



Οδηγός Συμπεριφοράς



για την πρόληψη και την αντιμετώπιση των διακρίσεων
σε βάρος των ΛΟΑΤΚΙ+ ατόμων
στις τουριστικές επιχειρήσεις



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ





© Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού, φωτ.: Θ. Γραβάνης

Περιεχόμενα

Εισαγωγή.....	4
Συντομογραφίες.....	6
Σκοπός του Οδηγού Συμπεριφοράς.....	7
Χρήσιμο γλωσσάριο.....	8
Συστάσεις προς τις τουριστικές επιχειρήσεις ως προς την πρόληψη των διακρίσεων σε βάρος των ΛΟΑΤΚΙ+ Ατόμων και την δημιουργία ενός συμπεριληπτικού περιβάλλοντος.....	11
Συστάσεις προς τις τουριστικές επιχειρήσεις ως προς την αντιμετώπιση των διακρίσεων σε βάρος των ΛΟΑΤΚΙ+ Ατόμων.....	13
Καθήκοντα & Υποχρεώσεις της τουριστικής επιχείρησης έναντι των εργαζόμενων ατόμων.....	15
Υποχρεώσεις επιχειρήσεων που απασχολούν προσωπικό άνω των 20 ατόμων.....	15
Πολιτικές εντός επιχείρησης για τη διαχείριση εσωτερικών καταγγελιών.....	16
Δικαιώματα θιγόμενων ατόμων και υποχρεώσεις εργοδοτών/τριών σε περιστατικά βίας και παρενόχλησης.....	16
Διαμονή σε Τουριστικά Καταλύματα – Σχέση Ξενοδόχων - Πελατών.....	17
Διαδικασία αντιμετώπισης περιστατικών.....	18
Βιβλιογραφία.....	20
Νομοθεσία.....	20
Χρήσιμοι διαδικτυακοί τόποι.....	21
Χρήσιμες τηλεφωνικές γραμμές.....	21





Εισαγωγή



Τον Μάρτιο του 2021, με απόφαση του Πρωθυπουργού, αποφασίστηκε η σύσταση Εθνικής Επιτροπής για την σύνταξη της Εθνικής Στρατηγικής για την Ισότητα των ΛΟΑΤΚΙ+ σε συνέχεια της πρώτης στρατηγικής για την ισότητα των ΛΟΑΤΚΙ+ η οποία εκδόθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή τον Νοέμβριο του 2020, με πενταετή διάρκεια (2020-2025) και η οποία καλύπτει ένα ευρύ φάσμα πολιτικών που απασχολούν την ΛΟΑΤΚΙ+ κοινότητα, τονίζοντας ότι οι διακρίσεις, η βία και το μίσος κατά των ΛΟΑΤΚΙ+ ατόμων αντιβαίνουν στις θεμελιώδεις αξίες της Ε.Ε. και πρέπει να εκλείψουν.

Σε αυτό το πλαίσιο, ο ρόλος του τουρισμού, ως δραστηριότητα που φέρνει σε επαφή άτομα από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα είναι καταλυτικός, ιδίως στο κομμάτι της διασφάλισης της απόλαυσης αγαθών αλλά και της προστασίας των δικαιωμάτων των ατόμων που ταξιδεύουν. Είναι ο κατεξοχήν τομέας που μπορεί να προετοιμάσει αυτή την μεγάλη κοινωνική αλλαγή και να συνδράμει στην μετάβαση σε μια κοινωνία βιώσιμη, δικαιότερη και πιο συμπεριληπτική που θα σέβεται και θα αναγνωρίζει την διαφορετική έκφραση και την προσωπικότητα του κάθε ατόμου, μακριά από κοινωνικά στερεότυπα, επανακαθορίζοντας το πλαίσιο συνάντησής μας με το διαφορετικό.

Οι ελληνικές τουριστικές επιχειρήσεις έχουν αποδείξει και στο παρελθόν ότι διαθέτουν ισχυρά αντανakλαστικά και προσαρμόζονται στις νέες εξελίξεις. Ωστόσο, υπάρχει ευρύ πεδίο βελτίωσης ως προς τον τρόπο που οι τουριστικές επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν άτομα που ανήκουν στην ΛΟΑΤΚΙ+ κοινότητα και τα οποία μπορεί να αποτελέσουν ή αποτελούν ήδη -μέρος της πελατείας τους και του ανθρωπίνου δυναμικού που απασχολούν.

Με τον παρόντα Οδηγό επιχειρείται μια πρώτη ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των τουριστικών επιχειρήσεων σε θέματα ποικιλομορφίας, φύλου και σεξουαλικότητας προκειμένου οι επιχειρήσεις να αναπτύξουν στρατηγικές και να υιοθετήσουν συμπεριληπτικές πολιτικές που θα αμβλύνουν τις διαφορές και θα εξασφαλίσουν την αποδοχή, τον σεβασμό και την ίση μεταχείριση όλων.

Ο Οδηγός συντάχθηκε στο πλαίσιο Ομάδας Εργασίας, η οποία συστάθηκε στο Υπουργείο Τουρισμού για τον συντονισμό υλοποίησης των έργων του Οριζόντιου Στόχου II του Ετήσιου Σχεδίου Δράσης του Υπουργείου Τουρισμού για την Προαγωγή της Ισότητας των ΛΟΑΤΚΙ+ ατόμων (ΑΔΑ: Ψ67Μ465ΧΘΟ-65Τ). Στην Ομάδα Εργασίας συμμετείχαν εκτός από στελέχη του Υπουργείου Τουρισμού, του Ελληνικού Οργανισμού Τουρισμού και του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδας, εμπειρογνώμονες και μέλη της της ΛΟΑΤΚΙ+ κοινότητας (Λαμπρίνα Βετσοπούλου, εμπειρογνώμονας, Αθανάσιος Βλαχογιάννης, εμπειρογνώμονας, Απόστολος Καραμπαϊρης, εμπειρογνώμονας, εκπρόσωπος Thessaloniki Pride). Στο πλαίσιο αυτό, ο Οδηγός έτυχε ευρείας διαβούλευσης με τα ενδιαφερόμενα μέρη, τόσο εντός της Ομάδας Εργασίας, ακούγοντας τις απόψεις της ίδιας της ΛΟΑΤΚΙ+ κοινότητας, όσο και με συναρμόδια Υπουργεία και φορείς.

Θερμές ευχαριστίες σε όλους όσους συνέδραμαν το Υπουργείο Τουρισμού στην έκδοση του παρόντος Οδηγού.

Η Υπουργός Τουρισμού
Όλγα Κεφαλογιάννη



Συντομογραφίες

ILGA:	International Lesbian, Gay, Bisexual, Trans and Intersex Association
ILGTA:	International LGBTQ+ Travel Association
LGBTQI+:	Lesbian, Gay, Transsexual, Bisexual, Queer, Intersex+
EΚΔΔΑ:	Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης
ΛΟΑΤΚΙ+:	Λεσβίες, Ομοφυλόφιλα, Αμφιφυλόφιλα, Τρανς, Κουίρ, Ίντερσεξ Άτομα (το σύμβολο + αποδίδει οτιδήποτε πέρα από αυτές τις ομαδοποιήσεις)
ΜΗΤΕ:	Μητρώο Τουριστικών Επιχειρήσεων
ΠΥΤ:	Περιφερειακή Υπηρεσία Τουρισμού

Σκοπός του Οδηγού Συμπεριφοράς

Ο παρών Οδηγός Συμπεριφοράς αποσκοπεί στην πρόληψη και την αντιμετώπιση των διακρίσεων σε βάρος των ΛΟΑΤΚΙ+ ατόμων που εργάζονται στις τουριστικές επιχειρήσεις αλλά και αυτών που επισκέπτονται την χώρα μας.

Ως τουριστικές επιχειρήσεις νοούνται, σύμφωνα με το άρθρο 1 του ν. 4276/2014 τα τουριστικά καταλύματα, τα τουριστικά γραφεία, τα γραφεία ενοικιάσεως αυτοκινήτων (rent a car), οι επιχειρήσεις εκμίσθωσης μοτοσικλετών, τρίτροχων και τετράτροχων οχημάτων άνω των 50 κ.εκ (rent a moto), οι Τουριστικές Επιχειρήσεις Οδικών Μεταφορών (Τ.Ε.Ο.Μ.), τα ναυλομεσιτικά γραφεία, τα Επιβατηγά αυτοκίνητα δημοσίας χρήσεως χωρίς μετρητή (λιμουζίνες) με οδηγό και οι εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής (Συνεδριακά κέντρα, Γήπεδα γκολφ, Τουριστικοί λιμένες, Χιονοδρομικά κέντρα, Θεματικά πάρκα, Εγκαταστάσεις ιαματικού τουρισμού, Κέντρα Προπονητικού Αθλητικού Τουρισμού Ορειβατικά καταφύγια, Αυτοκινητοδρόμια).

Οι συστάσεις που περιλαμβάνονται στον Οδηγό αυτό θα μπορούσαν να υιοθετηθούν και από άλλες επιχειρήσεις, οι οποίες αν και δεν χαρακτηρίζονται ως τουριστικές, εντάσσονται στον κλάδο του τουρισμού (λ.χ. επιχειρήσεις εστίασης).

