**Ευρωπαϊκός Αριθμός Έκτακτης Ανάγκης 112**

**Ευρωπαϊκός Αριθμός Έκτακτης Ανάγκης**

**112: Ο αριθμός που πρέπει να θυμάστε σε κάθε χώρα της Ευρωπαϊκής Ένωσης**



**Το 112 καθιερώθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) ως ο ευρωπαϊκός αριθμός έκτακτης ανάγκης. Χρησιμοποιείται για δωρεάν κλήση των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης σε όλες τις χώρες της ΕΕ, διευκολύνοντας την τηλεφωνική πρόσβαση στις υπηρεσίες αυτές. Είναι ιδιαίτερα χρήσιμος αριθμός για τους πολίτες που ταξιδεύουν εντός της ΕΕ και έρθουν αντιμέτωποι με καταστάσεις έκτακτης ανάγκης.**

**Το 112 λειτουργεί σε όλα τα κράτη μέλη της Ε.Ε παράλληλα με τους εθνικούς αριθμούς κλήσης έκτακτης ανάγκης. Σε ορισμένες χώρες της ΕΕ αποτελεί ωστόσο τον μοναδικό αριθμό κλήσης έκτακτης ανάγκης. Λειτουργεί επίσης σε μερικές χώρες εκτός ΕΕ, όπως η Ελβετία και η Νότια Αφρική.**

**Στην Ελλάδα, το 112 λειτουργεί όλο το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα και συνδέει τον καλούντα, ανάλογα με το περιστατικό έκτακτης ανάγκης που αυτός αναφέρει με:**

* **την Αστυνομία**
* **τo Πυροσβεστικό Σώμα**
* **το ΕΚΑΒ**
* **το Λιμενικό Σώμα**
* **την Εθνική Τηλεφωνική Γραμμή SOS 1056**
* **την Ευρωπαϊκή Γραμμή για τα εξαφανισμένα παιδιά 116000**

**Στις τηλεφωνικές κλήσεις προς το 112 απαντούν αμέσως ειδικά εκπαιδευμένοι χειριστές στα ελληνικά, αγγλικά και γαλλικά.**

**Η κλήση προς το 112 είναι χωρίς χρέωση και μπορεί να γίνει από σταθερό ή κινητό τηλέφωνο (ακόμη και χωρίς κάρτα SIM) και από δημόσιους τηλεφωνικούς θαλάμους χωρίς τηλεκάρτα.**

**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 112πραγματοποιείται μέσω άλλων δικτύων κινητής τηλεφωνίας που καλύπτουν τη συγκεκριμένη περιοχή (λειτουργία υπηρεσίας εθνικής και διεθνούς περιαγωγής).**

**Η κλήση στο 112 παρέχει τη δυνατότητα εντοπισμού της θέσης του καλούντος. Αρμόδιος φορέας για τη λειτουργία του 112 στην Ελλάδα είναι η Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας του Υπουργείου Δημόσιας Τάξης και Προστασίας του Πολίτη.**

• **Ο χρόνος από την εκδήλωση της κλήσης μέχρι και την απάντησή της από τον χειριστή του 112, σύμφωνα με την ισχύουσα σύμβαση με τον ΟΤΕ, προβλέπεται να μην είναι μεγαλύτερος από 9 δευτερόλεπτα. Ωστόσο, για να αντιμετωπιστεί ο εξαιρετικά μεγάλος αριθμός ψευδών κλήσεων στο 112, προτάθηκε μαγνητοφωνημένο ενημερωτικό μήνυμα, το οποίο αύξησε ελαφρώς τον χρόνο απόκρισης της κλήσης προς όφελος όμως των πραγματικών κλήσεων που χρειάζονται αντιμετώπιση.**

• **Οι κλήσεις στο 112 δρομολογούνται στους κατά τόπους τέσσερις φορείς αντιμετώπισης έκτακτης ανάγκης ΕΛ.ΑΣ., Π.Σ., ΕΚΑΒ, Λιμενικό Σώμα με συνολικό μέσο χρόνο διεκπεραίωσης ένα λεπτό της ώρας.**

• **Οι κλήσεις απαντώνται στα Ελληνικά, Αγγλικά, Γαλλικά, μαγνητοφωνούνται και ο χειριστής 112 παραμένει στο τηλεφωνικό κύκλωμα για παροχή υπηρεσίας διερμηνείας, όσο χρόνο το ζητήσει ο αρμόδιος φορέας, στον οποίο δρομολογείται η κλήση. Δεν δίνονται πληροφορίες για την κίνηση στους δρόμους ή τον καιρό**

**112 is the European emergency phone number, available everywhere in the EU, free of charge.**

**It is possible to call 112 from fixed and mobile phones to contact any emergency service: an ambulance, the fire brigade or the police.**

**When a person dials 112, a specially trained operator will answer the call. Depending on the national organisation of emergency services, the operator will either deal with the request directly or transfer the call to the most appropriate emergency service.**

**Operators in many countries can answer the calls not only in their national language, but also in English or French. If the caller does not know where he is, the operator will identify where the person making the call is physically located and will pass it to the emergency authorities so that these can help immediately.**

**112 operators do not provide traffic and weather reports, general information or answers to queries.**