



ΕΝΩΣΗ  
ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΑΘΗΝΩΝ  
Καρύστου 3, Αθήνα, 1<sup>ος</sup> όροφος, Τ.Κ. 115 23  
Τηλ: 210 5236302, 210 5249914, Φαξ: 210 5222760  
email: [eaya@otenet.gr](mailto:eaya@otenet.gr) Web page: [www.easya.gr](http://www.easya.gr)



Αθήνα, 4 Δεκεμβρίου 2023  
Αρ. Πρωτ: 400/25

**Προς:** Τον Υπουργό Προστασίας του Πολίτη  
κ. ΟΙΚΟΝΟΜΟΥ Ιωάννη (μέσω Π.Ο.ΑΣ.Υ.)

**Κοιν.:** 1) Υφυπουργό Προστασίας του Πολίτη  
κ. ΚΑΤΣΑΦΑΔΟ Κωνσταντίνο (μέσω Π.Ο.ΑΣ.Υ.)  
2) Γενικό Γραμματέα Δημοσίας Τάξης  
κ. ΛΟΓΟΘΕΤΗ Μάνο (μέσω Π.Ο.ΑΣ.Υ.)  
3) Αρχηγό της Ελληνικής Αστυνομίας  
Αντισπράττηγο κ. ΜΑΥΡΟΠΟΥΛΟ Λάζαρο (μέσω Π.Ο.ΑΣ.Υ.)  
4) Γενικό Αστυνομικό Διευθυντή Αττικής  
Υποσπράττηγο κ. ΜΑΝΤΖΙΩΚΑ Αστέριο  
5) Διευθυντή Διεύθυνσης Άμεσης Δράσης Αττικής  
Ταξίαρχο κ. ΚΩΣΤΗ Διονύσιο  
6) Αστυνομικές Υπηρεσίες Αθηνών

**Θέμα:** «Τηλεφωνικό κέντρο «100» - Οικονομικό κίνητρο για την Άμεση Δράση»

Κύριε Υπουργέ,

Δια της παρούσας επιστολής μας, επιθυμούμε να σας κάνουμε κοινωνούς δύο σημαντικών ζητημάτων που ταλανίζουν τους αστυνομικούς-μέλη μας που υπηρετούν στη **Διεύθυνση Άμεσης Δράσης Αττικής**, πέραν των όσων σας θέσαμε με το υπ' αριθ. 401/11 από 01/11/2023 έγγραφό μας και αφορά σε **προτάσεις για την καλύτερη αξιοποίηση του τηλεφωνικού κέντρου, το γνωστό «100»**, αλλά και στην προώθηση **οικονομικού κινήτρου** προκειμένου να υπάρχει μεγαλύτερο ερέθισμα ώστε να υπηρετεί ένας αστυνομικός στη Διεύθυνση Άμεσης Δράσης Αττικής.

Κύριε Υπουργέ,

Όλοι γνωρίζουμε ότι η πρώτη σκέψη και αντίδραση ενός πολίτη τη στιγμή που κινδυνεύει ή νιώθει ότι χρειάζεται βοήθεια σε μια δύσκολη κατάσταση ή ακόμη και την απλή στιγμή που θέλει να πληροφορηθεί για κάτι, είναι να σηκώσει το τηλέφωνο και να καλέσει το «100». Ακούγεται σαν μια τόσο απλή κίνηση αλλά συνήθως κανείς δεν αναρωτιέται την πολυπλοκότητα που κρύβεται πίσω από αυτή. Το επονομαζόμενο και θρυλικό «100» λοιπόν απαρτίζεται από ένα ολάκερο τηλεφωνικό κέντρο που ανήκει στο Τμήμα Κέντρου Επιχειρήσεων της Διεύθυνσης Άμεσης Δράσης Αττικής. Στο προαναφερόμενο τηλεφωνικό κέντρο απασχολούνται άρτια εκπαιδευμένοι αστυνομικοί οι οποίοι καλούνται να

υπηρετήσουν τον πολίτη απαντώντας σε μια γραμμή τηλεφώνου, κατανοώντας και δίνοντας λύση στο εκάστοτε πρόβλημά του είτε άμεσα, είτε έμμεσα. Η υπηρεσία αυτή λειτουργεί επί 24ώρου βάσεως και απασχολεί ανά δωρο κατά μέσο όρο **10-14** αστυνομικούς – τηλεφωνητές, μεγάλο ποσοστό εκ των οποίων πλέον αναζητούν τρόπους ώστε να μετατεθούν σε άλλη Υπηρεσία, αφού ο **ελλιπέστατος αριθμός προσωπικού είναι ανασταλτικός παράγοντας για τη διαχείριση του τεράστιου όγκου των τηλεφωνημάτων**. Έχει όμως αναλογιστεί κανείς σε πόσες κλήσεις αποκρίνεται ο κάθε τηλεφωνητής μέσα σε ένα δωρο και κυρίως έχει συναισθανθεί τι φόρτιση επιφέρει αυτό;