Ο Οδηγός αυτός:

Ενημερώνει σχετικά με θέματα βασικής ορολογίας γύρω από τις έννοιες του σεξουαλικού προσανατολισμού, της ταυτότητας, της έκφρασης και των χαρακτηριστικών φύλου αλλά και τα είδη και τις μορφές των διακρίσεων.

Παρουσιάζει τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας (ν. 4808/2021) για την προστασία των εργαζομένων από τη βία και παρενόχληση που μπορεί να υφίστανται στην εργασία λόγω σεξουαλικού προσανατολισμού, έκφρασης, ταυτότητας ή χαρακτηριστικών φύλου.

Ενθαρρύνει τους ιδιοκτήτες/τριες τουριστικών επιχειρήσεων και τα εργαζόμενα σε αυτές άτομα να συμμετέχουν και να συνεισφέρουν στην πρόληψη και την αντιμετώπιση των διακρίσεων σε βάρος των ΛΟΑΤΚΙ+ ατόμων στον χώρο εργασίας, διαμορφώνοντας ένα φιλικό εργασιακό περιβάλλον με έμφαση στον αλληλοσεβασμό απέναντι σε όλα τα εργαζόμενα άτομα ανεξαρτήτως σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας ή χαρακτηριστικών φύλου.

Ευαισθητοποιεί τους ιδιοκτήτες/τριες τουριστικών επιχειρήσεων και τα εργαζόμενα σε αυτές άτομα σχετικά με τα εμπόδια και τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν τα μέλη της ΛΟΑΤΚΙ+ κοινότητας, κατά την επαφή τους με όσους παρέχουν τουριστικές υπηρεσίες.

Προτρέπει τους ιδιοκτήτες/τριες τουριστικών επιχειρήσεων και τα εργαζόμενα σε αυτές άτομα να συνεισφέρουν στη δημιουργία των κατάλληλων συνθηκών φιλοξενίας όλων των επισκεπτών/τριών ανεξαρτήτως σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας ή χαρακτηριστικών φύλου, συστήνοντας τρόπους για παροχή συμπεριληπτικών υπηρεσιών.

Καθοδηγεί τις τουριστικές επιχειρήσεις για την ορθή και άμεση διαχείριση περιστατικών ανάρμωσης συμπεριφοράς σε βάρος ΛΟΑΤΚΙ+ ατόμων.



Χρήσιμο γλωσσάριο



Κατανόηση - Αποδοχή - Συμπερίληψη: το πιο ωραίο ταξίδι!

ΛΟΑΤΚΙ+

Αρκτικόλεξο που αναλύεται ως εξής: Λεσβίες, Ομοφυλόφιλα, Αμφιφυλόφιλα, Τρανς, Κουίρ, Ίντερσεξ άτομα (το σύμβολο+ αποδίδει οτιδήποτε πέρα από αυτές τις ομαδοποιήσεις) [Στην αγγλική γλώσσα LGBTQI+: Lesbian, Gay, Transsexual, Bisexual, Queer, Intersex+]

Άμεση διάκριση

Όταν ένα πρόσωπο υφίσταται, για λόγους φυλής, χρώματος, εθνικής ή εθνοτικής καταγωγής, γενεαλογικών καταβολών, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας ή χρόνιας πάθησης, ηλικίας, οικογενειακής ή κοινωνικής κατάστασης, σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας ή χαρακτηριστικών φύλου μεταχείριση λιγότερο ευνοϊκή από αυτήν της οποίας τυγχάνει, έτυχε ή θα ετύγχανε άλλο πρόσωπο, σε ανάλογη κατάσταση (άρθρο 2 ν. 4443/2016)

Έμμεση διάκριση

Όταν μία εκ πρώτης όψεως ουδέτερη διάταξη, κριτήριο ή πρακτική μπορεί να θέσει πρόσωπα με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά φυλής, χρώματος, εθνικής ή εθνοτικής καταγωγής, γενεαλογικών καταβολών, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας ή χρόνιας πάθησης, ηλικίας, οικογενειακής ή κοινωνικής κατάστασης, σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας ή χαρακτηριστικών φύλου, σε μειονεκτική θέση συγκριτικά με άλλα πρόσωπα (άρθρο 2 ν. 4443/2016)

Βία και παρενόχληση

Μορφές συμπεριφοράς, πράξεις, πρακτικές ή απειλές αυτών, που αποσκοπούν, οδηγούν ή ενδέχεται να οδηγήσουν σε σωματική, ψυχολογική, σεξουαλική ή οικονομική βλάβη, είτε εκδηλώνονται μεμονωμένα είτε κατ' επανάληψη (άρθρο 4, ν. 4808/2021)

Παρενόχληση

Μορφές συμπεριφοράς, που έχουν ως σκοπό ή αποτέλεσμα την παραβίαση της αξιοπρέπειας του προσώπου και τη δημιουργία εκφοβιστικού, εχθρικού, εξευτελιστικού, ταπεινωτικού ή επιθετικού περιβάλλοντος, ανεξαρτήτως εάν συνιστούν μορφή διάκρισης, και περιλαμβάνουν και την παρενόχληση λόγω φύλου ή για άλλους λόγους διάκρισης (άρθρο 4, ν. 4808/2021).

Παρενόχληση λόγω φύλου

Μορφές συμπεριφοράς που συνδέονται με το φύλο ενός προσώπου, οι οποίες έχουν ως σκοπό ή αποτέλεσμα την παραβίαση της αξιοπρέπειας του προσώπου αυτού και τη δημιουργία εκφοβιστικού, εχθρικού, εξευτελιστικού, ταπεινωτικού ή επιθετικού περιβάλλοντος. Οι μορφές συμπεριφοράς αυτές περιλαμβάνουν και τη σεξουαλική παρενόχληση καθώς και μορφές συμπεριφοράς που συνδέονται με τον σεξουαλικό προσανατολισμό, την έκφραση, την ταυτότητα ή τα χαρακτηριστικά φύλου του προσώπου (άρθρο 4, ν. 4808/2021).

Ομοφοβία, Τρανσφοβία, Αμφιφοβία, Ίντερφοβία (και γενικά ΛΟΑΤΚΙ-φοβία)

Ο φόβος, ο παράλογος θυμός, η δυσανεξία ή/και το μίσος προς άτομα λεσβίες, ομοφυλόφιλα, τρανς ή ίντερσεξ (ΛΟΑΤΚΙ+) άτομα, βασισμένα όλα αυτά τα συναισθήματα σε προκαταλήψεις. (ILGA-Europe Glossary). Για τους σκοπούς του παρόντος, τα ανωτέρω αναφέρονται χάριν συντομίας ως «ομο-τρανσφοβικά» συναισθήματα.

Σεξουαλικός προσανατολισμός

Η ικανότητα κάθε ατόμου για βαθιά συναισθηματική, στοργική και σεξουαλική έλξη για και προσωπικές και σεξουαλικές σχέσεις με άτομα διαφορετικού κοινωνικού φύλου ή του ίδιου κοινωνικού φύλου ή περισσοτέρων του ενός κοινωνικού φύλου (ILGA-Europe Glossary).

Ταυτότητα φύλου

Ο ατομικός και εσωτερικός τρόπος που βιώνεται το φύλο από κάθε άτομο (ΕΚΔΔΑ 2022)

Έκφραση φύλου

Εξωτερικές εκδηλώσεις του φύλου, που εκφράζονται μέσα από το όνομα ενός ατόμου, τις αντωνυμίες, τα ρούχα, το κούρεμα, τη συμπεριφορά, τη φωνή ή τα χαρακτηριστικά του σώματος. (ΕΚΔΔΑ 2022)

Χαρακτηριστικά φύλου

Αφορούν τα βιολογικά χαρακτηριστικά του φύλου. Διακρίνονται σε πρωτογενή χαρακτηριστικά (χρωμοσώματα, ορμονική δομή, γονάδες, εσωτερική και εξωτερική αναπαραγωγική ανατομία) και σε δευτερογενή (π.χ. τριχοφυΐα, φωνή, σκελετική δομή και κατανομή λίπους, μήλο του Αδάμ, κ.α.) (ΕΚΔΔΑ 2022)

Λεσβία

Μια γυναίκα που σεξουαλικά και συναισθηματικά ελκύεται από γυναίκες (ILGA-Europe Glossary)

Γκέι

Ένα άτομο το οποίο αισθάνεται συναισθηματική ή/και σεξουαλική έλξη προς άτομα του ίδιου φύλου. Ο όρος γκέι στην Ελλάδα χρησιμοποιείται κυρίως για άνδρες, αν και υπάρχουν περιπτώσεις, όπου και γυναίκες τον χρησιμοποιούν, για να περιγράψουν τον σεξουαλικό ή/και τον ρομαντικό τους προσανατολισμό («γκέι γυναίκα», γυναίκες που ελκύνονται συναισθηματικά ή/και σεξουαλικά από γυναίκες). (Colour Youth, Κοινότητα LGBTQ Νέων Αθήνας)

