()	Αρκετή γνώση όλων των πτυχών της παρούσας δουλειάς. ()	Δείχνει ικανοποιητική κατανόηση όλων των πτυχών της δουλειάς. ()	Έχει εξειδικευμένες γνώσεις στην παρούσα δουλειά. Είναι επαρκής γνώστης των πραγμάτων. ()
ΠΟΣΟΤΗΤΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	Συνήθως βρίσκεται πίσω από το πρόγραμμα εργασίας. Χρειάζεται καθοδήγηση/επιτήρηση. ()	Ποσότητα εργασίας σε ικανοποιητικό επίπεδο. ()	Εκτελεί ικανοποιητικά την εργασία του. Δεν αφήνει εκκρεμότητες. ()	Πολύ αποτελεσματικό και εργατικό άτομο. Πέρα από τα όρια του καθήκοντος. ()
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	Χρειάζεται να βελτιώσει την ποιότητα της	Σχετικά τακτικός και λεπτομερής. ()	Προσέχει τη λεπτομέρεια. Φροντίζει να	Πολύ σπάνια κάνει λάθη. Ακριβής,

	εργασίας για να πετύχει τα πρότυπα. Χρειάζεται συχνό έλεγχο. ()		τελειώνουν οι δουλειές του σωστά. ()	τακτικός και προσεκτικός. ()
ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΠΟΛΙΤΕΣ	Μερικές φορές δυσάρεστος και απότομος. ()	Ευγένεια και διάθεση σε αποδεκτά επίπεδα. ()	Γενικά ευχάριστος. ()	Πολύ ευγενικός και θετικός. Δημιουργεί εξαιρετικές σχέσεις με τους πολίτες. ()
ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝ	Χαμηλό ενδιαφέρον. Σπάνια ενθουσιώδης, ()	Δείχνει κάποιο ενδιαφέρον. ()	Ενδιαφέρον για την εργασία του, ενθουσιώδης. ()	Πολύ ενθουσιώδης και με μεγάλο ενδιαφέρον για την εργασία του. ()
ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ	Ανταγωνιστικός, δεν συνεργάζεται καλά με τους άλλους. ()	Συνεργάζεται σχετικά καλά με τους άλλους. ()	Καλό μέλος στην ομάδα. Προσφέρει βοήθεια. ()	Εξαιρετική ομαδική συνεργασία, οικειοθελής προσφορά προς τους συναδέλφους. ()
ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ	Χρειάζεται παρακίνηση, καθοδήγηση και επίβλεψη για να τελειώσει τη δουλειά. ()	Συνήθως τελειώνει τις δουλειές του με κάποια υπενθύμιση. ()	Χρειάζεται ελάχιστη επίβλεψη. Γενικά αξιόπιστο άτομο. ()	Απόλυτα αξιόπιστο άτομο. ()
ΕΥΕΛΙΞΙΑ/ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ	Δύσκολο να δεχτεί αλλαγές στην εργασία του και στη ρουτίνα της δουλειάς. ()	Μερικές φορές παραπονιέται για τις αλλαγές σε θέματα δουλειάς και ρουτίνας. ()	Θέλει και προτίθεται να δεχτεί αλλαγές στην εργασία του και τις υπάρχουσες συνήθειες. ()	Απόλυτα ευέλικτο και ευπροσάρμοστο άτομο όταν του ζητείται. ()
ΑΚΡΙΒΕΙΑ & ΠΑΡΟΥΣΙΑ	Απουσιάζει ή καθυστερεί και απαιτεί παρακολούθηση. ()	Συνήθως είναι παρόν και στην ώρα του. ()	Καλή παρουσία σε ό,τι αφορά την προσέλευση στην εργασία του. ()	Ακρίβεια και παρουσία εξαιρετική. ()
ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΕΜΦΑΝΙΣΗ	Ατημέλητος στην προσωπική του εμφάνιση. ()	Χρειάζεται σχετική υπενθύμιση για την περιποιημένη εμφάνιση. ()	Επιμελημένη εμφάνιση. ()	Εξαιρετικά περιποιημένη εμφάνιση. Προσέχει πάντα τη στολή και την ενδυμασία του. ()

Πηγή: Λαλούμης Α. Δ., Ρούπας Χρ. Β. (1996) «Διοίκηση προσωπικού τουριστικών επιχειρήσεων», *Interbooks*, Αθήνα.

– Το ιδανικό άτομο στην κατάλληλη θέση

Με το σύστημα των Πανελλαδικών Εξετάσεων οι υποψήφιοι αστυνομικοί προετοιμάζονται για τις υγειονομικές, αθλητικές και γνωστικές τους δοκιμασίες. Με αυτό τον τρόπο είναι σαν να υπάρχει ένα φίλτρο που να επιτρέπει στους πιο ικανούς για τα όρια που τίθενται, να προχωρήσουν. Οι νέοι μαθητευόμενοι στις Αστυνομικές Σχολές, έχουν τον χρόνο κατά τη φοίτησή τους να αναπτύξουν δεξιότητες και ικανότητες που μετέπειτα θα είναι καθοριστικές για την τοποθέτησή τους στην κατάλληλη θέση που θα μπορούν να αυξάνουν την αποτελεσματικότητα του Σώματος

εν γένει. Μια σημαντική παράμετρος είναι η στελέχωση των Αστυνομικών Τμημάτων κ.ά. με τον απαραίτητο αριθμό ανθρώπινου δυναμικού. Είναι αποδεδειγμένο ότι όσα λιγότερα άτομα υπάρχουν, τόσο πιο εύκολα τοποθετούνται σε θέσεις μόνο για να μην είναι κενές.

Κι ενώ αυτό προσφέρει πλεονέκτημα ατομικό, δηλαδή ο εργαζόμενος να έχει συνολική γνώση για κάθε θέση και να αποκτά έτσι εμπειρία κάθε είδους, σε συνολικό όμως επίπεδο, η τακτική αυτή μπορεί κάλλιστα να υποβιάσει την αποτελεσματικότητα του Τμήματος. Αυτό βέβαια εξαρτάται από το ποιόν των ανθρώπων που στελεχώνουν τη συγκεκριμένη Υπηρεσία. Ωστόσο, είναι αδιαμφισβήτητο ότι πολλές Υπηρεσίες της Ελληνικής Αστυνομίας πάσχουν από έλλειψη ανθρώπινου δυναμικού, ενώ πλέον η περισσότερη ανάγκη εντοπίζεται στην πρωτεύουσα της χώρας.

Πάντως, στην αρχή της καριέρας του αστυνομικού και όσο βέβαια το επιτρέπει το βαθμολόγιο, γιατί δεν είναι όλες οι θέσεις προφανώς επιτρεπτές για όλους, αποτελεσματικό θα ήταν κάθε άτομο να αλλάζει ανά καιρούς πόστο υπηρεσίας. Μάλιστα, μπορεί ένα άτομο με τη νέα του εμφάνιση, να παρατηρήσει κάτι που οι προηγούμενοι υστερούσαν να δουν ή μπορεί και να αδιαφορούσαν. Επιπλέον, δεν είναι όλες οι θέσεις το ίδιο απαιτητικές, ιδίως ό,τι έχει σχέση με φύλαξη π.χ. δημοσίων προσώπων. Είναι αδιανόητο ένας εργαζόμενος να τοποθετείται συστηματικά εκεί και στην ατζέντα της αστυνομικής του καριέρας να μην έχει συμπληρώσει πιο ενεργητική συνεισφορά στο Σώμα.

