

BG

BG

BG



ЕВРОПЕЙСКА КОМИСИЯ

Брюксел, 17.11.2010
COM(2010) 674 окончателен

**СЪОБЩЕНИЕ НА КОМИСИЯТА ДО ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ, СЪВЕТА,
ЕВРОПЕЙСКИЯ ИКОНОМИЧЕСКИ И СОЦИАЛЕН КОМИТЕТ И КОМИТЕТА
НА РЕГИОНИТЕ**

Наберете 116 000: европейската пряка линия за изчезнали деца

СЪДЪРЖАНИЕ

Въведение.....	3
1. Какви са препятствията пред въвеждането на пряката линия 116000?	4
1.1. Стъпки за привеждане на пряката линия 116000 в действие.....	4
1.2. Какви проблеми са установени?	4
1.2.1. Липса на информация	5
1.2.2. Разходи за поддържане на пряката линия	5
1.2.3. Разходи за повикванията до пряката линия.....	6
2. Най-добри практики.....	7
2.1.1. Липса на информация	7
2.1.2. Процес на откриване	7
2.1.3. Текущи разходи	7
2.1.4. Телекомуникационни разходи	8
3. Общи минимални стандарти, чрез които се гарантира висококачествена услуга	8
Заклучения	9

ВЪВЕДЕНИЕ

Всеки ден в ЕС изчезват деца. Към кого обаче следва да се обърне за помощ родител на изчезнало дете? Предвид обстоятелството, че все повече европейци живеят, работят и пътуват в други държави от ЕС, е изключително важно достъпът до основни услуги да не зависи от „познаване на местните условия“. Преки линии, по които се съобщава за изчезнали деца, вече съществуват в няколко държави-членки, но номерът, който се набира, е различен в отделните държави.

На 15 февруари 2007 г. Европейската комисия прие решение¹, съгласно което от държавите-членки се изисква да запазят шестцифрения номерационен обхват, започващ със 116, за услуги със социална значимост в ЕС. 116 000 е първият телефонен номер, запазен във всички държави-членки за пряка линия, по която да се съобщава за изчезнали деца. Това беше една от първите практически мерки, приети съгласно съобщението на Комисията, озаглавено „Към стратегия на ЕС за правата на детето“². Целта на съчетанието „един и същ номер — една и съща услуга“ е да се гарантира, че в целия Европейски съюз съществува идентичен номер за една и съща услуга. Съществуването на пряка телефонна линия с един и същи номер ще помогне на децата и техните родители в беда да потърсят помощ, когато са извън своята държава-членка на произход, например ако детето изчезне по време на семейна почивка.

През юни 2008 г. Комисията поиска от държавите-членки³ да предоставят подробни данни относно въвеждането на пряката линия 116000. Резултатите от проучването показаха, че държавите-членки са направили много малко, за да популяризират съществуването на номера. Това забави въвеждането на пряката линия за изчезнали деца в ЕС като цяло. С преразглеждането на „пакета за телекомуникациите“, приет през ноември 2009 г., на държавите-членки беше наложено ново задължение⁴ — да положат всички усилия да гарантират активиране на пряката линия. Крайният срок за транспониране на тази разпоредба от държавите-членки е 25 май 2011 г. Целта на Комисията е да гарантира, че пряката линия 116000 е напълно действаща в целия ЕС.

¹ Решение 2007/116/ЕО на Комисията от 15 февруари 2007 г. за резервиране на националния номерационен обхват, започващ със 116, за хармонизирани номера при хармонизираните услуги със социална значимост (ОВ L 49, 17.2.2007 г., стр. 30—33), последно изменено с Решение 2009/884/ЕО. За повече информация, вж. също: http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecommm/current/pan_european/index_en.htm

² Съобщение на Комисията COM (2006) 367 окончателен от 4 юли 2006 г.: „Към стратегия на ЕС за правата на детето“, публикувана на адрес: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0367:FIN:EN:PDF>.

