

**Az állampolgári jogok országgyűlési biztosának
Jelentése
az AJB 4879/2010. számú ügyben**

Előadó: dr. Hajas Barnabás

Az eljárás megindulása

2002 óta az országgyűlési biztosok már öt alkalommal folytattak a segélyhívó számok működésével kapcsolatos vizsgálatokat, amelyek során, több alapvető joggal összefüggő visszásságot tártak fel. 2010-ben fejeztem be az AJB 1082/2010 számú, a segélyhívások kezelésével összefüggő vizsgálatomat, melyben átfogó jelleggel tekintettem át az európai és nemzeti segélyhívó számokra érkezett jelzések kezelésével kapcsolatos helyzetet.

Figyelemmel azonban arra, hogy e vizsgálatom során konkrét segélyhívások nyomán megtett intézkedéseket nem vizsgáltam, arról kialakult képpel sem rendelkeztem. Ugyanakkor, mivel a segélyhívások kezelése esetenként sajátos, ám a jogszabályi előírásoktól eltérő módon is történhet, ezért az állampolgári jogok országgyűlési biztosáról szóló 1993. évi LIX. törvény (Obtv.) 16. § (2) bekezdése alapján hivatalból vizsgálatot indítottam, melynek során – véletlenszerű kiválasztás után – 2010. július 4-én 0:00 óra és 24:00 óra között, Somogy megyében, a mobiltelefonról kezdeményezett segélyhívások kezelését, a beavatkozó szervek együttműködését tekintettem át.

A megállapított tényállás

I. Az országos rendőrfőkapitány, az Országos Mentőszolgálat megbízott főigazgatója, a Rendkívüli Esemény főigazgató-helyettese, valamint az Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság főigazgatója kérésemre részletes tájékoztatást nyújtottak, valamint rendelkezésemre bocsátották a 2010. július 4-én 00:00 óra és 24:00 óra között a Somogy megyei Rendőr-főkapitányság, az OMSZ Somogy megyei irányító csoportja, valamint a Somogy Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság által fogadott 104, 105, 107 illetve 112 segélyhívószámokra mobiltelefonról érkezett segélyhívások hangfelvételeit, továbbá csatolták az ezekhez kapcsolódó ügyeleti naplók és jelentések másolatait. Mindezek ismeretében állapítottam meg az alábbi tényállást.

II. Az országos rendőrfőkapitány tájékoztatása szerint a Somogy Megyei Rendőr-főkapitányságra 2010. július 4-én a 112-es segélyhívószámra 97 db, míg a 107-es segélyhívószámra 208 db mobilhívás érkezett. Megállapítottam, hogy ezek az adatok nem felelnek meg a valóságnak. A mellékelt lista alapján sem a hívások időpontjai, sem a telefonszámok nem mutatnak egyezést a hangfelvételekkel. Azonban a mintegy tizenhét óra hosszúságú felvétel végighallgatása után megállapítható, hogy a 107 és 112-es segélyhívószámokra a vizsgált napon is hasonló nagyságrendű hívás érkezett.

A rögzített hívások és az ügyeleti küldési naplók alapján a tényállás részeként állapítottam meg azt, hogy a segélyhívásokat kezelő rendőrök a kaposvári kapitányság illetékességi területéről fogadott hívások esetében a szükséges adatokat rögzítették, a megfelelő intézkedéseket megtették.

A felvételek tanulmányozása után általánosan az állapítható meg, hogy a segélyhívásokat fogadó szervek érdemben csak azokkal a hívásokkal foglalkoztak, amelyek a kaposvári rendőrkapitányság illetékességi területéhez tartoznak, minden más hívást átkapcsoltak az illetékességgel rendelkező rendőrkapitányságra, illetve a társszervekhez. Egyes híváskezelők meghallgatták a segélyhívás okát, rögzítették a hívó fél adatait, valamint a hívás helyét, mások azonnal az átkapcsolták a hívást, amint a hívó által elmondottakból beazonosították az illetékes

rendőrkapitányságot. Ezekről a hívásokról további hangfelvételt – azok feltehető hiánya miatt – nem bocsátottak a rendelkezésemre, valamint azokat az ügyeleti naplóban sem rögzítették.