Αν το σκεφτούμε και ηθικά, γιατί κάποιος να είναι ένα γεμάτο οκτάωρο όρθιος, σε συνεχή ετοιμότητα και συναναστροφή με το κοινό και κάποιος άλλος να απολαμβάνει μια θέση χωρίς πολλές ευθύνες; Η «ανακύκλωση» στις θέσεις είναι σημαντική και πρέπει να λαμβάνεται υπόψη από τους Διοικητές. Μάλιστα, καλό θα ήταν να δίνεται προτεραιότητα σε μεγαλύτερους ηλικιακά αστυνομικούς καθώς οι θέσεις με τις λιγότερες δυσκολίες μπορεί να εκληφθεί και ως επιβράβευση για όσα έχουν προσφέρει όλα τα χρόνια και τους αξίζει λίγη αποσυμφόρηση.

Ο δρόμος που θα οδηγήσει στην τοποθέτηση του ιδανικού ατόμου στη σωστή για εκείνον αλλά και για το Σώμα, πόστο είναι η ακριβής περιγραφή θέσης εργασίας και σκιαγράφηση των χαρακτηριστικών που θα πρέπει οπωσδήποτε να διαθέτει ο εργαζόμενος για τη στελέχωση της συγκεκριμένης. Τα κριτήρια που θα διασφαλίσουν την ικανότητα διάθεσης του ατόμου στο ανάλογο πόστο θα πρέπει οπωσδήποτε να αφορούν τα φυσικά προσόντα (φύλο, ηλικία, εμφάνιση, υγεία, ομιλία, παρατηρητικότητα). Δεύτερον, να σχετίζονται με τη μόρφωση και την εκπαίδευση του αστυνομικού, δηλαδή αν έχει στη διάθεσή του διπλώματα οδήγησης, γνώση ξένων γλωσσών, αλλά και πανεπιστημιακά προσόντα όπως της Διοικητικής Επιστήμης. Σε τρίτο στάδιο, θα πρέπει να αναλογιστεί η πείρα στο επάγγελμα και η συμπεριφορά που έχει επιδείξει, σε συναδέλφους αλλά και σε ατομικό επίπεδο⁷⁵.

⁷⁵ Λαλούμης Α. Δ., Ρούπας Χρ. Β. (1996) «Διοίκηση προσωπικού τουριστικών επιχειρήσεων», *Interbooks*, Αθήνα, σ. 131.

Εν πάση περιπτώσει ενώ ο αστυνομικός οφείλει να παρουσιάζεται βάσει επαγγελματικής ταυτότητας ως άτομο ικανό για όλα, σίγουρα με τα χρόνια η ανάληψη θέσης βάσει των ικανοτήτων που έχει διαμορφώσει είναι ένα προτέρημα για τη συνολική απόδοση της Αστυνομίας.

– Διαχείριση παραπόνων των εργαζομένων

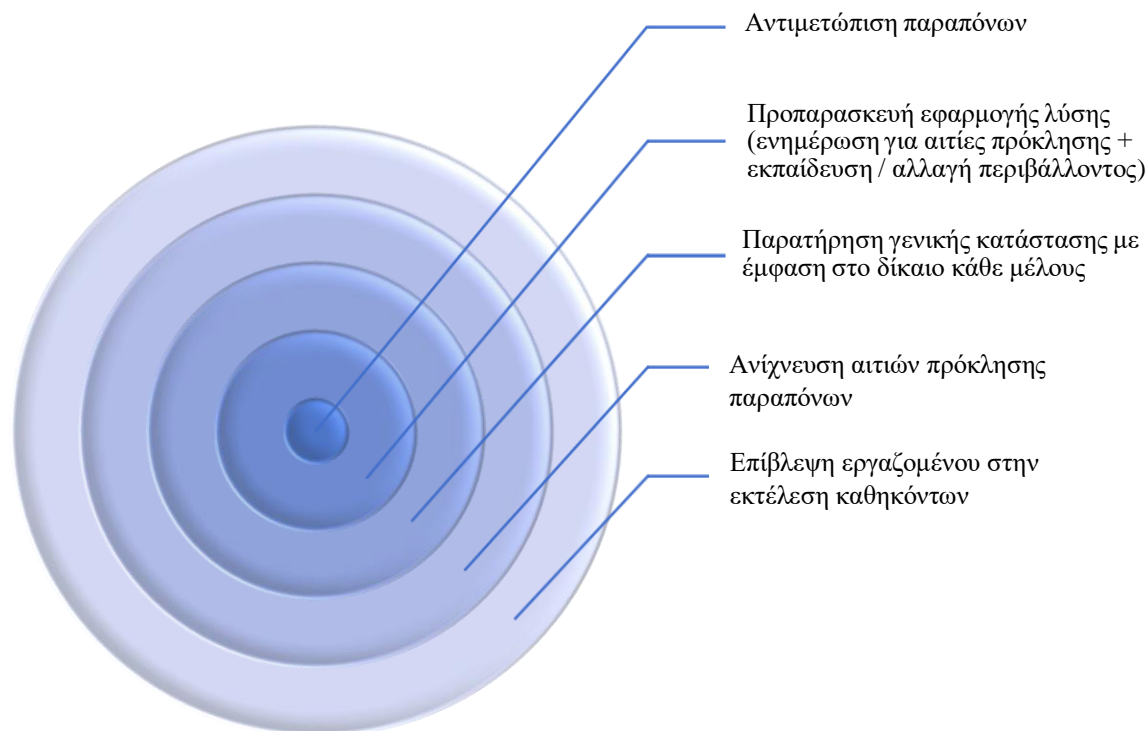
Άραγε λαμβάνονται υπόψη επί του πρακτέους από τα ανώτερα στελέχη τα παράπονα των εργαζομένων στην Ελληνική Αστυνομία; Κάθε «κοινότητα» είναι εύλογο να έχει και τις δυσάρεστες πτυχές της, που πηγάζουν από ποικίλους παράγοντες σε συνάρτηση με τα προσωπικά πιστεύω κάθε αστυνομικού υπαλλήλου. Σε πρώτο στάδιο πρέπει να υπογραμμιστεί ότι ένας από τους πιο δύσκολους στόχους της Διοίκησης είναι να εξισορροπήσει τα συμφέροντα του ανθρώπινου δυναμικού που έχει στη διάθεσή της. Κι αυτό, έρχεται σε αντιστοιχία με τους υπόλοιπους διαθέσιμους πόρους, οικονομικούς και υλικούς, όπως οι εγκαταστάσεις και γενικότερα οι υποδομές. Το πρόβλημα, λοιπόν έγκειται στο γεγονός ότι υπάρχουν περιορισμένοι πόροι, ώστε να οδηγήσουν στα επιθυμητά αποτέλεσμα κι όλοι να είναι ευχαριστημένοι.

Επιπλέον, κάθε άνθρωπος έχει τη δική του ιδιοσυγκρασία που σημαίνει ότι κάποιος μπορεί να μην είναι ικανοποιημένος από τον τρόπο που διαμορφώνονται οι υπηρεσίες στη γραμματεία του Τμήματος του, με το απλό παράδειγμα να θέλει να εργάζεται τουλάχιστον 6 φορές σε βραδινή βάρδια για να κερδίζει παραπάνω χρήματα, επειδή τα έχει ανάγκη. Αν δεν εισακουστεί η επιθυμία του, υπάρχουν δύο ενδεχόμενα: είτε να εκφράσει τα παράπονά του, είτε να συμβιβαστεί με αυτά. Είναι υποκειμενικό και για αυτό κάθε αστυνομικός βάσει της προσωπικότητά του θα αντιδράσει αναλόγως.

Η Διοίκηση με τη σειρά της θα πρέπει να κατανοεί και να προβαίνει σε περαιτέρω ενέργειες για την κάλυψη των αναγκών των εργαζομένων της καθώς μετά μπορεί να δημιουργηθεί ολόκληρος φαύλος κύκλος αντιδράσεων, ειδικά αν ευνοούνται ολίγοι έναντι των πολλών. Μάλιστα, ωφέλιμο θα ήταν οι Ανώτεροι Αξιωματικοί να προσπαθούν να αντλούν τις απόψεις και τους προβληματισμούς των υφισταμένων τους, καθώς μόνο έτσι θα μπορέσει να εκμαιευτεί λύση. Διαφορετικά, είναι πιθανό να ακολουθήσουν σκόπιμες απουσίες προς ένδειξη αθέατης διαμαρτυρίας με μέσο την αναρρωτική άδεια σε ορισμένο χρόνο και γενικότερα την αδιαφορία και τη μειωμένη απόδοση.