³ Комитетът за регулиране на съобщенията беше създаден по силата на Директива 2002/21/ЕО. Чрез този комитет държавите-членки докладват на Комисията относно въвеждането на пряката линия, Communications Committee, COCOMM 08-06 и COCOMM 08-18 http://circa.europa.eu/Public/irc/infso/cocomm1/library?l=/public_documents_2008

⁴ В член 27а от директивата относно универсалната услуга (Директива 2009/136/ЕО за изменение на Директива 2002/22/ЕО) се определя, че държавите-членки популяризират специалните номера в номерационния обхват, започващ със 116; насърчават предоставянето на своя територия на услугите, за които тези номера са запазени; гарантират достъп до услугите на крайни ползватели с увреждания, както и това, че гражданите получават адекватна информация за съществуването и използването на услугите. В допълнение към общоприложимите мерки за всички номера в номерационния обхват, започващ със 116, държавите-членки полагат всички усилия да гарантират достъпа на гражданите до услуга за пряка линия, на която може да се съобщава за изчезнали деца. Пряката линия е достъпна на номер 116 000. ОВ L 337 18.12.2009 г., стр. 11.

Повече от три години след приемането на Решение 2007/116/ЕО на Комисията положението далеч не е задоволително. Понастоящем пряката линия 116000 функционира само в 13 държави-членки: Белгия, Дания, Франция, Гърция, Унгария, Италия, Нидерландия, Полша, Португалия, Румъния, Словакия, Испания и Обединеното кралство⁵.

Целта на настоящото съобщение е двойка. От една страна Комисията подновява своя призив към държавите-членки за отдаване на приоритет на въвеждането на пряката линия за изчезнали деца. От друга страна Комисията има намерение да гарантира, че в целия Европейски съюз се предлага едно и също високо качество на услугата.

За тази цел Комисията възнамерява да окаже практическа помощ на държавите-членки, които все още не са въвели пряката линия, чрез изясняване на проблемите, които са установени до този момент, и чрез улесняване на обмена на добри практики.

Съобщението е структурирано в три части: в първата част са посочени пречките пред въвеждането на пряката линия в тези държави-членки, в които услугата все още не действа. Във втората част са определени най-добрите практики и решения в помощ на съответните държави-членки за преодоляване на установените пречки. В третата част се предлагат общи минимални стандарти стандарти, чрез които се гарантира висококачествено обслужване на пряката линия.

1. КАКВИ СА ПРЕПЯТСТВИЯТА ПРЕД ВЪВЕЖДАНЕТО НА ПРЯКАТА ЛИНИЯ 116000?

1.1. Стъпки за привеждане на пряката линия 116000 в действие

Съгласно Решение 2007/116/ЕО на Комисията („решението“) от държавите-членки се изисква *запазване* на номер 116000 за пряката линия за изчезнали деца. След като предприемат необходимите *подготвителни стъпки*, държавите-членки трябва да оповестят, че *номерът е на разположение* за откриване и че се приемат заявления за право на използване на този номер. Крайният срок за изпълнение на тези изисквания беше 31 август 2007 г. Всички държави-членки са приключили тази стъпка.

След това държавите-членки са длъжни да предоставят номера на определена организация (например НПО или телекомуникационен оператор). Към днешна дата едва 14 държави-членки⁶ са приключили тази стъпка.

След предоставянето държавите-членки следва да положат всички усилия за това пряката линия да стане напълно действаща.

1.2. Какви проблеми са установени?

Комитетът за регулиране на съобщенията, създаден по силата на Директива 2002/21/ЕО относно общата регулаторна рамка за електронните съобщителни мрежи и услуги, е форум, чрез който държавите-членки могат да докладват на Комисията относно въвеждането на пряката линия.

⁵ В Обединеното кралство пряката линия действа частично.

⁶ Белгия, Дания, Франция, Гърция, Унгария, Италия, Малта, Нидерландия, Полша, Португалия, Румъния, Словакия, Испания и Обединеното кралство

На 29 юни 2010 г. Комисията изпрати въпросник на държавите-членки и на над 30 организации, които отговарят за предоставяне на услуги със социална значимост чрез телефонни номера, започващи със 116⁷. Целта на въпросника беше да се събере информация за i) разходите (обща, както и такива, специфични за телекомуникациите), ii) финансирането на услугата, iii) броя приети повиквания, iv) техническите аспекти и v) други важни въпроси.

Според събраната информация забавянето на въвеждането на пряката линия за изчезнали деца изглежда се дължи на два основни проблема: липса на информация и разходи.