Abban csak a Kaposvári Rendőrkapitányság illetékességi területéhez tartozó hívások szerepelnek, a Somogy Megyei Rendőr-főkapitányság és a Kaposvári Rendőrkapitányság közös ügyelete csak ezekben az esetekben intézkedett a járőrök helyszínre küldéséről. A segélyhívásokat fogadó rendőrök legtöbbször úgy azonosították magukat, mint kaposvári ügyeletesek, így a hívók több esetben is elbizonytalanodtak, többször is a helyi rendőrséghez kértek kapcsolást, amit az ügyeletesek néhány esetben kérdés nélkül teljesítettek is.

A felvételek tanúsága szerint a vizsgált napon közel kétszáz olyan fogadott vagy indított hívást rögzítettek, amelyen az ügyeletes egy másik rendőrrel beszél (szolgálati és részben magánjellegű beszélgetések is találhatók ezek között), így egyértelműen megállapítható az (ezt támasztják alá a csatolt dokumentumok is), hogy a segélyhívásokat a hagyományos rendőrségi ügyeleti tevékenység részeként, nem pedig elkülönítve fogadják, illetve kezelik. Az ügyeleti eseménynapló alapján az is látható, hogy a Somogy Megyei Rendőr-Főkapitányság és a Kaposvár Rendőrkapitányság ügyeleti feladatait ugyanazok a rendőrök látták el.

Mindezeket a tapasztalatokat az országos rendőrfőkapitány levele is alátámasztja: *„A segélyhívásokat, amennyiben azok mobiltelefonról történnek, minden esetben a hálózatok sajátosságaiból adódóan a Somogy Megyei Rendőr-főkapitányság ügyelete kezeli. Elsődlegesen az ügyeletes megállapítja, hogy a bejelentés melyik rendőrkapitányság illetékességi területéhez, illetve más készenléti szerv hatáskörébe tartozik (kivétel ez alól a Kaposvári Rendőrkapitányság illetékességi területén bekövetkezett események, ugyanis ezeket a Somogy Megyei Rendőr-főkapitányság és a Kaposvári Rendőr-főkapitányság összevont ügyeletként működő ügyelete kezeli), és a bejövő hívást azonnal átkapcsolja az illetékességgel rendelkező szervhez. Ennek következtében a bejelentőnek nem kell ismételtel elmondania, hogy miért kér segítséget, így gyorsabban lehet intézkedést foganatosítani.”* Az intézkedések menetével kapcsolatban pedig arról számolt be, hogy a segélyhívások fogadása során az ügyeletes a bejelentett eseményről a szerzett információk alapján megállapítja, hogy az igényel-e rendőri intézkedést, vagy sem. Intézkedést igénylő esetben az ügyeletes belső normák alapján elektronikus formában rögzíti a bejelentések kapcsán rendelkezésre álló adatokat. A segélyhívások hanganyaga minden esetben hangrögzítésre kerül, így van lehetőség a visszahallgatásra, adatok pontosítására is. Releváns bejelentés esetén a szükséges intézkedések megtétele érdekében minden esetben az adott helyszínre a megfelelő – közlekedésrendészeti, közrendvédelmi, bűnügyi – szolgálati ág kiküldésére kerül sor.

Az országos rendőrfőkapitány arról is tájékoztatott, hogy a Siófoki Rendőrkapitányságon július-augusztus hónapban 00:00-24:00 óra között folyamatosan rendelkeznek angol és német nyelvű tolmáccsal, a Fonyódi Rendőrkapitányságon 08:00-22:00 óra között rendelkeznek angol és német nyelvű tolmáccsal. A Marcali Rendőrkapitányságon az idegenforgalmi szezon ideje alatt ugyancsak német-angol tolmács dolgozik, 08:00-22:00 óra között.

Az országos rendőrfőkapitány szerint a Somogy Megyei Rendőr-főkapitányság a rendszer sajátossága miatt más készenléti tevékenységet folytató szervektől bejövő jelzéseket nem kap, mivel a 112 segélyhívószám vétele ott történik, más készenléti szervek azt nem kezelik. Több éves tapasztalat alapján állampolgároktól bejövő jelzések ezektől a szervektől egyáltalán nem érkeznek, átkapcsolások nem történnek, csak rendszeren belül hívja őket esetenként a Mentőszolgálat, amennyiben a 104 hívószámra jelentettek be közlekedési balesetet.

