

EXERCISES : TOOL FOR CAPACITY BUILDING OF THE CIVIL PROTECTION MECHANISM

Panos V. Katsikopoulos, Ph.D.
Dep. Head of
Plan Evaluation & Monitoring Section
Emergency Planning & Response Directorate
General Secretariat for Civil Protection
Ministry of Interior & Administrative
Reconstruction

ΑΣΚΗΣΕΙΣ : ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΩΝ ΤΟΥ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ

Πάνος Β. Κατσικόπουλος, Ph.D.

Αν. Προϊστάμενος

*Τμήμα Ελέγχου & Παρακολούθησης Σχεδίων
Δ/νση Σχεδιασμού & Αντιμετώπισης Εκτάκτων
Αναγκών*

Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας

Contents

- Introduction
- Exercises in the emergency planning process
- About Exercises
 - definition, types, methods
 - Exercise management cycle
 - focus on each stage
 - Method developments
- Exercise strategy and program
- Emergency planning for Earthquakes and exercises (an example)

Περιεχόμενα

- Εισαγωγή
- Ασκήσεις στην διεργασία του σχεδιασμού έκτακτης ανάγκης
- Περί Ασκήσεων
 - Ορισμός, τύποι, μέθοδοι
 - Κύκλος διαχείρισης άσκησης
 - Εστίαση σε κάθε στάδιο
 - Εξελίξεις της μεθόδου
- Στρατηγική και πρόγραμμα ασκήσεων
- Σχεδιασμός έκτακτης ανάγκης για σεισμούς και ασκήσεις (ένα παράδειγμα)

Effective Response
a blend of
emergency plan implementation
and
improvisation

Definition (1)

Planning the “art” of identifying and organizing ideas, ways and actions in a time sequence that are all focused to achieve a desired result

Ορισμοί (1)

Σχεδιασμός γενικά ονομάζεται η «τέχνη» του εντοπισμού, οργάνωσης και δόμησης σκέψεων και ιδεών και δράσεις σε χρονική ακολουθία που επικεντρώνεται στην επίτευξη ενός επιθυμητού αποτελέσματος

Definition (2)

Plan the way with which we will resolve a problem/situation that is already present or is expected to develop in the future

Plan a formal text of agreed roles, responsibilities, strategies, systems and arrangements

Ορισμοί (2)

Σχέδιο εννοούμε τον τρόπο με τον οποίο θα επιλύσουμε ένα πρόβλημα που έχει ήδη εκδηλωθεί ή θα αντιμετωπίσουμε μία κατάσταση που θα προκύψει στο μέλλον

Σχέδιο καλούμε ένα επίσημο κείμενο συμπεφωνημένων ρόλων, αρμοδιοτήτων, στρατηγικών, συστημάτων και ρυθμίσεων

Ετοιμότητα (Προετοιμασία) (preparedness)

το σύνολο των ρυθμίσεων που διασφαλίζουν ότι όλες οι υπηρεσίες και οι πόροι που είναι απαραίτητοι για την αντιμετώπιση των συνεπειών της καταστροφής θα κινητοποιηθούν και θα αναπτυχθούν αποτελεσματικά

μία κατάσταση του συστήματος

Ετοιμότητα (Προετοιμασία)

Η ετοιμότητα (preparedness) εξασφαλίζεται με τέσσερις κατηγορίες δραστηριοτήτων :

- Σύνταξη σχεδίων εκτάκτου ανάγκης (emergency planning)
- Προμήθεια εξοπλισμού & μέσων (procurement)
- Εκπαίδευση του προσωπικού (training)
- Ασκήσεις (exercises)

Σχεδιασμός & Αυτοσχεδιασμός (Planning & improvisation)

Σχεδιασμός (Planning)

Αυτοσχεδιασμός (Improvisation)

- Αναπαραγωγικός (reproductive)
- Προσαρμοστικός (adaptive)
- Δημιουργικός Creative

Αναπαραγωγικός αυτοσχεδιασμός (Reproductive improvisation)