1.2.1. Липса на информация

Няколко доставчици на услугата съобщават, че липсата на информация за съществуването на номер 116000, запазен за преки линии за изчезнали деца, пречи или забавя процеса на предоставяне. Този извод се потвърждава от неотдавнашно проучване, съфинансирано по програма Дафне III, извършено от Missing Children Europe⁸, както и от предварителните резултати от проучването „Оценка на въздействието на инструментите на ЕС, свързани с правата на детето“⁹.

Според отговорилите на въпросника, липсата на информация е довела до по-малко заявления от потенциални доставчици на услугата, тъй като те не са знаели за съществуването на номера. Потенциалните доставчици на услугата са били затруднени и от липсата на информация за това пред кои държавни органи да кандидатстват, за да им бъде предоставен номерът, липсата на информация за процедурите, които да следват, и липсата на координация между органите на държавите-членки и националните регулаторни органи.

Като проблем беше определена и неосведомеността на широката общественост за съществуването на преките линии за изчезнали деца.

1.2.2. Разходи за поддържане на пряката линия

Основната трудност, посочена от доставчиците на услуги, е свързана с разходите за поддържане на пряката линия. Те са посочили, че финансирането е един от факторите, които възпрепятстват въвеждането и действието на преките линии.

В решението услугата, свързана с номер 116000, е описана както следва: *услугата а) приема повиквания, съобщаващи за изчезнали деца, и ги предава на полицията; б) предлага инструкции и подкрепа за лицата, които са отговорни за изчезналото дете; в) съдейства на разследването.* Освен това за услугата важи изискване да е на

⁷ Комитет за регулиране на съобщенията COCOMM10-30, 14 октомври 2010 г. Докладът е достъпен на адрес: http://circa.europa.eu/Public/irc/info/cocom1/library?l=/public_documents_2010

⁸ Missing Children Europe е наименованието на Европейската федерация за изчезнали и сексуално експлоатирани деца. Тя представлява 24 неправителствени организации, действащи в 16 държави-членки от Европейския съюз и Швейцария.

⁹ Литовският институт за публична политика и управление извършва по поръчка на Комисията „Оценка на въздействието на инструментите на ЕС, свързани с правата на детето, с цел установяване на степента на опазване и утвърждаване на правата на детето в ЕС“.

Окончателният доклад ще бъде публикуван на адрес: http://ec.europa.eu/justice/policies/children/policies_children_intro_en.htm.

разположение 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, в цялата страна. Отговорилите на въпросника посочват, че това изискване предполага наличие на обучени служители и специфични познания, които не могат лесно да бъдат осигурени безплатно посредством доброволци. Отговорилите на въпросника посочват също така, че услугата не трябва да бъде достъпна единствено на езика на съответната държава-членка (граждани на ЕС, пътуващи в друга държава-членка, често не говорят езика на тази държава-членка). Разходите за езиково обучение на персонала също могат да бъдат значителни.

Доставчиците на услугата не винаги са в състояние да поемат разходите за персонал и другите административни разходи за преките линии. В някои случаи е възможно от доставчиците на услугата да се изисква да поемат и телекомуникационните разходи (те се изчисляват на около 5 % от общия бюджет¹⁰).

Трите основни източника на финансиране са: публично финансиране, схеми за корпоративна социална отговорност (CSR) и частни фондове. Финансовите договарености са различни в отделните държави-членки.

1.2.3. Разходи за повикванията до пряката линия

Повечето от доставчиците на услуги посочиха, че пряката линия 116000 може и да не е непременно достъпна за потребителите на роуминг за мобилни телефони и за хора, които се обаждат от чужбина (международни повиквания). Това би обезсмислило идеята за единен номер 116000, тъй като родители и деца, които са на път, не биха могли да се обадят до пряката линия от мобилните си телефони например.

Организациите, обслужващи линия за оказване на помощ или телекомуникационните оператори, финансиращи услугата, може да не желаят (или да не са в състояние) да покрият разходите за тези повиквания. Тъй като пряката линия 116 000 трябва да бъде безплатен телефонен номер, цената на разговора обикновено се поема от доставчика на услугата, до когото е повикването. Това може да е трудно за доставчици на услуги, упражняващи благотворителна дейност, тъй като разходите за комуникация, свързани с роуминг, могат да представляват значителна тежест за техните ресурси.

