



ΑΡΧΗΓΕΙΟ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ

ΚΛΑΔΟΣ ΤΑΞΗΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΓΕΝΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΕΥΣΗΣ

ΤΜΗΜΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΕΝΔΟΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗΣ ΒΙΑΣ

# ΟΔΗΓΟΣ

## Αστυνομικής Ανταπόκρισης στα περιστατικά ενδοοικογενειακής βίας



Τμήμα Αντιμετώπισης  
Ενδοοικογενειακής Βίας  
ΑΡΧΗΓΕΙΟ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ

Αθήνα, Αύγουστος 2021

# ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

---

<b>1.</b>	<b>Εισαγωγή</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>Νομοθεσία</b>	<b>1</b>
<b>2.1.</b>	<b>Αδικήματα</b>	<b>2</b>
<b>2.2.</b>	<b>Σχέσεις θυμάτων με τους δράστες</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Καταγγελίες</b>	<b>5</b>
<b>4.</b>	<b>Χρήσιμες οδηγίες επικοινωνίας με τους εμπλεκομένους</b>	<b>6</b>
<b>5.</b>	<b>Εχεμύθεια και εμπιστευτικότητα</b>	<b>8</b>
<b>6.</b>	<b>Αστυνομική Ανταπόκριση</b>	<b>8</b>
<b>7.</b>	<b>Υπηρεσίες Άμεσης Δράσης</b>	<b>8</b>
<b>α.</b>	<b>Κέντρο Επιχειρήσεων</b>	<b>9</b>
<b>β.</b>	<b>Πλήρωμα περιπολιών</b>	<b>12</b>
<b>8.</b>	<b>Αστυνομικά Τμήματα</b>	<b>14</b>
<b>9.</b>	<b>Υπηρεσίες Αντιμετώπισης Ενδοοικογενειακής Βίας</b>	<b>17</b>
<b>10.</b>	<b>«Τι πρέπει να γνωρίζω»</b>	<b>17</b>

## 1. Εισαγωγή.

Η ενδοοικογενειακή βία αποτελεί ένα σοβαρό και πολυδιάστατο φαινόμενο, το οποίο επηρεάζει την εύρυθμη λειτουργία της κοινωνίας, καταρρίπτει το αξιακό και νομοθετικό της σύστημα και εκφυλίζει το επίπεδο ευζωίας του πληθυσμού, λόγω των αναπότρεπτων επιπτώσεων στη σωματική και ψυχική υγεία των εμπλεκομένων, που έχουν μεγάλο αντίκτυπο και σε πλείστους άλλους κοινωνικοοικονομικούς τομείς.

Τα περιστατικά ενδοοικογενειακής βίας, αυξάνονται ραγδαία, γεγονός που καθιστά επιβεβλημένη την συστράτευση των αρμόδιων Φορέων και Υπηρεσιών του κράτους, με την κοινωνία των πολιτών και την συντονισμένη και μεθοδική ανταπόκριση, προκειμένου να διασφαλιστούν τα συνταγματικά κατοχυρωμένα δικαιώματα των πολιτών, για ασφάλεια και προστασία.

Η Ελληνική Αστυνομία, ως εντεταλμένη Αρχή του κράτους, για τη διασφάλιση συνθηκών νομιμότητας και προστασίας των πολιτών, καταβάλλει συνεχείς προσπάθειες, για την πρόληψη και αντιμετώπιση του φαινομένου.

Η αστυνομική ανταπόκριση διαπερνά πολλά στάδια και το είδος αυτής εξαρτάται από πλήθος παραγόντων, που συνδέονται με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά κάθε περιστατικού. Κεντρικός άξονας δράσης της Ελληνικής Αστυνομίας αποτελεί η προστασία των θυμάτων, η διερεύνηση τέλεσης των αδικημάτων, η συλλογή των σχετικών αποδεικτικών στοιχείων και η παραπομπή του φερομένου ως δράστη στη δικαιοσύνη.

## 2. Νομοθεσία.

Στην Ελλάδα, η ενδοοικογενειακή βία αποτελεί αδίκημα, που τιμωρείται από τον ειδικό ποινικό νόμο 3500/2006 (Φ.Ε.Κ. Α'232) «*Για την αντιμετώπιση της ενδοοικογενειακής βίας και άλλες διατάξεις*», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει και **διώκεται αυτεπαγγέλτως**.

### ■ **Τι σημαίνει αυτεπάγγελτη δίωξη του αδικήματος;**

Τα αδικήματα του νόμου 3500/2006 διώκονται αυτεπαγγέλτως. Αυτό σημαίνει ότι η υποβολή μήνυσης, καταγγελίας ή απλής αναφοράς στις διωκτικές αρχές, αρκεί για την εφαρμογή των διατάξεων του νόμου.

Εκτός από αυτόν, που έχει δεχτεί την ενδοοικογενειακή βία **και** οποιοσδήποτε άλλος έχει το δικαίωμα να καταγγείλει στις αρχές περιστατικό ενδοοικογενειακής βίας, το οποίο διαπίστωσε ότι συνέβη ή πληροφορήθηκε, με οποιονδήποτε τρόπο.

Οι αρμόδιες αστυνομικές Υπηρεσίες (Αστυνομικά Τμήματα, Τμήματα Ασφαλείας, Υποδιευθύνσεις Ασφαλείας, Άμεση Δράση κ.α, ανά περίπτωση) έχουν την υποχρέωση να ενεργήσουν άμεσα, όταν πληροφορούνται, με οποιονδήποτε τρόπο, για την τέλεση αδικήματος ή αδικημάτων ενδοοικογενειακής βίας.

### **Προσοχή:**

Οι **εκπαιδευτικοί έχουν νομική υποχρέωση** να αναφέρουν άμεσα περιστατικό ενδοοικογενειακής βίας σε βάρος μαθητή τους, που διαπίστωσαν ή τους καταγγέλθηκε, στον Διευθυντή της σχολικής μονάδας, ο οποίος, εν συνεχεία, υποχρεούται να ενημερώσει άμεσα τον αρμόδιο Εισαγγελέα ή την αστυνομική Αρχή.

### ■ **Τι πρέπει να γνωρίζω για τη Σύμβαση του Συμβουλίου της Ευρώπης και τον ν. 4531/2018 (Α' 62);**

Η Σύμβαση του Συμβουλίου της Ευρώπης, που υπογράφηκε το 2011 στην Κωνσταντινούπολη, απαρτίζεται από ένα σύνολο νομικών κανόνων, οι οποίοι δεσμεύουν τα κράτη, που την έχουν κυρώσει, να δημιουργήσουν ένα πλέγμα νομοθετικών διατάξεων, για την προστασία των γυναικών, των κοριτσιών και των ευάλωτων ομάδων, από κάθε μορφή βίας, ειδικά δε από την ενδοοικογενειακή, τη στήριξη των θυμάτων, την παραπομπή των δραστών στη Δικαιοσύνη, καθώς επίσης την υιοθέτηση προληπτικών μέτρων και δράσεων. Η Σύμβαση εστιάζει στις γυναίκες, όμως ενθαρρύνει τα κράτη να υιοθετήσουν μέτρα και για την προστασία των αγοριών, των αντρών, των ηλικιωμένων και εν γένει **όλων** των πολιτών.

Ο νόμος 4531/2018 επέφερε, τότε, σημαντικές τροποποιήσεις στο υπάρχον νομοθετικό πλαίσιο, προς την κατεύθυνση της αποτελεσματικότερης προστασίας των θυμάτων.

Συγκεκριμένα, επήλθαν τροποποιήσεις στις διατάξεις του Κοινού Ποινικού Δικαίου, με την θεσμοθέτηση αδικημάτων, όπως, επί παραδείγματι η επίμονη καταδίωξη/παρακολούθηση (stalking), καθώς επίσης στις διατάξεις του ν. 3500/2006, για την ενδοοικογενειακή βία, προσθέτοντας σχέσεις και ιδιότητες (μόνιμους συντρόφους, τέως μόνιμους συντρόφους κ.α.) και διευρύνοντας την έννοια της οικογένειας (εντάσσοντας και τα πρόσωπα, που συνδέονται με σύμφωνο συμβίωσης), καθώς επίσης επεκτείνοντας τη δυνατότητα έκδοσης περιοριστικών όρων, για την προστασία του θύματος.

Επιπλέον, με βάση τις διατάξεις του νόμου προστατεύονται τα αλλοδαπά θύματα ενδοοικογενειακής βίας, που διαβιούν στη χώρα χωρίς νομιμοποιητικά έγγραφα και μεταβαίνουν στις αστυνομικές Υπηρεσίες, για την υποβολή καταγγελίας, από το μέτρο της διοικητικής απέλασης (βλ. υπ' αριθ. 1244/21/781903 από 16/04/2021 διαταγή κ. Προϊσταμένου Επιτελείου/Α.Ε.Α.).

## **2.1. Αδικήματα.**

Η ενδοοικογενειακή βία μπορεί να έχει τις κάτωθι μορφές (με βάση την ισχύουσα εθνική νομοθεσία).

### **A. Ψυχολογική βία (αρ. 7)**

#### ■ **Ενδοοικογενειακή απειλή**

«Όταν προκαλείται τρόμος ή ανησυχία σε άλλο μέλος της οικογένειας, απειλώντας το με βία ή άλλη παράνομη πράξη ή παράλειψη» .