Αντιμετωπίζει μία «έλλειψη»
χρησιμοποιώντας ένα υποκατάστατο
για να επιτύχει τον ίδιο αντικειμενικό
στόχο για την αντιμετώπιση της
έκτακτης ανάγκης

responds to a deficiency (e.g., failure of a
siren) by using a substitute (e.g., police
officers going door-to-door) to achieve
the same emergency response objective

Προσαρμοστικός αυτοσχεδιασμός (Adaptive improvisation)

Περιλαμβάνει την τροποποίηση των συνήθως ακολουθούμενων μεθόδων ή και των (εναλλακτικών) σχεδίων έκτακτης ανάγκης (contingency plans) για να επιτευχθεί ένας επιχειρησιακός στόχος για την αντιμετώπιση της έκτακτης ανάγκης

involves modifying normal routines or contingency plans to achieve operational goals. In this context, “adaptive” only means a change, not necessarily an improvement

Δημιουργικός αυτοσχεδιασμός (creative improvisation)

αντιμετωπίζει μία απαιτήση η οποία δεν είχε προβλεφθεί ότι θα παρουσιαστεί κατά την έκτακτη ανάγκη αναπτύσσοντας ένα νέο σχέδιο δράσης

responds to an unanticipated disaster demand by developing a new course of action

Effective Response

Capacity building of the civil protection mechanism

- Know the plans
- Know how to alter & overcome them (improvise)

Capacity building

integrated and comprehensive
strategy

and

corresponding programs of
preparation activities

Exercises are a substantial part of
these programs

Ανάπτυξη δυνατοτήτων του
μηχανισμού πολιτικής προστασίας

προς τις δύο αυτές κατευθύνσεις

απαιτεί συνολική και ολοκληρωμένη
στρατηγική και προγράμματα
δράσεων προετοιμασίας

ουσιαστικό μέρος τους αποτελούν
οι ασκήσεις

Emergency Planning Process Cycle

Starting point: risk assessment

- Writing the plan
- Training the plan
- Exercising the plan
- Reviewing/updating the plan

But is it a good depiction of the process are there
any bottlenecks that it does not address ?

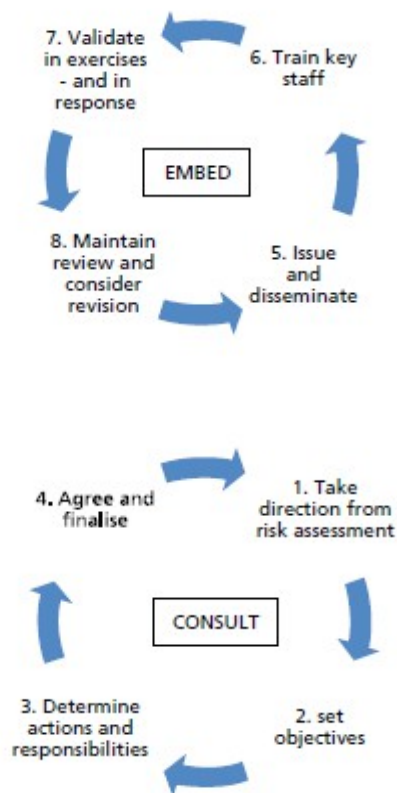
Κύκλος Σχεδιασμού έκτακτης ανάγκης

Κυκλική διεργασία (process) με σημείο εκκίνησης την ανάλυση κινδύνου, συνίσταται

- στην σύνταξη σχεδίων
- στην εκπαίδευση του προσωπικού που εμπλέκεται στην εφαρμογή τους
- Στις ασκήσεις για την δοκιμασία και τον έλεγχο των σχεδίων και την εξάσκηση του προσωπικού
- Στην αναθεώρηση/επικαιροποίηση των σχεδίων

Σχεδιασμός έκτακτης ανάγκης: «το οκτάρι» (Emergency Planning Process: Figure 8)

Figure 5.1: The cycle of emergency planning



ενσωμάτωση

Διαβούλευση

UK Cabinet Office "Emergency Preparedness, Revised Version" Oct 2011

Definitions (1)

Exercise an instrument to train for, assess, practice, and improve performance and capabilities in a controlled environment

A **test** is a unique and particular type of exercise, which incorporates an expectation of a pass or fail element within the aim or objectives of the exercise being planned

It is a project

One project is not enough

Ορισμός (1)