Ομοφυλόφιλο άτομο¹

Οι άνθρωποι ταξινομούνται ως ομοφυλόφιλοι με βάση το φύλο τους και το φύλο του σεξουαλικού τους συντρόφου. Όταν το φύλο του συντρόφου είναι ίδιο με του ατόμου, τότε το άτομο κατηγοριοποιείται ως ομοφυλόφιλο. Συνιστάται η χρήση των όρων λεσβίες και γκέι αντί για ομοφυλόφιλοι. Οι όροι λεσβία και γκέι θεωρούνται ουδέτεροι και χωρίς αρνητική χροιά. (ILGA-Europe Glossary)

Κουίρ (Queer)

Ακαδημαϊκός όρος που χρησιμοποιείται, για να περιγράψει ανθρώπους σε όλο το φάσμα της σεξουαλικότητας και έμφυλης έκφρασης, πλην των ετεροκανονικών ανθρώπων. Η Queer θεωρία αμφισβητεί τις ετεροκανονικές κοινωνικές νόρμες σχετικά με το φύλο και τη σεξουαλικότητα και ισχυρίζεται ότι οι έμφυλοι ρόλοι αποτελούν κοινωνικές κατασκευές. Αναφέρεται επίσης σε μια ριζοσπαστική, εναλλακτική θεώρηση του σεξουαλικού προσανατολισμού και της ταυτότητας ή έκφρασης φύλου ως σημαντικών - ψυχικών και αισθητικών-πεδίων αυτοπροσδιορισμού. Παραδοσιακά, ο όρος Queer ήταν κακοποιητικός και ως εκ τούτου για ορισμένους εξακολουθεί να έχει αρνητική χροιά. Πολλά ΛΟΑΤΚΙ+ άτομα ωστόσο, έχουν επαν οικειοποιηθεί τον όρο ως σύμβολο υπερηφάνειας. Ο όρος έχει πολιτικό βάθος καθώς ερμηνεύεται από μια μεγάλη ομάδα ανθρώπων με χαρακτηριστικά που τους διαφοροποιούν από την ηγεμονική κανονικότητα της κοινωνίας/κουλτούρας στην οποία ζουν. Χρησιμοποιείται συχνά από άτομα που δεν αποδέχονται τις παραδοσιακές έννοιες φύλων και σεξουαλικότητας και δεν ταυτίζονται/καλύπτονται με κάποιον από τους υπόλοιπους όρους του ακρωνυμίου ΛΟΑΤΚΙ+ αλλά και ως όρος ομπρέλα για όλα τα ΛΟΑΤΚΙ+ άτομα. (ΕΚΔΔΑ 2022)

Αμφιφυλόφιλο Άτομο (Bisexual ή bi)

Άτομο που συναισθηματικά ή/και σεξουαλικά ελκύεται από άτομα περισσότερων τους ενός φύλου (ILGA-Europe Glossary)

Διεμφυλικό/Τρανς Άτομο (Transsexual/Trans)

Όρος-ομπρέλα για τα άτομα των οποίων η ταυτότητα φύλου ή/και η έκφραση φύλου διαφέρει από το φύλο που τους αποδόθηκε κατά την γέννησή τους. Συμπεριλαμβάνει άτομα που βρίσκονται στο στάδιο της φυλομετάβασης (transition), άτομα που έχουν ολοκληρώσει την μετάβασή τους και άτομα που είτε έχουν είτε δεν έχουν κάνει επέμβαση επιβεβαίωσης φύλου. Σε αντίθεση με την κοινή αντίληψη, κάποια άτομα αυτής της κατηγορίας μπορεί να αισθάνονται σαν να είναι σε λάθος φύλο, χωρίς αυτό απαραίτητα να σημαίνει ότι υπάρχει και η επιθυμία για χειρουργικό ή ορμονικό προσδιορισμό. Περιλαμβάνει πολλαπλές ταυτότητες φύλου, όπως τρανς άντρας, τρανς γυναίκα, άτομα μη δυαδικά (non binary). (ΕΚΔΔΑ 2022)

Μη-δυναδικό Άτομο (Non - binary)

Πρόκειται για ένα φάσμα ταυτοτήτων φύλου που

δεν είναι αποκλειστικά αρρενωπές ή θηλυκές - ταυτότητες που βρίσκονται έξω από το δυαδικό φύλο. Με άλλα λόγια, κάποια τρανς άτομα ισχυρίζονται ότι δεν αισθάνονται ούτε άνδρες ούτε γυναίκες ή ότι είναι και τα δυο φύλα αλλά αυτοπροσδιορίζονται ως μη δυαδικά άτομα τρανς άτομα. Οι μη δυαδικές ταυτότητες εμπίπτουν στην ομπρέλα των τρανς. Τα μη δυαδικά άτομα μπορούν να αυτοπροσδιοριστούν έχοντας δύο ή περισσότερα φύλα (να είναι bigender/αμφίφυλα ή transgender/τρίφυλα), να μην έχουν κανένα φύλο (agender, άφυλο, μη έμφυλο, απελευθερωμένο από το φύλο ή ουδέτερο ως προς το φύλο), να “μετακινούνται” ανάμεσα στα φύλα ή αλλιώς να έχουν μια ρευστή ταυτότητα φύλου (genderfluid/φυλορευστότητα) (ΕΚΔΔΑ 2022)

Ίντερσεξ (ή Διαφυλικό) Άτομο (Intersex)

Όρος που αντιπροσωπεύει το φάσμα της φυσικής ποικιλομορφίας των χαρακτηριστικών φύλου που φυσιολογικά εμφανίζονται στο ανθρώπινο είδος και δεν μπορούν να κατηγοριοποιηθούν αυστηρά ως αρσενικά ή θηλυκά ή ανήκουν ταυτόχρονα και στις δυο κατηγορίες. Πρόκειται για όρο-ομπρέλα που περιλαμβάνει το φάσμα των ίντερσεξ σωματικότητων που απαντώνται φυσικά στο ανθρώπινο είδος. (ΕΚΔΔΑ 2022)

Misgendering (Η εκ προθέσεως προσφώνηση ενός ατόμου σε φύλο διαφορετικό από αυτό με το οποίο το άτομο αυτοπροσδιορίζεται)

Πρακτική κατά την οποία μιλάμε σε /για κάποιο άτομο χρησιμοποιώντας διαφορετικό φύλο από το φύλο με το οποίο το άτομο αυτοπροσδιορίζεται. Η πρακτική αυτή είναι κακοποιητική, διότι καταργεί αυτομάτως κάθε περιθώριο για αυτοπροσδιορισμό του ατόμου, ιδίως του τρανς ατόμου καθώς ο/η συνομιλητής/τρια του δείχνει να αδιαφορεί για το πώς αισθάνεται το ίδιο το άτομο, τρανς ή μη και επιλέγει μια λεκτική διατύπωση, για να μην δυσκολευτεί ο/η ίδιος/α ο συνομιλητής/τρια. Το αποφεύγουμε ρωτώντας το άτομο με ποιες ανωνυμίες θα ήθελε να το προσφωνούμε. (ΕΚΔΔΑ 2022)

Προκατάληψη

Εκ των προτέρων κρίση, προκαθορισμένη ιδέα ή συμπεριφορά έναντι προσώπων ή ομάδων. Οι προκαταλήψεις είναι συχνά αρνητικές και τυπικά βασίζονται σε στερεότυπα, φήμες, παραδοχές, αισθήματα και πεποιθήσεις παρά σε γνώση και γεγονότα. Οι προκαταλήψεις επηρεάζουν τόσο τις δράσεις μας όσο και τις ερμηνείες επί των πράξεων των άλλων. (ΕΚΔΔΑ 2022)

Έγκλημα με ρατσιστικά χαρακτηριστικά

Έγκλημα, το οποίο τελέστηκε κατά παθόντος, η επιλογή του οποίου έγινε λόγω των χαρακτηριστικών φυλής, χρώματος, εθνικής ή εθνοτικής καταγωγής γενεαλογικών καταβολών, θρησκείας, αναπηρίας, γενετήσιου/σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας ή χαρακτηριστικών φύλου. (άρθρο 82 Α Ποινικού Κώδικα /ν. 4619/2019)

Έγκλημα μίσους

Εγκληματική πράξη που προκαλείται από μίσος ή προκατάληψη έναντι συγκεκριμένων ομάδων ανθρώπων. Προκειμένου ένα έγκλημα να χαρακτηριστεί έγκλημα μίσους πρέπει να πληρούνται δυο (2) κριτήρια: α) η πράξη να συνιστά αδίκημα βάσει του ποινικού δικαίου, και β) η πράξη πρέπει να έχει παρακινηθεί από μίσος και προκατάληψη. Τα κίνητρα προκατάληψης μπορούν να οριστούν ευρέως ως προκατειλημμένες αρνητικές απόψεις, στερεοτυπικές παραδοχές, μισαλλοδοξία ή μίσος κατά μίας συγκεκριμένης πληθυσμιακής ομάδας, η οποία έχει κοινά χαρακτηριστικά όπως η φυλή, εθνοτική ομάδα, η γλώσσα, το θρήσκευμα, η εθνικότητα, ο σεξουαλικός προσανατολισμός, η ταυτότητα φύλου ή οποιοδήποτε άλλο θεμελιώδες χαρακτηριστικό. Τα εγκλήματα μίσους μπορεί να περιλαμβάνουν απειλές, εκφοβισμό, βανδαλισμό και φθορά περιουσίας, επίθεση, φόνος ή οποιοδήποτε άλλο ποινικό αδίκημα το οποίο διαπράττεται με σκοπό την έκφραση μίσους απέναντι σε ένα άτομο ή πληθυσμιακή ομάδα με προστατευμένα χαρακτηριστικά (Ελληνική Αστυνομία (2022): Οδηγός Αντιμετώπισης και Διαχείρισης Περιστατικών βίας σε βάρος ΛΟΑΤΚΙ+ πολιτών)

Συστάσεις προς τις τουριστικές επιχειρήσεις ως προς την πρόληψη των διακρίσεων σε βάρος των ΛΟΑΤΚΙ+ Ατόμων και την δημιουργία ενός συμπεριληπτικού περιβάλλοντος

Αναγνωρίστε, αποδεχτείτε και σεβαστείτε την ποικιλομορφία ως προς τον σεξουαλικό προσανατολισμό, την ταυτότητα, την έκφραση ή τα χαρακτηριστικά φύλου.