Αυτά, πρέπει οπωσδήποτε να προλαμβάνονται και οι Διοικητές θα πρέπει να δίνουν έμφαση στην εις βάθος γνωριμία με τους συναδέλφους τους, ώστε να αξιολογήσουν μετέπειτα αν τα παράπονα είναι εύστοχα και πρέπει να προβούν στην ικανοποίησή τους. Ακόμα μέχρι και οι συναδελφικές αντιζηλίες πρέπει να είναι γνωστές στους ανώτερους καθώς όλα παίζουν ρόλο στην απόδοση των εργαζομένων. Στις περισσότερες περιπτώσεις των παραπόνων οι απαιτούμενες ενέργειες είναι εκείνες που ακολουθούν στο Σχήμα 5.5.

Σχήμα 5.5



Στάδια αντιμετώπισης παραπόνων

Πηγή: Λαλούμης Α. Δ., Ρούπας Χρ. Β. (1996) «Διοίκηση προσωπικού τουριστικών επιχειρήσεων», *Interbooks*, Αθήνα, σ. 67 – 69.

Επεξεργασμένο

– Αποτελεσματική Ηγεσία

Όλη η δεξιοτεχνία της ηγεσίας κρύβεται στη θέληση εκείνου που οραματίζεται μια οργανωσιακή αλλαγή. Για αυτό η ηγεσία (*leadership*) ορίζεται ως η διαδικασία κατά την οποία ένα άτομο επηρεάζει θετικά μια ομάδα ανθρώπων, για να επιτύχουν έναν κοινό στόχο. Οι αστυνομικοί υπάλληλοι σύμφωνα με τη σχετική μελέτη περίπτωσης για το Σώμα της Ελληνικής Αστυνομίας, εκδηλώνουν προτίμηση για τη μορφή Ηγεσίας που επενδύει στις διαπροσωπικές σχέσεις των δύο πλευρών, καθώς και στη συνεχή ανάπτυξη, ικανοποίηση και στήριξη των εργαζομένων.

Βασικά διοικητικά ζητήματα που καλείται να διευθετήσει είναι η διαχείριση των εργαζομένων που έχουν χαμηλή αυτοπαρακίνηση, καθώς και όσα επηρεάζουν την παραγωγικότητά τους⁷⁶. Ένας Ηγέτης ενθαρρύνει το ηθικό της ομάδας του, προσπαθεί

⁷⁶ Χυτήρης Σ. Λ. (2017) «Οργανωσιακή συμπεριφορά: έννοιες, θεωρία και τρόποι συμπεριφοράς για αποτελεσματική διοίκηση», δ' εκδ., Μπένου, Αθήνα, σ. 418, 482.

να διατηρεί το κίνητρο για την προσπάθεια που καταβάλλουν. Ιδίως για το αστυνομικό επάγγελμα που υποφώσκουν κάθε είδους κίνδυνοι και υπάρχει έντονο άγχος για την ασφαλή και νόμιμη αποπεράτωση των καθηκόντων.

Με λίγα λόγια, ενώ επιτάσσεται η αυστηρή επίβλεψη του ανθρώπινου δυναμικού, δεν αρκεί, για να είναι εξ' ολοκλήρου αποτελεσματικό το Σώμα. Ο Προϊστάμενος θα πρέπει να είναι πρόθυμος να ακούσει και να βοηθήσει για τη σωστή αποπεράτωση των καθηκόντων, καθώς το φιλικό κλίμα μεταξύ συναδέλφων κερδίζει κάθε τυπική σχέση. Άλλωστε σε δύσκολα περιστατικά ο μόνος που μπορεί να σε προστατέψει είναι ο συνάδελφός σου. Για αυτό σε καμία περίπτωση δε θα πρέπει να καλλιεργούνται σχέσεις επιφανειακές που φέρνουν ενδεχομένως σε σύγκρουση την ομάδα του εκάστοτε Τμήματος. Συνήθως όταν αντικρούονται συμφέροντα, υπάρχουν και οι επικείμενες απρόσιτες συμπεριφορές, όπως στην περίπτωση που εξυπηρετούνται κάποιιοι εις βάρος άλλων⁷⁷.

⁷⁷ Τριγώνης Γρ., (2021) «Τύποι ηγεσίας και αποδοτικότητα των εργαζομένων: Μελέτη περίπτωσης Ελληνικής Αστυνομίας», Πανεπιστήμιο Πειραιώς, σ. 123.

ΕΠΙΛΟΓΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Οι υφιστάμενες κρίσεις που απειλούν την ασφάλεια της κοινωνίας θέτουν την πολιτική προστασία καθημερινά σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης. Στόχος της Τουριστικής Αστυνομίας είναι η δημιουργία ασφαλών προορισμών, που με τη σειρά τους θα δώσουν νέα πνοή στην τουριστική ανάπτυξη της Ελλάδας, ποιοτικά προσανατολισμένη. Σε αυτό όμως συντελούν ποικίλοι παράγοντες για αυτό και κρίνεται αναγκαία η μαζική και ουσιαστική προσπάθεια με τις τοπικές κοινότητες για ένα αποτέλεσμα αποδοτικό, που θα διαρκέσει και θα φέρει αξία στον γηγενή πληθυσμό αλλά και στους παραθεριστές.

Υπογραμμίζεται ότι οι τουρίστες μπορεί να επιλέξουν έναν τόπο για διαμονή λόγω της φυσικής ομορφιάς του, αλλά ταυτόχρονα ενδέχεται και να απορρίψουν έναν προορισμό λόγω των κινδύνων που εγκυμονούν. Συνεπώς, όταν νιώθουν ότι απειλείται η προσωπική τους ασφάλεια είναι επακόλουθο να υπάρχει αντίκτυπος και στον αριθμό αφίξεων της χώρας. Ένα ατύχημα ασφαλείας μπορεί να καταστρέψει τη φήμη ενός τόπου. Τέτοιου είδους αρνητικές αντιλήψεις, έχει σκοπό να καταπολεμήσει, διασφαλίζοντας μια ποιοτική τουριστική εμπειρία, η επιβλέπουσα αρχή σε συνάρτηση πάντα με το Υπουργείο Τουρισμού, που παρέχει τις απαραίτητες υποδείξεις τουριστικής πολιτικής.

Δε θα πρέπει να λησμονούμε ότι δικαίωμα να ταξιδεύουν έχουν όλοι, κι η ζήτηση για ασφάλεια θα πρέπει να είναι απαραίτητη προϋπόθεση κατά την αγορά ενός ποιοτικού τουριστικού προϊόντος. Εάν τα Σώματα Ασφαλείας χρησιμοποιηθούν σωστά και καταλλήλως, μπορούν να γίνουν εργαλείο οικονομικής ανάπτυξης. Ο ρόλος της Αστυνομίας πρέπει να είναι διορατικός και συνάμα προληπτικός. Όσο υπάρχει φτώχεια, η εγκληματικότητα θα ακμάζει. Η μέριμνα για τουριστική προστασία είναι ζήτημα εθνικό και κάθε είδους επένδυση στην Τουριστική Αστυνομία, είναι επένδυση στο οικονομικό μέλλον της χώρας.

