

**Σημαντική πανευρωπαϊκή διάκριση και επιβράβευση
για «Το Χαμόγελο του Παιδιού» και την Ελλάδα
στον τομέα εξαφάνισης παιδιών**



Με τη μέγιστη βαθμολογία (100%) ολοκληρώθηκε η αξιολόγηση και η πιστοποίηση της «Ευρωπαϊκής Γραμμής για τα Εξαφανισμένα Παιδιά 116000» που λειτουργεί «Το Χαμόγελο του Παιδιού» στην Ελλάδα

Στη Συνέντευξη Τύπου που πραγματοποιήθηκε την Τετάρτη 28 Σεπτεμβρίου 2016 από την Αντιπροσωπεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Ελλάδα, το Γραφείο Ενημέρωσης του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου στην Ελλάδα και τον οργανισμό «Το Χαμόγελο του Παιδιού» ανακοινώθηκε η σημαντική πανευρωπαϊκή διάκριση για την Ελλάδα και «Το Χαμόγελο του Παιδιού» στο πλαίσιο της αξιολόγησης και πιστοποίησης της «Ευρωπαϊκής Γραμμής για τα Εξαφανισμένα Παιδιά 116000», καθώς και η νέα πιστοποίηση που έλαβαν οι εθελοντικές κυνοφιλικές ομάδες του οργανισμού από τον διεθνή φορέα NSARDA.

Κατά την έναρξη της Συνέντευξης Τύπου χαιρετισμό απηύθυναν οι κ.κ. Πάνος Καρβούνης, Επικεφαλής της Αντιπροσωπείας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Ελλάδα, καθώς και ο Λεωνίδας Αντωνακόπουλος, Επικεφαλής του Γραφείου Ενημέρωσης του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου στην Ελλάδα, οι οποίοι και εξήραν το έργο του οργανισμού «Το Χαμόγελο του Παιδιού», το οποίο αναγνωρίζεται από τους Ευρωπαϊκούς θεσμούς, συνεχάρησαν τον κ. Κώστα Γιαννόπουλο για την πολύχρονη κοινωνική του προσφορά και δήλωσαν τη διαχρονική υποστήριξή τους στο δύσκολο έργο του.

Ο Πρόεδρος του οργανισμού «Το Χαμόγελο του Παιδιού», κος Κώστας Γιαννόπουλος, ευχαρίστησε για τη φιλοξενία της εκδήλωσης και τόνισε τη σημασία της συνεργασίας με τους ευρωπαϊκούς θεσμούς: *«Η σημερινή εκδήλωση αφορά την πανευρωπαϊκή διάκριση της Ελλάδας και του οργανισμού μας που λειτουργεί την «Ευρωπαϊκή Γραμμή για τα Εξαφανισμένα Παιδιά 116000», καθώς και του άρθια εκπαιδευμένου εξειδικευμένου επιστημονικού προσωπικού και των εθελοντών μας που άμεσα, συντονισμένα και σε συνεργασία με τους αρμόδιους φορείς χειρίζονται τα περιστατικά εξαφάνισης παιδιών, ανεξάρτητα θρησκείας, χρώματος ή εθνικότητας».*

Συγχαρητήριες δηλώσεις μέσω μαγνητοσκοπημένων μηνυμάτων έστειλαν:

Η κα. Maud Buquicchio, Πρόεδρος της Ομοσπονδίας Missing Children Europe ([video](#)) και ο κ. Harold Burrows, Πρόεδρος Οργανισμού NSARDA (National Search And Rescue Dog Association UK) ([video](#)).