Αντιμετωπίστε τα μέλη της ΛΟΑΤΚΙ+ κοινότητας με ενσυναίσθηση.

Ενημερωθείτε για την νομοθεσία που διέπει την προστασία των δικαιωμάτων των μελών της ΛΟΑΤΚΙ+ κοινότητας σε εθνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο.

Εξοικειωθείτε και προσπαθήστε να κατανοήσετε την ορολογία σχετικά με τα ΛΟΑΤΚΙ+ άτομα.

Καταρτίστε/Υιοθετήστε εντός της επιχείρησής σας κείμενο πολιτικής, στο οποίο θα δηλώνεται ο σεβασμός σας στην ποικιλομορφία ως προς τον σεξουαλικό προσανατολισμό, την ταυτότητα, την έκφραση ή τα χαρακτηριστικά φύλου, καθώς και η στάση σας απέναντι σε περιστατικά βίας και παρενόχλησης. Φροντίστε να επικοινωνήσετε το κείμενο αυτό στους/ις υπαλλήλους σας και ενδεχομένως και στον ιστότοπο που τυχόν διατηρεί η επιχείρησή σας.

Υιοθετήστε πολιτική Ποικιλομορφίας και Ένταξης (Diversity and Inclusion) και εξετάστε το ενδεχόμενο να υπογράψετε την Χάρτα Διαφορετικότητας.

Διοργανώστε δράσεις και εκπαιδευτικά προγράμματα που στοχεύουν στην ευαισθητοποίηση και κατάρτιση του προσωπικού σε θέματα σχετικά με τα δικαιώματα των ΛΟΑΤΚΙ+ ατόμων και την καταπολέμηση των διακρίσεων λόγω φύλου, σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας, έκφρασης ή χαρακτηριστικών φύλου.

Υιοθετήστε σύστημα αξιολόγησης διενεργώντας λ.χ. έρευνα ικανοποίησης επισκεπτών/ριών ως προς την παροχή συμπεριληπτικών υπηρεσιών προκειμένου να βελτιώσετε τις υπηρεσίες σας στο μέλλον.

Αντιληφθείτε πως έχετε ήδη εξυπηρετήσει μέλη της ΛΟΑΤΚΙ+ κοινότητας στο παρελθόν και αναλογιστείτε συναδέλφους/συναδέλφισσες σας, μέλη της ΛΟΑΤΚΙ+ κοινότητας με τα οποία εργάζεστε στον ίδιο χώρο.

Αποφεύγετε συζητήσεις, σχόλια, υπαινιγμούς, χειρονομίες, εκφράσεις που θα μπορούσαν να θεωρηθούν διάκριση σχετικά με τον σεξουαλικό προσανατολισμό, την ταυτότητα, την έκφραση ή τα χαρακτηριστικά φύλου ατόμων που ανήκουν ή θεωρείτε ότι ανήκουν στην ΛΟΑΤΚΙ+ κοινότητα.

Σεβαστείτε την ιδιωτικότητα των ΛΟΑΤΚΙ+ ατόμων, η οποία προστατεύεται από την ευρωπαϊκή και ελληνική νομοθεσία και της οποίας η παραβίαση επισύρει ποινές και μην κοινοποιείτε σε τρίτα άτομα, αν δεν είναι απολύτως απαραίτητο για την διεκπεραίωση των απαιτούμενων διαδικασιών, στοιχεία που σχετίζονται με τον σεξουαλικό τους προσανατολισμό, την ταυτότητα φύλου και την οικογενειακή τους κατάσταση.

Μην υποθέτετε/συμπεραίνετε αυθαίρετα την ταυτότητα φύλου ή τον σεξουαλικό προσανατολισμό ατόμου βασιζόμενοι/ες στην εξωτερική του



Ελλάδα: ένα ταξίδι στη διαφορετικότητα

¹ Ελάχιστοι άνθρωποι θα χρησιμοποιήσουν τον όρο «ομοφυλόφιλος/η» για να περιγράψουν τον εαυτό τους στην κοινότητα των νεαρών ατόμων, καθώς είναι ένας όρος με αρνητικές ιατρικές επιβαρύνσεις. Παρόλα αυτά, ο όρος Ομοφυλοφιλία χρησιμοποιείται ευρέως για να περιγραφεί το φαινόμενο της έλξης προς άτομα του ίδιου φύλου. (Colour Youth, Κοινότητα LGBTQ Νέων Αθήνας)

εμφάνιση, στον τρόπο ομιλίας ή τις κινήσεις του. Αν αμφιβάλλετε για την σωστή χρήση αντωνυμιών, άρθρων ή άλλων έμφυλων λέξεων, μπορείτε απλά να ρωτήσετε ευγενικά το άτομο σε ποιο φύλο επιθυμεί να το προσφωνείτε.

Χρησιμοποιήστε στο πλαίσιο της εσωτερικής και ανεπίσημης επικοινωνίας με διεμφυλικό/τρανς άτομο το όνομα και τις αντωνυμίες που το ίδιο χρησιμοποιεί αναφερόμενο στον εαυτό του, ακόμα και σε περίπτωση που αυτά διαφέρουν από τα στοιχεία της ταυτότητάς του, εξαλείφοντας έτσι το φαινόμενο του misgendering.

Προσαρμόστε τα κείμενα εγγράφων της επιχείρησής σας, ώστε να έχουν συμπεριληπτικό λόγο.

Αποφεύγετε τις θετικές διακρίσεις εκθειάζοντας τη μη ετεροκανονική ταυτότητα των πελατών σας ή υπερτονίζοντας πόσο χαρούμενοι/ες είστε που τους/τις εξυπηρετείτε. Τα άτομα της ΛΟΑΤΚΙ+ κοινότητας δεν θέλουν να αισθάνονται ότι είναι κάτι ιδιαίτερο αλλά ότι αντιμετωπίζονται ισότιμα, όπως τα υπόλοιπα άτομα.

Προτιμήστε τη χρήση ουδέτερης ως προς το φύλο και συμπεριληπτικής γλώσσας (λ.χ. χρησιμοποιήστε τις λέξεις άτομα, πρόσωπα, όπου είναι δυνατόν) και αποφύγετε την αποκλειστική χρήση του αρσενικού γραμματικού γένους (λ.χ. αντί για εργαζόμενος > εργαζόμενα άτομα) ή τις έμφυλες προσφωνήσεις (λ.χ. κοπελιά, νεαρός, κ.ά.)

Αποφύγετε να κοιτάτε επίμονα και να κάνετε κακόβουλα και ειρωνικά σχόλια για την εμφάνιση ή την συμπεριφορά ενός ΛΟΑΤΚΙ+ ατόμου.

Αποφύγετε τα σχόλια, όταν βλέπετε εκφράσεις οικειότητας μεταξύ ομόφυλων ζευγαριών. Συμπεριφερθείτε με τον ίδιο τρόπο που θα κάνατε και αν επρόκειτο για ετερόφυλο ζευγάρι.

Αποδεχτείτε και σεβαστείτε οικογενειακές σχέσεις, οι οποίες ενδεχομένως δεν αναγνωρίζονται από την ελληνική έννομη τάξη (λ.χ. οικογένεια με ομόφυλους γονείς) και συμπεριφερθείτε με τον ίδιο τρόπο που θα κάνατε και αν επρόκειτο για ετερόφυλα ζευγάρια.

Επικοινωνήστε πιθανές εταιρικές σας ενέργειες φιλικές προς τη ΛΟΑΤΚΙ+ κοινότητα, στο πλαίσιο της προσέλευσης ΛΟΑΤΚΙ+ ατόμων.

Χρησιμοποιήστε στο πλαίσιο προβολής της επιχείρησής σας στο διαδίκτυο και στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης συμπεριληπτικές εικόνες (λ.χ. ομόφυλα ζευγάρια, οικογένεια με ομόφυλους γονείς) και σύμβολα της κοινότητας.

Δημιουργήστε ένα φιλόξενο περιβάλλον στην επιχείρησή σας χρησιμοποιώντας σύμβολα της ΛΟΑΤΚΙ+ κοινότητας, όπως η σημαία του ουράνιου τόξου (rainbow flag). Αναπτύξτε συνεργασίες με τοπικές ΛΟΑΤΚΙ+ οργανώσεις, όπως τα Pride και συμπεριλάβετε το logo τους στους χώρους υποδοχής της επιχείρησής σας.