#### ■ **Ενδοοικογενειακή παράνομη βία**

«Εξαναγκασμός άλλου μέλους της οικογένειας χρησιμοποιώντας βία ή απειλή με σπουδαίο και άμεσο κίνδυνο σε πράξη, παράλειψη ή ανοχή, χωρίς το θύμα να υποχρεούται προς τούτο...».

- Διώκονται σε βαθμό πλημμελήματος

## **Β. Σωματική βία (αρ. 6)**

### **Ενδοοικογενειακή σωματική βλάβη**

- Σωματική κάκωση ή βλάβη της υγείας ή  
εντελώς ελαφρά σωματική κάκωση ή βλάβη της υγείας προκαλούμενη από συνεχή συμπεριφορά.
  - Διώκονται σε βαθμό πλημμελήματος
- Κίνδυνος για τη ζωή, βαριά σωματική βλάβη,
  - Διώκεται σε βαθμό πλημμελήματος
- Προκαλούμενη βαριά σωματική ή διανοητική πάθηση.
  - Διώκεται σε βαθμό κακουργήματος
- Μεθοδευμένη πρόκληση έντονου σωματικού πόνου, ή σωματικής εξάντλησης επικίνδυνης για την υγεία ή ψυχικού πόνου ικανού να επιφέρει ψυχική βλάβη
  - Διώκονται σε βαθμό κακουργήματος

## **Γ. Σεξουαλική βία**

- **Ενδοοικογενειακή προσβολή γενετήσιας αξιοπρέπειας**  
«Όταν το μέλος της οικογένειας προσβάλλει την αξιοπρέπεια άλλου μέλους, με ιδιαίτερα ταπεινωτικό λόγο και έργο, που ανάγεται στη γενετήσια ζωή του».
  - Διώκεται σε βαθμό πλημμελήματος
- **Βιασμός**  
«όταν με σωματική βία ή με απειλή σπουδαίου και άμεσου κινδύνου εξαναγκάζει άλλον σε συνουσία ή σε άλλη ασελή πράξη ή σε ανοχή της».
  - Διώκεται σε βαθμό κακουργήματος
- **Κατάχρηση ανίκανου προς αντίσταση σε γενετήσια πράξη**  
«όταν με κατάχρηση της παραφροσύνης άλλου ή της από οποιαδήποτε αιτία προερχόμενης ανικανότητάς του να αντισταθεί ενεργεί επ' αυτού συνουσία ή άλλη ασελή πράξη».
  - Διώκεται σε βαθμό κακουργήματος

Ακόμη, σε κάποιες περιπτώσεις, τα περιστατικά ενδοοικογενειακής βίας μπορούν να κλιμακωθούν και να οδηγήσουν ακόμη και σε **ανθρωποκτονία**.

### **Προσοχή:**

**Το αδίκημα της Εξύβρισης (άρθρο 361 Π.Κ.) δεν περιλαμβάνεται στα αδικήματα του Ν.3500/2006.**

Αξίζει να αναφερθεί ότι στο άρθρο 312 Π.Κ. με τίτλο «Σωματική βλάβη αδυνάμων ατόμων» προβλέπονται ποινές, όταν οι πράξεις που περιγράφονται σε αυτό, τελούνται σε βάρος **ανήλικου ή προσώπου που δεν μπορεί να υπερασπιστεί τον εαυτό του**, εφόσον τα πρόσωπα αυτά βρίσκονται υπό την επιμέλεια ή την προστασία του δράστη βάσει νόμου, δικαστικής απόφασης ή πραγματικής κατάστασης, καθώς και σε βάρος συζύγου κατά τη διάρκεια του γάμου ή σε βάρος συντρόφου κατά τη διάρκεια της συμβίωσης.

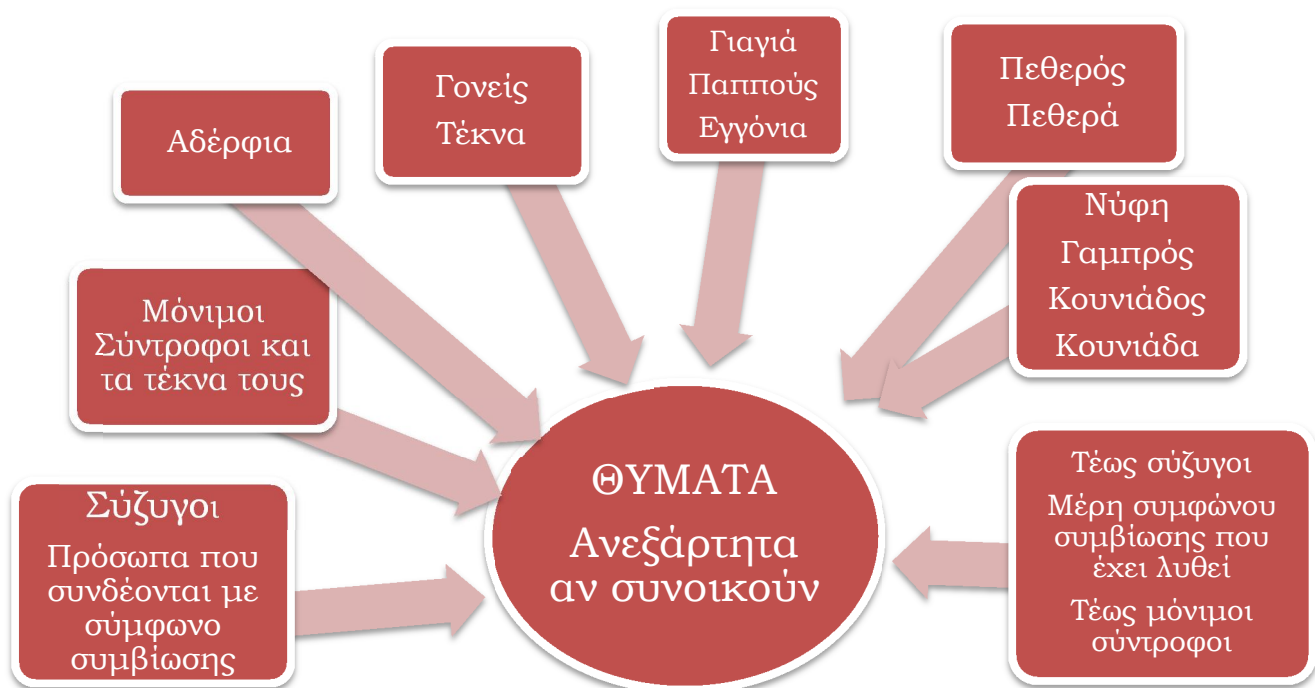
## 2.2. Σχέσεις θυμάτων με τους δράστες.

Θύματα ενδοοικογενειακής βίας είναι τα πρόσωπα που συνδέονται με δεσμούς οικογένειας ή συντροφιάς ή άλλη νομική σχέση, όπως ορίζεται στις διατάξεις του ν. 3500/06.

### Ειδικότερα:

#### ι. ανεξάρτητα από το αν συνοικούν:

- σύζυγοι,
  - πρόσωπα, που συνδέονται με σύμφωνο συμβίωσης,
  - γονείς,
  - τέκνα και εξ' υιοθεσίας τέκνα, μόνιμοι σύντροφοι και τέκνα κοινά ή ενός εξ αυτών,
  - τέως σύζυγοι,
  - μέρη συμφώνου συμβίωσης που έχει λυθεί και
  - τέως μόνιμοι σύντροφοι
  - συγγενείς πρώτου και δεύτερου βαθμού εξ αίματος ή εξ αγχιστείας.
- ✓ Δηλαδή: τέκνα, παππούδες, γιαγιάδες, εγγόνια, αδέρφια, πεθερός/α, γαμπρός, νύφη, κουνιάδος/α.





## ii. εφόσον συνοικούν:

- οι συγγενείς εξ αίματος ή εξ αγχιστείας μέχρι τέταρτου βαθμού,
- ✓ *θείοι/ες, ανιψιός, προ-παππούδες, προ-γιαγιάδες, δισέγγονα, ξαδέρφη, κ.α..*
- πρόσωπα για τα οποία έχει οριστεί ως μέλος της οικογένειάς τους, επίτροπος, δικαστικός συμπαραστάτης ή ανάδοχος γονέας,
- κάθε ανήλικο πρόσωπο που συνοικεί στην οικογένεια.

iii. Πρόσωπο, το οποίο δέχεται τις υπηρεσίες Φορέα κοινωνικής μέριμνας και η αξιόποινη πράξη εναντίον του έχει τελεστεί από εργαζόμενο στο Φορέα αυτό.

- Η ως άνω περίπτωση αφορά τις αξιόποινες πράξεις που περιγράφονται στο άρθρο 6 του Ν.3500/2006 «ενδοοικογενειακή σωματική βλάβη» και στο άρθρου 9 του Ν.3500/2006 «ενδοοικογενειακή προσβολή της γενετήσιας αξιοπρέπειας».