Στην εκδήλωση συμμετείχαν και οι εθελοντικές κυνοφιλικές ομάδες, τα διεθνώς πιστοποιημένα διασωστικά σκυλιά και οι χειριστές τους, μέλη της ομάδας Έρευνας και Διάσωσης «Θανάσης Μακρής» του οργανισμού «Το Χαμόγελο του Παιδιού». Οι εθελοντικές κυνοφιλικές ομάδες ενεργοποιούνται σε περίπτωση εξαφάνισης ανηλίκου σε αστικό ή φυσικό περιβάλλον, αναζητώντας το συγκεκριμένο παιδί που αγνοείται βάσει της μυρωδιάς που τους δίνεται αλλά και σε περίπτωση μαζικών καταστροφών. Αξίζει να σημειωθεί πως οι κυνοφιλικές ομάδες που συμμετέχουν στην Ομάδα «Θανάσης Μακρής» είναι οι μόνες στην Ελλάδα που έχουν λάβει πιστοποίηση από τον διεθνή φορέα NSARDA (National Search and Rescue Dog Association UK).

Αναλυτικότερα για την αξιολόγηση και πιστοποίηση της «Ευρωπαϊκής Γραμμής για τα Εξαφανισμένα Παιδιά 116000»:

Στο πλαίσιο του Προγράμματος *«Minimizing violence through quality control: Monitoring & Evaluating 116000 Hotlines to prevent, support and protect missing children»*, το οποίο υλοποιήθηκε από την Ευρωπαϊκή Ομοσπονδία για τα Εξαφανισμένα Παιδιά «Missing Children Europe» με χρηματοδότηση της ΕΕ, αξιολογήθηκε η «Ευρωπαϊκή Γραμμή για τα Εξαφανισμένα Παιδιά 116000» που λειτουργεί στην Ελλάδα από «Το Χαμόγελο του Παιδιού», καθώς και οι αντίστοιχες Γραμμές 116000 σε άλλα Ευρωπαϊκά κράτη.

Οι ανεξάρτητοι αξιολογητές μετά από συναντήσεις, συμπλήρωση λεπτομερέστατου ερωτηματολογίου, αυτοψίας στο Επιχειρησιακό Κέντρο της Γραμμής 116000 και λαμβάνοντας υπόψη τους τα ακόλουθα κριτήρια:

1. Ταυτότητα
2. Διάρθρωση και διοίκηση του Οργανισμού
3. Επιχειρησιακή διαχείριση
4. Συνεργασία
5. Επικοινωνία
6. Χρηματοδότηση και έλεγχος
7. Διακρατικές διαδικασίες

Πιστοποιήσαν τον Οργανισμό «Το Χαμόγελο του Παιδιού» και την Γραμμή 116000 με τη μέγιστη βαθμολογία 100%.

Οι αξιολογητές στην τελική έκθεσή τους, μεταξύ άλλων, τόνισαν:

Η Γραμμή είναι στελεχωμένη με άρτια εκπαιδευμένο, εξειδικευμένο επιστημονικό προσωπικό (Κοινωνικούς Λειτουργούς και Ψυχολόγους), λειτουργεί με άψογες διαδικασίες, οι οποίες υποστηρίζονται από ανάλογης ποιότητας τεχνολογικό εξοπλισμό.

Δεν προκαλεί έκπληξη το γεγονός ότι η Γραμμή είναι αναγνωρισμένη και χαίρει εκτίμησης από τις κρατικές υπηρεσίες καθώς και τους πολίτες.

Το ανθρώπινο δυναμικό που στελεχώνει τη Γραμμή παρέχει τηλεφωνική, αλλά και επιτόπια βοήθεια στα περιστατικά που αναλαμβάνει. Είναι σημαντικό ότι το άτομο που λαμβάνει την πρώτη κλήση παρακολουθεί το περιστατικό μέχρι την ολοκλήρωσή του.

Η Γραμμή διαθέτει ένα άριστο λογισμικό (σ.σ. «*state of the art CRM system*») διαχείρισης των κλήσεων με δυνατότητα ταυτόχρονης ταυτοποίησης του καλούντα και του ιστορικού κλήσεων του, εφόσον έχουν προηγηθεί.