Άσκηση ένα εργαλείο για να εκπαιδεύσει, αξιολογήσει, εξασκήσει και να βελτιώσει την επίδοση και τις δυνατότητες σε ένα ελεγχόμενο περιβάλλον

Τεστ (δοκιμή) είναι ένας μοναδικός και ιδιαίτερος τύπος άσκησης ο οποίος συμπεριλαμβάνει το στοιχείο περνάω/κόβομαι εντός του σκοπού και αντικειμενικών στόχων της

Άσκηση

μία ελεγχόμενη εστιασμένη δραστηριότητα κατά τη διάρκεια της οποίας παρουσιάζεται στους συμμετέχοντες **μία προσομιούμενη κατάσταση έκτακτης ανάγκης (υπό μορφή σεναρίου)** και ζητείται από αυτούς να τη διαχειριστούν **σαν να ήταν πραγματικό περιστατικό**

Ένα έργο (project) – Ένα έργο δεν είναι αρκετό

Στόχοι απόδοσης (Performance objectives)

- Προσανατολισμός/ επίδειξη
(Orientation/demonstration)
- Μάθηση (Learning)
- Συνεργασία (Cooperation)
- Πειραματισμός (Experimenting)
- Δοκιμή (testing)

Performance objectives

- *orientation/demonstration: simulating experience of an expected situation to increase awareness of vulnerabilities and the importance of effective action in response to the simulated conditions*
- *learning: enhancing knowledge, skills, or abilities by individuals or groups with the goal of mastering specific competencies*

Performance objectives

- *cooperation: providing an opportunity for people to work together to achieve a common end result*
- *experimenting: trying new methods and/or procedures with the intent of refinement*
- *testing: evaluating a method and/or procedure to assess which components are sufficiently developed*

Exercises are an important management tool intended

- *to identify gaps and areas for improvement*
- *to determine the effectiveness of response and recovery strategies*
- *to measuring the competence of the organization and its personnel,*
- *to assess plans and programs for completeness, relevancy and accuracy*

Ασκήσεις σημαντικό εργαλείο διοίκησης που αποσκοπεί

- Στην αναγνώριση κενών και περιοχών που χρήζουν βελτίωσης
- Στον προσδιορισμό της αποτελεσματικότητας των στρατηγικών αντιμετώπισης και αποκατάστασης
- Στην μέτρηση της ικανότητας οργανισμών και προσωπικού
- Στην αξιολόγηση σχεδίων και προγραμμάτων για πληρότητα, σχετικότητα, ακρίβεια

Ρόλος των ασκήσεων 1^{ος} κύκλος (Exercises role 1st circle)

οι ασκήσεις υποστηρίζουν και διευκολύνουν την διαβούλευση για την ανάπτυξη ενός συμπεφωνημένου σχεδίου έκτακτης ανάγκης μεταξύ των φορέων, λειτουργούν ως εργαλείο προώθησης του σχεδιασμού

μεγάλη εν δυνάμει προστιθέμενη αξία

support and facilitate the consultation process between the involved organizations for the development of an agreed emergency plan (a tool for forwarding planning) **great potential added value**

Ρόλος των ασκήσεων 2^{ος} κύκλος (Exercises role 2nd circle)

αποσκοπούν στην εμπέδωση της γνώσης και ενσωμάτωση του σχεδίου στην λειτουργία τους, στον έλεγχο και την επικύρωση του και στην ανάπτυξη των δυνατοτήτων του προσωπικού
aim to train and embed the plan into the organizations' operation procedures and plans, to test and validate, and to support the capacity building of the personnel

Exercise types (aims and performance objectives)

- Alert exercise
- Start exercise
- Staff exercise
- Decision exercise
- Management exercise
- Cooperation exercise
- Crisis management exercise
- Strategic exercise

Κατηγορίες μεθόδων Ασκήσεων (Exercise methods)

How an exercise is conducted

- «Θεωρητικές» Ασκήσεις ή Ασκήσεις Συζήτησης (discussion based exercises)
- «Πρακτικές» Ασκήσεις ή Ασκήσεις Επιχειρήσεων (operations based exercises)
- Συνδυασμός κατηγοριών