Πρέπει να διατρανώνεται ότι η αποστολή της Ελληνικής Αστυνομίας δεν είναι οι συλλήψεις ή οι ρυθμίσεις της κυκλοφορίας. Κατά κύριο λόγο πρέπει να αναζητά τις αιτίες των αναδυόμενων προβλημάτων, συμμετέχοντας ενεργά στις κοινωνικές ζυμώσεις με πρόταγμα την ειρήνη και την αρμονική συμβίωση. Κοντολογίς, η εμπάθυνση στις υποθέσεις των πολιτών, θα διακρίνει την Αστυνομία από το τυπικό της δημόσιας υπηρεσίας, τονίζοντας τη δέσμευση που κουβαλά κάθε αστυνομικός να υπηρετεί την πατρίδα. Άλλωστε, σε μια κοινωνία νομοταγών και ειρηνόφιλων, δεν θα υπήρχε ανάγκη αστυνομίας, δικαστικών και σωφρονιστικών ιδρυμάτων.

Για εκείνους που πιστεύουν ότι η «αστυνομοκρατία» βλέπει τη χώρα, η απάντηση είναι η εξής: η Αστυνομία δεν είναι το Σώμα που πολεμά τον πολίτη. Κάθε νομοταγής άνθρωπος δεν έχει λόγο να υιοθετεί κακόβουλες αντιλήψεις για τον Έλληνα αστυνομικό που με μισθό φτώχειας προσπαθεί να παρέχει τα βέλτιστα με κίνδυνο πολλές φορές τη ζωή του. Ο αστυνομικός κυνηγάει κάθε είδους κακό για να προστατέψει τον άγνωστο σε εκείνον πολίτη, τον φίλο, την σύζυγό του, το παιδί του. Η Τουριστική Αστυνομία αποτελεί δείγμα υπηρεσίας που προσφέρει απλόχερα κάθε είδους βοήθεια.

Η Ελλάδα, χώρα κατά κόρον προσέλκυσης τουριστών θα ήταν αδιανόητο να έχει αδύναμη Τουριστική Αστυνομία. Να σημειωθεί ότι εκτός του ελληνικού πληθυσμού έχει να αντιμετωπίσει και τις εκατομμύρια αφίξεις ανθρώπων από κάθε πλευρά της Γης. Ανθρώπους που έχουν διαφορετικές ιδεολογίες, θρησκείες, συνήθειες. Έργο της, η επίβλεψη όλων, για ομαλή συμβίωση. Έχοντας προβεί στη διενέργεια εσωτερικών ρυθμίσεων του Σώματος που θα βελτιστοποιήσουν τον κλάδο σύμφωνα με τα σύγχρονα πρότυπα και με τη διενέργεια απανταχού ελέγχων, το περιθώριο παραβάσεων θα ελαχιστοποιηθεί και έτσι θα περιοριστούν οι «κατά συρροή» παραβάσεις. Εν τέλει, η Ελλάδα μπορεί να είναι μια χώρα που θα φιλοξενεί κάθε πολίτη με ασφάλεια, κι ο τουρισμός είναι το φαινόμενο που διδάσκει ότι σε όσες περισσότερες πόλεις θα πας, τόσο περισσότερο ο νους θα εξυψώνεται.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄



Συνέντευξη του Διευθυντή της Αστυνομικής Διεύθυνσης Πειραιά,
Ταξίαρχο, κ. Πρωτοσίλαο Κωστάζο.

Συνέντευξη του Διευθυντή της Αστυνομικής Διεύθυνσης Πειραιά, Ταξίαρχο, κ. Πρωτοσίλαο Κωστάζο.



Διευθυντής Α.Δ. Πειραιά

κ. Πρωτοσίλαος Κωστάζος

Ταξίαρχος

- **Θεωρείτε ότι θα έπρεπε να υπάρχουν ειδικά κριτήρια επιλογής υποψηφίων για τη στελέχωση της Τουριστικής Αστυνομίας; Αν ναι, ποια είναι αυτά.**
- Όλο το αστυνομικό προσωπικό που εξέρχεται από τις Αστυνομικές Σχολές, πληροί τις προϋποθέσεις για να υπηρετήσει σε όλες τις Αστυνομικές Υπηρεσίες, καθόσον κατά τη φοίτησή τους, παρακολουθούν μια σειρά μαθημάτων ολοκληρωμένης εκπαίδευσης. Ωστόσο, σε μια Υπηρεσία όπως είναι το Τμήμα Τουριστικής Αστυνομίας, που είναι αναπόφευκτη η επαφή με τουρίστες και συχνά αλλοδαπούς, αποτελεί αδιαμφισβήτητη, ιδιαίτερα σημαντικό κριτήριο για τη στελέχωση τέτοιων Υπηρεσιών η γνώση ξένων γλωσσών και κυρίως της αγγλικής.
- **Ποια είναι μια τυπική περιγραφή ενός ελέγχου π.χ. σε ξενοδοχειακή μονάδα;**
- Κατά τη διενέργεια αστυνομικού ελέγχου σε ξενοδοχειακή μονάδα, οι αστυνομικοί επικοινωνούν με τον προσωρινά υπεύθυνο της μονάδας ο οποίος και τους επιδεικνύει όλα τα απαραίτητα έγγραφα για την νόμιμη λειτουργία του ξενοδοχείου, ως αυτά προβλέπονται από τη σχετική νομοθεσία σε θέματα τουρισμού καθώς και τις σχετικές υγειονομικές και λοιπές διατάξεις. Το αντικείμενο των ελέγχων είναι ευρύ, ωστόσο ενδεικτικά μπορούν να αναφερθούν έλεγχοι που αφορούν σε θέματα πυρασφάλειας της εγκατάστασης, στο εργαζόμενο προσωπικό, όπου ελέγχονται τα πιστοποιητικά υγείας και η ασφάλιση αυτών. Περαιτέρω, ελέγχεται η νόμιμη λειτουργία τυχόν καταστήματος υγειονομικού ενδιαφέροντος που λειτουργεί εντός της ξενοδοχειακής μονάδας. Επιπρόσθετα, εάν στη μονάδα, υφίσταται κολυμβητική δεξαμενή (πiscίνα), ελέγχεται η ύπαρξη σχετικής άδειας. Τα αποτελέσματα των ελέγχων κοινοποιούνται στις συναρμόδιες Υπηρεσίες για τις δικές τους ενέργειες στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους, σε συντρέχουσα περίπτωση.

