



FAQ – Πότε και πώς καλώ

1. Τι είναι το 112;

Το 112 καθιερώθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση ως ο ενιαίος αριθμός έκτακτης ανάγκης. Χρησιμοποιείται για δωρεάν κλήση προς τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης σε όλες τις χώρες της ΕΕ, διευκολύνοντας την πρόσβαση στις εν λόγω υπηρεσίες σε περιπτώσεις όπου ένας πολίτης χρειάζεται άμεση βοήθεια.

2. Με ποιους φορείς/υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης είναι διασυνδεδεμένο το 112;

Ο πολίτης καλεί το 112 όταν βρίσκεται σε έκτακτη ανάγκη και χρειάζεται άμεση βοήθεια από:

- την Ελληνική Αστυνομία
- το Πυροσβεστικό Σώμα
- το Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας – ΕΚΑΒ
- το Λιμενικό Σώμα – Ελληνική Ακτοφυλακή
- την Εθνική Γραμμή για τα Παιδιά SOS 1056
- την Ευρωπαϊκή Γραμμή για τα Εξαφανισμένα Παιδιά 116000
- την Ευρωπαϊκή Γραμμή για τη διαχείριση έκτακτων σοβαρών περιστατικών παιδιών και εφήβων που αφορούν σε φαινόμενα βίας 116111

3. Με ποιους τρόπους μπορώ να επικοινωνήσω με το 112;

Η επικοινωνία προς το 112 μπορεί να γίνει:

- από σταθερό τηλέφωνο
- από κινητό τηλέφωνο, ακόμα και
 - χωρίς κάρτα SIM
 - από κλειδωμένη συσκευή, από την αρχική οθόνη ενεργοποίησης
- από δημόσιους τηλεφωνικούς θαλάμους, ακόμα και χωρίς τηλεκάρτα
- με γραπτό μήνυμα (SMS) ή μήνυμα πολυμέσων (MMS)
- με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) στη διεύθυνση contact@112.gov.gr
- με χρήση της εφαρμογής «gov.gr» για «έξυπνα» κινητά τηλέφωνα, η οποία είναι διαθέσιμη δωρεάν στα app stores

4. Χρεώνεται η κλήση προς το 112;

Η κλήση προς το 112 είναι δωρεάν από σταθερό ή κινητό τηλέφωνο.

5. Δεν έχω σήμα στο κινητό. Μπορώ να καλέσω το 112;

Η κλήση προς το 112 μπορεί να πραγματοποιηθεί από οποιοδήποτε δίκτυο κινητής τηλεφωνίας. Ακόμα και εάν βρίσκομαι εκτός εμβέλειας του δικτύου, η κλήση προς το 112 υποστηρίζεται από άλλα δίκτυα κινητής τηλεφωνίας που καλύπτουν την περιοχή (λειτουργία υπηρεσίας εθνικής και διεθνούς περιαγωγής).

6. Ποιες ώρες μπορώ να επικοινωνήσω με το 112;

Στην Ελλάδα το 112 λειτουργεί όλο το 24ωρο, επτά ημέρες την εβδομάδα, κάθε μέρα του χρόνου.

7. Ποιοι απαντούν στο 112;

Στις τηλεφωνικές κλήσεις απαντούν άμεσα ειδικά εκπαιδευμένοι χειριστές. Επιπλέον, το τηλεφωνικό κέντρο του 112 στελεχώνεται και με εκπροσώπους των αρμόδιων φορέων παροχής υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης (Ελληνική Αστυνομία, Πυροσβεστικό Σώμα, Λιμενικό Σώμα – Ελληνική Ακτοφυλακή, ΕΚΑΒ).

8. Σε ποιες γλώσσες μπορώ να επικοινωνήσω με το 112;

Οι χειριστές του 112 απαντούν σε τρεις γλώσσες: ελληνικά, αγγλικά και γαλλικά.

9. Ποιες πληροφορίες χρειάζεται να δώσω στο 112;

Όταν καλώ το 112 αναφέρω το είδος της έκτακτης ανάγκης και τη θέση του συμβάντος. Οι χειριστές θα κάνουν ερωτήσεις για να διαπιστωθεί το είδος της βοήθειας που απαιτείται.

Όταν στέλνω μήνυμα στο 112, είναι σημαντικό να γράψω:

- Τι έχει συμβεί;
- Πού έχει συμβεί;
- Πότε έχει συμβεί;
- Υπάρχουν τραυματίες;

10. Αν καλέσω κατά λάθος το 112, τι πρέπει να κάνω;

Είναι σημαντικό να μην κλείσω το τηλέφωνο χωρίς να μιλήσω. Ενημερώνω ότι πρόκειται για λάθος, διαφορετικά θα κινητοποιηθεί άσκοπα βοήθεια, την οποία ίσως εκείνη τη στιγμή χρειάζονται επείγοντως κάποιοι άλλοι.

11. Τι είναι το eCall και πώς συνδέεται με το 112;

Είναι ένα σύστημα υποχρεωτικά εγκαταστημένο από 31/03/2018 σε όλα τα οχήματα στην ΕΕ, το οποίο σε περίπτωση σοβαρού τροχαίου ατυχήματος καλεί αυτόματα και δωρεάν τον αριθμό έκτακτης ανάγκης 112.

Όταν το eCall ενεργοποιηθεί, συνδέεται με το κέντρο 112, μέσω τηλεφωνικής σύνδεσης και ζεύξης δεδομένων. Καθίσταται έτσι εφικτή η επικοινωνία με όλους τους επιβάτες του οχήματος, ενώ ταυτόχρονα τα δεδομένα που διαβιβάζονται (ακριβής θέση, κατεύθυνση οχήματος, ώρα ατυχήματος, αριθμός ταυτοποίησης οχήματος) επιτρέπουν αμεσότερη διαχείριση/απόκριση στο συμβάν.