Az átadott hívásokkal kapcsolatban az országos rendőrfőkapitány arról tájékoztatott, hogy a más készenléti szerveknek átadott hívásokat a rendőrség nem követi nyomon (erre vonatkozó joga, de kötelessége sincs), míg a más rendőr-főkapitánysághoz átkapcsolt bejelentésekről nem

érkezik visszajelzés, szükség esetén a Robotzsaru rendszerben tudják visszakeresni azt, hogy milyen intézkedésre került sor.

A főkapitány szerint – egyrészt a rendszer által kijelzett hívószám alapján, másrészt a felvételre kerülő adatok miatt – a vakriasztások is meglehetősen jól kiszűrhetők.

A nap folyamán érkezett olyan hívás is, amelyben egy állampolgár köszönetet mond a rendőröknek az intézkedés miatt. Emellett azonban több olyan kirívó eset is történt, amelyeket szükséges kiemelni:

- 00:00 órakor bejelentés érkezett a 112-es segélyhívóra, amelyben egy nő egy nyitva hagyott autóról tett bejelentést. 26 perccel később újra telefonált, jelezte, hogy még mindig nem érkeztek meg a járőrök. A hívást fogadó rendőr mindkét esetben Siófokra kapcsolta, így sem az ottani kapitányság ügyeletesével folytatott beszélgetés tartalmáról, sem a késedelem okáról nem áll rendelkezésre információ.
- 00:18 perckor szintén a 112-es segélyhívóra telefonált egy hangja alapján kétségbeesett nő, aki arról számolt be, hogy kirabolták őket, párja üldözi az elkövetőt. Az ügyeletes intézkedés helyett szintén Siófokra kapcsolta a hívást.
- 00:31 órakor egy férfi érdeklődött, hogy három „haverját elvitték a rendőrök”, menjenek-e értük. A rendőr reakciója: „Bemehetnek nyugodtan, maximum maguk is odakerülnek melléjük”
- 01:06 órakor egy bejelentő mentőt kért. (valószínűleg nem 112-t hívta, de az a hiányos csatolt dokumentumok alapján nem állapítható meg egyértelműen). A rendőr intézkedés helyett közölte vele, hogy hívja a mentőket.
- 01:58 órakor hasonló tartalmú segélykérés érkezett ugyanazzal a válasszal.
- 11:22 órakor mentőt kért egy hívó. A diszpécser azonnal a mentőkhöz kapcsolta, nem vette fel az adatait. 11:37 órakor a mentők hívták vissza, amiatt, hogy nem találják a helyszínt, a rendőrtől szeretett volna segítséget kérni, aki azonban semmilyen adattal nem tudott szolgálni.
- 11:33 órakor egy bejelentő jelezte, hogy a T-Mobile üzletében folyamatosan szól a riasztó. A rendőr nem tudott még az esetről, felvette az adatokat és járőrt küldött a helyszínre. 11:58 órakor visszahívta a bejelentőt, elmondta, hogy nincs bűncselekmény (valószínűleg nyitva maradt egy ablak), a bejelentőt kérte meg, hogy hívja a T-Mobile-t a riasztó miatt.
- 11:51 órakor egy férfi a balatonlellel rendőrőrsöt kérte, mivel helyben nem vették fel a telefont. A híváskezelő megadta a fonyódi kapitányság számait. A problémát nem kérdezte meg. 11:53 órakor újra telefonált, mivel a második számot nem vették fel, az elsőt nem jegyezte meg. Újból megadta a számot. 11:55 órakor újra az előző hívó jelentkezett, mivel egyik számot sem vették fel. Ekkor egyből átkapcsolta, de a problémát nem kérdezte meg.
- 11:55 órakor segélykérés érkezett, miszerint két részeg ember inzultálja a pincéereket, nem akarnak fizetni. Azonnal Siófokra kapcsolta a hívást. 12:08 órakor ismét a vendéglős telefonált, mert még mindig nem értek ki a kollégák, miközben ők nem bírnak a randalírozókkal. Erre ismét Siófokra kapcsolta.
- 12:05 órakor a rendőr (mint a legtöbb hívásnál) kaposvári ügyeletesként azonosította magát. A hívó elbizonytalanodott, nem értette, hogy miért Kaposvár, hiszen neki Siófokon van gondja. Rendőr problémafelvétel helyett a hívó nevét megkérdezte és átkapcsolta Siófokra.
- 12:14 órakor: „Tessék várni kicsit”, szólt bele a rendőr a bejelentés elintézése helyett,