- **Ποια είναι τα προβλήματα που αντιμετωπίζει η Τουριστική Αστυνομία; Υπάρχει συνεργασία με τους πολίτες / επιχειρηματίες;**
- Τα προβλήματα που αντιμετωπίζει ως επί το πλείστον η Τουριστική Αστυνομία αφορούν στην επικοινωνία με τους πολίτες, μέχρις ότου γίνει πλήρως κατανοητό ποιο είναι το πρόβλημα που αντιμετωπίζουν. Αυτό ασφαλώς εξαρτάται από τη γλώσσα επικοινωνίας, αλλά και από την κατάσταση στην οποία βρίσκονται οι πολίτες, οι οποίοι αρκετές φορές βρίσκονται σε σύγχυση και αυτό καθιστά ακόμη πιο δύσκολη την επικοινωνία. Σε κάθε περίπτωση πάντως, τα αστυνομικά όργανα καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια με σκοπό την επίλυση τέτοιων δυσχερειών και την εξυπηρέτηση των πολιτών. Οι πολίτες, καθώς και οι επιχειρήσεις είναι συνεργάσιμοι τις περισσότερες φορές κατά τη διενέργεια ελέγχων και δεν παρεμποδίζουν το έργο των αστυνομικών.
- **Τί αφορούν συνήθως τα περισσότερα πρόστιμα των παραβάσεων της τουριστικής νομοθεσίας;**
- Οι υπηρεσίες δικαιοδοσίας μας που ασχολούνται με την εφαρμογή της τουριστικής νομοθεσίας είναι το Τμήμα Τουριστικής Αστυνομίας Πειραιά, αλλά και τα Γραφεία Τουρισμού που λειτουργούν στα Αστυνομικά Τμήματα των νήσων Αργοσαρωνικού. Τα περισσότερα πρόστιμα τουριστικής νομοθεσίας που βεβαιώνονται, αφορούν σε ελεύθερη κατασκήνωση κατά τους θερινούς μήνες, καθώς επίσης και παραβάσεις σε τουριστικά γραφεία. Επιπλέον, βεβαιώνονται και παραβάσεις σε καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος όπως καφετέριες, καντίνες κλπ., ο έλεγχος λειτουργίας των οποίων εμπίπτει στις αρμοδιότητες της Τουριστικής Αστυνομίας, αλλά και των λοιπών Αστυνομικών Τμημάτων.
- **Τί είδους τουρίστες συναντάμε στον Πειραιά; Π.χ. είναι ενημερωμένοι;**
- Ο Πειραιάς, αποτελεί το μεγαλύτερο λιμάνι της χώρας, της Μεσογείου, αλλά και ένα από τα μεγαλύτερα του κόσμου, τόσο σε κίνηση εμπορευμάτων, όσο και επιβατών. Κατόπιν αυτού, είναι προφανές πως στον λιμένα του Πειραιά καταφθάνει καθημερινά πλήθος τουριστών, Ελλήνων αλλά και αλλοδαπών. Ασφαλώς και ένα μέρος αυτών των τουριστών είναι νομοταγείς πολίτες και ενημερωμένοι σχετικά με την εθνική νομοθεσία και διαδικασίες, ωστόσο δεν εκλείπει και μέρος τουριστών, οι οποίοι είτε δε βρίσκονται νόμιμα στη χώρα, είτε εκκρεμούν σε βάρος τους, καταδικαστικές αποφάσεις. Στο σημείο αυτό πρέπει να επισημάνω πως ο Λιμένας Πειραιά συνδέεται ακτοπλοϊκώς με τα περισσότερα νησιά της Ελλάδος και αποτελεί αδιαμφισβήτητο τόπο άφιξης και αναχώρησης, αντίστοιχα παράνομων τουριστών.
- **Ποιες είναι οι προκλήσεις που καλείται να αντιμετωπίσει ένα στέλεχος της Τουριστικής Αστυνομίας σε ένα αστικό κέντρο όπως ο Πειραιάς εν αντιθέσει με κάποιον που υπηρετεί σε επαρχία;**
- Η αρμοδιότητα του Τμήματος Τουριστικής Αστυνομίας Πειραιά εκτείνεται στη διοικητική περιφέρεια του χερσαίου τμήματος της Διεύθυνσης Αστυνομίας Πειραιά, δηλαδή σε 7 Δήμους. Πρόκειται για μεγάλη έκταση αρμοδιότητας σε αντίθεση με Υπηρεσίες Τουριστικής Αστυνομίας επαρχίας. Πέραν αυτού, το αστικό κέντρο του Πειραιά, αλλά και οι περιφερειακοί Δήμοι, είναι ιδιαίτερα πυκνοκατοικημένοι με

πλήθος επιχειρήσεων. Εξαιτίας αυτού, τα στελέχη της Τουριστικής Πειραιά έρχονται αντιμέτωπα με συνεχείς προκλήσεις κατά τη διάρκεια της Υπηρεσίας τους, τόσο από πλευράς φόρτου εργασίας, όσο και από πλευρά αντικειμένου καθώς τα περιστατικά ποικίλλουν.

- **Ποιες είναι οι βλέψεις της Τουριστικής Αστυνομίας για την ανάπτυξη του τουρισμού στον Πειραιά;**
- Τα στελέχη του Τμήματος Τουριστικής Αστυνομίας Πειραιά βρίσκονται συνεχώς σε επικοινωνία και συνεργασία με λοιπές συναρμόδιες Υπηρεσίες, όπως οι Λιμενικές και Τελωνειακές Αρχές και ενημερώνονται για τις ισχύουσες, κατά περίπτωση, νομοθετικές διατάξεις αναφορικά με αστυνομικά φύσεως ζητήματα και θέματα τουρισμού. Τελώντας πάντα στη διάθεση των πολιτών για παροχή υπηρεσιών, αλλά και κάθε δυνατής βοήθειας, προκειμένου οι τουρίστες και επισκέπτες εν γένει του Πειραιά, να διαμορφώνουν μία καλή εικόνα για την πόλη μας και κατ' επέκταση για τη χώρας μας, η οποία ανέκαθεν αποτελούσε μια από τις πρώτες επιλογές των τουριστών και στόχο μας αποτελεί η διατήρηση αυτής της επιλογής.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β΄



«Στιγμιότυπα Οθόνης: κριτικές για τις Τουριστικές Υπηρεσίες Ελλάδος».

Τμήμα Τουριστικής Αστυνομίας Αθηνών

Βεΐκου 45, Αθήνα

Γράψτε κριτική

1,8 ★★☆☆☆ 25 αξιολογήσεις ⓘ

A Ashlee Yang

3 αξιολογήσεις

★★★★☆ πριν από 2 χρόνια

Very unprofessional cops here.they are in their sweat pants and t shirts playing video games on their computer.when victim's ask them for help or what to do they don't even explain at all. don't ever come to this horrible place and don't expect the cops r real cops.they don't even act like cops...for sure corrupted.when u in a foreign country and the police doesn't even do their job to help out is the worst feeling ever.

(Μετάφραση από την Google)

Πολύ αντιεπαγγελματικοί μπάτσοι εδώ. Είναι στο παντελόνι τους και στα πουκάμισα που παίζουν βιντεοπαιχνίδια στον υπολογιστή τους. Όταν το θύμα τους ρωτήσει για βοήθεια ή τι να κάνουν, δεν εξηγούν καν καθόλου. ποτέ δεν έρχονται σε αυτό το φρικτό μέρος και μην περιμένετε από τους αστυνομικούς r πραγματικούς cops.they δεν λειτουργούν ακόμη και ως μπάτσοι ... σίγουρα corrupted.when σε μια ξένη χώρα και η αστυνομία δεν κάνει καν εργασία για να βοηθήσει είναι το χειρότερο συναίσθημα ποτέ.

👍 7

Τμήμα Τουριστικής Αστυνομίας Αθηνών

Βεΐκου 45, Αθήνα

Γράψτε κριτική

1,8 ★★☆☆☆ 25 αξιολογήσεις ⓘ

Ταξινόμηση κατά

Πιο σχετικά

Νεότερα

Υψηλότερη

Χαμηλότερη

O Olga Voicu

5 αξιολογήσεις · 1 φωτογραφία

★★★★★ πριν από 6 μήνες

Very very helpful and nice!!!! My wallet was stolen, I called the tourist's police and they helped me by calling the parking lot to ensure my car is kept safe and they were very very helpful in telling me the following steps. If you are lost, you can call 100 and the police can take you to the station to fill all the necessary forms. Two policemen helped me during this distress, I cannot be more grateful for their support!

(Μετάφραση από την Google)

Πολύ χρήσιμο και ωραίο !!!! Το πορτοφόλι μου είχε κλαπεί, τηλεφώνησα στην αστυνομία του τουρίστα και με βοήθησαν τηλεφωνώντας στο χώρο στάθμευσης για να διασφαλίσω ότι το αυτοκίνητό μου διατηρείται ασφαλές και ήταν πολύ χρήσιμο να μου πουν τα παρακάτω βήματα. Εάν χάσετε, μπορείτε να καλέσετε το 100 και η αστυνομία μπορεί να σας μεταφέρει στο σταθμό για να συμπληρώσετε όλα τα απαραίτητα

Γενική Περιφερειακή Αστυνομική Διεύθυνση Ιονίων Νήσων

Ιουλίας Ανδρεάδη 1, Κέρκυρα

Γράψτε κριτική

3,3 ★★★★★ 19 αξιολογήσεις

Οι αξιολογήσεις δεν είναι επαληθευμένες. ⓘ



Metatron

52 αξιολογήσεις

★★★★★ πριν από 2 χρόνια

(Μετάφραση από το Google) Σας ευχαριστούμε για τη βοήθειά σας για την απάτη που βιώσαμε από τον ιδιοκτήτη των διαμερισμάτων Marilena - Dassia. Πολύ ευγενικό, πρόθυμο να βοηθήσει. Συγχαρητήρια σε όλους από τον Επιθεωρητή, τον Αρχηγό, στον Αρχηγό Αστυνομίας της Κέρκυρας

(Αρχικό κείμενο)

Hvala na pomoći u vezi prevare koju smo doživeli od strane vlasnika objekta Marilena apartments - Dassia. Vrlo ljubazni, spremni da vam pomognu . Pohvale za sve od inspektora, šefa, do načelnika policije Krf....