### **Προσοχή:**

**Όταν το αδίκημα ενδοοικογενειακής σωματικής βίας ασκείται σε βάρος άλλου, παρουσία ανηλίκου, ο ανήλικος θεωρείται θύμα ενδοοικογενειακής βίας.**

### **Προσοχή:**

**Θύμα** ενδοοικογενειακής βίας μπορεί να είναι **οποιοσδήποτε πολίτης, ανεξάρτητα** από Φύλο, Ηλικία, Καταγωγή, Φυλή, Σεξουαλικό προσανατολισμό, Τάξη, Πίστη και η **Ελληνική Αστυνομία** τους προστατεύει όλους, **ανεξαιρέτως και αδιακρίτως.**

## **3. Καταγγελίες.**

Οι πιο συχνοί τρόποι υποβολής καταγγελιών στις αστυνομικές Υπηρεσίες ή εμπλοκής των αστυνομικών Υπηρεσιών στη διαχείριση περιστατικών ενδοοικογενειακής βίας είναι οι κάτωθι:

- Καταγγελία από **εμπλεκόμενους**, για περιστατικό, που βρίσκεται σε εξέλιξη στο τηλεφωνικό κέντρο των **Υπηρεσιών Άμεσης Δράσης ή/και σε Αστυνομικό Τμήμα**, για την παροχή άμεσης συνδρομής.
- Καταγγελία από **πολίτες** (οικείους, γείτονες, φίλους κ.α.) για εν εξέλιξη περιστατικό ενδοοικογενειακής, που διαπιστώνουν ή λαμβάνουν γνώση ότι τελείται σε βάρος άλλου (θύματος), στο τηλεφωνικό κέντρο των **Υπηρεσιών Άμεσης Δράσης ή και σε Αστυνομικό Τμήμα..**
- Καταγγελία για εν εξέλιξη περιστατικό ενδοοικογενειακής βίας, στο οποίο οι εμπλεκόμενοι μετέβησαν στο **Αστυνομικό Τμήμα** αυτοβούλως ή οδηγήθηκαν σε αυτό από τα πληρώματα των περιπολιών.
- Καταγγελία για περιστατικό ενδοοικογενειακής βίας, που έλαβε χώρα σε παρελθόντα χρόνο, στα κατά τόπους **Αστυνομικά Τμήματα.**
- Καταγγελία από **πολίτες** για ένα περιστατικό ενδοοικογενειακής βίας, που έχουν διαπιστώσει ή έχουν λάβει γνώση ότι εκδηλώθηκε σε βάρος τρίτου, κατά το παρελθόν.
- Καταγγελία από άτομα που, κατά την άσκηση των καθηκόντων τους ως εργαζόμενοι σε **Φορείς και Υπηρεσίες**, που έρχονται σε επαφή με θύματα (εκπαιδευτικοί, εκπρόσωποι Μ.Κ.Ο. κ.α.) λαμβάνουν γνώση ή διαπιστώνουν περιστατικά ενδοοικογενειακής βίας.

- Υποθέσεις, που διαβιβάζονται από τις Εισαγγελικές Αρχές με παραγγελία διενέργειας **Προκαταρκτικής Εξέτασης**.
- Καταγγελίες που υποβάλλονται στις **επιτελικές Υπηρεσίες Αντιμετώπισης Ενδοοικογενειακής Βίας** και κατόπιν διαβιβάζονται στις αρμόδιες υφιστάμενες Υπηρεσίες, για τον προανακριτικό και επιχειρησιακό χειρισμό **τους**.
- Καταγγελίες-αναφορές **από αστυνομικούς** που κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους, διαπίστωσαν την τέλεση αδικημάτων ενδοοικογενειακής βίας.

Τέλος, οι πολίτες πολλές φορές απευθύνονται στις αρμόδιες αστυνομικές Υπηρεσίες, για να ζητήσουν πληροφορίες σχετικά με το νόμο, τα δικαιώματά τους, τον τρόπο καταγγελίας και τα μέτρα προστασίας.

### **Προσοχή:**

Η υποβολή καταγγελίας στα Αστυνομικά Τμήματα, είτε από τους εμπλεκόμενους είτε και από τρίτους, μπορεί να γίνεται **και τηλεφωνικώς ή/και εγγράφως**, με την αποστολή μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Το αστυνομικό προσωπικό θα πρέπει άμεσα να επικοινωνεί με τον καταγγέλλοντα, με κάθε πρόσφορο μέσο, να διερευνά την υπόθεση και να εκδηλώνει τις προβλεπόμενες δικονομικές και υπηρεσιακές ενέργειες.

Στις περιπτώσεις που **δεν περιλαμβάνονται επαρκή στοιχεία** ταυτότητας/επικοινωνίας του καταγγέλλοντος, το αστυνομικό προσωπικό θα πρέπει να προσπαθήσει να **τα αναζητήσει**, μέσα από την άμεση επικοινωνία με αυτόν ή/και την αναζήτηση στις βάσεις δεδομένων της Ελληνικής Αστυνομίας. Εάν παρά τις συνεχείς προσπάθειες, δεν καθίσταται εφικτή η επικοινωνία, οι όποιες διαθέσιμες πληροφορίες, **υποβάλλονται στην αρμόδια εισαγγελική αρχή, ως προανακριτικό υλικό**.

Ακόμη, σε περίπτωση, που η καταγγελία προέρχεται από πολίτη ο οποίος **δεν επιθυμεί να καταθέσει ενόρκως ή να γνωστοποιήσει τα στοιχεία του**, θα πρέπει ομοίως να διερευνάται και το συλλεχθέν υλικό να υποβάλλεται στην αρμόδια εισαγγελική Αρχή.

✓ **Κάθε πολίτης έχει τη δυνατότητα να καταγγείλει, ενώ μπορεί να το πράξει και ανώνυμα.**

✓

Οι ανωτέρω ενέργειες υπαγορεύονται από τον **αυτεπάγγελτο** τρόπο δίωξης των αδικημάτων του νόμου, που καθιστά υποχρεωτική και αναγκαία τη διερεύνηση οποιασδήποτε καταγγελίας, για περιστατικό ενδοοικογενειακής βίας, από όπου κι αν προέρχεται, τόσο για το προσωπικό των Υπηρεσιών Άμεσης Δράσης, όσο και για τις Υπηρεσίες που εκτελούν προανακριτικά καθήκοντα, κατά περίπτωση.

## **4. Χρήσιμες οδηγίες Επικοινωνίας με τους εμπλεκόμενους.**

Η ποιότητα της επικοινωνίας, που θα αναπτυχθεί με τους εμπλεκόμενους σε περιστατικό ενδοοικογενειακής βίας, αποτελεί καθοριστικής σημασίας παράγοντα για την εμπέδωση του αισθήματος ασφάλειας σε αυτούς και για την αποτελεσματική εκτέλεση των καθηκόντων του αστυνομικού προσωπικού, που επιλαμβάνεται.



Η επικοινωνιακή προσέγγιση διαφοροποιείται και προσαρμόζεται στις συνθήκες και τις ανάγκες του περιστατικού, καθώς επίσης στα ειδικότερα χαρακτηριστικά των εμπλεκομένων. Είναι σαφές ότι διαφορετικός τρόπος προσέγγισης προσιδιάζει σε ένα ανήλικο άτομο ή σε έναν αλλοδαπό υπήκοο τρίτης χώρας, ο οποίος δεν ομιλεί ή/και δεν κατανοεί επαρκώς την ελληνική γλώσσα.

Σε πολλές περιπτώσεις η επικοινωνία μπορεί να δυσχεραίνεται από πλήθος παραγόντων, όπως η αδυναμία επικοινωνίας σε γλώσσα, που κατανοούν και οι δύο συνομιλητές. Ακόμη, είναι πιθανό η επικοινωνία να είναι ανέφικτη, λόγω αναπηρίας, όπως για παράδειγμα η κωφλαλία.

Σε όλες τις περιπτώσεις το αστυνομικό προσωπικό θα πρέπει να αναζητά και να εξασφαλίζει τρόπους επικοινωνίας, που θα διασφαλίσουν τη διεκπεραίωση όλων των ενεργειών, που συνυφαίνονται με την αποτελεσματική εκτέλεση των καθηκόντων του.

Είναι σημαντικό να κατανοήσουμε και να έχουμε πάντοτε υπόψη ότι η Ελληνική Αστυνομία προστατεύει όλους τους πολίτες, που διαβιούν στη Χώρα. Το αστυνομικό προσωπικό, ανάλογα με τα καθήκοντα που εκτελεί, στο πλαίσιο της αποστολής της Υπηρεσίας του, σέβεται τα δικαιώματα των θυμάτων αλλά και των φερομένων ως δραστών και τους αντιμετωπίζει με επαγγελματισμό και υπευθυνότητα.

Κατά την επικοινωνία του αστυνομικού προσωπικού με τους εμπλεκομένους σε περιστατικό ενδοοικογενειακής βίας, θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη τα ακόλουθα:

- Κάθε συνομιλία, που πραγματοποιείται με τους εμπλεκομένους ή/και μάρτυρες του περιστατικού πρέπει να γίνεται με την επίδειξη της προσήκουσας ευγένειας και σεβασμού (προτίμηση χρήσης πληθυντικού ευγενείας, κατάλληλες λεκτικές προσφωνήσεις π.χ. «Κύριε», «Κυρία» κ.α.).
- Κατά την πραγματοποιηθείσα επικοινωνία να επιδιώκεται η χρήση απλού και κατανοητού λεξιλογίου, λαμβάνοντας υπόψη την ύπαρξη διαφόρων παραγόντων που ενδέχεται να δυσχεράνουν την αποτελεσματικότητα αυτής (π.χ. δυσκολίες κατανόησης/ομιλίας της ελληνικής γλώσσας από αλλοδαπά άτομα, ευάλωτη ψυχική κατάσταση των θυμάτων κ.α.).
- Η αντιμετώπιση των εμπλεκομένων θ πρέπει να είναι απαλλαγμένη από προκαταλήψεις, που έχουν ως αίτιο το χρώμα, το φύλο, την καταγωγή, τον σεξουαλικό προσανατολισμό, την οικονομική κατάσταση, την ηλικία ή οποιοδήποτε άλλο διακριτό στοιχείο του ατόμου.
- Η επικοινωνία πρέπει να γίνεται λαμβάνοντας υπόψη τυχόν ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των εμπλεκομένων, που ενδέχεται να δυσχεραίνουν αυτή (π.χ. ανηλικότητα, ύπαρξη αναπηρίας), ενώ θα πρέπει να αναζητούνται και εξασφαλίζονται τρόποι επίλυσης των δυσκολιών.
- Τα θύματα ενδοοικογενειακής βίας, τις περισσότερες φορές, βρίσκονται σε κατάσταση φόβου, με αποτέλεσμα να καθίσταται δυσχερής η αποτελεσματική επικοινωνία με αυτά. Γι' αυτό, το αστυνομικό προσωπικό πρέπει να τα καθησυχάζει, να παρέχει επαρκή χρόνο, να εξασφαλίσει περιβάλλον που θα συμβάλει στην επίτευξη κατάστασης ηρεμίας και να τα ενθαρρύνει να περιγράψουν αυτό που συνέβη.
- Ειδικότερα στις περιπτώσεις άσκησης σωματικής ή σεξουαλικής βίας, το πλήρωμα των περιπολιών, οι Αξιωματικοί Υπηρεσίας και κάθε αστυνομικός που θα εμπλακεί στο