- majd váratta fél perccel a hívót (később kiderült, hogy nem segélyhívás volt).
- 18:24 órakor egy férfi telefonált egy étteremből, ahol nem hajlandó kifizetni a számlát, mert cigarettacsikk van az ételében (pincér ezt elismerte szerinte). Elmondása szerint fenyegetik őt az étterem alkalmazottai, hogy onnan még ember nem ment ki fizetés nélkül. Rendőr átkapcsolta a hívást Fonyódra. 18:41 órakor az ügyeletes hívta a fonyódi kapitányságot, érdeklődött. Tájékoztatja őt az ottani ügyeletes, hogy nincs emberük, ezért még nem mentek ki. Mindkét helyen megvan a bejelentő száma, kaposvári ügyeleteset érdekelte az ügy, tájékoztatást kér. 18:45 órakor a kaposvári ügyeletes hívta a bejelentőt, tájékoztatta, hogy nincs emberük. Ő már épp hívni akarta a rendőrséget, így most beszámolt róla, hogy megfenyegették, leköpték, autóját lefényképezték, gyereke sír. Kifizette inkább a számlát, eljöttek a helyszínről. Ügyeletes kérte, hogy menjen a rendőrségre, tegyen feljelentést. Kérte, hogy ÁNTSZ felé tegyen bejelentést. Panaszkönyvbe írt a bejelentő, de rendőr szerint eltüntetik. Köszönte a rendőr kedvességét. Megbeszéltek, hogy akkor már nem küld járórt. 18:55 órakor hívta az ügyeletes a fonyódi kapitányságot. Beszámolt a fejleményekről. Kérte, hogy a tulajdonost hallgassák meg, a két nagydarab fenyegetőzöt pedig kerítsék elő. Szerinte „ügyis tagadnak majd, de a folytatás miatt fontos.” Panaszkönyvet nézzék meg, ha nincs benne semmi, az is gyanús. Későbbi tájékoztatást kért.
 - 18:55 órakor hívás érkezett, amely szerint a bejelentőt napok óta fenyegetik, pénzt kérnek tőle, de csütörtök óta nem mennek ki a rendőrök. Az ügyeletes a felvétel tanúsága szerint ismerte az ügyet. Marcaliba kapcsolta.
 - 21:37 órakor egy hívó épp elkezdte volna mondani a segélyhívás okát. A rendőr erre így reagált: „Pillanat, kapcsolom Önnek a marcali rendőrkapitányságot, mert akkor nem kell még egyszer elmondania, mert ez Kaposvár, ügyelet.”
 - 21:38 órakor a hívó fél arról számolt be, hogy megtámadták szüleit, Marcalit kérte. A rendőr kapcsolta a kapitányságot. 21:41 órakor ismét telefonált, mert nem vették fel. Ismét kapcsolta, ahelyett, hogy saját maga intézkedett volna.
 - 22:04 órakor egy nő arról panaszkodott, hogy az előbb már telefonált. A Marcali Rendőrkapitányság ügyeletén azt mondták neki, hogy nem tudnak kimenni. Az ügyeletes a hívótól azt kérdezte, hogy „mi az, hogy nem tudnak kimenni?”. Megint kapcsolni akarta az ügyeletes Marcalit. A hívó ezt nem akarta, így felhívta az ügyeletes a Marcali Rendőrkapitányságot, mert „én Kaposvárról nem tudok kimenni”. Ezt követően kérte az ottani ügyeleteset, hogy beszéljen a bejelentővel, mert ő Kaposvárról nem tud embert küldeni.
 - 22:08 órakor egy rendőr szólt, hogy valahol nem ég a lámpa. Ezt követően magánügyekről beszélgettek az ügyeleti telefonon (vizeletürítési kérdések, nyugdíjazás, nadrágvásárlás).
 - 22:28 órakor egy német anyanyelvű hívó németül, majd angolul akart megszólalni, az ügyeletes minden további nélkül átkapcsolta valamelyik kapitányságra.
 - 23:11 órakor egy esztergomi állampolgár a Balatonról telefonált, mert az otthoni szomszédjaihoz betörték. Rendőrséget ő hívta helyettük a Balatonról, mert a szomszédok nem beszélnek magyarul. A rendőr megadta az Esztergomi Rendőrkapitányság telefonszámát.