👍 Μου αρέσει

Γενική Περιφερειακή Αστυνομική Διεύθυνση Ιονίων Νήσων

Ιουλίας Ανδρεάδη 1, Κέρκυρα

Γράψτε κριτική

3,3 ★★★★★ 19 αξιολογήσεις

Οι αξιολογήσεις δεν είναι επαληθευμένες. ⓘ

👍 Μου αρέσει



Rasa Grigaite

1 αξιολόγηση

★★★★★ πριν από 4 μήνες

(Μετάφραση από το Google) Μας έκλεψαν το αυτοκίνητο, ανυπομονούμε για πέντε ώρες την αστυνομία. Είμαστε με ένα μικρό παιδί. Έχουμε ήδη τηλεφωνήσει τέσσερις φορές και συνεχίζουμε να λέμε ότι το πλήρωμα είναι κοντά. Πάμε και στην πρεσβεία... Είναι πολύ απογοητευτικό να γίνεται τέτοια «παραγγελία» σε κράτος μέλος της Ε.Ε.

(Αρχικό κείμενο)

Arvogė mūsų mašinos, negalim sulaukti policijos jau penkias valandas. Esame su mažu vaiku. Skambinom jau keturis kartus ir vis sako, kad ekipažas jau netoli. Kreipsimės ir į ambasadą... Labai armaudu, kad ES narėje vyksta tokia " tvarka".

Αστυνομικό Τμήμα Κω

Ακτή Μιαούλη 10, Κως

Γράψτε κριτική

4,1 ★★★★★ 36 αξιολογήσεις

Οι αξιολογήσεις δεν είναι επαληθευμένες. ⓘ



Jens Trommer

Τοπικός οδηγός · 85 αξιολογήσεις · 103 φωτογραφίες

★★★★★ πριν από 3 χρόνια

(Μετάφραση από το Google) Πολύ χρήσιμο και φιλικό. Παρά τις γλωσσικές δυσκολίες, καλή βοήθεια. ...

[Περισσότερα](#)

Αστυνομικό Τμήμα Μυκόνου

Μύκονος

Γράψτε κριτική

1,4 ★★☆☆☆ 21 αξιολογήσεις

Οι αξιολογήσεις δεν είναι επαληθευμένες. ⓘ



Caitlin Beckett

10 αξιολογήσεις

★★★★★ πριν από έναν μήνα

Had dropped/lost my phone somewhere in town and had absolutely no faith that I'd find it again but some LOVELY person turned it into the police. After going in to ask about it, I had it back within 30 seconds. If you've lost your phone, it's definitely worth it to check with them!

(Μετάφραση από το Google)

Είχα πέσει/έχασε το τηλέφωνό μου κάπου στην πόλη και δεν είχα καμία απολύτως πίστη ότι θα το έβρισκα ξανά, αλλά κάποιος ΑΓΑΠΗΤΙΚΟΣ άνθρωπος το μετέφερε στην αστυνομία. Αφού μπήκα να το ρωτήσω, το πήρα πίσω μέσα σε 30 δευτερόλεπτα. Αν έχετε χάσει το τηλέφωνό σας, σίγουρα αξίζει τον κόπο να επικοινωνήσετε μαζί τους!

Αστυνομικό Τμήμα Μυκόνου

Μύκονος

Γράψτε κριτική

1,4 ★★☆☆☆ 21 αξιολογήσεις

Οι αξιολογήσεις δεν είναι επαληθευμένες. ⓘ



Ettoile Z

Τοπικός οδηγός · 98 αξιολογήσεις · 128 φωτογραφίες

★★★★☆ πριν από μία εβδομάδα **NEO**

Can't reach them! I called a dozen times and seems like they answer the phone but no voice and then the line goes down!

(Μετάφραση από το Google)

Δεν μπορείς να τους φτάσεις! Τηλεφώνησα δεκάδες φορές και φαίνεται ότι απαντούν στο τηλέφωνο αλλά δεν υπάρχει φωνή και μετά η γραμμή πέφτει!

Σταθμός Τουριστικής Αστυνομίας

Μίνως 8, Χερσόνησος

Γράψτε κριτική

3,0 ★★★★★ 15 αξιολογήσεις

Οι αξιολογήσεις δεν είναι επαληθευμένες. ⓘ



Tim

2 αξιολογήσεις

★★★★★ πριν από 3 χρόνια

Policeman literally told me he was disappointed in me for complaining about their bureaucracy because the law prevents "drunk" people from filling in a form to create a declaration of theft. Moreover, the same policeman told me I should not visit Greece ever again if I don't like that. This is how they treat tourists in this place.

(Μετάφραση από το Google)

Ο αστυνομικός μου είπε κυριολεκτικά ότι ήταν απογοητευμένος από μένα επειδή παραπονέθηκα για τη γραφειοκρατία του επειδή ο νόμος εμποδίζει τους "μεθυσμένους" ανθρώπους να συμπληρώσουν ένα έντυπο για να δημιουργήσουν μια δήλωση κλοπής. Επιπλέον, ο ίδιος αστυνομικός μου είπε ότι δεν θα πρέπει ποτέ να επισκέπτονται την Ελλάδα αν δεν μου αρέσει αυτό. Αυτός είναι ο τρόπος με τον οποίο αντιμετωπίζουν οι τουρίστες σε αυτό το μέρος.

👍 4

Σταθμός Τουριστικής Αστυνομίας

Μίνως 8, Χερσόνησος

Γράψτε κριτική

3,0 ★★★★★ 15 αξιολογήσεις

Οι αξιολογήσεις δεν είναι επαληθευμένες. ⓘ

👍 4



Sebastian F.

Τοπικός οδηγός · 95 αξιολογήσεις · 42 φωτογραφίες

★★★★★ πριν από 2 μήνες

Very good and professional officers on duty today. We needed help with 2 barell-dogs. The officers in the station were speaking a good English, after we explained the problem, they drove with us to the place where the dogs are and spoke to the owner and make a report. We hope the dogs will have now a little better life without chains!! Thanks for your help to the 2 Greek police-officers 🙌👍 Great Job

(Μετάφραση από το Google)

Πολύ καλοί και επαγγελματίες αξιωματικοί σε υπηρεσία σήμερα. Χρειαζόμασταν βοήθεια με 2 barell-dogs. Οι αξιωματικοί στο σταθμό μιλούσαν καλά αγγλικά, αφού εξηγήσαμε το πρόβλημα, οδήγησαν μαζί μας στο μέρος που βρίσκονται τα σκυλιά και μίλησαν με τον ιδιοκτήτη και έκαναν αναφορά. Ελπίζουμε τα σκυλιά να έχουν τώρα λίγο καλύτερη ζωή χωρίς αλυσίδες!! Ευχαριστώ για τη βοήθειά σας στους 2 Έλληνες αστυνομικούς 🙌👍 Τέλεια δουλειά

Πρωτογενείς Πηγές

Ποιοτική έρευνα: Συνέντευξη με τον Διευθυντή της Αστυνομικής Διεύθυνσης Πειραιά, Ταξίαρχο, κ. Πρωτοσίλαο Κωστάζο.