χειρισμό της υπόθεσης, πρέπει να αποφεύγει τη σωματική επαφή με τα θύματα και τις έντονες χειρονομίες, λαμβάνοντας υπόψη την ευάλωτη ψυχική κατάστασή τους.

- Τόσο τα θύματα όσο και οι φερόμενοι ως δράστες πρέπει να ενημερώνονται για τα δικαιώματά τους και για τις ενέργειες που πρόκειται να ακολουθήσουν. Δεν θα πρέπει να ξεχνάμε ότι μεγάλος αριθμός πολιτών δεν γνωρίζει επαρκώς τη νομοθεσία, τις συνήθειες αστυνομικές πρακτικές και πρωτόκολλα. Επίσης, το αστυνομικό προσωπικό οφείλει να σέβεται απόλυτα το τεκμήριο αθωότητας του φερομένου ως δράστη και να τον αντιμετωπίζει με σεβασμό και επαγγελματισμό.
- Οι ερωτήσεις που απευθύνονται στο θύμα για την περιγραφή του περιστατικού ενδείκνυται να μην γίνονται ενώπιον του φερομένου ως δράστη.
- Το αστυνομικό προσωπικό δεν πρέπει να προβαίνει σε κρίσεις/ τοποθετήσεις που αφορούν στο περιστατικό και να υιοθετεί στάση ενοχοποίησης του θύματος, ενώ πρέπει να διατηρεί αμερόληπτη και ουδέτερη στάση.

## 5. Εχεμύθεια και εμπιστευτικότητα.

Το αστυνομικό προσωπικό, που εμπλέκεται με οποιονδήποτε τρόπο στον χειρισμό περιστατικού ενδοοικογενειακής βίας πρέπει πάντα να λαμβάνει υπόψη την νομική υποχρέωση που έχει, για τήρηση εχεμύθειας.

Ακόμη, η προανάκριση ενεργείται χωρίς δημοσιότητα και απαγορεύεται οποιαδήποτε γνωστοποίηση πληροφοριών, αναφορικά με τα στοιχεία της υπόθεσης και των εμπλεκομένων σε αυτή, που θα μπορούσαν να αποκαλύψουν την ταυτότητά τους.

## 6. Αστυνομική ανταπόκριση.

Η αστυνομική ανταπόκριση στα περιστατικά ενδοοικογενειακής βίας εξαρτάται και καθορίζεται από πλήθος παραγόντων, που συνδέονται με το περιστατικό.

Ένας υψίστης σημασίας παράγοντας, για τον καθορισμό της αστυνομικής Υπηρεσίας, που θα αναλάβει την πρώτη αστυνομική ανταπόκριση στο περιστατικό, αποτελεί το εάν αυτό βρίσκεται **σε εξέλιξη ή όχι** και το εάν απειλείται άμεσα η ζωή και η σωματική ακεραιότητα του θύματος. **Στα εν εξελίξει περιστατικά απαιτείται πρώτα η άμεση αστυνομική επέμβαση και επιχειρησιακή ανταπόκριση, που παρέχουν κατά βάση, οι Υπηρεσίες Άμεσης Δράσης.** Στα περιστατικά που δεν βρίσκονται σε εξέλιξη ή έχουν συμβεί σε παρελθόντα χρόνο αρμόδιες να επιληφθούν είναι αστυνομικές Υπηρεσίες, που διενεργούν προανάκριση, **όπως** τα κατά τόπους Αστυνομικά Τμήματα.

Ακόμη, ο **τρόπος τέλεσης** του αδικήματος και τα ειδικότερα χαρακτηριστικά του καθορίζουν την αρμοδιότητα της αστυνομικής Υπηρεσίας που θα αναλάβει το χειρισμό της υπόθεσης. Για παράδειγμα, αδικήματα σεξουαλικής κακοποίησης ή ανθρωποκτονίας, που τελούνται από πρόσωπα που συνδέονται με δεσμούς οικογένειας ή συντροφιάς ή άλλη ιδιότητα, ως ορίζεται στο Ν.3500/06, διαχειρίζονται προανακριτικά τα κατά τόπους Τμήματα Ασφαλείας ή εξειδικευμένες Υπηρεσίες Ασφαλείας.

Τέλος, πολλές φορές η Υπηρεσία που διαχειρίζεται αρχικά την υπόθεση καθορίζεται από τον **τρόπο με τον οποίο υποβλήθηκε η καταγγελία** από τους εμπλεκομένους ή τρίτα άτομα. Για παράδειγμα, οι εμπλεκόμενοι σε εν εξελίξει περιστατικό ενδέχεται να μην

καλέσουν τις Υπηρεσίες Άμεσης Δράσης, αλλά να μεταβούν απευθείας, στο τοπικό Αστυνομικό Τμήμα για την υποβολή καταγγελίας.

## **7. Υπηρεσίες Άμεσης Δράσης.**

Οι Υπηρεσίες Άμεσης Δράσης αποτελούν τη βασική δομή της Ελληνικής Αστυνομίας, που παρέχει την πρώτη ανταπόκριση και την άμεση επέμβαση στα συμβάντα αστυνομικής φύσεως για την εξασφάλιση της δημόσιας τάξης και την άμεση και συνεχή παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Η παρουσία τους και η αποτελεσματική λειτουργία τους αποτελούν παράγοντα καθοριστικής σημασίας, για την εμπέδωση του αισθήματος ασφάλειας στους πολίτες, αλλά και για την εκπλήρωση της πολυσύνθετης αποστολής της Ελληνικής Αστυνομίας, στο σύνολό της.

Ειδικότερα δε τα περιστατικά ενδοοικογενειακής βίας, λόγω των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών τους, συνήθως απαιτούν την άμεση και κατά προτεραιότητα αστυνομική επέμβαση, δεδομένου του επαπειλούμενου κινδύνου για τη ζωή, την υγεία ή/και σωματική ακεραιότητα των εμπλεκομένων.

### **α. Κέντρο Επιχειρήσεων**

#### **Τηλεφωνικό Κέντρο**

Το στάδιο επικοινωνίας των εμπλεκομένων, σε περιστατικό ενδοοικογενειακής βίας, ή τρίτων ατόμων, με το προσωπικό που στελεχώνει το τηλεφωνικό κέντρο, είναι κρίσιμης σημασίας για την περαιτέρω έκβασή του.

Η καταγραφή των ουσιωδών και απαραίτητων πληροφοριακών στοιχείων, που σχετίζονται με το περιστατικό, τη διεύθυνση στην οποία λαμβάνει χώρα και την επικοινωνία με τον καταγγέλλοντα, είναι σημαντικό μέρος των συντονισμένων ενεργειών που εκδηλώνονται από το Κέντρο Επιχειρήσεων.

#### **■ Τι πρέπει να γνωρίζω:**

- Η ποιότητα της επικοινωνίας με τον καλούντα επηρεάζεται από πλήθος συναισθηματικών (π.χ. κακή ψυχολογική κατάσταση, άγχος, συναισθήματα φόβου και ανασφάλειας), ατομικών (π.χ. ύπαρξη αναπηρίας), περιβαλλοντικών (π.χ. παρεμβολές, θόρυβοι) ή/και πολιτισμικών (π.χ. μη κατανόηση ελληνικής γλώσσας, άγνοια νομοθεσίας και διαδικασιών από αλλοδαπά άτομα) **παραγόντων**, με αποτέλεσμα να επηρεάζεται και να δυσχεραίνεται η αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας, με αυτά.

#### **Γι' αυτό:**

Πρέπει ο τηλεφωνητής ή η τηλεφωνήτρια να διαχειρίζεται την κλήση με κατανόηση και υπομονή, επιδεικνύοντας ευσυνειδησία, ψυχραιμία και επαγγελματισμό. Η ενεργητική ακρόαση θα βοηθήσει να κερδίσει την εμπιστοσύνη του θύματος.

- Δεν είναι δεδομένο ότι όλοι οι πολίτες γνωρίζουν τη νομοθεσία και τις συνήθειες διαδικασίες, που ακολουθεί η αστυνομία.

#### **Γι' αυτό:**

Πρέπει ο τηλεφωνητής ή η τηλεφωνήτρια να επιδεικνύει κατανόηση και να απευθύνει ερωτήσεις, που θα βοηθήσουν τον καλούντα να παράσχει τις απαιτούμενες πληροφορίες.