Ασκήσεις Συζήτησης (Discussion based exercises)

- Ασκήσεις Προσανατολισμού (Orientation Exercises)
 - Σεμινάρια (Seminars)
 - Συναντήσεις Πρακτικής Εργασίας (Workshops)
- Ασκήσεις επί Χάρτου–Α.Ε.Χ. (Tabletop Exercises, T.T.X.)
- Παιγνία (Games)

Ασκήσεις Συζήτησης (discussion based exercises)

Αποσκοπούν στη **συζήτηση και στην ανταλλαγή απόψεων** για θέματα στρατηγικής, κατανομής ρόλων και αρμοδιοτήτων, ακολουθούμενων πολιτικών και κατευθυντήριων οδηγιών / διαδικασιών για τις διάφορες λειτουργίες και δράσεις που υλοποιούνται σε κάθε Φάση του Συστήματος Κινητοποίησης Πολιτικής Προστασίας

Οι ασκούμενοι **περιγράφουν** τι θα έκαναν για να αντιμετωπίσουν την κατάσταση που τους παρουσιάστηκε στο σενάριο

Discussion based exercises

- familiarize participants with current plans, policies, agreements, and procedures
- may be used to develop new plans, policies, agreements, and procedures
- also called “dilemma exercises”

Ασκήσεις Επιχειρήσεων (Operations based exercises)

- Γυμνάσια (Drills)
- Ασκήσεις Λειτουργιών (Functional Exercises)
 - Ασκήσεις Σταθμού Διοικήσεως (Command Post Exercises)
- Ασκήσεις Πεδίου Πλήρους Ανάπτυξης (Full-scale Exercises, Practical, Operational, Field, Live Exercises)

Ασκήσεις Επιχειρήσεων (operations based exercises)

Χαρακτηρίζονται από την ανάπτυξη προσωπικού, εξοπλισμού και υλικών πόρων για την υλοποίηση συγκεκριμένων δράσεων από τους ασκούμενους (στο τακτικό και επιχειρησιακό κυρίως επίπεδο αλλά όχι μόνο) για την αντιμετώπιση μίας κατάστασης έκτακτης ανάγκης που παρουσιάζεται από το σενάριο

Ασκήσεις Επιχειρήσεων

Επιδιώκεται:

- α) η αποσαφήνιση των ρόλων και των αρμοδιοτήτων των εμπλεκόμενων Φορέων.
- β) ο προσδιορισμός ελλείψεων σε ανθρώπινο δυναμικό ή υλικούς πόρους
- γ) η βελτίωση των ικανοτήτων των ατόμων και ομάδων στην εκτέλεση συγκεκριμένων δράσεων

Operations based exercises (1)

- validate plans, policies, agreements and procedures
- clarify roles and responsibilities
- identify resource gaps in an operational environment
- are carried out through simulations, which can be achieved by carrying out exercise activities in real-life environments

Operations based exercises (2)

- commonly employed using an approach in which one type of exercise builds upon another
 - functional exercises builds upon drills
 - full-scale exercises build upon functional exercises

The situation does not exist in reality

the challenge

maintain the “illusion of realism”

How do we achieve that ?

Exercise organization

Η κατάσταση δεν υπάρχει στην
πραγματικότητα

Πρόκληση

Συντήρηση της «ψευδαίσθησης του
πραγματικού/ρεαλιστικού»

Πως το επιτυγχάνουμε ;