III. Az Országos Mentőszolgálat megbízott főigazgatója, valamint Rendkívüli Esemény Főigazgató-helyettese szerint a kaposvári mentésirányítás 2010. július 4-én a 348 hívást kezelte,

ebből 139 érkezett mobil telefonról. A 139 hívásból 56 volt tényleges segélykérés. A vizsgált napon egyetlen idegen nyelvű hívás érkezett, a hívónak a kért felvilágosítást megadták.

Tájékoztatást kaptam arról is, hogy emellett rendszeresek a rendőrségtől átvett hívások is, melyek esetében a mentők rendszere nem kapja meg a hívó számát. A vizsgált napon is több ilyen átvett hívást fogadtak, melyek esetében több alkalommal is utólagos egyeztetésre volt szükség, mivel az átadott jelzések adattartalma nem volt megfelelő. Ugyanígy az OMSZ is adott át hívásokat más készenléti tevékenységet folytató szervezeteknek: 5 alkalommal a 107, 1 alkalommal a 105 került értesítésre, továbbá 13 feladatot adtak át orvosi ügyeletnek. Megyén kívülről két hívás érkezett, ezeket kezelték, majd átadták az illetékes irányítócsoporthoz. Emellett 20-30 „szórakozó hívás” érkezett, melyek egyértelműen téves hívásoknak, vaklármának, vagy provokációnak minősíthetők.

A Rendkívüli Esemény Főigazgató-helyettes tájékoztatott az intézkedésekkel kapcsolatban arról is, hogy a beérkezett jelzéseket követően minden esetben a mentésirányító dönt arról, hogy a helyszínre mentőegységet küld, átadja a feladatot az orvosi ügyeletnek illetve háziorvosnak, vagy a hívást elutasítja. A mentőegység kiválasztásának alapvető szempontja, hogy a beteg állapotának megfelelő, legközelebbi mentőegységet küldje a helyszínre. Amennyiben a bejelentés vagy a helyszínről érkezett visszajelzés alapján szükségesnek látszik, értesíti a társszerveket. Egyebekben az átadott feladatokat nem követik nyomon, az átvétel nyugtázása után az átvevő feladata az őt érintő tevékenység elvégzése. Az esettel kapcsolatban csak probléma felmerülése esetén veszik fel újra a kapcsolatot, egyébként feltételezik, hogy a feladat elvégzésre került.

A rendelkezésemre bocsátott hangfelvételek tanulmányozása után megállapítottam, hogy az adathordozón összesen 184 hívás szerepel, amelyből 151 bejövő hívás, míg 33 kimenő. A bejövő hívások közül 139 érkezett mobiltelefonról, további 12 a rendőrségtől vagy valamelyik kórházból. A mobiltelefonról érkezett hívások között sem csak segélyhívás található, sok olyan hívás van, ahol a mentősök hívják fel a mentésirányítást útbaigazítás, egyeztetés vagy jelentéstétel miatt. Mivel ezek a hívások a hangfelvételek között szerepelnek, ezért ellenkező információ hiányában azt kell feltételeznem, hogy ezek is a 104-es segélyhívóra érkeztek.

A felvételek tanulmányozása után megállapítható, hogy a rendőrséggel ellentétben a mentőknél minden esetben a kaposvári mentésirányítók vették fel a bejelentést és a mentőautók helyszínre küldéséről is ők gondoskodtak. Nem ilyen egyértelmű a helyzet a mentőautó küldését nem igénylő helyzetekben. Több alkalommal a mentésirányító felvilágosítást adott a szükséges teendőkről az azonnali beavatkozást nem igénylő esetekben, máskor viszont a felvételek tanúsága szerint saját maga intézkedett az ügyeletes orvos értesítéséről. Két esetet emelek ki azok közül, amikor nem került sor mentőautó küldésére, de szükséges volt az orvosi ügyelet értesítése:

- 21:05 órakor egy anya telefonált, aki mentőt akart hívni bedagadt lábú két éves gyermekéhez. A mentésirányító szerint nem volt szükséges az azonnali intézkedés, kérte a bejelentőt, hogy az orvosi ügyeletre telefonáljon, szerinte a gyermeket már rég el kellett volna vinni az orvoshoz. A nő fenyegetőzött, a mentésirányító trehány anyának nevezte a bejelentőt. Még többször hívták fel a segélyhívót a család tagjai, akik válogatott szidalmakkal illették a mentésirányítót, aki továbbra sem volt hajlandó értesíteni az orvosi ügyeletet, annak ellenére sem, hogy az anya azt állította, hogy nincs pénz a kártyáján.
- 23:04 órakor egy bejelentő azt állította, hogy hiába értesítette a mentésirányító az ügyeletes orvost, ő csak telefonon adott információt. Férje rosszullete miatt kérte az ügyeletes újbóli értesítését, amit a mentésirányító határozottan elutasított, kérte, hogy

hívják őket az ügyeletest, mert ő már egyszer intézkedett és ideje sincs rá. Végül mégis értesítette az ügyeletes orvost, mivel a bejelentő állítása szerint férje nagyon rosszul van, és az orvos nem ment ki hozzá.

A felvételeken lévő 33 kimenő hívás alapvetően három csoportba osztható. Ezeket a mentésirányítók vagy a társszerveket értesítették, vagy a bejelentőt hívták vissza az állapota felől érdeklődve, vagy a pontatlan helymeghatározás miatt kellett visszahívniuk a bejelentőt illetve a társszerveket. Ez utóbbi esetre három jellegzetes példát emelek ki:

- 04:38 órakor egy bejelentés szerint Siófokon egy férfi elesett, csúnyán vérzik a feje. A pontos helyszínt többszöri visszahívás után sem sikerül egyértelműen azonosítani, a mentőautó a környéken kereste a sérültet, de még 05:03 órakor sem találták. Hosszú idő telt el, mire sikerült ellátásban részesíteni a sérültet.
- 05:39 órakor egy férfi kért segítséget egy barátjának. Szintén többszöri visszahívás kellett a cím pontos azonosításához.
- 16:37 órakor a rendőrség ügyeletére érkezett bejelentés Kaposvárról, miszerint egy játszótéren hajléktalanok italoznak. A helyszínre küldött járőr szerint az egyik italozó személynek mentőre volt szüksége, ezért 17:08 órakor az ügyeletes hívta a mentőket. 17:11 órakor az OMSZ híváskezelője érdeklődött a pontos helyszínről, mert azt nem találták. Emiatt szükséges volt a járőr felhívása. 17:15 órakor újra a mentésirányító telefonált, ekkor az ügyeletes elmondta a szükséges adatokat. 17:16 órakor a járőr kérte a mentőket, egyeztettek (a járőr már hallotta a mentőautó szirénázását). 17:22 órakor a mentőautóból telefonáltak a mentésirányításhoz, mert nem találták a helyszínt.

IV. Az Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság vezetőjének a tájékoztatása szerint a Somogy Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság Megyei Ügyeletére nincs bekötve a 105-ös segélyhívó vonal. Somogy megyében a vezetékes telefonvonalról kezdeményezett 105-ös segélyhívások a működési terület szerinti tűzoltóságra érkeznek, míg a mobiltelefonról kezdeményezettek a megyeszékhely (Kaposvár HÖT) ügyeletére (ezek között van néhány, az ország más megyéiből indított segélykérés is). A vizsgált napon Somogy megyében mindössze 5 riasztásra került sor. A Somogy megyei Rendőr-főkapitányság és az Országos Mentőszolgálat Somogy megyei irányító csoportjától átvett hívás nem volt, de a főigazgató tájékoztatása szerint éves szinten is csak 10-12 esetben kapnak jelzést a 112-es segélyhívószámról. Az ilyen átadott jelzések adattartama jelentős mértékben függ az átadó szervezettől. Ha tűzoltóügyeletről érkezik átadott jelzés, ezek adattartalma általában valós, lényegi dolgokat tartalmazza. Nem mindegy, hogy a jelzést közvetlenül felvevő személy tűzoltói végzettséggel rendelkezik-e, vagy például 112-es segélyhívószámon a jelzést fogadó rendőr. A jelzést közvetlenül felvevő ügyelet minden esetben el szokta kérni a jelentő személy telefonszámát, melyet „átadáskor” a jelzés tartalmával együtt közöl az illetékes ügyelettel. Az illetékes ügyelet – szükség szerint – a jelentő személyt visszahívja, ha kiegészítő információra van szüksége.