Регулаторните рамки за безплатните телефонни номера в отделните държавите-членки се различават и определянето на телефонен номер като безплатен не гарантира, че достъпът до този номер всъщност е безплатен за всички категории лица, които го използват. Решението по принцип не налага на държавите-членки задължение да гарантират, че пряката линия за изчезнали деца е безплатна. Това контрастира с правната рамка на ЕС, приложима за номерата за спешни повиквания 112, според която държавите-членки са длъжни да гарантират, че крайните потребители могат да се обалят на службите за спешна помощ безплатно във всяка ситуация.

Друг въпрос, посочен от отговорилите на въпросника във връзка с положението на потребителите на мобилни телефони, пътуващи през или в рамките на друга държава-членка, е свързан с липсата на съществуващи споразумения за покриване на разходите за роуминг.

¹⁰ Източник: Комитет за регулиране на съобщенията СОСОММ10-30, 14 октомври 2010 г.

2. **НАЙ-ДОБРИ ПРАКТИКИ**

Според коментарите, получени от Комитета за регулиране на съобщенията, отговорите на въпросника и резултатите от проучването Дафне III, проведено от Missing Children Europe, в няколко държави-членки съществуват примери за добри практики за справяне с основните проблеми.

2.1.1. *Липса на информация*

На 25 май 2009 г. с подкрепата на програмата Дафне III организацията **Missing Children Europe** даде началото на широкообхватна кампания за повишаване на осведомеността на обществото във връзка с пряката линия, като разпространи плакати, листовки и гивни в 10 държави-членки.

През 2009 г. **Франция** стартира информационна кампания, при която бяха разпространени повече от 50 000 плаката и бяха проведени координирани действия с полицията и *жандармерията*.

2.1.2. *Процес на откриване*

Унгарските власти организираха конференция с унгарски оператори в областта на телекомуникациите за въвеждането на номер 116000 в номерационната система на Унгария. **Британският** национален регулаторен орган поиска съдействието на правителството на Обединеното кралство по предоставянето на пряката линия на доставчик на услугата.

В някои държави националните регулаторни органи работят съвместно с министерствата на вътрешните работи, за да гарантират, че пряката линия се предоставя на най-подходящия доставчик на услугата, като използват таблица с определени критерии (**Франция**).

2.1.3. *Текущи разходи*

В **Унгария** общата стойност на обслужването на пряката линия се финансира частично с публични средства, като част от национална програма за защита на правата на децата.

В **Португалия** операторът, извършващ услугата, успя да получи публично финансиране за целия период на извършване на услугата.

В **Белгия** операторът получава ежегодно безвъзмездни средства от Националната лотария и работи въз основа на публично-частно партньорство.

Гръцкият доставчик на услугата я предоставя, без да понася разходи, тъй като всички разходи се покриват от телекомуникационния оператор в рамките на неговата програма за корпоративна социална отговорност.

Някои държави-членки (напр. **Белгия** и **Франция**) са преобразували пряката линия в номер за спешни повиквания, т.е. прехвърлили са към пряката линия своята предишна линия за спешни повиквания. Тъй като разходите за спешна линия се покриват от публично финансиране, услугата се предоставя въз основа на публично-частно партньорство.

2.1.4. Телекомуникационни разходи

Телекомуникационните оператори в **Португалия** и **Румъния** са се съгласили да поемат телефонните разходи. В **Полша** всички мобилни оператори са се съгласили да не фактурират телефонните разходи на доставчика на услугата. В резултат на това услугата е безплатна за лицето, отправило повикването, и за доставчика на услугата.

В **Унгария** доставчикът на услугата се е съгласил да договори „търговска цена“, която е определена като минималната цена, дължима от средно по големина предприятие.

3. ОБЩИ МИНИМАЛНИ СТАНДАРТИ, ЧРЕЗ КОИТО СЕ ГАРАНТИРА ВИСОКОКАЧЕСТВЕНА УСЛУГА

Важно е да се гарантира, че след като пряката линия започне да действа във всяка държава-членка, предоставяната услуга ще има високо качество в целия Европейски съюз, с оглед на това родители и деца да могат да разчитат на една и съща помощ, без значение къде се намират. В решението се подчертава необходимостта от това хората, пътуващи в Европа, да се ползват с една и съща услуга, но има данни, че съществуващите преки линии предлагат различни услуги на търсещите помощ по тези линии след изчезване на дете.