Ο οργανισμός της άσκησης

Κατηγορίες Συμμετεχόντων

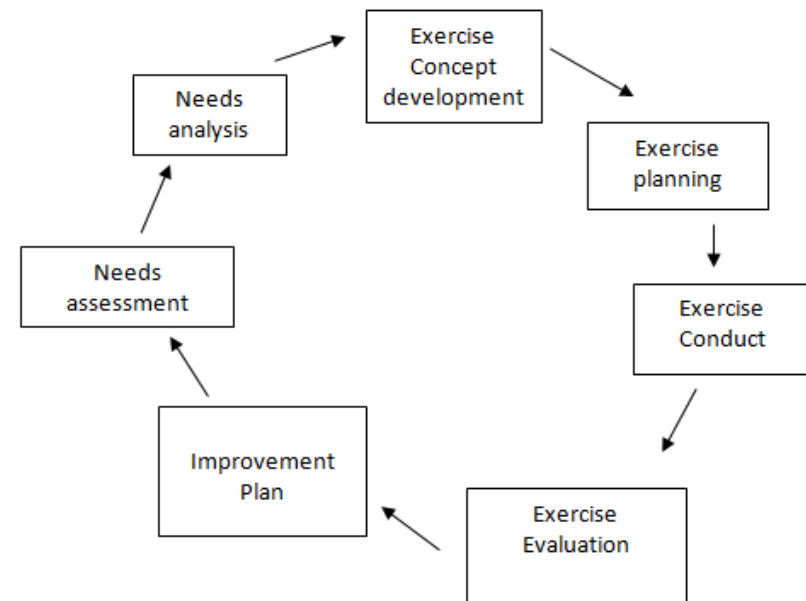
- *Ασκούμενοι (παίκτες)*
- *Διευθύνον Επιτελείο*
 - *Δ/ντης Άσκησης , Συντονιστής (Facilitator)*
 - *Ελεγκτές (επεισόδια-ασφάλεια)*
 - *Αξιολογητές* ***ΟΙ ΡΟΛΟΙ ΕΞΕΛΙΣΣΟΝΤΑΙ***
- *Ηθοποιοί*
- *Προσωπικό Διοικητικής & Τεχνικής Υποστήριξης*
- *Παρατηρητές & VIP*

Participant Categories

- *Exercise players (exercise audience)*
 - *Exercise Control, EXCON (Directing Staff)*
 - *Exercise Director/Controller, Facilitator*
 - *Controllers (scenario – safety)*
 - *Evaluators*
 - *Trainers/Coaches*
 - *Actors/role players*
 - *Supporting Staff , Site Managers*
 - *Observers & VIP*
- ROLES EVOLVE*

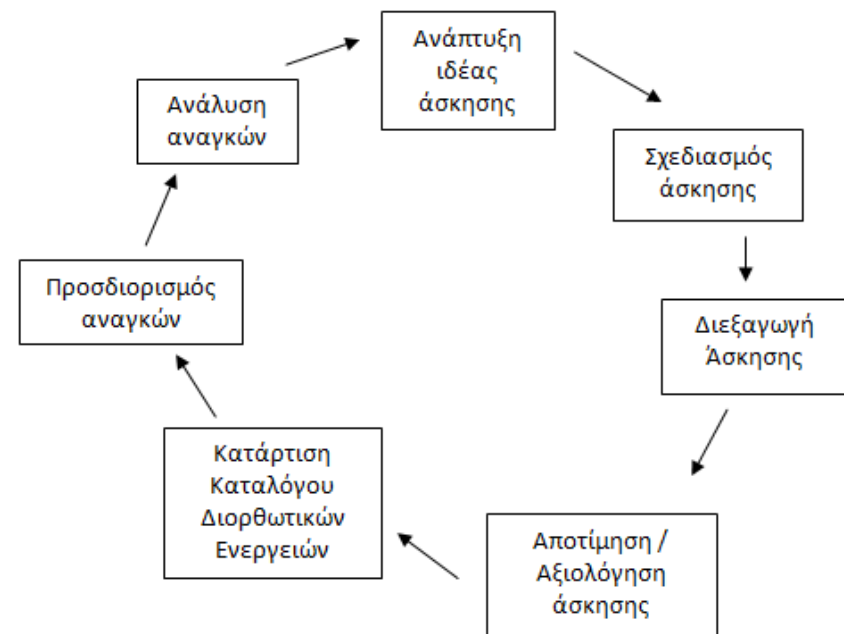
Exercise Management Cycle

- Needs assessment
- Needs analysis
- Exercise planning
- Exercise Conduct (delivery)
- After Action Review (Exercise Evaluation)
- Improvement Plan



Κύκλος διαχείρισης ασκήσεων (exercise management cycle)

- Προσδιορισμός αναγκών
- Ανάλυση αναγκών
- Σχεδιασμός άσκησης
- Διεξαγωγή άσκησης
- Αποτίμηση / Αξιολόγηση άσκησης
- Κατάρτιση Καταλόγου Διορθωτικών Ενεργειών