Τηρούνται συγκεκριμένες διαδικασίες για την ηλεκτρονική καταγραφή κάθε περιστατικού εξαφάνισης παιδιού, που επιτρέπουν την ολοκληρωμένη ενημέρωση του Συντονιστή, των Συναδέλφων καθώς και των εργαζομένων στις επόμενες βάρδιες

Η Γραμμή διαθέτει μία ολοκληρωμένη μονάδα Disaster Recovery, κάτι εξαιρετικά σπάνιο για τα εθνικά πρότυπα.

«Το Χαμόγελο του Παιδιού» και η Γραμμή 116000 αντιμετωπίζουν μία σημαντική πρόκληση αυτό το διάστημα, που αφορά στο προσφυγικό. Κάποια από τα χιλιάδες παιδιά που βρίσκονται στην Ελλάδα έχουν χάσει τους γονείς τους. Για αυτό και η Γραμμή διαθέτει ένα δίκτυο εθελοντών διερμηνέων/διαμεσολαβητών το οποίο ενεργοποιείται όταν προκύπτει ανάγκη.

«Το Χαμόγελο του Παιδιού» στηρίζεται στις δωρεές από τον ιδιωτικό τομέα και η περαιτέρω ύφεση της εθνικής οικονομίας είναι το μόνο στοιχείο που μπορεί να απειλήσει την πορεία του.

Η «Ευρωπαϊκή Γραμμή για τα Εξαφανισμένα Παιδιά 116000», που θεσμοθετήθηκε πανευρωπαϊκά με πρωτοβουλία του Οργανισμού «Το Χαμόγελο του Παιδιού», λειτουργεί στην Ελλάδα από το 2007. Ο τρόπος λειτουργίας και δομής της, που επιβραβεύθηκε πανευρωπαϊκά, είναι αποτέλεσμα της εμπειρίας και τεχνογνωσίας που διαθέτει «Το Χαμόγελο του Παιδιού», της εξειδίκευσης του ανθρώπινου δυναμικού της, των μεγαλύτερων εταιρειών τεχνολογίας που χορηγικά την υποστηρίζουν και φυσικά της συνεργασίας και αναγνώρισης που χαίρει από τους αρμόδιους θεσμικούς και κρατικούς φορείς καθώς και της εμπιστοσύνης των πολιτών.

Η Γραμμή 116000 λειτουργεί καθημερινά, 24 ώρες το 24ωρο, 365 ημέρες το χρόνο, με κλήση δωρεάν από σταθερά και κινητά, έχοντας υπό το συντονισμό της το σύνολο των υπηρεσιών που παρέχει «Το Χαμόγελο του Παιδιού» για τα παιδιά θύματα εξαφάνισης: AMBER ALERT HELLAS – Ομάδα Έρευνας και Διάσωσης Εξαφανισμένων Παιδιών «Θανάσης Μακρής» - Εξειδικευμένα Υλικοτεχνικά μέσα για τον εντοπισμό παιδιών που αγνοούνται. Επίσης, η τεχνογνωσία και εμπειρία του Οργανισμού στο πεδίο έχει οδηγήσει στη Σύναψη Συμφώνων Συνεργασίας με τους αρμόδιους κρατικούς φορείς (Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη, Υπουργείο Εθνικής Άμυνας, Υπουργείο Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής).

Το Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος καλύπτει για ένα έτος (Μάιος 2016 – Μάιος 2017)

τη μισθοδοσία των Κοινωνικών Λειτουργών & Ψυχολόγων, που στελεχώνουν την

Ευρωπαϊκή Γραμμή για τα Εξαφανισμένα Παιδιά 116000.

Περισσότερες πληροφορίες: Γραφείο Τύπου,

«Το Χαμόγελο του Παιδιού»,

[210-3306140,](tel:210-3306140)

press@hamogelo.gr

Μια ασυνήθιστη επίσκεψη στο γραφείο του κ. Πάνου Καρβούνη,
Επικεφαλής της Αντιπροσωπείας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Ελλάδα