Възможно е да се установят редица минимални стандарти за гарантиране на висококачествена услуга в допълнение към изискванията, залегнали в решението (услугата да се предоставя 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, в цялата страна) и в други приложими законодателни актове, като същевременно въз основа на опита в няколко държави-членки вече се оформят най-добри практики:

- услугата трябва да се предоставя на езика на държавата-членка и поне на английски език;

В Румъния например услугата се предоставя и на френски, английски и испански език.
В Гърция услугата се предоставя и на английски.

- служителите на доставчика на услугата трябва да бъдат обучени да изпълняват задачите, които са им поставени, както и да бъдат специално обучени да работят с деца съобразно възрастта и зрелостта на детето;

В Румъния, Унгария и Испания, където служителите обикновено са социални работници и психолози, за операторите се организират целеви обучения. Тези обучения обхващат процедурните правила и правилата за приемане на обаждания като се овладяват емоциите (като гняв и паника) на лицата, които се обаждат.

- транснационалните случаи трябва да бъдат пренасочвани към съответните органи;
- когато е уместно, след приключване на даден случай трябва да бъдат предлагани последващи действия;

Въпреки че това не е официално възприето, **белгийският** доставчик на услугата проследява по телефона развитието на отделни случаи след тяхното приключване с цел да насочи детето и/или семейството към други служби или организации, които могат да им осигурят по-нататъшна подкрепа.

– между доставчика на услугата и националните правоприлагащи и/или съдебни органи трябва да бъде подписано споразумение за сътрудничество.

Примери за споразумения между доставчици на услугата и национални правоприлагащи и/или съдебни органи съществуват в **Румъния, Испания, Франция, Португалия и Белгия.**

ЗАКЛЮЧЕНИЯ

Пакетът за реформа в телекомуникациите дава право на Комисията да приеме технически мерки за прилагане с цел да се гарантира ефективното въвеждане на номерата, започващи със 116, и по-специално на пряката линия за изчезнали деца с номер 116000. Това няма да засяга организацията на тези услуги и няма да окаже въздействие върху нея, като тя остава в обхвата на изключителната компетентност на държавите-членки.

Комисията ще продължи да оказва подкрепа на държавите-членки за бързото въвеждане и действие в пълна степен на преките линии за изчезнали деца. За тази цел Комисията ще продължи да наблюдава и оценява ситуацията в хода на работата на Комитета за регулиране на съобщенията.

Освен това Комисията ще организира годишни срещи на високо равнище с всички заинтересовани страни до момента, в който пряката линия започне да действа във всички държави-членки. Целта на тези срещи ще бъде да се повиши осведомеността, да се предостави възможност за обмен на добри практики и да се установят практически инструменти, чрез които да се гарантира, че пряката линия за изчезнали децата ще започне да действа и ще предлага висококачествена услуга във всички държави-членки. Тези срещи ще се провеждат около 25 май всяка година, за да се отбележи Международният ден на изчезналите деца и като израз на солидарност с изчезналите деца и техните семейства

Комисията е ангажирана с това пряката линия за изчезнали деца да започне да действа в пълна степен в целия ЕС и ще продължи да наблюдава отблизо напредъка на национално равнище. Ако в рамките на разумен период от време не бъде постигнат по-нататъшен напредък, Комисията ще обмисли представянето на законодателно предложение, чрез което да се гарантира, че на всяко дете и всеки родител наистина е необходимо само едно телефонно обаждане, за да получи помощ, независимо от мястото, на което се намира в ЕС.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Етап на въвеждане на 116000		
Държава-членка	116000	116000
	предоставен	действащ
Австрия		
Белгия	X	X
България		
Кипър		
Чешка република		
Дания	X	X
Естония		
Финландия		
Франция	X	X
Германия		
Гърция	X	X
Унгария	X	X
Ирландия		
Италия	X	X
Латвия		
Литва		
Люксембург		
Малта	X	
Нидерландия	X	X
Полша	X	X
Португалия	X	X
Румъния	X	X
Словакия	X	X
Словения		
Испания	X	X
Швеция		
Обединено кралство	X	X ¹¹

¹¹ Частично действащ