Κύκλος διαχείρισης ασκήσεων (εστίαση) Exercise Management Cycle (focus)

Ανάπτυξη του σεναρίου (εστίαση στην πιστότητα/ρεαλισμό)

Scenario development (focus on fidelity/realism)

Διεξαγωγή άσκησης (εστίαση στην αλληλουχία)

Delivery (focus on sequencing)

Αξιολόγηση (εστίαση στην «αμφισβήτηση» πεποιθήσεων)

After action reviews (focus on challenging held beliefs)

The situation does not exist in reality

the challenge

maintain the “illusion of realism”

What has/is changing ?

Scripted exercise → free play

Η κατάσταση δεν υπάρχει στην
πραγματικότητα

Πρόκληση

Συντήρηση της «ψευδαίσθησης του
πραγματικού/ρεαλιστικού»

Τι αλλάζει ;

Ασκήσεις με αυστηρά
προδιαγεγραμμένη εξέλιξη →
ασκήσεις με ελεύθερη ανάπτυξη
του σεναρίου

- αναπτύσσουν εναλλακτικές εξελίξεις του σεναρίου
- χρησιμοποιούν
 - την μέθοδο της ελεύθερης ανάπτυξης του σεναρίου,
 - ηθοποιούς
 - μεθόδους από την διοίκηση & ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού
 - coaching
 - απενημέρωση κατά την διάρκεια της άσκησης

Scenario development (focus on fidelity/realism)

Scenario

Detailed storyline and Decision points

Scripts and actions consistent with storyline

Look & feel of training environment

Organize & Train the exercise organization (role players)

Safety & logistical concerns

Alternative scenario timelines

Free play

Delivery (it is a cycle) (focus on sequencing)

1. Scenario presented
2. Participants engage
3. Participants react
4. Observations made [dual use:
exercise delivery, evaluation
(exercise & exercise audience)]
5. Adjustments coordinated based on
participants' reactions

Διεξαγωγή άσκησης, ένας κύκλος (εστίαση στην αλληλουχία)

1. Το επεισόδιο του σεναρίου παρουσιάζεται
2. Οι εξασκούμενοι εμπλέκονται
3. Οι εξασκούμενοι αντιδρούν
4. Παρατηρήσεις γίνονται [διττή χρήση/σκοπό : διεξαγωγή άσκησης, αξιολόγηση (άσκησης, εξασκούμενων)]
5. Προσαρμογές συντονίζονται με τις αντιδράσεις των εξασκούμενων

Delivery (focus on sequencing)

Level of coordination between the groups of the exercise organization

- EXCON
- Site Controllers
- Trainers – Coaches
- Actors – Role players

(Evaluators, observers, VIP)

Διεξαγωγή άσκησης (εστίαση στην αλληλουχία)

Επίπεδο συντονισμού μεταξύ των
διαφόρων ομάδων που αποτελούν το
επιτελείο της άσκησης και φέρουν εις
πέρας την άσκηση

- Διευθύνον Επιτελείο
- Ελεγκτές
- Εκπαιδευτές – Coaches
- Ηθοποιοί

(Αξιολογητές, παρατηρητές, VIP)

Coaching

Unlocking a person's potential to maximize their own performance. It is helping them to learn rather than teaching them (Whitmore 2002)

Απελευθέρωση του δυναμικού ενός ατόμου με σκοπό να μεγιστοποιηθεί η απόδοσή του, υποβοηθώντας το άτομο να μάθει παρά να διδάσκεται παθητικά. (Whitmore 2002)

Εκπαιδευτές (Trainers) – Coaches

Coaching

A collaborative, solution focused, result-orientated and systematic process in which the coach facilitates the enhancement of work performance, life experience, self-directed learning and person growth of the coachee (Association for Coaching 2005)

Trainers – Coaches

Coaching

Μία συνεργατική, εστιασμένη στην εξεύρεση λύσεων και προσανατολισμένη στα αποτελέσματα, συστηματική διεργασία κατά την οποία ο coach διευκολύνει facilitates την ενίσχυση της εργασιακής απόδοσης, της εμπειρίας Life experience, αυτοκατευθυνόμενης μάθησης και προσωπικής ανάπτυξης του coachee (Association for Coaching 2005)