Το σύστημα eCall λειτουργεί σε όλες τις χώρες της ΕΕ, ανεξαρτήτως τόπου αγοράς ή ταξινόμησης του οχήματος, και **ενεργοποιείται αυτόματα μόνο σε περίπτωση σοβαρού τροχαίου ατυχήματος**.

Μπορώ, ωστόσο, να το ενεργοποιήσω και χειροκίνητα με το πάτημα κουμπιού που φέρει την ένδειξη SOS και βρίσκεται στην καμπίνα του οχήματός μου, σε περίπτωση που βρίσκομαι σε έκτακτη ανάγκη και χρειάζομαι βοήθεια. Εφόσον, λοιπόν, διαθέτω μοντέλο αυτοκινήτου νεότερο της 31^{ης} Μαρτίου 2018, είναι πολύ σημαντικό να γνωρίζω πού βρίσκεται το κουμπί SOS και ότι μπορεί να με συνδέσει με το 112, αποστέλλοντας ταυτόχρονα δεδομένα γεωεντοπισμού **μόνον εφόσον το ενεργοποιήσω**.

12. Όταν καλώ το 112, μπορεί να εντοπιστεί η τοποθεσία μου;

Η κλήση στο 112 από κινητό τηλέφωνο ή η αποστολή μηνυμάτων SMS προς το 112, παρέχει τη δυνατότητα ακριβούς εντοπισμού της γεωγραφικής μου θέσης μέσω της τεχνολογίας Advanced Mobile Location (**AML**).

Οι συσκευές που χρησιμοποιούν λειτουργικό σύστημα Android (έκδοση 4.1 ή νεότερη) ή iOS (έκδοση 11.3 ή νεότερη) υποστηρίζουν αυτόματα, δωρεάν ενεργοποίηση της υπηρεσίας

γεωεντοπισμού, με συλλογή και αποστολή δεδομένων θέσης της συσκευής, λίγα δευτερόλεπτα μετά την πραγματοποίηση κλήσης προς το 112.

Η υπηρεσία AML είναι ιδιαίτερα χρήσιμη σε περιπτώσεις συμβάντων σε ορεινούς όγκους όπου μπορεί να απαιτείται διεξαγωγή επιχείρησης έρευνας και διάσωσης για την παροχή βοήθειας, ή αντίστοιχα σε συμβάντα σε απομονωμένες περιοχές, στην ύπαιθρο γενικότερα, αλλά και στη θάλασσα.

Επιπλέον, η υπηρεσία **AML** βελτιώνει σημαντικά την πρόσβαση ατόμων με αναπηρία στις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, καθώς επιτρέπει γρήγορο εντοπισμό θέσης και στις περιπτώσεις που επιλέγεται επικοινωνία με το 112 μέσω SMS.

Σε περίπτωση που καλέσω το 112 από συσκευή με λειτουργικό σύστημα παλαιότερης έκδοσης, ο εντοπισμός της θέσης μου θα γίνει κατά προσέγγιση, με βάση την κεραία κινητής τηλεφωνίας στην οποία συνδέεται η συσκευή μου.

13. Ποιοι τρόποι επικοινωνίας με το 112 επιτρέπουν εντοπισμό της τοποθεσίας μου;

Η τοποθεσία μου δύναται να εντοπιστεί όταν βρίσκομαι σε έκτακτη ανάγκη και:

- καλώ από κινητό τηλέφωνο
- στέλνω μήνυμα (SMS ή MMS)
- επικοινωνώ μέσω της εφαρμογής gov.gr
- ενεργοποιείται το eCall.

Τα δεδομένα γεωεντοπισμού που αποστέλλονται στις παραπάνω και μόνο περιπτώσεις επικοινωνίας με το 112 μπορούν να αξιοποιηθούν για να επιτρέψουν ταχύτερη πρόσβαση των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης για παροχή βοήθειας, όταν δεν είμαι σε θέση να προσδιορίσω και να ενημερώσω για το σημείο που βρίσκομαι.

14. Σε ποιες χώρες λειτουργεί το 112;

Το 112 λειτουργεί σε όλα τα κράτη-μέλη της ΕΕ, είτε παράλληλα με τους εθνικούς αριθμούς είτε ως ο μοναδικός αριθμός κλήσης έκτακτης ανάγκης. Λειτουργεί, επίσης, σε μερικές χώρες εκτός ΕΕ, όπως η Ελβετία και η Νότια Αφρική.

15. Ποιο το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας του 112;

Στην Ευρωπαϊκή Ένωση το 112 καθιερώθηκε ως ενιαίος ευρωπαϊκός αριθμός κλήσης έκτακτης ανάγκης, το 1991 με βάση την υπ' αριθμ. 91/396/ΕΟΚ της 29ης Ιουλίου 1991 Απόφαση του Συμβουλίου των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων.

Στην Ελλάδα, η Υπηρεσία Επικοινωνιών Έκτακτης Ανάγκης 112 λειτουργεί από τον Σεπτέμβριο του 1999, βάσει της Κοινής Υπουργικής Απόφασης (Κ.Υ.Α.) 1881/3-8-1999 και του ν. 3013/2002 (Α' 102) και κατόπιν του ν. 4662/2020 (Α' 27), του ν. 4727/2020 (Α' 184) και του ν. 4994/2022 (Α' 215).

Ο αρμόδιος φορέας για την υλοποίηση και λειτουργία της Υπηρεσίας Επικοινωνιών Έκτακτης Ανάγκης 112 στην Ελλάδα είναι η Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας του Υπουργείου Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας, σύμφωνα με το άρθρο 217 του ν. 4727/2020 (ΦΕΚ Α' 184).