- Πολλοί πολίτες, γνωρίζοντας τον αριθμό «100» καλούν με σκοπό να ζητήσουν πληροφορίες για ζητήματα που δεν εντάσσονται στον κύκλο αρμοδιοτήτων των Υπηρεσιών Άμεσης Δράσης.
- **Γι' αυτό:**

Πρέπει ο τηλεφωνητής ή η τηλεφωνήτρια να καθοδηγεί τον καλούντα και να παρέχει βασικές πληροφορίες γενικού αστυνομικού ενδιαφέροντος σχετικά με το αίτημά του (π.χ. ότι για την υποβολή μήνυσης θα πρέπει να απευθυνθεί στο Αστυνομικό Τμήμα της περιοχής του, ότι στοιχεία επικοινωνίας με τις αστυνομικές Υπηρεσίες θα βρει στην ιστοσελίδα [www.astynomia.gr](http://www.astynomia.gr)).

### **■ Τι πρέπει να κάνω σε επείγοντα περιστατικά;**

**1.** Κατά την πρώτη επικοινωνία, ο τηλεφωνητής ή η τηλεφωνήτρια θα πρέπει να δηλώσει τον τίτλο της Υπηρεσίας και την κωδική ονομασία, που αντιστοιχεί σε αυτόν (π.χ. Άμεση Δράση, θέση 8).

**2.** Ο τηλεφωνητής ή η τηλεφωνήτρια θα πρέπει να συλλέξει πληροφορίες γρήγορα και με ακρίβεια, προκειμένου οι περιπολίες να φτάσουν στο περιστατικό, το συντομότερο δυνατό. Η συλλογή των πληροφοριών γίνεται με την υποβολή συγκεκριμένων ερωτήσεων:

**Τι;** Ποια είναι η επείγουσα ανάγκη; Τι ακριβώς συμβαίνει; Τι ξέρεις για το θύμα; Τι βλέπεις/ακούς; (σε περίπτωση που καλεί τρίτος).

**Πότε;** (Πότε συνέβη αυτό; Συμβαίνει αυτή τη στιγμή;)

**Που;** Που βρίσκεσαι; Ποια είναι η διεύθυνση; Που βρίσκεται ο δράστης; Που είναι το θύμα (σε περίπτωση που καλεί τρίτος).

- ✓ Σε περίπτωση που ο καλών δεν γνωρίζει τη διεύθυνση στην οποία βρίσκεται, υποβάλλονται ερωτήσεις για κτίρια ή σημείο που μπορούν να βοηθήσουν το πλήρωμα της περιπολίας στον εντοπισμό.

**Ποιος;** Πως λέγεστε; Ποιος είναι το θύμα;

**Ειδικότερες πληροφορίες:** Υπάρχει όπλο; Υπάρχουν ανήλικοι; Ο δράστης είναι υπό την επήρεια αλκοόλ; Υπάρχει κάποιος τραυματισμένος;

**Επικοινωνία:** Ποιο κουδούνι να χτυπήσουμε; Σε ποιόν όροφο να έρθουμε; Ποιο είναι το τηλέφωνο στο οποίο μπορούμε να καλέσουμε;

**Προσοχή:** Αν ο καλών είναι τρίτο άτομο ή και το ίδιο το θύμα και επιθυμεί να κρατήσει την ανωνυμία του.

**Σε κάθε κλήση ο τηλεφωνητής οφείλει να ρωτάει αν ο καλών επιθυμεί να καταγραφούν τα στοιχεία επικοινωνίας τους.**

Γνωστοποιείται ότι τα στοιχεία που θα δώσει είναι εμπιστευτικά και ότι διατηρούνται στο αρχείο της Υπηρεσίας.

**Αν επιμείνει:** Καταβάλλεται προσπάθεια να εξασφαλιστούν οι περισσότερες δυνατές πληροφορίες, που θα καταστήσουν εφικτή τη μετάβαση του περιπολικού στο σημείο, έχοντας υπόψη τη νομική υποχρέωση για εκδήλωση ενεργειών, **ακόμη και σε περίπτωση ανώνυμης καταγγελίας**.

### **Προσοχή:**

Οι πληροφορίες που θα εξασφαλιστούν είναι σημαντικές για την εξαγωγή συμπερασμάτων αναφορικά με τους παράγοντες επικινδυνότητας του περιστατικού και τον κατεπείγοντα χαρακτήρα του, που θα υποβοηθήσουν στην άμεση μετάβαση και προστασία του θύματος, αλλά και του πληρώματος της περιπολίας (π.χ. ύπαρξη όπλου, δράστης υπό την επήρεια αλκοόλ κ.α.).

**3.** Ο τηλεφωνητής θα πρέπει **να ενημερώνει** τον καλούντα, που αναζητά πληροφορίες για τη νομοθεσία ή για πρόσβαση - μετάβαση σε άλλη αρμόδια αστυνομική Υπηρεσία:

- Για τη δυνατότητα κλήσης στην τηλεφωνική γραμμή **«166»**, σε περίπτωση ανάγκης μεταφοράς σε νοσοκομείο.
- Για τη δυνατότητα μετάβασης στο τοπικό Αστυνομικό Τμήμα, για υποβολή καταγγελίας και ενημέρωση για τη νομοθεσία.
- Για τη δυνατότητα επικοινωνίας με τις ειδικές Υπηρεσίες Αντιμετώπισης Ενδοοικογενειακής Βίας, που βρίσκονται σε όλη τη Χώρα, για την παροχή ενημέρωσης για τα δικαιώματα και τη νομοθεσία.
- Για τη δυνατότητα κλήσης στη γραμμή **SOS «15900»** της Γενικής Γραμματείας Δημογραφικής και Οικογενειακής Πολιτικής και Ισότητας των Φύλων, για την παροχή ψυχολογικής υποστήριξης (αν η καλούσα είναι γυναίκα).
- Για τη δυνατότητα κλήσης στη γραμμή **«197»** του Εθνικού Κέντρου Κοινωνικής Αλληλεγγύης, για την παροχή ψυχολογικής υποστήριξης (απευθύνεται σε όλους τους πολίτες).

**4.** Ο τηλεφωνητής ή τηλεφωνήτρια θα πρέπει να ενημερώνει τους πολίτες, που εκφράζουν φόβο ή ανησυχία για τη δυνατότητα επικοινωνίας, λόγω παρουσίας του δράστη στον ίδιο χώρο ότι μπορεί να **αποστέλλει γραπτό μήνυμα στον αριθμό «100»**, στο οποίο αναγράφονται:

- το ονοματεπώνυμο του θύματος,
- η ακριβής διεύθυνση στην οποία θα πρέπει να μεταβεί η περιπολία και
- το είδος της επείγουσας ανάγκης.

**5.** Ο τηλεφωνητής ή η τηλεφωνήτρια που θα συντάξει την καρτέλα αναγγελίας συμβάντος, η οποία αφορά στα ανωτέρω, θα πρέπει να την καταχωρήσει με τον ειδικό κωδικό, που έχει προβλεφθεί από την Υπηρεσία του, για τα περιστατικά ενδοοικογενειακής βίας, η οποία διαβαθμίζεται ως **υψηλής προτεραιότητας**.

**Προσοχή: Οι ενέργειες είναι ενδεικτικές, καθότι κάθε υπόθεση είναι ξεχωριστή και χρήζει εξατομικευμένης διαχείρισης.**

### **Εκφωνητής**

Ο εκφωνητής του Κέντρου Επιχειρήσεων Άμεσης Δράσης στον οποίο θα αποσταλεί από τον τηλεφωνητή η κάρτα υψηλής προτεραιότητας του ηλεκτρονικού συστήματος αναγγελίας συμβάντος «Πήγασος» (όπου υφίσταται), οφείλει να διαβιβάζει την κάρτα, που αφορά

περιστατικό ενδοοικογενειακής βίας, το συντομότερο δυνατόν στην εποχούμενη περιπολία (R/T περιπολικό ή δίκυκλο), προκειμένου να μεταβεί σε αυτό.

Περαιτέρω, ο Εκφωνητής θα πρέπει να καταχωρήσει την «άφιξη» της επιληφθείσας εποχούμενης περιπολίας, καθώς επίσης το «αποτέλεσμα» αυτής.

### **Προϊστάμενος Αλλαγής**

Οι Προϊστάμενοι των Αλλαγών του Κέντρου Επιχειρήσεων, σε κάθε περίπτωση διαχείρισης περιστατικού ενδοοικογενειακής βίας οφείλουν να ενημερώσουν άμεσα τον Συντονιστή του Ενιαίου Επιχειρησιακού Κέντρου της Γ.Α.Δ./ΓΕ.Π.Α.Δ. (όπου υφίσταται), ώστε να παρέχει ειδικότερες εντολές- κατευθύνσεις.