Coaching competencies and skills

- Ενεργή ακρόαση (Active listening)
 - Ερωτήσεις (Asking questions)
 - Στόχοι (Goal setting), SMART
 - Ανατροφοδότηση (Giving feedback)
 - Ανάπτυξη επικοινωνίας (Building rapport)
 - Ενσυναίσθηση (Demonstrating empathy)
 - Διαίσθηση (Using intuition)
-

After action reviews (focus on challenging held beliefs)

Debriefing : a process in which people who have had an experience are led through a purposive discussion of that experience [Lederman (1992)]

Depends on purpose

Discourse: a special type of dialogue that involves the introspective assessment of one's held beliefs, feelings and values [Mezirov (2003)]

Αξιολόγηση (εστίαση στην «αμφισβήτηση» πεποιθήσεων)

Απενημέρωση : η διαδικασία στην οποία άτομα που είχαν μία εμπειρία καθοδηγούνται σε μία στοχευμένη συζήτηση αυτής της εμπειρίας [Lederman (1992)]

Εξαρτάται από τον σκοπό της άσκησης
έναν ειδικός τύπος διαλόγου που περιλαμβάνει την ενδοσκοπική αξιολόγηση των πεποιθήσεων, συναισθημάτων και αξιών ενός ατόμου [Meziroon (2003)]

Challenges

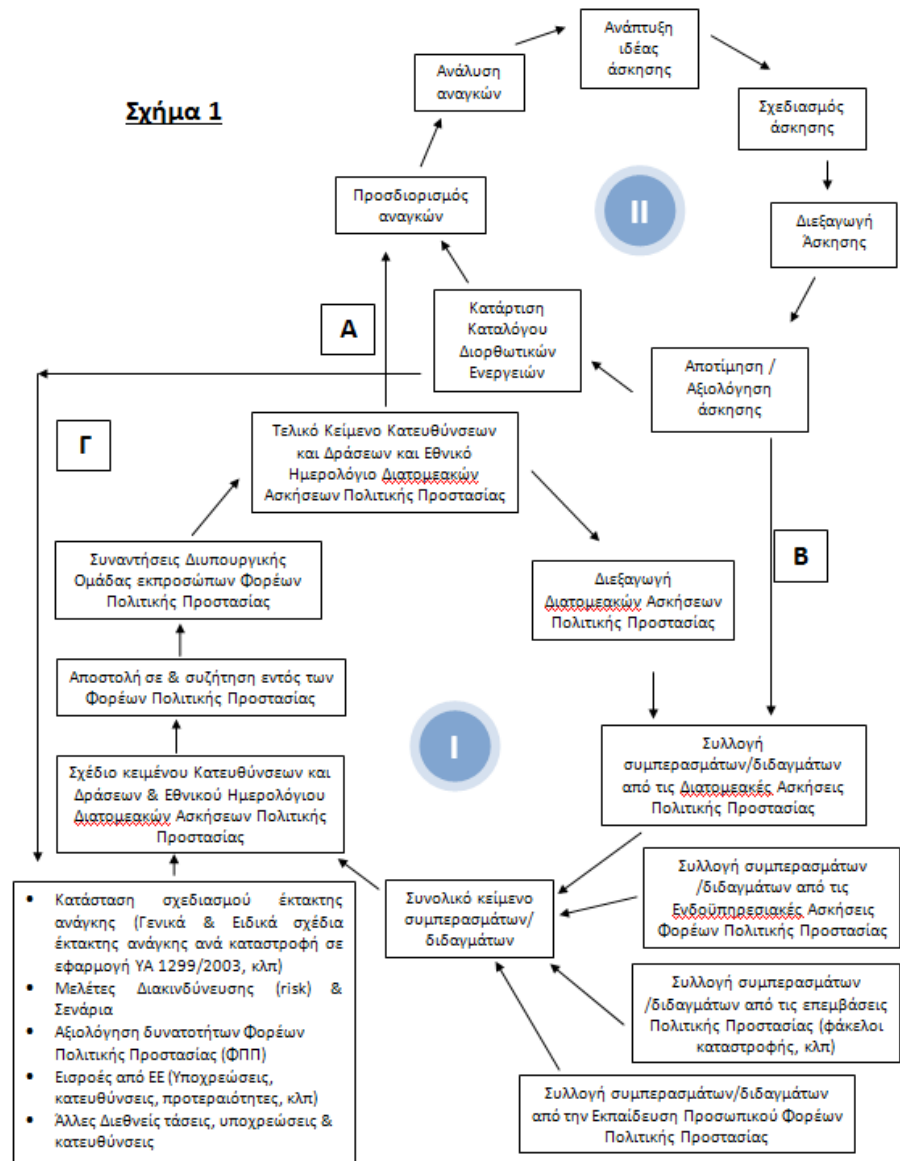
Need to take into account the shift
from involved to interested
Εμπλεκόμενοι → ενδιαφερόμενοι

