

ЕК отправи последна покана до 14 държави да активират гореща телефонна линия за изчезнали деца — 116 000

Публикуван на: 17-11-2010

Източник: [Портал Европа](#)



Европейската комисия отправи днес последна покана до 14 държави-членки на ЕС за откриване във възможно най-кратък срок на гореща телефонна линия за изчезнали деца - 116 000, която се предвижда да работи на територията на цяла Европа, съобщава Репид. Горещата телефонна линия предоставя възможност на изчезнали деца и техните родители да се обаждат за помощ, където и да се намират в ЕС, на един единствен номер. Единната гореща телефонна линия ще помогне на деца и родители в беда да получат помощ, когато са далече от дома, като например по време на семейни ваканции. В приетия днес доклад Комисията прави преглед на ситуацията в държавите-членки, като предлага общи минимални изисквания за качеството на услугата в рамките на ЕС и дава на държавите-членки последен шанс да пуснат в експлоатация горещата телефонна линия преди приемането на законодателни мерки.

„Изчезването на дете винаги е трагично събитие, а в някои случаи животът на детето може да е изложен на риск. Телефонен номер 116 000 предлага помощ и подкрепа на изчезнали деца и техните родители, а понякога и възможност за спасение“, заяви Вивиан Рединг, зам.-председател и комисар на ЕС по правосъдието, основните права и гражданството. „Всяко дете и всеки родител трябва да запомнят само един вместо 27 национални телефонни номера. Гражданите могат да очакват също така, че техните молби ще бъдат разглеждани по еднакъв начин, независимо от това къде в Европа са се обадили на горещата телефонна линия 116. Призовавам държавите-членки да положат всички усилия за навременното откриване на горещата телефонна линия и по този начин да поставят на първо място безопасността и сигурността на децата.“

Заместник-председателят Нели Крус, комисар на ЕС по цифровите технологии, добави:

„Изчезването на дете е тежко преживяване, затова ние сме длъжни да осигурим най-лесните и най-ефективните средства, за да помогнем на родителите и децата в подобна ситуация. Идеята на телефонен номер 116 000 е следната: един кратък телефонен номер, на който можете да се обадите, независимо в коя европейска държава се намирате. Ето защо забавилите се държави-членки трябва да настигнат другите, така че номер 116 000 да заработи в целия ЕС.“

През 2007 г. ЕС въведе правила, за да се гарантира, че в целия ЕС номер 116 000 е запазен за нуждите на гореща телефонна линия за съобщаване на случаи на изчезнали деца и за предоставяне на инструкции и подкрепа на техните семейства. С приемането на новите правила на

ЕК отправи последна покана до 14 държави да активират гореща телефонна линия за изчезнали деца — 116 000

ЕС за телекомуникациите през ноември 2009 г. държавите-членки на ЕС се задължават да положат всички усилия, за да гарантират, че горещата телефонна линия 116 000 ще бъде активирана до 25 май 2011 г. (МЕМО/09/491, IP/09/1812). Към настоящия момент горещата телефонна линия 116 000 е въведена изцяло само от 12 държави-членки (Португалия е първата държава, въвела номера през 2007 г.), като предстои нейното въвеждане в Австрия, България, Германия, Естония, Ирландия, Кипър, Латвия, Литва, Люксембург, Малта, Словакия, Чехия, Финландия и Швеция. Понастоящем във Великобритания линията функционира само частично.

Днешният доклад е последната покана на Комисията към държавите-членки да въведат приоритетно горещия телефонен номер за изчезнали деца. В него са посочени също трудностите при откриването на линията, като се предоставят практически решения на правителствата, които все още не са въвели в експлоатация телефонния номер.

Двете основни пречки за цялостното изпълнение, посочени от Комисията, са лошата осведоменост за съществуването на горещата линия сред обществеността и телефонните оператори и цената както за експлоатацията, така и за обаждане на номер 116 000. За преодоляване на тези проблеми Комисията посочва примери за добри практики, почерпени от опита на държавите, които вече са въвели горещата телефонна линия.

Например:

- предоставяне на многоезикова услуга: в Румъния услугата е достъпна на френски, английски и испански език. В Гърция услугата се предлага също и на английски език;
- за операторите в Унгария, Испания и Румъния се организират целеви обучения, като служителите са обикновено социални работници и психолози. Операторите на горещата телефонна линия преминават обучение за правилата за работа и как да отговарят на обажданията, така че да се справят с емоциите на обажданията се като гняв и паника;
- споразуменията за сътрудничество между доставчиците на услуги и националните полицейски и/или съдебни власти могат да допринесат за повишаване на ефективността при разглеждане на случаите. Подобни споразумения съществуват в Белгия, Португалия, Румъния, Испания и Франция.

Въз основа на тези практики, Комисията предлага да бъдат създадени общи минимални стандарти, с което да се гарантира високото качество на услугата в целия Европейски съюз, така че родители и деца да могат да разчитат на една и съща помощ, независимо от това къде се намират.

Комисията ще организира също така всяка година срещи на високо равнище със заинтересованите страни, докато горещата телефонна линия не заработи във всичките 27 държави-членки на ЕС.

Срещите ще допринесат за повишаване на осведомеността, ще позволят обмена на добри практики и установяването на практически инструменти, така че да се гарантира функционирането на линията и високото качество на услугата. Тези срещи ще се провеждат всяка година около 25 май, за да се отбележи Международният ден на изчезналите деца и като израз на солидарност с изчезналите деца и техните семейства.