Νομοθεσία

- Ν. 91 / 1968
- Ν. 710 / 1977
- Ν. 1481 / 1984
- Ν. 174 / 1986
- Ν. 4139 / 2013
- Ν. 4619 / 2019
- Άρθρο 9 του Ν. 2800 / 2000, «Αποστολή της Ελληνικής Αστυνομίας».
- Π.Δ. 254/2004, Φ.Ε.Κ. 238/Α, «Κώδικας Δεοντολογίας του Αστυνομικού».
- Άρθρα 34 – 42 του Π.Δ. 14 / 2001, «Αρμοδιότητες Οργάνων Αρχηγείου Ελληνικής Αστυνομίας».
- Π.Δ. 254/2004 – Φ. Ε. Κ. 238/Α/3 – 12 – 2004
- Π.Δ. 508 / 1984, «Σύσταση, οργάνωση και λειτουργία υπηρεσιών Τουριστικής Αστυνομίας του Υπ. Δημ. Τάξης».
- Π. Δ. 350 / 2003 ΦΕΚ. 315 «Μέτρα προστασίας ανηλίκων και άλλες διατάξεις».
- Άρθρο 12 του ΠΔ 1 / 2001, «Διάρθρωση Τμημάτων Τουριστικής Αστυνομίας: Γραφείο Τουρισμού και Γραφείο Διοικητικής Υποστήριξης».
- Άρθρο 20 του Π.Δ. 75/ 1987, «Προϋποθέσεις επιτυχούς κατάρτισης των εργασιών».
- Άρθρο 162 του Π.Δ. 141 / 1991.
- Άρθρο 2 και 3 του Π. Δ. 538 / 1989.

Βιβλιογραφία

Ελληνική

Αριστοτέλης (2006) «*Ηθικά Νικομάχεια*», μτφ. Δημήτριος Λυπουρλής, Τόμος Α΄, Ζήτηρος, Θεσσαλονίκη.

Γεωργόπουλος Β. Ν. (2013) «*Στρατηγικό Μάνατζμεντ*», Μπένου, Αθήνα.

Δικαίος Κ., Καρμπέρης Α, Πολύζος Ν, (2017) «*Διοίκηση Δημόσιων και Κοινωνικών Υπηρεσιών*», Gutenberg, Αθήνα

Επετηρίδες της Ελληνικής Αστυνομίας.

Ηγουμενάκης Γ. Ν. – Ηγουμενάκης Ν. Γ. (2013) «*Τουριστική ανάπτυξη: μια αποτίμηση της δυναμικής της και της συμβολής της στην οικονομική ανάπτυξη*», Φαίδιμος, Αθήνα

Κοντογιάννης Θ. (2019) «*Εργονομικές προσεγγίσεις στη διοίκηση και διαχείριση ασφάλειας*», 2^η εκδ., Τζιόλα, Θεσσαλονίκη

Λαζανά Φ. (2003) «*Εισαγωγή στον επαγγελματικό τουρισμό*», Interbooks, Αθήνα.

Λαλούμης Α. Δ., Ρούπας Χρ. Β. (1996) «*Διοίκηση προσωπικού τουριστικών επιχειρήσεων*», Interbooks, Αθήνα.

Λιανού Θ., Μπένου Θ. (2003) «*Η εγκληματικότητα των αλλοδαπών: τα στατιστικά δεδομένα*», Κέντρο Πολιτισμού και Οικονομικών Ερευνών, Αθήνα.

Λύτρας Π., Παπαγεωργίου Α. (2014) «*Ο τουρισμός που πληγώνει: η αθέατη και δυσφημιστική πλευρά του*», Παπαζήση, Αθήνα.

Mosse C. (2015) «*Η αρχαϊκή Ελλάδα, από τον Όμηρο ως τον Αισχύλο, 8^{ος} – 6^{ος} αιώνας π.Χ.*», μτφ. Σ. Πασχάλης, Μορφωτικό Ίδρυμα Εθνικής Τραπέζης, Αθήνα.

Μαρίνος Δ. Μιχ. – Θεοδ. (2015) «*Αθέμιτος ανταγωνισμός*», γ' έκδ., Σάκκουλα, Αθήνα.

Μπουραντάς Κ. Δ. (2015) «*Μάνατζμεντ: πλήρες θεωρητικό υπόβαθρο – σύγχρονες προσεγγίσεις και μέθοδοι – διοικητικές και ηγετικές ικανότητες*», Μπένου, Αθήνα.

Μπρεδήμας Α. (2020) «*Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας και η καταπολέμηση των επιδημιών / πανδημιών. Με ιδιαίτερη αναφορά στην κρίση του κορωνοϊού (Covid-19)*», Σάκκουλα, Αθήνα – Θεσσαλονίκη.

Μυλωνόπουλος Δ., (2016) «*Τουριστικό Δίκαιο*», β' έκδ., Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα.

Παπαϊωάννου Ζ. (2004) «*Περιεχόμενο και όρια της αστυνομικής εξουσίας: η λειτουργική αρμοδιότητα του αστυνομικού προσωπικού της Ελληνικής Αστυνομίας*», Σάκκουλα, Αθήνα – Θεσσαλονίκη.

Σαμπράκος Ε. (2013) «*Εισαγωγή στην οικονομική των μεταφορών*», 3^η εκδ., Σταμούλη, Αθήνα.

Σινανιώτη – Μαρούδη Α. (2000) «*Εμπορικό Δίκαιο*», Σάκκουλα, Αθήνα – Κομοτηνή.

- Σκανδάμης Ν. (2006) «*Το παράδειγμα της Ευρωπαϊκής Διακυβέρνησης*», Σάκκουλα, Αθήνα – Θεσσαλονίκη.
- Σούγιαννης Α., Παπασωτηρίου Δ., Σούγιαννης Γ. (2009) «*Ειδικά θέματα οργάνωσης – διοίκησης – ηγεσίας για στελέχη σωμάτων ασφαλείας*», Παπαζήση, Αθήνα.
- Τσαρούχα Κ. (1988) «*Η διεθνής των ναρκωτικών*», Δωδώνη, Αθήνα – Γιάννενα.
- Φαναριώτης Π. (1999) «*Διοίκηση δημοσίων υπηρεσιών και οργανισμών: εισαγωγή στο σύγχρονο δημόσιο Management*», Σταμούλη, Αθήνα.
- Φραγκάκης Ν. (2009) «*Σε αναζήτηση μέτρου μεταξύ ελευθερίας και ασφάλειας*», Σάκκουλα, Αθήνα – Θεσσαλονίκη.
- Χυτήρης Σ. Α., Άννινος Ν. Α. (2015) «*Διοίκηση και ποιότητα υπηρεσιών*», Κάλλιπος, Ελληνικά Ακαδημαϊκά Ηλεκτρονικά Συγγράμματα και Βοηθήματα, Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο, Ζωγράφου.
- Χυτήρης Σ. Α. (2013) «*Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων*», Φαίδιμος, Αθήνα.
- Χυτήρης Σ. Α. (2017) «*Οργανωσιακή συμπεριφορά: έννοιες, θεωρία και τρόποι συμπεριφοράς για αποτελεσματική διοίκηση*», δ' εκδ., Μπένου, Αθήνα.
- Ψυχομάνης Σ. (2003) «*Τουριστικό Δίκαιο: ερμηνευτικά και νομοθετικά ζητήματα και προτάσεις*», Σάκκουλα, Θεσσαλονίκη.