Social media (speed of reaction)

Exercise Strategy and Program

- Responsible Interagency/Intersector Committee reporting to General Secretary for Civil Protection
- Strategy in line with the National Policy Disaster Risk Reduction and the National Civil Protection Planning (annual and 3 year)
- Cyclical Process (monitoring and feedback)
- National Intersector Exercise Calendar
- Avoid duplication and fragmentation of effort
- Bring together exercise requirements from sectoral laws (floods, industrial accidents–Seveso, tunnels, health, ...) and Utilize EU funds
- Exercise culture – exercise practitioners community

Σχήμα 1



Αρχές Αποτελεσματικής Αντιμετώπισης Εκτάκτων Αναγκών (Principles for effective emergency response)

- Ετοιμότητα (Preparedness)
 - Συνέχεια (Continuity)
 - Επικουρικότητας (Subsidiarity)
 - Κατεύθυνση (Direction)
 - Ολοκλήρωση (Integration)
 - Επικοινωνία (Communication)
 - Συνεργασία (Cooperation)
 - Πρόβλεψη/Προσδοκία (Anticipation)
-

Integrated & comprehensive disaster risk management

challenge

Overcome the non communicating silos
model

Provide opportunities

Emergency planning for Earthquakes and exercises (an example)

Σεισμός :

Στάδια Επιχειρήσεων (1)

- Αρχική αναγγελία / Ειδοποίηση σεισμού
- Αρχική εκτίμηση κατάστασης συνεπειών – Επίσημη ανακοίνωση χαρακτηριστικών σεισμικού φαινομένου
- Κινητοποίηση δυνάμεων

Σεισμός :

Στάδια Επιχειρήσεων (2)

- Επιχειρήσεις Έρευνας & Διάσωσης
- Έλεγχος & Καταστολή
επαγόμενων φαινομένων
- Περίθαλψη – Διοικητική Μέριμνα
Πληγέντων

Σεισμός :

Στάδια Επιχειρήσεων (3)

- Μετασεισμικός έλεγχος κτιρίων & υποδομών
 - Πρωτοβάθμιος έλεγχος
 - Δευτεροβάθμιος έλεγχος
 - Άρση επικινδυνοτήτων
- Αποκλιμάκωση
- Αποκατάσταση
- Συνολική αποτίμηση ζημιών

Emergency planning for Earthquakes and exercises (an example)

Challenge

Make best use of

- people (spontaneous and affiliated volunteers) and
- resources (donations)

that become available during a emergency

Develop

Volunteer & Donations Management Plan

Orientation exercise workshop (1)

Working groups to identify and address
issues and challenges

- Principles & values guiding management of spontaneous volunteers
- Challenges of using spontaneous volunteers
- Strategies to deal with spontaneous volunteers
-

Orientation exercise workshop (2)

- Structure and content of a spontaneous volunteers management plan
- Volunteer Reception Center
- Structure and content of a Donations management plan
- Media and publicity issues
-

Facilitators and rapporteurs

I never teach my pupils,
I only attempt to provide the
conditions in which they can
learn
(Albert Einstein)

Ευχαριστώ
Για οιαδήποτε σχετική πληροφορία
Επικοινωνήστε μαζί μου

Τηλ. εργασίας (213) 15 10 164
Ηλ. Ταχ.
pkatsikopoulos@gscp.gr