Αναλογιστείτε πως υποδέχεστε πολίτες άλλων χωρών, όπου η νομοθεσία σε ΛΟΑΤΚΙ+ ζητήματα είναι διαφορετική και οι δυνατότητες για αυτοπροσδιορισμό περισσότερες, ακόμα και εντός Ε.Ε. Για παράδειγμα, υπάρχουν χώρες που εκδίδουν ταξιδιωτικά έγγραφα με δυνατότητα για τρίτη επιλογή στη δήλωση φύλου.

Συστάσεις προς τις τουριστικές επιχειρήσεις ως προς την αντιμετώπιση των διακρίσεων σε βάρος των ΛΟΑΤΚΙ+ Ατόμων

Καταστήστε σαφές προς τα εργαζόμενα και τα εξυπηρετούμενα από την επιχείρησή σας άτομα ότι δεν γίνονται ανεκτές διακρίσεις εις βάρος των ΛΟΑΤΚΙ+ ατόμων. Σε αυτό θα βοηθούσε η σύνταξη και υιοθέτηση ενός κειμένου πολιτικής ή κανονισμός.

Μην αγνοήσετε ή αποκρύψετε δυσάρεστες/κακοποιητικές συμπεριφορές προσωπικού αλλά και άλλων σχετιζόμενων με την επιχείρησή σας ατόμων, καθώς και πελατών/πελατισσών (συζητήσεις, σχόλια, χειρονομίες, καυστικό χιούμορ) σε βάρος ΛΟΑΤΚΙ+ ατόμων.

Μην αποσιωπήσετε καταγγελίες για περιστατικά βίας και παρενόχλησης κατά ΛΟΑΤΚΙ+ ατόμων, τα οποία λαμβάνουν χώρα στην επιχείρησή σας, προκειμένου να διατηρήσετε την καλή εικόνα αυτής.

Καταδικάστε απερίφραστα δυσάρεστες/κακοποιητικές συμπεριφορές σε βάρος ΛΟΑΤΚΙ+ ατόμων ενώπιον του προσωπικού σας, ώστε να περάσει το μήνυμα ότι τέτοιες συμπεριφορές αντιμετωπίζονται με απαξία.

Επιδιώξτε την συμφιλίωση, την αναγνώριση του λάθους και την έκφραση συγγνώμης απέναντι στο άτομο που δέχτηκε άνιση μεταχείριση, σε περίπτωση σχετικού περιστατικού.

Ενεργήστε άμεσα και υπερασπιστείτε την ταυτότητα, την αξιοπρέπεια και την ιδιωτικότητα των ΛΟΑΤΚΙ+ ατόμων, σε περίπτωση ομο-τρανσοφοφοβικών συμπεριφορών από εργαζόμενα ή εξυπηρετούμενα άτομα.

Διορθώστε ευγενικά πάντα εργαζόμενα ή εξυπηρετούμενα από την επιχείρηση άτομα που απευθύνονται σε ΛΟΑΤΚΙ+ άτομα με “λάθος” τρόπο και υποδείξτε τους πώς πρέπει να το κάνουν.

Μην απομονώνετε τα ΛΟΑΤΚΙ+ άτομα προκειμένου να τα προστατεύσετε από τα κακόβουλα σχόλια και τις κακοποιητικές συμπεριφορές.

Ορίστε συγκεκριμένο πρόσωπο εντός της επιχείρησής σας, στο οποίο θα μπορούν να απευθύνονται ΛΟΑΤΚΙ+ άτομα που έχουν δεχτεί ανάρμοστη συμπεριφορά, προκειμένου να λάβουν καθοδήγηση για τις δέουσες ενέργειες και καταστήστε το γνωστό τόσο σε εργαζόμενα όσο και σε εξυπηρετούμενα άτομα, ώστε να γνωρίζουν πού θα απευθυνθούν, αν παραστεί ανάγκη διατύπωσης παραπόνων ή υποβολής καταγγελιών.



Υιοθετήστε πολιτική για την διαχείριση καταγγελιών σε περίπτωση ανάρμοστης συμπεριφοράς ή άνιση μεταχείρισης σε βάρος των ΛΟΑΤΚΙ+ ατόμων.

Μην ανέχεστε και μην νομιμοποιείτε εκφράσεις ρητορικής μίσους, επικαλούμενοι/ες το δικαίωμα του/της καθενός/μιας να πιστεύει ό,τι θέλει και να το εκφράζει ελεύθερα.

Μην επιχειρήσετε να υποβαθμίσετε περιστατικό ρητορικής μίσους ισχυριζόμενοι/ες ότι ο θύτης το έκανε χάριν αστεϊσμού.

Μην ενοχοποιείτε το μέλος της ΛΟΑΤΚΙ+ κοινότητας που έχει υποστεί βία/παρενόχληση, κάνοντάς το να αισθανθεί ότι αυτό προκάλεσε την κακοποιητική συμπεριφορά λόγω σεξουαλικού προσανατολισμού, χαρακτηριστικών, έκφρασης ή ταυτότητας φύλου.

Μεριμνήστε, σε περίπτωση που διαπιστωθεί στην επιχείρησή σας περιστατικό διάκρισης σε βάρος μελών της ΛΟΑΤΚΙ+ κοινότητας λόγω σεξουαλικού προσανατολισμού, χαρακτηριστικών, έκφρασης ή ταυτότητας φύλου, να μην επαναληφθούν στο μέλλον παρόμοια περιστατικά ή συμπεριφορές.

Ενθαρρύνετε άτομα ΛΟΑΤΚΙ+ τα οποία έχουν υποστεί βία/εγκληματική πράξη ρατσισμού να απευθυνθούν στις οικείες αστυνομικές αρχές προκειμένου να καταθέσουν μήνυση (σε περίπτωση κατ'έγκληση αδικημάτων). Στην **Ελληνική Αστυνομία (Τμήμα Αντιμετώπισης Ρατσιστικής Βίας)** λειτουργεί **24ωρη ειδική τηλεφωνική γραμμή (11414)** και ειδικός ιστότοπος για υποβολή καταγγελίας για περιστατικά ρατσιστικής βίας.

Επικοινωνήστε άμεσα με τις οικείες αστυνομικές αρχές, αν διαπιστώσετε αξιόποινες πράξεις βίας ή μίσους ή με ρατσιστικά χαρακτηριστικά σε βάρος ΛΟΑΤΚΙ+ ατόμων (σε περίπτωση αυτεπάγγελτων αδικημάτων). Στην **Ελληνική Αστυνομία (Τμήμα Αντιμετώπισης Ρατσιστικής Βίας)** λειτουργεί **24ωρη ειδική τηλεφωνική γραμμή (11414)** και ειδικός ιστότοπος για υποβολή καταγγελίας για περιστατικά ρατσιστικής βίας.

Υποδείξτε σε άτομα της ΛΟΑΤΚΙ+ κοινότητας που έχουν πέσει θύματα βίας τις τηλεφωνικές γραμμές για παροχή ψυχολογικής υποστήριξης σε ΛΟΑΤΚΙ+ άτομα.

Διευκολύνετε τις οικείες αρχές (διοικητικές ή/και αστυνομικές) σε περίπτωση διερεύνησης καταγγελίας παρέχοντας κάθε σχετική πληροφορία, η οποία ενδεχομένως σας ζητηθεί στο πλαίσιο αυτό.



Καθήκοντα & Υποχρεώσεις της τουριστικής επιχείρησης έναντι των εργαζόμενων ατόμων

Εργαζόμενα άτομα που ανήκουν στην ΛΟΑΤΚΙ+ κοινότητα, προστατεύονται από τη βία και παρενόχληση που μπορεί να υφίστανται στην εργασία λόγω σεξουαλικού προσανατολισμού, έκφρασης, ταυτότητας ή χαρακτηριστικών φύλου, δυνάμει των διατάξεων του **ν. 4808/2021**.

Υποχρεώσεις επιχειρήσεων ανεξαρτήτως αριθμού εργαζόμενων ατόμων

Κάθε εργοδότης/τρια καθώς και κάθε πρόσωπο που ασκεί το διευθυντικό δικαίωμα ή εκπροσωπεί τον/την εργοδότη/τρια, υποχρεούται:

- Να παραλαμβάνει, να διερευνά και να **διαχειρίζεται κάθε καταγγελία** ή σχετική αναφορά επιδεικνύοντας μηδενική ανοχή στη βία και παρενόχληση, με εμπιστευτικότητα και με σεβασμό στην ανθρώπινη αξιοπρέπεια, καθώς και να μην παρεμποδίζει την παραλαβή, τη διερεύνηση και τη διαχείριση καταγγελιών ή αναφορών σχετικών με περιστατικά βίας και παρενόχλησης.
- Να παρέχει **συνδρομή και πρόσβαση σε κάθε αρμόδια δημόσια, διοικητική ή δικαστική αρχή**, κατά την έρευνα τέτοιων περιστατικών και εφόσον του ζητηθεί από αυτές τις αρχές.
- Να παρέχει στα εργαζόμενα άτομα **κάθε αναγκαία πληροφορία σχετικά με τους πιθανούς κινδύνους βίας και παρενόχλησης** στον εργασιακό χώρο και τα μέτρα πρόληψης και προστασίας, συμπεριλαμβανομένων των υποχρεώσεων και δικαιωμάτων των εργαζόμενων ατόμων και του/της εργοδότη/τριας επί τέτοιων περιστατικών.
- Να αναρτά στον χώρο εργασίας και σε προσβάσιμο σημείο, **ενημέρωση για τις διαδικασίες** που υφίστανται σε επίπεδο επιχείρησης σχετικά με την καταγγελία και την αντιμετώπιση περιστατικών βίας και παρενόχλησης, καθώς και τα στοιχεία επικοινωνίας για τις αρμόδιες διοικητικές και δικαστικές αρχές.