Ξενόγλωσση

- Bouza V. A. (1978) “*Police Administration: organization and performance*”, Pergamon Press, N.Y., U.S.A.
- Buswell J., Williams C., Donne K., Sutton, (2016) “*Service Quality in Leisure, Events, Tourism and Sport*”, CABI, Wallingford.
- Dresner S. (2002) “*The principles of Sustainability*”, 2nd Edition, Earthscan, Washington.
- Fox J. A. (1978) “*Forecasting Crime Data*”, Lexington Books, Toronto.
- Hollnagel E. (1993) “*Human Reliability Analysis: Context and Control*”, Academic Press, London.
- Joel E. (1995) “*Total Quality Management: text, cases and readings*”, 2nd Ed., St. Lucie Press, Florida.
- Keller L. K., Kotler P. (2016) “*Marketing Management*”, Pearson, 15th Global Edition, London.
- Maslow A. (1943) “*A theory of human motivation*”, Psychological Review.

Norfarah, N., & Siti-Nabiha, A.K. (2021). “*Tourist police service quality and service culture influence on tourists’ confidence*”, Journal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts.

Ovey C. & White R., (2006) “*The European Convention on Human Rights*”, 4th ed., Oxford University Press.

Payam M. M. (2016) “*Your first friend in Antalya: Tourist Police*”, International Conference on Tourism Dynamics and Trends.

Peattie K. (1992) “*Green Marketing*”, The M & E Handbook Series, London, p. 46 – 48.

Stahl J. M. (1995) “*Management: Total Quality in a Global Environment*”, Blackwell Business, Massachusetts.

Swarbrooke J., Horner S. (2001) “*Business Travel and Tourism*”, Butterworth – Heinemann, Oxford.

World Tourism Organization (1996) “*Tourist Safety and Security: practical measures for destinations*, W.T.O., Madrid.

Διαδικτυακοί Τόποι

Κούτλας Κ., Γσιρίγκας Δ. (2017) “*Τουριστική Αστυνομία*”. Αστυνομική Ανασκόπηση. Ανακτήθηκε από: www.hellenicpolice.gr/images/stories/2017/files17/302-touristiki_astynomia.pdf.

Ανακοινώσεις Περιφερειακών Αστυνομικών Υπηρεσιών 2022. Ανακτήθηκε από: http://www.astynomia.gr/index.php?option=ozo_content&perform=view&id=2957&Itemid=529&lang=.

Ινστιτούτο Εμπορίου και Υπηρεσιών (2013), «*Έρευνα αντιλήψεων και ικανοποίησης των επισκεπτών-τουριστών για την εμπορική αγορά της Ρόδου*». Ανακτήθηκε από: inemy.gr/wp-content/uploads/2018/01/rodos.pdf.

Ινστιτούτο Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων. Ανακτήθηκε από: https://insete.gr/wp-content/uploads/2022/08/22-9_X-Ray_2016-2021.pdf.

Νέα Πλεύση, Πανελλήνια Ομοσπονδία Ενώσεων Προσωπικού Λιμενικού Σώματος. Ανακτήθηκε από: <https://neaplefsi.gr/>.

Χατζηδάκη Χ. (2017) «*Αλκοόλ – Τουρισμός – Rebranding: Αντιστροφή αρνητικής εικόνας ενός τόπου – Μελέτη περίπτωσης Μάλια Κρήτης*», Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας, σ. 3 – 6. Ανακτήθηκε από: <https://www.academia.edu/41830835>.

Οργανισμός “*Safe Water Sports*”. Ανακτήθηκε από: <https://safewatersports.com/el/eidikes-draseis/747-paratiritirio>.

Delphi Economic Forum VII Annual Report”. Ανακτήθηκε από: <https://app.hubspot.com/documents/9293953/view/314579492?accessId=dc8a18>

[www.rodiaki.gr/article/373915/to-all-inclusive-apotelei-sobaro-problhma-ths-topikhs-
agoras-ths-rodoy](http://www.rodiaki.gr/article/373915/to-all-inclusive-apotelei-sobaro-problhma-ths-topikhs-agoras-ths-rodoy).

[www.taathinaika.gr/i-idrysi-tis-touristikis-astynomias-kai-zones-emfaniseos-ton-
athinon/#_ftn1](http://www.taathinaika.gr/i-idrysi-tis-touristikis-astynomias-kai-zones-emfaniseos-ton-athinon/#_ftn1).

www.reuters.com/article/us-health-coronavirus-greece-curfew-idUSKBN2190Z1
eody.gov.gr/wpcontent/uploads/2018/12/sinoptikos_odigos_ygeias_taxidiwtes_exwter_iko.pdf

www.gnto.gov.gr/el.

<https://cyclades24.gr/2021/07/>

<https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/426559/p.d.-508-1989>.

[https://www.startmediacorfu.gr/kerkyra-astynomiki-podilates-voutixan-sti-thalassa-
ke-esosan-gyneka-sti-garitsa/](https://www.startmediacorfu.gr/kerkyra-astynomiki-podilates-voutixan-sti-thalassa-ke-esosan-gyneka-sti-garitsa/).

<https://policenet.gr/artice>.

[https://www.thestival.gr/eidiseis/draseis-polis/251315-periptero-enimerosis-apo-tin-
touristiki-astynomia-thessalonikis-sto-leuko-pyrgo/](https://www.thestival.gr/eidiseis/draseis-polis/251315-periptero-enimerosis-apo-tin-touristiki-astynomia-thessalonikis-sto-leuko-pyrgo/)

www.astynomia.gr/index.php?lang

[https://mintour.gov.gr/ependyseis/esp/epiteliki-domi-esp-ypoyrgeioy-
toyris moy/programma-enallaktikos-toyris mos/](https://mintour.gov.gr/ependyseis/esp/epiteliki-domi-esp-ypoyrgeioy-toyris moy/programma-enallaktikos-toyris mos/)

<https://mintour.gov.gr/nomothesia/ethics/>

[https://www.researchgate.net/figure/The-5-stages-of-the-tourist-experience-
according-to-Googles-The-2013-Traveler_fig1_280037574](https://www.researchgate.net/figure/The-5-stages-of-the-tourist-experience-according-to-Googles-The-2013-Traveler_fig1_280037574)

Διδακτορικές Διατριβές

Ζούνη Γ. (2011) «*Μάρκετινγκ τουριστικών προορισμών: διαφορές εκτιμήσεων και αντιλήψεων της τουριστικής εμπειρίας μεταξύ επαγγελματιών και τουριστών*», Πανεπιστήμιο Πειραιώς.

Διπλωματικές Εργασίες

Αντωνάκος Σ. (2005) «*Ποιότητα υπηρεσιών στα επισιτιστικά τμήματα του ξενοδοχείου: μελέτη περίπτωσης σε ελληνική αλυσίδα ξενοδοχείων*», Πανεπιστήμιο Πειραιώς.

Βλάσση Γ. Ε. (2008) «*Παράγοντες και κίνητρα που διαμορφώνουν τη ζήτηση του all – inclusive πακέτου διακοπών*», Πανεπιστήμιο Πειραιώς.

Δρακοπούλου Δ. Α. (2013) «*City branding and Marketing: η περίπτωση του Πειραιά*», Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Ζερβουλάκος Σ. Π. (2016) «Διερεύνηση των στάσεων και απόψεων των τουριστών σχετικά με την επιλογή *all – inclusive* πακέτων διακοπών», Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου.

Ντότα Ε. (2015) «Μέθοδοι Αξιολόγησης Προσωπικού», Πανεπιστήμιο Πειραιώς.

Ξηντάρας Σ. (2019) «Σχολικός τουρισμός: η περίπτωση των σχολείων δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης της περιφέρειας Αττικής, σημερινή κατάσταση – προτάσεις», Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, σ. 34, 37 – 39, 95.

Σακκά Σ. Α. (2018) «Ο σχολικός – εκπαιδευτικός τουρισμός και οι οικονομικές του επιδράσεις», Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.

Τριγώνης Γρ. (2021) «Τύποι ηγεσίας και αποδοτικότητα των εργαζομένων: μελέτη περίπτωσης Ελληνικής Αστυνομίας», Πανεπιστήμιο Πειραιώς.