Κύριε Υπουργέ,

Ένας τηλεφωνητής πρέπει να απαντάει στο τηλέφωνο συνεχόμενα, έχοντας σταθερή ψυχική ηρεμία, ώστε να μπορέσει να διαχειριστεί με ταχύτητα ποικίλα περιστατικά με διαφορετικό βαθμό σημαντικότητας, επικινδυνότητας και άμεσης επίλυσης. Καλείται να επικοινωνήσει με ανθρώπους, ημεδαπούς και αλλοδαπούς που μόλις ληστεύτηκαν, χτυπήθηκαν, ενεπλάκησαν σε επεισόδια ή σε τροχαία ατυχήματα, βιάστηκαν, καθώς επίσης και με άτομα που απειλούν να αυτοκτονήσουν ή χρειάζονται τη συνδρομή της ΕΛ.ΑΣ για τη μετάβασή τους σε κάποιο νοσοκομείο. Από την άλλη, ο ίδιος τηλεφωνητής καλείται να απαντήσει σε πάρα πολλούς πολίτες που απλά θέλουν να λύσουν τις απορίες τους σχετικά π.χ. με το **τι ώρα κλείνουν τα καταστήματα** κατά την εορταστική περίοδο ή για να πληροφορηθούν για **κλειστούς δρόμους** ή για τις **ώρες δακτυλίου** ή για τις εφημερίες **νοσοκομείων**, αλλά και να διαχειριστεί τις άσκοπες κινητοποιήσεις της Αστυνομίας, αφού **πολλά τηλεφωνήματα καταλήγουν σε φάρσα!**

Σύμφωνα με τα στατιστικά στοιχεία που προκύπτουν από τη μέτρηση όλων των κλήσεων, οι κλήσεις σε μια τυπική πρωινή βάρδια είναι περίπου 6.500, στην απογευματινή περίπου 9.500 και στην βραδινή έως 6.000. Φυσικά όλα αυτά τα νούμερα διαμορφώνονται με αυξητική τάση, ανάλογα με τις επικρατούσες συνθήκες που επηρεάζουν την κοινωνία μας, όπως τα καιρικά φαινόμενα, οι εκδηλώσεις ή πορείες ατόμων, οι μεγάλες εορτές, η νυχτερινή ζωή διασκέδασης κλπ. Χαρακτηριστικό και μάλιστα πρόσφατο παράδειγμα αποτελεί ο αριθμός των κλήσεων στην απογευματινή βάρδια την ημέρα διεξαγωγής του μαραθώνιου αγώνα, που άγγιξε τις 12.000! Το 70% αυτών αφορούσαν ερωτήσεις σχετικά με τους κλειστούς δρόμους, ερωτήσεις που σίγουρα με τη διάθεση τόσων μέσων τεχνολογίας και με τη βοήθεια του διαδικτύου, θα έπρεπε να **μην** απευθύνονται στην γραμμή έκτακτης ανάγκης «100».

**Αραγε τι θέλουμε να παρέχουμε μέσω της γραμμής του «100», βοήθεια σε θέματα ζωής και θανάτου ή απλά να αποτελεί μια γραμμή ενημέρωσης και παροχής πληροφοριών;**

**Θεωρούμε πως μια επικοινωνιακή καμπάνια του Αρχηγείου της ΕΛ.ΑΣ. που θα ενημέρωνε τους πολίτες ότι το «100» αποτελεί αριθμό έκτακτης ανάγκης, θα ήταν υπέρ του δέοντος ωφέλιμο.**

Υπάρχει συνεπώς μεγάλη πιθανότητα κάποιος συμπολίτης μας ο οποίος θα βρίσκεται σε κίνδυνο ζωής ή περιουσίας και θα χρειάζεται συνδρομή περιπολικού, να μην μπορεί να επικοινωνήσει με το τηλεφωνικό κέντρο της Άμεσης Δράσης προκειμένου να ζητήσει βοήθεια, **αφού το προσωπικό του τηλεφωνικού κέντρου της Άμεσης Δράσης πέραν του γεγονότος ότι είναι υποστελεχωμένο**, απασχολείται σε μεγάλο ποσοστό του σε τηλεφωνήματα απλής παροχής πληροφοριών.