Υποχρεώσεις επιχειρήσεων που απασχολούν προσωπικό άνω των 20 ατόμων

Οι επιχειρήσεις που απασχολούν πάνω από είκοσι (20) άτομα υποχρεούνται να υιοθετούν **πολιτική για την πρόληψη και καταπολέμηση** της βίας και της παρενόχλησης στην εργασία, στην οποία δηλώνεται η **μηδενική ανοχή** σε αυτές τις μορφές συμπεριφοράς και προσδιορίζονται τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των εργαζόμενων ατόμων και του/της εργοδότη/τριας για την πρόληψη και αντιμετώπιση τέτοιων περιστατικών ή μορφών συμπεριφοράς. Η πολιτική αυτή μπορεί να εντάσσεται σε ή να συνοδεύεται από πολιτική για την προώθηση της ισότητας ευκαιριών και την καταπολέμηση των διακρίσεων και περιλαμβάνει κατ'ελάχιστον:

- **εκτίμηση των κινδύνων** βίας και παρενόχλησης στην εργασία,
- **μέτρα** για την πρόληψη, τον έλεγχο, τον περιορισμό και την αντιμετώπιση των κινδύνων αυτών καθώς και για την παρακολούθηση τέτοιων περιστατικών ή μορφών συμπεριφοράς, ενέργειες ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης του προσωπικού,
- **πληροφορίες** για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των εργαζόμενων ατόμων και του/της εργοδότη/τριας, καθώς και των ατόμων που ασκούν το διευθυντικό δικαίωμα ή εκπροσωπούν τον/την εργοδότη/τρια, στο μέτρο και στον βαθμό της δικής τους ευθύνης, σε περίπτωση εκδήλωσης ή αναφοράς ή καταγγελίας τέτοιων περιστατικών, καθώς και για τη σχετική διαδικασία
- ορισμό ενός προσώπου ως **προσώπου αναφοράς** («συνδέσμου») σε επίπεδο επιχείρησης, αρμόδιου για να καθοδηγεί και να ενημερώνει τα εργαζόμενα άτομα για την πρόληψη και την αντιμετώπιση της βίας και παρενόχλησης στην εργασία, την προστασία της απασχόλησης και την υποστήριξη εργαζομένων θυμάτων ενδοοικογενειακής βίας, κατά το δυνατόν, με κάθε πρόσφορο μέσο ή εύλογη προσαρμογή.

Πολιτικές εντός επιχείρησης για τη διαχείριση εσωτερικών καταγγελιών

Οι επιχειρήσεις που απασχολούν πάνω από είκοσι (20) άτομα υποχρεούνται να υιοθετούν **πολιτική για τη διαχείριση εσωτερικών καταγγελιών** για περιστατικά βίας και παρενόχληση, στην οποία περιγράφεται η διαδικασία υποδοχής και εξέτασης των καταγγελιών αυτών, κατά τρόπο που διασφαλίζει την προστασία του θύματος και τον σεβασμό στην ανθρώπινη αξιοπρέπεια.

Η πολιτική αυτή μπορεί να εντάσσεται σε ή να συνοδεύεται από άλλες πολιτικές και περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον:

- **ασφαλείς και εύκολα προσβάσιμους διαύλους επικοινωνίας** για την υποδοχή των καταγγελιών, καθώς και τον προσδιορισμό των αρμοδίων προσώπων εντός της επιχείρησης για την παραλαβή και την εξέταση των καταγγελιών και την ενημέρωση των ατόμων που επιθυμούν να υποβάλουν καταγγελία,
- έρευνα και **εξέταση των καταγγελιών με αμεροληψία** και προστασία της εμπιστευτικότητας και των προσωπικών δεδομένων των θυμάτων και των ατόμων που υποβάλουν καταγγελία,
- την **απαγόρευση αντιποίνων** και περαιτέρω θυματοποίησης του θιγόμενου προσώπου,
- την **περιγραφή των συνεπειών** επί διαπίστωσης παραβιάσεων,
- τη **συνεργασία** και παροχή κάθε σχετικής πληροφορίας στις **αρμόδιες αρχές**, εφόσον ζητηθεί.

Δικαιώματα θιγόμενων ατόμων και υποχρεώσεις εργοδοτών/τριών σε περιστατικά βίας και παρενόχλησης

Κάθε εργαζόμενο άτομο που θίγεται από περιστατικό βίας και παρενόχλησης, ακόμη και αν έχει λήξει η σχέση, στο πλαίσιο της οποίας φέρεται ότι εκδηλώθηκε το περιστατικό ή η συμπεριφορά, έχει δικαίωμα, πέραν της δικαστικής προστασίας, προσφυγής ενώπιον **της Επιθεώρησης Εργασίας** και του **Συνηγόρου του Πολίτη** ως φορέα προώθησης και εποπτείας της αρχής της ίσης μεταχείρισης, καθώς και υποβολής καταγγελίας εντός της επιχείρησης (για επιχειρήσεις που απασχολούν πάνω από είκοσι(20) άτομα)

Ο εργοδότης/τρια υποχρεούται να λάβει τα απαραίτητα πρόσφορα και ανάλογα μέτρα κατά περίπτωση σε βάρος του καταγγελλόμενου ατόμου προκειμένου να εμποδιστεί και να μην επαναληφθεί παρόμοιο περιστατικό ή συμπεριφορά. Τα μέτρα αυτά μπορεί να περιλαμβάνουν τη **σύσταση συμμόρφωσης, την αλλαγή θέσης, ωραρίου, τόπου ή τρόπου παροχής εργασίας ή την καταγγελία της σχέσης απασχόλησης ή συνεργασίας**, με την απαγόρευση της καταχρηστικής άσκησης αυτού του δικαιώματος (Άρθρο 281 του Αστικού Κώδικα).

Επιπλέον, κάθε εργαζόμενο άτομο που θίγεται από περιστατικό βίας και παρενόχλησης έχει **δικαίωμα να αποχωρήσει** από τον εργασιακό χώρο για εύλογο χρόνο, χωρίς στέρηση μισθού ή άλλη δυσμενή συνέπεια, εφόσον κατά την εύλογη πεποίθησή του υφίσταται επικείμενος σοβαρός κίνδυνος για τη ζωή, την υγεία ή την ασφάλειά του ιδίως, όταν ο/η εργοδότης/τρια είναι ο/η δράστης/δράστιδα τέτοιας συμπεριφοράς ή όταν δεν λαμβάνει τα απαραίτητα πρόσφορα μέτρα ώστε να αποκαταστήσει την εργασιακή ειρήνη ή όταν τα μέτρα αυτά δεν είναι ικανά για να σταματήσουν τη συμπεριφορά βίας και παρενόχλησης

Σε περίπτωση **παραβίασης** εκ μέρους των επιχειρήσεων των διατάξεων του ν. 4808/2021 σχετικά με την απαγόρευση της βίας και παρενόχλησης στην εργασία, επιβάλλονται από την Επιθεώρηση Εργασίας, οι προβλεπόμενες στο άρθρο 19 του ν. 4808/2021 διοικητικές κυρώσεις.

Διαμονή σε Τουριστικά Καταλύματα – Σχέση Ξενοδόχων – Πελατών

Κάθε άτομο, άρα μεταξύ αυτών και άτομα της ΛΟΑΤΚΙ+ κοινότητας **γίνεται δεκτό** σε τουριστικά καταλύματα, εκτός των εξαιρέσεων που ορίζονται ρητά από την κείμενη νομοθεσία.

Συγκεκριμένα, σύμφωνα με τις διατάξεις του Κανονισμού Σχέσεων Ξενοδόχων - Πελατών, οι ιδιοκτήτες/τριες τουριστικών καταλυμάτων υποχρεούνται να ενοικιάζουν τα κενά δωμάτια της επιχείρησής τους σε κάθε πελάτη/ισσα καθώς και να διαθέτουν και να παρέχουν όσες ανέσεις διαφημίζουν για το ξενοδοχείο τους (λ.χ. κολυμβητική δεξαμενή, αθλοπαιδιάς, κ.λ.π.)

Άρνηση ενοικίασης δωματίου επιτρέπεται μόνο στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο/η πελάτης/ισσα είναι ολοφάνερα ασθενής, βρίσκεται σε μέθη ή είναι ρυπαρός/ή.

Από τα ανωτέρω προκύπτει ότι **απαγορεύεται η άρνηση ενοικίασης δωματίου** ή η παροχή υπηρεσίας εντός του καταλύματος **σε άτομο λόγω σεξουαλικού προσανατολισμού, έκφρασης, ταυτότητας ή χαρακτηριστικών φύλου**.