### **β. Πληρώματα περιπολιών.**

Το πλήρωμα των περιπολιών, κατά την άφιξή του στο σημείο, που έχει υποδειχθεί από τους εμπλεκόμενους ή από τρίτα άτομα, οφείλει να μεριμνά για την εκδήλωση των ακόλουθων υπηρεσιακών ενεργειών:

- Ενημέρωση του Κέντρου Επιχειρήσεων για την άφιξη στο σημείο.
- Αξιοποίηση πληροφοριών, για εντοπισμό των εμπλεκομένων, κατόπιν εξάντλησης κάθε δυνατού- πρόσφορου μέσου και άμεση μετάβαση στο περιστατικό.
- Αξιολόγηση πληροφοριών που έχουν παρασχεθεί από το τηλεφωνικό κέντρο σχετικά με απειλές – παράγοντες επικινδυνότητας που σχετίζονται με το περιστατικό (π.χ. πληροφορίες για κατοχή όπλου, χρήση αλκοόλ / ναρκωτικών ουσιών από τους εμπλεκόμενους κ.α.).
- Λήψη των απαιτούμενων μέτρων αυτοπροστασίας.
- Διασφάλιση της σωματικής ακεραιότητας των εμπλεκομένων και προστασία των θυμάτων.
- Διασφάλιση της τάξης και ασφάλειας.
- Κλήση ασθενοφόρου για να παρασχεθεί ιατροφαρμακευτική περίθαλψη στα θύματα, εάν είναι απαραίτητο.
- Απομάκρυνση του θύματος από τον φερόμενο ως δράστη, λαμβάνοντας υπόψη τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του περιστατικού και όπου αυτό είναι εφικτό.
- Καταγραφή στοιχείων ταυτότητας των εμπλεκομένων και λοιπών πληροφοριών που σχετίζονται με το περιστατικό.
- Διασφάλιση του χώρου για τη συλλογή αποδεικτικών στοιχείων, που τυχόν υπάρχουν στον ευρύτερο χώρο, από τις αρμόδιες Υπηρεσίες, όπου απαιτείται.
- Μεταφορά των εμπλεκόμενων στο πλησιέστερο Αστυνομικό Τμήμα για τις περαιτέρω ενέργειες (π.χ. σχηματισμός δικογραφίας, σύλληψη δράστη, κ.α.).

### **Προσοχή:**



Η μεταφορά των εμπλεκομένων – διαδίκων, να πραγματοποιείται με διαφορετικό όχημα, εκτός αν αυτό δεν είναι εφικτό λόγω ανελαστικών υπηρεσιακών αναγκών. Σε κάθε περίπτωση, να διασφαλίζεται η προστασία των εμπλεκομένων.

- Ενημέρωση του Αξιωματικού Υπηρεσίας του Αστυνομικού Τμήματος σχετικά με το συμβάν και τα όσα διαπιστώθηκαν από το πλήρωμα των περιπολιών, από τη στιγμή της άφιξης του στο περιστατικό, έως τη μετάβαση των εμπλεκομένων στο Αστυνομικό Τμήμα.
- Ένορκη κατάθεση για πράξεις που εμπίπτουν στο νόμο και έλαβαν χώρα ενώπιον του πληρώματος της περιπολίας, που μετέβη στο σημείο.
- Ενημέρωση του θύματος για τους τρόπους και τις περιπτώσεις καταγγελίας στο τηλεφωνικό κέντρο των Υπηρεσιών Άμεσης Δράσης και παροχή επαρκών πληροφοριών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες (π.χ. ενημέρωση για τη δυνατότητα αποστολής γραπτού μηνύματος ή μηνύματος στις εφαρμογές VIBER και WHAT'S APP από άτομα με αναπηρία).
- Καταγραφή όλων των πληροφοριακών στοιχείων που σχετίζονται με το περιστατικό στο Ημερήσιο Δελτίο Οχήματος, καθώς επίσης των διαπιστώσεων του πληρώματος και των εκδηλούμενων ενεργειών.
- Ενημέρωση του θύματος για τη δυνατότητα υποβολής αίτησης για χορήγηση αντιγράφου του Ημερήσιου Δελτίου Οχήματος για κάθε νόμιμη χρήση.
- Ενημέρωση του Κέντρου Επιχειρήσεων.

### **Πως ενεργώ για τον εντοπισμό των εμπλεκομένων;**

Ο εντοπισμός του περιστατικού εξαρτάται και καθορίζεται από πλήθος παραγόντων, που σχετίζονται με τον τόπο τέλεσης του αδικήματος, τον καταγγέλλοντα και την πληρότητα των πληροφοριών που παρέιχε, την παρουσία του δράστη στο χώρο κ.α.

Σε περίπτωση που δεν καθίσταται δυνατός ο εντοπισμός του περιστατικού, θα πρέπει να πραγματοποιείται επικοινωνία με τον καλούντα στο τηλέφωνο επικοινωνίας που δόθηκε, ή θα γίνεται επικοινωνία με τον Εκφωνητή του Κέντρου Επιχειρήσεων, για **τυχόν** περισσότερες πληροφορίες.

Κατά την επικοινωνία, θα πρέπει να δηλώνεται από το πλήρωμα της εποχούμενης περιπολίας η ιδιότητα και ο λόγος παρουσίας τους στο σημείο, χωρίς να αναφέρονται αναλυτικά πληροφορίες που μπορεί να δημιουργήσουν πρόβλημα στον καλούντα (είτε είναι θύμα ή τρίτο άτομο).

Ειδικότερα όσον αφορά το θύμα, θα πρέπει το πλήρωμα να λαμβάνει υπόψη ότι ο μη ενδεδειγμένος χειρισμός, κατά την επικοινωνία, μπορεί να το θέσει σε κίνδυνο.

Θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη έμφαση στην παρουσία ανηλίκων ή αδυνάμων ατόμων (π.χ. ΑμεΑ).

Σε κάθε περίπτωση που, ενώ έχει εξαντληθεί κάθε πρόσφορο μέσο, δεν δύναται να επιτραπεί η είσοδος στο πλήρωμα, προκειμένου πραγματοποιηθεί επικοινωνία με τους εμπλεκομένους, θα πρέπει να ενημερώνεται το Κέντρο Επιχειρήσεων και το τοπικό Αστυνομικό Τμήμα.

### **Προσοχή:**

**Οι ενέργειες οι οποίες παρατίθενται είναι ενδεικτικές** και αποτελούν τη βάση του έργου των στελεχών των Υπηρεσιών Άμεσης Δράσης, για την αποτελεσματική πρώτη ανταπόκριση των περιστατικών ενδοοικογενειακής βίας.

Ωστόσο, θα πρέπει να επισημανθεί ότι κάθε περιστατικό είναι διαφορετικό, ενώ η αποτελεσματικότητα της αστυνομικής ανταπόκρισης προϋποθέτει την προσαρμογή της αστυνομικής δράσης στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του, αλλά και στις ανάγκες και τις ιδιαιτερότητες των εμπλεκομένων.

Για παράδειγμα, η διαχείριση περιστατικών στα οποία εμπλέκονται ανήλικα άτομα, καθορίζεται από ειδικές νομοθετικές διατάξεις, αλλά και από σχετικές εγκυκλίους ή άλλες διαταγές των αρμόδιων αστυνομικών Υπηρεσιών, ενώ η διαχείριση περιστατικών στα οποία εμπλέκονται άτομα με αναπηρία απαιτεί την εκδήλωση επιπρόσθετων ενεργειών, που συνδέονται με την προστασία τους και την ανάπτυξη αποτελεσματικής επικοινωνίας.

### **Προσοχή:**

Στις περιπτώσεις που, κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του, το προσωπικό της εποχούμενης περιπολίας διαπιστώσει στην τέλεση αδικημάτων ενδοοικογενειακής βίας, οφείλει άμεσα να επιληφθεί.

## **8. Αστυνομικά Τμήματα.**

### **Πρώτη Υποδοχή**

Οι πολίτες που απευθύνονται στις αστυνομικές Υπηρεσίες, για να αναφέρουν την άσκηση ενδοοικογενειακής βίας σε βάρος τους, βρίσκονται σε κατάσταση έντονου **φόβου και ανασφάλειας** και αποζητούν διαβεβαιώσεις για την προστασία και την ασφάλειά τους, ειδικότερα αν το περιστατικό βίας συνέβη σε πολύ πρόσφατο χρόνο.

Το αστυνομικό προσωπικό που θα υποδεχτεί το θύμα πρέπει να ενεργεί πάντοτε με κατανόηση, υπομονή, ευαισθησία, επαγγελματισμό και υπευθυνότητα. Συγκεκριμένα, οι πρώτες ενδεικτικές και ενδεδειγμένες ενέργειες που πρέπει να εκδηλώνονται κατά την υποδοχή του θύματος στο Αστυνομικό Τμήμα είναι οι κάτωθι:

- Όταν ο Αξιωματικός Υπηρεσίας πληροφορείται ότι ο πολίτης επιθυμεί να καταγγείλει περιστατικό ενδοοικογενειακής βίας να διαχειρίζεται την υπόθεση, κατά προτεραιότητα, εφόσον αυτό καθίσταται δυνατό.
- Ο Αξιωματικός Υπηρεσίας μεριμνά, εφόσον απαιτείται, για την παροχή ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης στους εμπλεκομένους, από το πλησιέστερο νοσοκομείο ή κέντρο υγείας.
- Στις περιπτώσεις εν εξελίξει περιστατικών, που οι εμπλεκόμενοι προσέρχονται ή προσάγονται από τα πληρώματα των περιπολιών μαζί, ενδείκνυται, εφόσον υπάρχει δυνατότητα, να βρίσκονται σε διαφορετικούς χώρους.
- Ο Αξιωματικός Υπηρεσίας παρέχει στο θύμα όλα τα αιτούμενα πληροφοριακά στοιχεία, που αφορούν στη νομοθεσία και την ακολουθητέα διαδικασία, χωρίς ωστόσο, να το αποθαρρύνει να καταγγείλει.
- Ο Αξιωματικός Υπηρεσίας, λαμβάνοντας υπόψη την ψυχική κατάσταση του θύματος, πρέπει να παρέχει τον απαιτούμενο χρόνο, ώστε να βρεθεί σε κατάσταση ηρεμίας, πριν ξεκινήσει να υποβάλει ερωτήσεις για το περιστατικό.
- Η εξέταση των εμπλεκομένων, να μην πραγματοποιείται ενώπιον άλλων ατόμων, που δεν συμμετέχουν στην προανακριτική διαδικασία, ως ανακριτικοί υπάλληλοι.

