



Ευρωπαϊκή Ημέρα 112

Ευαισθητοποίηση σχετικά με τον Ενιαίο Ευρωπαϊκό Αριθμό Έκτακτης Ανάγκης 112

Η **11η Φεβρουαρίου** σηματοδοτεί την ετήσια **Ευρωπαϊκή Ημέρα 112**, η οποία είναι αφιερωμένη στην ευαισθητοποίηση σχετικά με τον ενιαίο αριθμό έκτακτης ανάγκης 112 στην ΕΕ. Το γνωστό πλέον και στην Ελλάδα **112**, αποτελεί μια ολοκληρωμένη υπηρεσία επικοινωνιών εκτάκτου ανάγκης, η οποία περιλαμβάνει τόσο το εισερχόμενο, όσο και το εξερχόμενο σκέλος. Συγκεκριμένα, μπορείτε να καλέσετε **δωρεάν το 112** σε κάθε περίπτωση έκτακτης ανάγκης, οπουδήποτε στην **Ελλάδα** και στην **ΕΕ**.

Επιπλέον, μπορείτε να λάβετε προειδοποίηση μέσω διαφόρων τεχνολογιών και καναλιών επικοινωνίας για επαπειλούμενο ή εν εξελίξει καταστροφικό συμβάν ή επικίνδυνη κατάσταση που συνιστά άμεση απειλή για τη **ζωή**, την **υγεία** ή την **ασφάλειά** σας, προκειμένου να λάβετε οδηγίες για τη λήψη μέτρων αυτοπροστασίας.

Το **112** λειτουργεί σε όλα τα κράτη-μέλη της **ΕΕ**,

- είτε παράλληλα με τους εθνικούς αριθμούς κλήσης έκτακτης ανάγκης
- είτε ως ο μοναδικός αριθμός κλήσης έκτακτης ανάγκης



Το 112, αποτελεί έναν ιδιαίτερα χρήσιμο αριθμό για τους πολίτες που ταξιδεύουν **εντός της ΕΕ** κι έρθουν αντιμέτωποι με καταστάσεις έκτακτης ανάγκης στο εξωτερικό. Λειτουργεί επίσης σε μερικές χώρες **εκτός ΕΕ**, όπως η **Ελβετία** και η **Νότια Αφρική**.

Στην **Ελλάδα**, η **Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας** είναι ο αρμόδιος φορέας για την υλοποίηση και λειτουργία της **Υπηρεσίας Επικοινωνιών Έκτακτης Ανάγκης 112**, η οποία λειτουργεί από το **1999** παράλληλα με τις λοιπές εθνικές υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, σε **24ωρη βάση**, καθ' όλη τη διάρκεια του χρόνου. Όλες οι κλήσεις προς τον αριθμό **112** (από σταθερό ή κινητό τηλέφωνο) δρομολογούνται προς την Υπηρεσία Επικοινωνιών Έκτακτης Ανάγκης **112** που αποτελεί το **Κέντρο Λήψης Κλήσεων Έκτακτης Ανάγκης 112** με πανελλαδική κάλυψη. Η διεκπεραίωση της Υπηρεσίας Επικοινωνιών Έκτακτης Ανάγκης **112** υλοποιείται με την τηλεπικοινωνιακή σύνδεση των καλούντων του **112**, με τους κατά περίπτωση και κατά τόπους αρμόδιους φορείς παροχής υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης και ειδικότερα:

- < την Ελληνική Αστυνομία (**100**)
- < το Πυροσβεστικό Σώμα (**199**)
- < το Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας - **ΕΚΑΒ (166)**
- < το Λιμενικό Σώμα (**108**) καθώς και
- < την Εθνική Τηλεφωνική Γραμμή **SOS 1056** για την αντιμετώπιση φαινομένων βίας που αντιμετωπίζουν τα παιδιά (**σωματική, σεξουαλική & ψυχολογική κακοποίηση, παραμέληση, Bullying, παράνομη διακίνηση & εμπορία**)
- < την Ευρωπαϊκή Γραμμή για Εξαφανισμένα Παιδιά **116000** (για την αναφορά περιστατικών παιδιών που έχουν εξαφανιστεί)
- < την Ευρωπαϊκή Γραμμή **116111** για τη διαχείριση έκτακτων σοβαρών περιστατικών παιδιών και εφήβων, που αφορούν σε φαινόμενα βίας (**σωματική, σεξουαλική & ψυχολογική κακοποίηση, παραμέληση, Bullying, παράνομη διακίνηση & εμπορία και περιστατικά εξαφάνισης**)



Οι κλήσεις προωθούνται στην κατά περίπτωση και κατά τόπον αρμόδια υπηρεσία έκτακτης ανάγκης, ανάλογα με το περιστατικό που αναφέρει ο καλών.