Σε περίπτωση παράβασης της ανωτέρω υποχρέωσης υποβάλλεται καταγγελία κατά της τουριστικής επιχείρησης είτε στην ΠΥΤ του Υπουργείου Τουρισμού στη χωρική αρμοδιότητα της οποίας ανήκει το τουριστικό κατάλυμα είτε στο Τμήμα ΜΗΤΕ και Διαχείρισης Παραπόνων του Υπουργείου Τουρισμού. Η καταγγελία υποβάλλεται με κάθε πρόσφορο τρόπο (αυτοπροσώπως, ταχυδρομικά ή μέσω ηλεκτρονικού εντύπου).

Η επιχείρηση καλείται από την αρμόδια ΠΥΤ σε παροχή εξηγήσεων εντός δεκαπέντε (15) ημερών και σε περίπτωση που οι εξηγήσεις κριθούν ανεπαρκείς, επιβάλλονται στην επιχείρηση οι διοικητικές κυρώσεις που προβλέπονται στο ν. 642/1977.

Το Υπουργείο Τουρισμού έχει την αρμοδιότητα επιβολής κυρώσεων (προστίμων) στις τουριστικές επιχειρήσεις για παραβάσεις των διατάξεων της τουριστικής νομοθεσίας.

Για την ικανοποίηση τυχόν οικονομικών απαιτήσεων και αποζημιώσεων για ηθική και οικονομική βλάβη καταναλωτών από συναλλαγές με τουριστικές επιχειρήσεις αρμόδια είναι η Ελληνική Δικαιοσύνη.



Διαδικασία αντιμετώπισης περιστατικών

Στην ενότητα αυτή περιγράφεται συνοπτικά μια ενδεικτική διαδικασία ροής ενεργειών κατά την διαχείριση περιστατικών ανάρμοστης συμπεριφοράς σε βάρος ΛΟΑΤΚΙ+ τουριστών/τριών, η οποία θα μπορούσε να υιοθετηθεί από τις τουριστικές επιχειρήσεις στο πλαίσιο παροχής συμπεριληπτικών υπηρεσιών.

Βήμα 1°

Καταστήστε σαφές προς όλους (προσωπικό και πελάτες/ισσες) ότι δεν αποδέχεστε οποιαδήποτε μορφή βίας και ότι **δεν γίνονται ανεκτά εντός της επιχείρησής σας περιστατικά βίας και παρενόχλησης λόγω φύλου, σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας ή χαρακτηριστικών φύλου.**

Βήμα 2°

Ορίστε συγκεκριμένο πρόσωπο-στέλεχος της επιχείρησής σας, γενικής αποδοχής, το οποίο θα μπορούσε να διαθέτει ειδικές γνώσεις και στο οποίο **θα μπορούν να απευθύνονται τα ΛΟΑΤΚΙ+ άτομα που έχουν υποστεί τυχόν ανάρμοστη ή κακοποιητική συμπεριφορά** ή οποιοσδήποτε/οποιαδήποτε επιθυμεί να αναφέρει την τέλεση τέτοιου είδους πράξεων σε βάρος ΛΟΑΤΚΙ+ ατόμων, προκειμένου να τους καθοδηγήσει για τις δέουσες ενέργειες. Φροντίστε το άτομο αυτό να λάβει την κατάλληλη κατάρτιση, αν δεν διαθέτει ήδη σχετικές γνώσεις ή εξοικείωση.

Τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου ατόμου, το οποίο σκόπιμο θα ήταν να είναι διαθέσιμο καθ' όλη την διάρκεια λειτουργίας της επιχείρησης, θα πρέπει να τίθεται σε γνώση των πελατών/πελατισσών με κάθε πρόσφορο τρόπο (π.χ. ανάρτηση σε εμφανές σημείο της επιχείρησης ή/και ανά δωμάτιο), ενώ η υποβολή της καταγγελίας θα πρέπει να ενθαρρύνεται να γίνεται με κάθε μέσο (εγγράφως ή μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου)

Βήμα 3°

Δημιουργήστε **κλίμα ασφάλειας και εμπιστοσύνης** σχετικά με τον τρόπο διαχείρισης των πληροφοριών και των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τα οποία θα περιέλθουν σε γνώση του ατόμου που θα

υποδεχτεί την καταγγελία. Διαχειριστείτε τις καταγγελίες με εχεμύθεια και με σεβασμό στην ιδιωτικότητα των ΛΟΑΤΚΙ+ ατόμων.

Βήμα 4°

Για πράξεις που συνιστούν **ποινικό αδίκημα**, αρμόδιες να επιληφθούν είναι οι **οικείες αστυνομικές αρχές**. Μάλιστα, εφόσον η τέλεση του αδικήματος έχει παρακινήθει από προκατάληψη εναντίον ΛΟΑΤΚΙ+ ατόμων ή έχει διαπραχθεί με σκοπό την έκφραση μίσους απέναντι στην συγκεκριμένη κοινότητα, τότε συνιστά έγκλημα με ρατσιστικά χαρακτηριστικά ή έγκλημα μίσους, το οποίο επισύρει βαρύτερες ποινές. Επισημαίνεται ότι σε όλες τις υπηρεσίες της Ελληνικής Αστυνομίας έχει αποσταλεί από το Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη Οδηγός Αντιμετώπισης και Διαχείρισης περιστατικών βίας σε βάρος ΛΟΑΤΚΙ+ πολιτών ενώ λειτουργεί ειδική γραμμή (**Τμήμα Αντιμετώπισης Ρατσιστικής Βίας, 11414**) και ειδικός ιστότοπος για την υποβολή σχετικής καταγγελίας

Σε περίπτωση κατ' έγκληση αδικήματος (εξύβριση, συκοφαντική δυσφήμιση, σωματική κάκωση ή βλάβη της υγείας), το άτομο, το οποίο είναι υπεύθυνο για την διαχείριση περιστατικών, ενημερώνει το άτομο εις βάρος του οποίου έχει τελεστεί το αδίκημα ότι μπορεί, εφόσον το επιθυμεί, να υποβάλει έγκληση στις οικείες αστυνομικές αρχές εντός χρονικού διαστήματος τριών (3) μηνών από την τέλεση του αδικήματος ή από όταν λάβει γνώση της τέλεσης αυτού και τον/την διευκολύνει με κάθε τρόπο προς τον σκοπό αυτό.

Σε περίπτωση αυτεπάγγελτων αδικημάτων (βαριά σωματική βλάβη), το άτομο, το οποίο είναι υπεύθυνο για την διαχείριση περιστατικών ενημερώνει άμεσα τις οικείες αστυνομικές αρχές.

Βήμα 5°

Συνεργαστείτε με τις οικείες αστυνομικές αρχές παρέχοντας κάθε πληροφορία, η οποία ενδεχομένως σας ζητηθεί.

*Να ανακαλύπτεις τον κόσμο,
χωρίς να χρειάζεται να κρύβεις τον πραγματικό σου εαυτό.*



Βιβλιογραφία

1. Colour Youth – Κοινότητα LGBTQ Νέων Αθήνας: Ενημερωτικό φυλλάδιο με Οδηγίες Αντίδρασης σε Περιστατικά βίας/διάκρισης
2. FAROS (2022): Παροχή συμπεριληπτικών υπηρεσιών προς ΛΟΑΤΚΙ+ Άτομα. Ένας πρακτικός οδηγός για επαγγελματίες στο δημόσιο τομέα.
3. Κέντρο Ερευνών για Θέματα Ισότητας – ΚΕΘΙ (2018): Οδηγός Ευαισθητοποίησης για την Πρόληψη και την Αντιμετώπιση Εκφοβισμού σε θέματα σεξουαλικού προσανατολισμού και ταυτότητας φύλου
4. Θεοφιλόπουλος, Θ. & Σπίνου, Ε. (2015) - Colour Youth – Κοινότητα LGBTQ Νέων Αθήνας: Ομοφοβία και Τρανσφοβία στην Ελλάδα. Ένας Οδηγός για Επαγγελματίες αλλά και κάθε Ενδιαφερόμενο Πολίτη
5. Συνήγορος του Πολίτη (2017): Οδηγός Διαφορετικότητας: Ο σεβασμός κάνει την διαφορά
6. Ελληνική Αστυνομία (2022): Οδηγός Αντιμετώπισης και Διαχείρισης Περιστατικών βίας σε βάρος ΛΟΑΤΚΙ+ πολιτών
7. Ινστιτούτο Επιμόρφωσης, Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης & Αυτοδιοίκησης (2022): Διασφάλιση της ισότητας και των δικαιωμάτων των Ατόμων της Κοινότητας ΛΟΑΤΚΙ+ στη Δημόσια Διοίκηση

Νομοθεσία

1. Ν. 4808/2021 (ΦΕΚ Α 101/19.6.2021) «Για την Προστασία της Εργασίας - Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής «Επιθεώρηση Εργασίας» - Κύρωση της Σύμβασης 190 της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας για την εξάλειψη της βίας και παρενόχλησης στον κόσμο της εργασίας - Κύρωση της Σύμβασης 187 της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας για το Πλαίσιο Προώθησης της Ασφάλειας και της Υγείας στην Εργασία - Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1158 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ής Ιουνίου 2019 για την ισορροπία μεταξύ της επαγγελματικής και της ιδιωτικής ζωής, άλλες διατάξεις του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων και λοιπές επείγουσες ρυθμίσεις».
2. Ν. 4491/2017 (ΦΕΚ Α' 152/13.10.2017) «Νομική