- Οι ερωτήσεις που υποβάλλονται στο θύμα, για την περιγραφή του περιστατικού, να είναι ανοικτού τύπου, δηλαδή να παρέχεται η δυνατότητα στο θύμα να απαντά με περιγραφικό τρόπο και να μην κατευθύνεται το περιεχόμενο των απαντήσεών του.
  - ✓ (π.χ. **ανοικτού τύπου**: «Τι ακριβώς συνέβη χθες το απόγευμα;», «Με ποιο τρόπο συνέβη;», όπου στο θύμα δίνεται η δυνατότητα να περιγράψει αυτό που συνέβη,
  - ✗ κλειστού τύπου: «Σε κακοποίησε ο σύζυγος;», Σε χτύπησε στο κεφάλι;», όπου οι πιθανές απαντήσεις είναι μόνο «ναί» και «όχι».
- Οι ερωτήσεις πρέπει να υποβάλλονται χωρίς κρίσεις- τοποθετήσεις και χωρίς σχόλια και σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να ενοχοποιείται το θύμα.
  - ✗ π.χ. «Γιατί μένεις ακόμη μαζί του;», «Τι του έκανες και σε χτύπησε;».
- Το θύμα να ενθαρρύνεται να περιγράψει τα περιστατικά σε χρονολογική σειρά.
- Η στάση του Αξιωματικού Υπηρεσίας να χαρακτηρίζεται από αντικειμενικότητα και κατανόηση.
  - ✓ π.χ. «Θα χρειαστεί να σας κάνουμε κάποιες ερωτήσεις. Καταλαβαίνουμε ότι σας είναι δύσκολο να μιλήσετε για ότι σας συνέβη, όμως είναι σημαντικό για να μπορέσουμε να σας βοηθήσουμε».
- Να μην επιδιώκεται η υπόδειξη συγκεκριμένων λύσεων που αφορούν τη σχέση του θύματος με τον δράστη.
  - ✗ π.χ. «Πρέπει να πάρεις διαζύγιο».
  - ✓ Αντίθετα, μπορούν να υποδεικνύονται λύσεις που να αφορούν σε νομικές επιλογές για την προστασία του θύματος (π.χ. ασφαλιστικά μέτρα) ή άλλα μέτρα ασφαλείας (π.χ. αλλαγή κλειδαριάς στην οικία ιδιοκτησίας του θύματος).
- Να αποφεύγεται η σωματική επαφή με τα θύματα (π.χ. πιάσιμο χεριού, ακούμπισμα της πλάτης κ.α. ).
- Στις περιπτώσεις που οι εμπλεκόμενοι επιθυμούν να υποβάλλουν μήνυση ο ένας εναντίον του άλλου, στα αυτόφωρα αδικήματα, ο Αξιωματικός Υπηρεσίας οφείλει να παραμένει αντικειμενικός και ουδέτερος και να ενημερώνει και τα δύο μέρη για τα δικαιώματά τους.

## Δικονομικές και Υπηρεσιακές Ενέργειες.

Η συλλογή του προανακριτικού υλικού αποτελεί είναι καθοριστική, για τον σχηματισμό μίας πλήρους ποινικής δικογραφίας, που θα καταστήσει εφικτή την απόδοση δικαιοσύνης για τις καταγγελλόμενες πράξεις ενδοοικογενειακής βίας και την προστασία του θύματος. Ενδεικτικά, παρατίθενται οι βασικές δικονομικές και υπηρεσιακές ενέργειες στις οποίες πρέπει να προβαίνει το αστυνομικό προσωπικό, που χειρίζεται προανακριτικά τις υποθέσεις ενδοοικογενειακής βίας:

- α)** Εξακρίβωση των στοιχείων ταυτότητας των εμπλεκομένων και έλεγχος για τυχόν ύπαρξη καταδωκτικών αποφάσεων, μέσω αξιοποίησης των μηχανογραφικών εφαρμογών του συστήματος Police Online (Ταυτότητες Ελλήνων Πολιτών, Διωκτικά, SIS II κ.α.).
- β)** Λήψη χωρίς όρκο κατάθεσης του θύματος, στην οποία θα περιλαμβάνονται σημαντικά στοιχεία για τους εμπλεκομένους και το περιστατικό, όπως:
  - Πλήρη στοιχεία ταυτότητας και επικοινωνίας των εμπλεκομένων,
  - Ακριβής προσδιορισμός της σχέσης θύματος – φερομένου ως δράστη,
  - Στοιχεία και προσδιορισμός ηλικίας ανηλίκων, ακόμη και αν δεν είναι θύματα, αλλά η βία τελέστηκε ενώπιόν τους,

- Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της υπόθεσης, όπως για παράδειγμα εξαρτήσεις από ουσίες, κατοχή πυροβόλου όπλου, εγκυμοσύνη θύματος κ.α., κατόπιν σχετικής αναφοράς από το θύμα,
- Ακριβής περιγραφή πράξεων ενδοοικογενειακής βίας,
- Στοιχεία για ιστορικό κακοποίησης και πράξεις ενδοοικογενειακής βίας που τελέστηκαν κατά το παρελθόν,
- Στοιχεία μαρτύρων στο περιστατικό.
- Οποιαδήποτε πληροφορία αναφέρει το θύμα και πρέπει να περιληφθεί στην κατάθεσή του (λόγω σημασίας ή αιτήματός του, π.χ. δεν επιθυμώ την ποινική του δίωξη).

**γ)** Λήψη ενόρκων καταθέσεων από τυχόν αυτόπτες μάρτυρες ή/και από αστυνομικούς στις περιπτώσεις που διαπίστωσαν περιστατικό άσκησης βίας, κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους.

**δ)** Συλλογή αποδεικτικών μέσων, εάν υπάρχουν, όπως το αντικείμενο με το οποίο προκλήθηκε η σωματική βλάβη, σχετικό φωτογραφικό υλικό που απεικονίζει σωματικές βλάβες ή/και απειλητικά μηνύματα κ.α.

**ε)** Έκδοση και απόδοση στο θύμα παραγγελίας για διενέργεια ιατροδικαστικής εξέτασης, στις περιπτώσεις άσκησης σωματικής ενδοοικογενειακής βίας.

**στ)** Ενημέρωση του θύματος σχετικά με την νομοθεσία, τα δικαιώματά του και την εξέλιξη της υπόθεσής του και υπόδειξη ενεργειών για την προστασία του (κλήση στο 100 σε περίπτωση άμεσης ανάγκης, αναζήτηση δικηγόρου για ασφαλιστικά μέτρα κ.α.).

**ζ)** Υποχρέωση ενημέρωσης του θύματος για τους Φορείς που παρέχουν Υπηρεσίες αρωγής, όπως διαμονή σε δομές φιλοξενίας και υπηρεσίες ψυχοκοινωνικής υποστήριξης (άρθρο 21 Ν. 3500/2006).

**η)** Ενημέρωση του θύματος για τη διαδικασία της ποινικής διαμεσολάβησης που διενεργείται κατόπιν παραγγελίας του αρμόδιου Εισαγγελέα, ειδικότερα στις περιπτώσεις που υπαναχωρεί εκφράζοντας ανησυχίες για τη διάλυση της οικογένειας.

**θ)** Έκδοση σήματος προς τις αρμόδιες αστυνομικές Υπηρεσίες και εκδήλωση απαιτούμενων ενεργειών, για την αναζήτηση και σύλληψη του φερομένου ως δράστη, στην περίπτωση που η καταγγελία γίνεται εντός των ορίων του αυτοφώρου και άνοιγμα σχετικής κάρτας στο τηλεφωνικό Κέντρο των Υπηρεσιών Άμεσης Δράσης.

**ι)** Ενημέρωση του φερομένου ως δράστη, στη περίπτωση σύλληψής του, για τα δικαιώματά του και την ακολουθητέα διαδικασία.

**ια)** Επικοινωνία με τον αρμόδιο Εισαγγελέα, προκειμένου αποφασίσει για ειδικότερα ζητήματα που σχετίζονται με την υπόθεση (π.χ. να αφεθεί ελεύθερος ο φερόμενος ως δράστης για λόγους υγείας ή λόγω ύπαρξης ανηλίκων τέκνων υπό τη φροντίδα του, κ.α.). Σε κάθε περίπτωση, η όποια απόφαση του αρμόδιου Εισαγγελέα θα πρέπει να αναγράφεται στο κείμενο της υποβλητικής αναφοράς της δικογραφίας, στη συνοπτική περιγραφή της συνταχθείσας σηματικής αναφοράς εγκλήματος, στο Βιβλίο Αδικημάτων και Συμβάντων και στην Έκθεση Σύλληψης.

**ιβ)** Σύνταξη και υποβολή σηματικής αναφοράς εγκλήματος για ενημέρωση των ιεραρχικά προϊστάμενων Υπηρεσιών, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην Κανονιστική Διαταγή 1/2017, μέσω της Μηχανογραφικής Εφαρμογής «Νέες Σηματικές Αναφορές» και κοινοποίησή της στην αρμόδια, κατά τόπο, εισαγγελική αρχή.