Η επικοινωνία προς το **112** είναι **χωρίς χρέωση** και μπορεί να γίνει:

- Από **σταθερό τηλέφωνο**
- Από **κινητό τηλέφωνο**, ακόμη και **χωρίς κάρτα SIM**.
Ο αριθμός **112** λειτουργεί εντός της εμβέλειας οποιουδήποτε δικτύου κινητής τηλεφωνίας. Αν η περιοχή του συμβάντος δεν καλύπτεται από το δίκτυο κινητής τηλεφωνίας του καλούντος, η κλήση προς το 112 πραγματοποιείται μέσω άλλων δικτύων κινητής τηλεφωνίας που καλύπτουν τη συγκεκριμένη περιοχή (λειτουργία υπηρεσίας εθνικής και διεθνούς περιαγωγής)
- Από **δημόσιους τηλεφωνικούς θαλάμους**, χωρίς τηλεκάρτα
- Στέλνοντας γραπτό μήνυμα (**SMS**) ή **MMS** στον αριθμό **112**
- Στέλνοντας μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (**email**) στη διεύθυνση **contact@112.gov.gr**
- Μέσω της **εφαρμογής** του **gov.gr**, η οποία είναι διαθέσιμη δωρεάν για κινητά τηλέφωνα με **iOS** και **Android**



Στις τηλεφωνικές κλήσεις προς το **112** απαντούν **αμέσως ειδικά εκπαιδευμένοι χειριστές** στα **Ελληνικά**, στα **Αγγλικά** και **Γαλλικά**.

Να θυμάστε ότι σε ένα έκτακτο περιστατικό, για το οποίο θα καλέσετε το **112**, ο ειδικά εκπαιδευμένος χειριστής της γραμμής θα σας κάνει ερωτήσεις για να προσδιοριστούν το είδος της έκτακτης ανάγκης και η θέση του συμβάντος και να διαπιστωθεί το είδος της βοήθειας που χρειάζεστε.

Όταν επικοινωνείτε με το **112** με κάποιον από τους εναλλακτικούς τρόπους, θα πρέπει να αναφέρετε στο μήνυμά σας τα ακόλουθα στοιχεία:

- ➡ Τι έχει συμβεί; Ποια είναι η έκτακτη ανάγκη
- ➡ Πού έχει συμβεί; Ποια είναι η θέση του συμβάντος
- ➡ Αν υπάρχουν τραυματίες

Συγκρατήστε ότι πρέπει **να καλείτε το 112** μόνον όταν βρίσκεστε σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης που απαιτεί άμεση βοήθεια. Σε περίπτωση πάντως που καλέσετε **κατά λάθος το 112**, είναι σημαντικό να **μην κλείσετε το τηλέφωνο χωρίς να μιλήσετε**. Απλά ενημερώστε ότι δεν υπάρχει κανένα πρόβλημα, διαφορετικά θα κινητοποιηθεί άσκοπα βοήθεια την οποία ενδεχομένως εκείνη τη στιγμή χρειάζονται επείγοντως κάποιοι άλλοι.



Ένα πολύ σημαντικό στοιχείο είναι ότι η **κλήση στο 112** από κινητό τηλέφωνο ή η αποστολή μηνυμάτων **SMS προς το 112**, παρέχει τη δυνατότητα ακριβούς εντοπισμού της γεωγραφικής θέσης του καλούντος μέσω της τεχνολογίας **Advanced Mobile Location**. Δυνατότητα αποστολής γραπτών μηνυμάτων προς το 112 με την ακριβή θέση του καλούντος παρέχει, επίσης, η εφαρμογή **gov.gr**. Επιπλέον, το **eCall**, ένα σύστημα υποχρεωτικά εγκατεστημένο (**από 31 Μαρτίου 2018**) σε όλα τα νέα οχήματα στην **ΕΕ**, επιτρέπει σε περίπτωση σύγκρουσης την ενεργοποίηση κλήσης προς το **112**, παρέχοντας πληροφορίες, όπως η ακριβής θέση του οχήματος.

Health and Safety Advisors

gepgroup.gr



Athens Offices

51 Samou St. & Fragkokklisias St.
151 25 Maroussi, Athens, Greece
T: +30 210 940 5866
E: info@gepgroup.gr

Thessaloniki Offices

293 Lagada St. 564 30 Stavroupoli,
Thessaloniki, Greece
T: +30 2310 686 070
E: thessaloniki@gepgroup.gr



Connect with us:

