



Ελλιπής η ενημέρωση για τον ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης

Δευτέρα, 11 Φεβρουαρίου 2008 15:56

URL: <http://www.naftemporiki.gr/news/redirstory.asp?id=1474597>

Μόνο το 22% των πολιτών της ΕΕ μπορούσε να θυμηθεί αυθόρμητα ότι ο αριθμός κλήσης για τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης σε οποιοδήποτε σημείο της ΕΕ είναι το 112.

Από μια πρόσφατη πανευρωπαϊκή έρευνα διαπιστώθηκε ότι οι εθνικές αρχές έχουν σημαντικά περιθώρια βελτίωσης της ενημέρωσης των πολιτών τους. Κατά συνέπεια, η Επιτροπή με ανακοίνωσή της καλεί τα κράτη μέλη να βελτιώσουν περαιτέρω τη επίγνωση του 112. Από το 2003 που άρχισαν να ισχύουν οι νέοι κανόνες για τις τηλεπικοινωνίες, τα 26 από τα 27 κράτη μέλη έχουν δώσει στους πολίτες τους τη δυνατότητα να καλούν το 112 από τα δίκτυα σταθερής και κινητής τηλεφωνίας. Εκκρεμεί ακόμη μια διαδικασία επί παραβάσει κατά της Βουλγαρίας λόγω της μη διάθεσης του 112. Η βελτίωση της επίγνωσης του 112 τόσο μέσα στη χώρα όσο και στο εξωτερικό αποτελεί τώρα το επόμενο λογικό βήμα για να εξασφαλιστεί η αποτελεσματική εφαρμογή του 112, δεδομένου ότι μόνο οι πολίτες που το γνωρίζουν θα είναι σε θέση να το χρησιμοποιήσουν σε περίπτωση ατυχήματος. Μετά από πρόσκληση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου το Σεπτέμβριο του 2007, η Επιτροπή αξιοποιεί τη σημερινή μέρα, 11 Φεβρουαρίου (11/2), για να προωθήσει την ευαισθητοποίηση όσον αφορά το 112.

«Ένας αριθμός έκτακτης ανάγκης που λειτουργεί αποτελεσματικά σε ολόκληρη την ΕΕ αποτελεί ζωτικό εργαλείο για την ασφάλεια των συμπολιτών μας. Ειδικά για τους ταξιδιώτες, η προστασία σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης αποτελεί την άλλη όψη της ενιαίας αγοράς και των ελευθεριών που προσφέρει. Οι πολίτες πρέπει να μπορούν να καλούν τον ίδιο αριθμό έκτακτης ανάγκης οπουδήποτε και αν ταξιδεύουν στην Ευρώπη», δήλωσε η κ. Viviane Reding, Επίτροπος της ΕΕ αρμόδια για τις τηλεπικοινωνίες. «Μέχρι σήμερα, η Επιτροπή επικέντρωσε τις δυνάμεις της στο να εξασφαλίσει την πρόσβαση στο 112 σε όλα τα κράτη μέλη. Έφθασε πλέον η στιγμή να συνειδητοποιήσουν καλύτερα οι πολίτες ότι το 112 αποτελεί τον ενιαίο αριθμό έκτακτης ανάγκης που πρέπει να θυμούνται. Κατά συνέπεια, καλώ όλα τα κράτη μέλη να συνεχίσουν να καταβάλλουν προσπάθειες ώστε να καταστήσουν πλήρως αξιόπιστη την υπηρεσία του 112 παντού στην Ευρώπη και να συμμετάσχουν σε μια ενεργή εκστρατεία προώθησης του 112».

Τα αποτελέσματα της έρευνας, που δημοσιεύονται σήμερα, δείχνουν ότι το 95% των πολιτών της ΕΕ συμφωνεί με τη χρησιμότητα της ύπαρξης ενός ενιαίου αριθμού έκτακτης ανάγκης που να διατίθεται παντού στην ΕΕ. Η σωστή λειτουργία του 112 θεωρήθηκε ως ιδιαίτερα σημαντική για τους πολίτες που βρίσκονται μακριά από το γνώριμο περιβάλλον τους. Για παράδειγμα, όσοι ταξιδεύουν στο εξωτερικό, όταν καλούν το 112, δυσκολεύονται εν γένει περισσότερο να δώσουν την ακριβή θέση της έκτακτης ανάγκης (μόνο το 53% μπορούσαν να δώσουν την ακριβή θέση σε σύγκριση με πάνω από 80% στη χώρα καταγωγής τους).

Τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν επίσης ότι ένας στους τέσσερις ερωτηθέντες χρειάστηκε να καλέσει έναν αριθμό έκτακτης ανάγκης κατά την τελευταία πενταετία. Το 40% περίπου αυτών των κλήσεων έγινε προς το 112. Από όλες τις κλήσεις που έκαναν σε αριθμούς έκτακτης ανάγκης, οι ερωτηθέντες δήλωσαν, στη συντριπτική πλειοψηφία τους, ότι έλαβαν βοήθεια (το 81% έλαβε βοήθεια από υπηρεσία έκτακτης ανάγκης, το 7% έλαβε κατάλληλες πληροφορίες και το 5% έλαβε άλλου είδους βοήθεια). Το 8% των ερωτηθέντων που κάλεσε τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης είχε δυσκολία να αποκαταστήσει ή να διατηρήσει την επικοινωνία, όπου οι Πολωνοί ερωτηθέντες ήταν αυτοί που αντιμετώπισαν τις περισσότερες δυσκολίες (21%). Από την έρευνα προέκυψε επίσης ότι οι ερωτηθέντες που κάλεσαν το 112 στο εξωτερικό είχαν λιγότερες πιθανότητες να αντιμετωπίσουν γλωσσικά προβλήματα σε σύγκριση με εκείνους που κάλεσαν άλλους εθνικούς αριθμούς έκτακτης ανάγκης.

Δύο στους τρεις συμμετέχοντες στην έρευνα πιστεύουν ότι σήμερα ο κόσμος δεν είναι επαρκώς ενημερωμένος για το 112, γεγονός που ισοδυναμεί με αίτημα για περαιτέρω δράση από τις εθνικές αρχές. Ακόμη και εκεί όπου ο κόσμος αναγνωρίζει το 112 ως εθνικό αριθμό έκτακτης ανάγκης, μόνο το 22% έχουν επίγνωση του γεγονότος ότι μπορούν να καλέσουν τον εν λόγω αριθμό για όλες τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και από οποιοδήποτε σημείο εντός της ΕΕ. Το ποσοστό των ερωτηθέντων που έλαβαν ενημερωτικές πληροφορίες σχετικά με τον ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης 112 κατά το τελευταίο δωδεκάμηνο κυμαινόταν από 6% στη Δανία και την Ελλάδα έως 56% στην Τσεχική Δημοκρατία. Γενικά, οι πολίτες των νέων κρατών μελών ήσαν καλύτερα ενημερωμένοι.

Τέλος, 9 στους 10 πολίτες της ΕΕ συμφωνούν ότι πρέπει να βελτιωθεί η πρόσβαση στις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης για τους ανάπηρους χρήστες. Η μεταρρύθμιση των τηλεπικοινωνιών που πρότεινε η Επιτροπή τον περασμένο Νοέμβριο (βλέπε IP/07/1677) περιλαμβάνει σειρά μέτρων για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας και της πρόσβασης στον 112, τον ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης. Η Επιτροπή προτείνει, μεταξύ άλλων, να καταστεί ο 112 πιο προσπελάσιμος για τους χρήστες με αναπηρίες. Επιπλέον, προβλέπεται να ανατεθούν στη νέα Ευρωπαϊκή Αρχή για την Αγορά Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών ο ετήσιος έλεγχος της αποτελεσματικής λειτουργίας του 112 σε όλα τα κράτη μέλη και η παροχή συμβουλών για τις αναγκαίες τεχνικές βελτιώσεις.

Ιστορικό

Όταν θεσπίστηκε ο ευρωπαϊκός αριθμός έκτακτης ανάγκης 112 το 1991, στόχος ήταν να δημιουργηθεί ένας μοναδικός αριθμός, σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ, για κλήσεις σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης, ώστε οι υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης να είναι ευκολότερα προσπελάσιμες, ιδίως για τους ταξιδιώτες. Από το 1998, η ευρωπαϊκή νομοθεσία υποχρεώνει τα κράτη μέλη να μεριμνούν ώστε όλοι οι τελικοί χρήστες των υπηρεσιών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας να μπορούν να καλέσουν τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης ατελώς, χρησιμοποιώντας τον αριθμό 112. Από το 2003 και μετά, οι εταιρείες τηλεπικοινωνιών υποχρεούνται να διαβιβάζουν στις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης τις πληροφορίες για τη θέση του καλούντος, προκειμένου να τους επιτρέψουν τον έγκαιρο εντοπισμό όσων έχουν πέσει θύματα ατυχημάτων. Τα κράτη μέλη της ΕΕ πρέπει επίσης να

εξασφαλίσουν την ενημέρωση των πολιτών σχετικά με την ύπαρξη και τη χρήση του 112.

Προκειμένου να εξασφαλίσει την αποτελεσματική εφαρμογή του 112, η Επιτροπή έχει κινήσει μέχρι σήμερα διαδικασίες επί παραβάσει εναντίον 14 κρατών μελών λόγω ελλείψεων στον τομέα της διαβίβασης των πληροφοριών που αφορούν τον εντοπισμό της θέσης του καλούντος. Έγινε δυνατό να κλείσουν 7 από αυτές τις υποθέσεις μετά από διορθωτικά μέτρα που έλαβαν τα οικεία κράτη μέλη. Οι πληροφορίες σχετικά με τον εντοπισμό της θέσης του καλούντος εξακολουθούν να μην διατίθενται στην Ιταλία, τη Λιθουανία, τις Κάτω Χώρες, την Πολωνία, τη Ρουμανία και τη Σλοβακία (βλέπε πίνακα κατωτέρω).

Η Επιτροπή συνεργάζεται στενά με όλα τα κράτη μέλη για να βελτιώσει περαιτέρω το 112 και να το καταστήσει έναν πραγματικά ενιαίο ευρωπαϊκό αριθμό έκτακτης ανάγκης. Το Δεκέμβριο του 2007, η Επιτροπή απέστειλε ερωτηματολόγιο στα κράτη μέλη ζητώντας περαιτέρω σημαντικά λεπτομερή στοιχεία σχετικά με τη λειτουργία του 112 (σχετικά π.χ. με την πρόσβαση των χρηστών με αναπηρίες και την ακρίβεια των πληροφοριών για τον εντοπισμό της θέσης του καλούντος). Η Επιτροπή σκοπεύει να δημοσιεύσει τα αποτελέσματα της έρευνας πριν από τις καλοκαιρινές διακοπές για να πληροφορήσει πλήρως τους ταξιδιώτες σχετικά με την κατάσταση του 112 στις χώρες της ΕΕ στις οποίες επιθυμούν να ταξιδέψουν.

Τα αποτελέσματα του έκτακτου Ευρωβαρόμετρου διατίθενται στη διεύθυνση:

http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecommm/current/pan_european/index_en.htm

Περισσότερες πληροφορίες για την μεταρρύθμιση των τηλεπικοινωνιών στην ΕΕ:

http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecommm/index_en.htm

Πρωτοβουλίες του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου σχετικά με το 112:

http://www.europarl.europa.eu/news/expert/infopress_page/065-10135-246-09-36-911-20070906IPR10134

© 1996 - 2008, Η ΝΑΥΤΕΜΠΟΡΙΚΗ - Π. ΑΘΑΝΑΣΙΑΔΗΣ & ΣΙΑ Α.Ε. - ΑΠΑΓΟΡΕΥΕΤΑΙ η αναδημοσίευση, η αναπαραγωγή, ολική, μερική ή περιληπτική ή κατά παράφραση ή διασκευή απόδοση του περιεχομένου του παρόντος web site με οποιονδήποτε τρόπο, ηλεκτρονικό, μηχανικό, φωτοτυπικό, ηχογράφησης ή άλλο, χωρίς προηγούμενη γραπτή άδεια του εκδότη. Νόμος 2121/1993 και κανόνες Διεθνούς Δικαίου που ισχύουν στην Ελλάδα.