Για πολλοστή φορά ως Ένωση Αστυνομικών Υπαλλήλων Αθηνών **καταγγέλλουμε την υποστελέχωση του τηλεφωνικού κέντρου της Άμεσης Δράσης από τηλεφωνητές** και παράλληλα **προτείνουμε αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας του, έτσι ώστε να φιλτράρονται οι κλήσεις και να κατανέμονται ανάλογα.** Ήτοι:

Θα μπορούσε όταν ο πολίτης καλεί το «100» να ακολουθεί τυποποιημένο μήνυμα ως εξής:

- Για έκτακτα περιστατικά πιέστε το «1», όπου οι τηλεφωνητές θα χειρίζονται αποκλειστικά τα επείγοντα περιστατικά, δίχως να υπάρχει αναμονή.
- Για πληροφορίες-συμβουλές πιέστε το «2», όπου θα συγκεντρώνονται οι κλήσεις που ζητούν πληροφορίες, όπως π.χ. ποιοι δρόμοι είναι κλειστοί, αν ισχύει ο δακτύλιος, ποια νοσοκομεία εφημερεύουν κ.α.
- Για περιστατικά που δεν αφορούν σε αστυνομικό αντικείμενο πιέστε το «3». Για παράδειγμα περιστατικά με τετράποδα που αρμόδιοι είναι π.χ. οι Δήμοι ή η Πυροσβεστική Υπηρεσία ή για ιατρικά περιστατικά αρμοδιότητας Ε.Κ.Α.Β., οι τηλεφωνητές θα μπορούσαν να λάβουν τις κλήσεις και να τις προωθήσουν άμεσα στις αρμόδιες Υπηρεσίες.

Κύριε Υπουργέ,

Έχει διαπιστωθεί πως τα περιστατικά που μπορεί να δοθεί λύση τηλεφωνικώς είναι αρκετά, αφού οι συμβουλές και η καθοδήγηση των τηλεφωνητών σε περιπτώσεις που δεν απαιτείται η φυσική παρουσία της Αστυνομίας θα μείωνε το συνολικό φόρτο εργασίας.

Επιπλέον, ένα διαπιστωμένο πρόβλημα είναι πως συγκεκριμένοι αριθμοί, καλούν σε καθημερινή βάση το «100» για να κάνουν φάρσα, απασχολώντας άσκοπα τις γραμμές του τηλεφωνικού κέντρου. Θα έπρεπε να εξεταστεί **το ευδεχόμενο εντοπισμού αυτών των αριθμών και να επιβάλλεται χρηματικό πρόστιμο προς αποτροπή του φαινομένου.**

Κύριε Υπουργέ,

Το δεύτερο σκέλος της επιστολής μας έχει να κάνει με το γεγονός ότι η Διεύθυνση Άμεσης Δράσης Αττικής (R/T περιπολικά, Ομάδα ΔΙ.ΑΣ., Ομάδα Ζ, τηλεφωνικό κέντρο) είναι μια νευραλγική Υπηρεσία η οποία αποτελεί την αιχμή του δόρατος της μάχιμης αστυνόμευσης για την εμπέδωση του αισθήματος ασφάλειας στους πολίτες. Προς τούτο, **προτείνουμε τη θεσμοθέτηση οικονομικών κινήτρων για τους υπηρετούντες της Άμεσης Δράσης** στα πρότυπα της πρότασης για την Υ.Ε.Ε.Δ. (ομάδες Ο.Π.Κ.Ε. – ΔΡΑΣΗ) που είχαμε καταθέσει σε Υπόμνημα την 03/12/2019 στον τότε Υπουργό Προστασίας του Πολίτη κ. ΧΡΥΣΟΧΟΪΔΗ Μιχάλη.

Κύριε Υπουργέ,

Η Ένωση Αστυνομικών Υπαλλήλων Αθηνών σε κάθε θέμα ή ζήτημα που απασχολεί τους εργαζόμενους αστυνομικούς, παρίσταται υπεύθυνα δίπλα τους, με θέσεις σταχυολογημένες και τεκμηριωμένες. Οι ανωτέρω προτάσεις που σας καταθέτουμε είναι αποτέλεσμα διαβούλευσης του Προεδρείου της Ε.ΑΣ.Υ.Α. με έμπειρα στελέχη-μέλη της Ένωσής μας τα οποία υπηρετούν στο τηλεφωνικό κέντρο της Άμεσης Δράσης, καθώς και στις μηχανοκίνητες μονάδες αυτής.

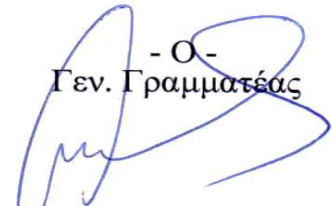
- Ο -  
Πρόεδρος



ΠΑΚΟΣ Δημοσθένης



- Ο -  
Γεν. Γραμματέας



ΧΥΤΑΣ Κωνσταντίνος