αναγνώριση της ταυτότητας φύλου - Εθνικός Μηχανισμός Εκπόνησης, Παρακολούθησης και Αξιολόγησης των Σχέσεων Δράσης για τα Δικαιώματα του Παιδιού και άλλες διατάξεις»

3. Ν. 4285/2014 (ΦΕΚ Α' 191/10.9.2014) «Τροποποίηση του Ν. 927/1979 (Α' 139) και προσαρμογή του στην απόφαση - πλαίσιο 2008/913/ΔΕΥ της 28ης Νοεμβρίου 2008, για την καταπολέμηση ορισμένων μορφών και εκδηλώσεων ρατσισμού και ξενοφοβίας μέσω του ποινικού δικαίου (L 328) και άλλες διατάξεις»

4. Ν. 4443/2016 (ΦΕΚ Α' 232/9.12.2016) « I) Ενσωμάτωση της Οδηγίας 2000/43/ΕΚ περί εφαρμογής της αρχής της ίσης μεταχείρισης προσώπων ασχέτως φυλετικής ή εθνοτικής τους καταγωγής, της Οδηγίας 2000/78/ΕΚ για τη διαμόρφωση γενικού πλαισίου για την ίση μεταχείριση στην απασχόληση και την εργασία και της Οδηγίας 2014/54/ΕΕ περί μέτρων που διευκολύνουν την άσκηση των δικαιωμάτων των εργαζομένων στο πλαίσιο της ελεύθερης κυκλοφορίας των εργαζομένων, II) ... IV) Σύσταση Εθνικού Μηχανισμού Διερεύνησης Περιστατικών Αυθαιρεσίας στα σώματα ασφαλείας και τους υπαλλήλους των καταστημάτων κράτησης και άλλες διατάξεις»

5. Ν. 3896/2010 (ΦΕΚ Α' 207/08.12.2010) «Εφαρμογή της αρχής των ίσων ευκαιριών και της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών σε θέματα εργασίας και απασχόλησης - Εναρμόνιση της κείμενης νομοθεσίας με την Οδηγία 2006/54/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 5ης Ιουλίου 2006 και άλλες συναφείς διατάξεις.»

6. Ν. 1652/1986 (ΦΕΚ Α' 167/ 21-30.10.86.) «Χρονομεριστική Μίσθωση και συναφή θέματα»

7. Ν. 642/1977 (ΦΕΚ Α' 200/20-22.7.1977) «Περί τροποποιήσεως και συμπληρώσεως διατάξεων τινων της "περί Ξενοδοχείων Νομοθεσίας".»

8. 82063/22-10-2021 Απόφαση Υπουργού Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων (ΦΕΚ Β'5059/1-11-2021) «Υποδείγματα πολιτικής για την καταπολέμηση της βίας και της παρενόχλησης και για τη διαχείριση εσωτερικών καταγγελιών των άρθρων 9 και 10 του ν. 4808/2021, καθώς και σχετικές οδηγίες προς τους υπόχρεους, κατ' εξουσιοδότηση της παρ. 1 του άρθρου 22 του ν. 4808/2021 (Α' 101)»

Χρήσιμοι διαδικτυακοί τόποι

- Υπουργείο Τουρισμού (www.mintour.gov.gr)
- Επιθεώρηση Εργασίας – Ανεξάρτητη Αρχή (<https://www.hli.gov.gr>)
- Συνήγορος του Πολίτη – Ανεξάρτητη Αρχή (<https://www.synigoros.gr/el>)
- Γενική Γραμματεία Δημογραφικής και Οικογενειακής Πολιτικής και Ισότητας των Φύλων (<https://isotita.gr/>)
- Κέντρο Ερευνών για Θέματα Ισότητας – ΚΕΘΙ (<https://www.kethi.gr/>)
- Κοινότητα LGBTQ Νέων Αθήνας (<https://www.colouryouth.gr/>)
- International Lesbian, Gay, Bisexual, Trans and Intersex Association – ILGA (<https://ilga.org/>)
- ILGA – Europe Glossary (<https://ilga-europe.org/about-us/who-we-are/glossary/>)
- Τουριστική Αστυνομία ΤΜΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΣΤΑΘΜΟΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ ΝΟΜΟΥ ΑΤΤΙΚΗΣ | Ελληνική Αστυνομία (www.astynomia.gr)
- Χάρτα Διαφορετικότητας για ελληνικές επιχειρήσεις (<https://diversity-charter.gr>)

Χρήσιμες τηλεφωνικές γραμμές

Τηλεφωνικές γραμμές για υποβολή καταγγελίας - παροχή ψυχολογικής υποστήριξης σε ΛΟΑΤΚΙ+ άτομα.

Υποβολή καταγγελίας

- Ελληνική Αστυνομία, Τμήμα Αντιμετώπισης Ρατσιστικής Βίας: 11414 ειδική τηλεφωνική γραμμή για υποβολή καταγγελίας για περιστατικά ρατσιστικής βίας / Λειτουργεί όλο το 24ωρο και διασφαλίζεται το ανώνυμο & απόρρητο της επικοινωνίας/ Γλώσσες: Ελληνικά, Αγγλικά/ Χρέωση: μία αστική μονάδα ανά κλήση
- Ελληνική Αστυνομία: ειδικός ιστότοπος για υποβολή καταγγελίας για περιστατικά ρατσιστικής βίας
- Επιθεώρηση Εργασίας (σε περίπτωση εργαζομένων): Μέσω της ενιαίας γραμμής εξυπηρέτησης πολιτών 1555 (Λειτουργεί το 24ωρο, χωρίς χρέωση) ή μέσω ειδικού ιστότοπου ή με επίσκεψη ή τηλεφωνική επικοινωνία με το

αρμόδιο Τμήμα Επιθεώρησης.

• Συνήγορος του Πολίτη (σε περίπτωση εργαζομένων): <https://www.synigoros.gr/el/anafora/ipovoli-anaforas>

• ΠΥΤ <https://mintour.gov.gr/epikoinonia/>

• Τμήμα ΜΗΤΕ και Διαχείρισης Παραπόνων του Υπουργείου Τουρισμού, 210 3736308 , -170 -101

Ενδεικτικές γραμμές παροχής ψυχολογικής υποστήριξης

• 11528 – Δίπλα Σου – «Γραμμή Ψυχολογικής Στήριξης για ΛΟΑΤΚΙ, τις οικογένειές τους και εκπαιδευτικούς»

Για το ωράριο, τις χρεώσεις και περισσότερες πληροφορίες: www.11528.gr

Παρέχονται οι υπηρεσίες συμβουλευτικής, ψυχολογικής στήριξης και παρέμβασης στην κρίση. Θύματα ομο/τρανσφοβικής διάκρισης και βίας μπορούν να καλέσουν σε αναζήτηση ψυχολογικής στήριξης. Οι κλήσεις είναι εμπιστευτικές και ανώνυμες. Γλώσσες: Ελληνικά, Αγγλικά

• 2103234492 – «Γραμμή ενημέρωσης και ενδυνάμωσης σχετικά με τον HIV»

Ωράριο λειτουργίας: Δευτέρα - Παρασκευή 10:00 - 15:00

Παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τον HIV και άλλα σεξουαλικά μεταδιδόμενα νοσήματα, καθοδήγηση όταν υπάρχει πιθανότητα επικίνδυνης σεξουαλικής επαφής για την λήψη PEP – Post Exposure Prophylaxis, ψυχολογική υποστήριξη σε περίπτωση θετικής διάγνωσης, κλπ

Για τις χρεώσεις και περισσότερες πληροφορίες Τηλεφωνική Γραμμή & Συμβουλευτικός Σταθμός για το AIDS - Εθνικός Οργανισμός Δημόσιας Υγείας (eody.gov.gr)

• Colour Youth – Κοινότητα LGBTQ Νέων Αθήνας Επικοινωνία - Colour Youth

Αναφορά περιστατικού βίας ή/και διάκρισης λόγω ταυτότητας φύλου, έκφρασης φύλου ή/και σεξουαλικού προσανατολισμού και δωρεάν ψυχολογική ή/και νομική υποστήριξη



Συγγραφή κειμένου:

Αγγελική Μιχαλοπούλου

Προϊσταμένη Υπηρεσίας Συντονισμού
Email: yp.syntonismou@mintour.gr

Μαρία Φραιδάκη

Προϊσταμένη Διεύθυνσης Ποιοτικών Προτύπων
Email: roiotikaprotyra@mintour.gr

Μαρία Κιάμου

Προϊσταμένη Τμήματος Ποιοτικού Ελέγχου &
Διαμόρφωσης Προτύπων Ποιότητας,
Διεύθυνση Ποιοτικών Προτύπων

Σχεδιασμός (Layout Design):

Ζωή Τζομεντζίδου

Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού

Διεύθυνση Τουριστικής Προβολής

Τμήμα Οπτικοακουστικών Μέσων & Παραγωγών

Φωτογραφικό υλικό: istock & shutterstock





**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**

Λεωφ. Αμαλίας 12-14, 105 57, Αθήνα
Τηλεφωνικό κέντρο: 210 3736001

email: mailbox@mintour.gr
<https://www.mintour.gov.gr>