**ιγ)** Πραγματοποίηση εγγραφής στην μηχανογραφική εφαρμογή «Βιβλίο Αδικημάτων και Συμβάντων»,

**ιδ)** Ενημέρωση θύματος για την δυνατότητα υποβολής αίτησης για χορήγηση αντιγράφου από το Βιβλίο Αδικημάτων και Συμβάντων.

**ιε)** Υποβολή του συλλεχθέντος προανακριτικού υλικού στην αρμόδια εισαγγελική αρχή, με μνεία στην υποβλητική αναφορά των αριθμών πρωτοκόλλων τυχόν προγενέστερων υποβλητικών αναφορών, που σχετίζονται με την υπόθεση.

Σημειώνεται ότι στις Εισαγγελίες Πρωτοδικών Αθηνών και Θεσσαλονίκης υφίστανται Εισαγγελίες Ενδοοικογενειακής Βίας, στους οποίους υποβάλλονται οι σχηματισθείσες

δικογραφίες, για αδικήματα που δεν εμπίπτουν στην αυτόφωρη διαδικασία. Οι υποβληθείσες δικογραφίες στα αυτόφωρα αδικήματα υποβάλλονται στους κατά τόπους Εισαγγελείς Ποινικής Δίωξης.

Περαιτέρω, επισημαίνεται ότι κάθε υπόθεση είναι μοναδική και θα πρέπει να αντιμετωπίζεται ως τέτοια. Οι δικονομικές και υπηρεσιακές ενέργειες δύνανται να διαφοροποιούνται και να καθορίζονται από ειδικότερες νομοθετικές διατάξεις ή διαταγές προϊσταμένων αστυνομικών Υπηρεσιών. Ως παράδειγμα, αναφέρονται οι υποθέσεις που αφορούν ανηλίκους (λ.χ. ενημέρωση Εισαγγελέα Ανηλίκων, διορισμός ειδικού ψυχιάτρου/ψυχολόγου ως πραγματογνώμονα κ.α.) ή αλλοδαπά θύματα (λ.χ. διορισμός διερμηνέα κ.α.).

Ακόμη, σε πολλές περιπτώσεις οι εμπλεκόμενοι σε περιστατικό ενδοοικογενειακής βίας, ενδέχεται να υποβάλλουν μήνυση ο ένας σε βάρος του άλλου, με αποτέλεσμα να αποκτούν τις ιδιότητες του θύματος και του φερομένου ως δράστη, ταυτόχρονα. Οι εν λόγω περιπτώσεις απαιτούν την επίδειξη ψυχραιμίας, αντικειμενικότητας και προσεκτικών χειρισμών, κατά τη διαχείρισή τους.

### **Προσοχή:**

Στις περιπτώσεις που το πλήρωμα Άμεσης Δράσης ενημερώνει τον Αξιωματικό Υπηρεσίας ότι δεν κατέστη δυνατός ο εντοπισμός ή και επικοινωνία με το θύμα, να μεριμνά για την παρακολούθηση της υπόθεσης, τη διερεύνηση ύπαρξης ιστορικού καταγγελιών και την ενημέρωση του αρμόδιου Εισαγγελέα, προκειμένου αποφασίσει σχετικά με την έκβαση αυτής, όπου απαιτείται, λαμβάνοντας υπόψη τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του αδικήματος,

### **Τηλεφωνικές Κλήσεις**

- Στις περιπτώσεις, που πραγματοποιούνται τηλεφωνικές καταγγελίες στον Αξιωματικό Υπηρεσίας ή/και σε άλλο αστυνομικό του Αστυνομικού Τμήματος, σχετικά με εν εξελίξει περιστατικό ενδοοικογενειακής βίας, να ζητούνται και να καταγράφονται οι απαιτούμενες πληροφορίες, που θα καταστήσουν δυνατό τον εντοπισμό των εμπλεκόμενων και να πραγματοποιείται κλήση στο τηλεφωνικό κέντρο των Υπηρεσιών Άμεσης Δράσης (άνοιγμα κάρτας), προκειμένου αποσταλεί εποχούμενη περιπολία.
- Στις περιπτώσεις, κατά τις οποίες ο καλών επιθυμεί να καταγγείλει περιστατικό που συνέβη σε παρελθόντα χρόνο να ενημερώνεται για την νομοθεσία, την ακολουθητέα διαδικασία και την αναγκαιότητα μετάβασής του σε αυτό.
- Περαιτέρω, σε κάθε περίπτωση που ζητούνται πληροφορίες για την νομοθεσία και για τους τρόπους καταγγελίας-πρόσβασης στις αστυνομικές Υπηρεσίες, να παρέχεται σχετική ενημέρωση.

### **Προσοχή:**

Στην επίσημη ιστοσελίδα της Ελληνικής Αστυνομίας [www.astynomia.gr](http://www.astynomia.gr) υπάρχουν διαθέσιμα τα στοιχεία επικοινωνίας με τα Αστυνομικά Τμήματα της Χώρας, τα στοιχεία επικοινωνίας των Υπηρεσιών Αντιμετώπισης Ενδοοικογενειακής Βίας και χρήσιμες πληροφορίες για την σχετική νομοθεσία. Το αστυνομικό προσωπικό μπορεί να ενημερώνει τους πολίτες για την δυνατότητα αναζήτησης στοιχείων σε αυτή.



## 9. Υπηρεσίες Αντιμετώπισης Ενδοοικογενειακής Βίας.

Στις Υπηρεσίες Αντιμετώπισης Ενδοοικογενειακής Βίας, κατανέμονται καθήκοντα επιτελικού σχεδιασμού.

Ακόμη, οι εν λόγω Υπηρεσίες λαμβάνουν καταγγελίες πολιτών, οι οποίοι απευθύνονται σε αυτές τηλεφωνικώς ή μέσω αποστολής μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, οι οποίες πρέπει να διαβιβάζονται άμεσα, χωρίς καμία χρονοτριβή, στις αρμόδιες επιχειρησιακές Υπηρεσίες, για τον προανακριτικό χειρισμό τους, παρέχοντας παράλληλα κατευθύνσεις και οδηγίες και παρακολουθώντας την έκβασή τους.

Ακόμη, τα στελέχη των εν λόγω Υπηρεσιών θα πρέπει να ανταποκρίνονται επαρκώς στα αιτήματα πολιτών, που επικοινωνούν με σκοπό να λάβουν ενημέρωση για τη νομοθεσία, τα δικαιώματά τους, τους τρόπους καταγγελίας, καθώς επίσης να παρέχουν όλες τις απαραίτητες πληροφορίες στις επιχειρησιακές Υπηρεσίες, προκειμένου επιτευχθεί η βέλτιστη δυνατή επιχειρησιακή ανταπόκριση.

## 10. Τι πρέπει να γνωρίζω:

- ✗ Η ενδοοικογενειακή βία είναι ιδιωτική υπόθεση και δεν αφορά την πολιτεία.*
- ✓ Η άσκηση ενδοοικογενειακής βίας αποτελεί συμπεριφορά που **διώκεται από τον νόμο** και δεν γίνεται ανεκτή από την πολιτεία.
- ✗ Η ενδοοικογενειακή βία ασκείται σε βάρος γυναικών και παιδιών.*
- ✓ Η ενδοοικογενειακή βία δύναται να αφορά, άντρες και γυναίκες, ηλικιωμένους και παιδιά και οι αστυνομικές αρχές οφείλουν να προστατεύουν **όλα** τα θύματα αυτής.
- ✗ Η ενδοοικογενειακή βία πλήττει τα κατώτερα οικονομικά στρώματα.*
- ✓ Το φαινόμενο της ενδοοικογενειακής βίας είναι αταξικό και επηρεάζει **όλους τους πολίτες**, ανεξάρτητα από κοινωνικό -οικονομική κατάσταση και μορφωτικό επίπεδο.
- ✗ Όλα τα περιστατικά καταγγέλλονται στις διωκτικές αρχές.*
- ✓ Ο σκοτεινός αριθμός των αδικημάτων ενδοοικογενειακής βίας εκτιμάται ότι είναι μεγάλος, ενώ πολλά θύματα **δεν απευθύνονται** στις αρμόδιες διωκτικές αρχές για να καταγγείλουν.
- ✗ Τα θύματα ενδοοικογενειακής βίας δεν μπορούν να δικαιωθούν και να στηριχθούν από αντίστοιχες δομές.*
- ✓ Οι αστυνομικές Υπηρεσίες, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους **εργάζονται μεθοδικά** για τη συλλογή του προανακριτικού υλικού και την παραπομπή του δράστη στη δικαιοσύνη και ενημερώνουν τα θύματα για τους φορείς που παρέχουν αρωγή.





\* Το παρόν προορίζεται **αποκλειστικά και μόνο** για ενημέρωση και χρήση από το αστυνομικό προσωπικό, που εμπλέκεται με οποιονδήποτε τρόπο στην επιχειρησιακή ή/και προανακριτική διαχείριση των υποθέσεων ενδοοικογενειακής βίας.

\* Δεν αναρτάται στο διαδίκτυο και δεν δημοσιεύεται.

\*Οι περιγραφόμενες ενέργειες είναι ενδεικτικές. Για την παροχή περαιτέρω διευκρινήσεων ή πληροφοριών, αναφορικά με τη νομοθεσία ή/και τις ενδεδειγμένες ενέργειες, να πραγματοποιείται, ιεραρχικά, επικοινωνία με τις Προϊστάμενες Υπηρεσίες και για τις δικονομικές ενέργειες με τον αρμόδιο Εισαγγελέα.