Tájékoztatott a főigazgató arról is, hogy amikor szomszédos megyéből érkezik segélyhívás, a jelzést fogadó tűzoltóság ügyelete továbbítja a jelzést. A vizsgált napon az ügyelet idegen nyelvű hívást nem kezelt, az elmúlt két évben egyetlen ilyen hívás sem fordult elő. A vizsgált napon vakriasztás nem történt, de általában ezek kiszűrése a számkijelző segítségével részben megtörténhet, azonban a rosszindulatú hívások teljes kiszűrése csak a jelző tartózkodási helyének adatainak átadásával valósulhat meg.

A főigazgató szerint az esetben, ha 112-es segélyhívó vonalon jelzés érkezik a Somogy Megyei Igazgatóság Ügyeletére, a megyei ügyeletes fogadja, majd továbbítja azt a működési terület szerinti hivatásos önkormányzati, vagy köztestületi tűzoltóság ügyeletére.

A beérkezett különböző típusú jelzéseket a jelzést fogadó működési terület szerinti tűzoltóság szolgálatparancsnoka értékeli, meghatározza a riasztási fokozatot, majd végrehajtja a riasztást. A jelzést fogadó vagy átvevő ügyelet a riasztás végrehajtása után jelenti mind a jelzés vételét, mind a riasztás végrehajtását az illetékes megyei ügyeletnek. A káreset helyszínén a tűzoltás (mentés) vezető visszajelzési kötelezettsége alapján minden lényeges információt közöl a városi ügyelettel, mely a megyei ügyeletnek továbbítja azokat. Ez vonatkozik a társszervek helyszínén működő egységeinek kiérkezésére, valamint működésére is.

A főigazgató rendelkezésemre bocsátotta a 2010. július 4-i hangfelvételeket (csak néhány esetben állt rendelkezésre), valamint a kapcsolódó iratanyagot. Ezek csekély száma miatt nehéz a tűzoltóság híváskezeléséről messzemenő következtetéseket levonni, azonban kiemelek két olyan hívást, amely a társszervek hangfelvételei között szerepel, azonban a tűzoltóságtól kapott anyagokban nincs nyoma:

- 16:38 órakor a rendőrséghez érkezett egy hívás egy tüzeset miatt. A hangfelvétel tanúsága szerint a rendőrség híváskezelője átkapcsolta a segélykérést a tűzoltósághoz, amelynek azonban a tűzoltóságtól kapott anyagokban nincs nyoma.
- 16:43 órakor az OMSZ kaposvári mentésirányítója értesítette a tűzoltóságot egy balesetről, műszaki mentést kért. Ennek sincs nyoma a csatolt dokumentumok között.

A csatolt tűz- és káreseti adatlapok, valamint esemény naplók alapján megállapítható, hogy a tűzoltóság a segélykéréstől számítva mennyi idő alatt ért ki a helyszínekre:

- 02:10 órakor érkezett riasztás Baresra egy autóbalesetről, két fő életveszélyben volt. Kierkezés Bélavárra 02:40 órakor (30 perc).
- 03:51 órakor érkezett riasztás Siófokra egy árokba csúszásról. Kierkezés Balatonszárszóra 04:16 órakor (25 perc).
- 12:38 órakor érkezett riasztás Siófokra egy égő fa miatt. Kierkezés M7 autópálya 115-ös km-hez 12:57 órakor (19 perc).
- 13:26 órakor érkezett riasztás Siófokra egy pince beázása miatt. Kierkezés Zamárdiba 13:43 órakor (17 perc).
- 13:32 órakor érkezett riasztás Siófokra lakásból folyó víz miatt. Kierkezés Siófokra 13:39 órakor (7 perc).

V. Korábbi ombudsmani gyakorlat:

Amint azt az állampolgári jogok országgyűlési biztosának általános helyettese az OBH 1955/2002. számú jelentésében is megállapította, a „riasztási rendszer jelen formájában – a rendszerben meglévő áttételek nagy száma, és ennek következményeként előforduló indokolatlan késedelem miatt – az élethez [Alkotmány 54. § (1) bekezdés], a tulajdonhoz [Alkotmány 13. § (1) bekezdés], valamint a lehető legmagasabb szintű testi és lelki egészséghez való jogot [Alkotmány 70/D. § (1)-(2) bekezdés] közvetlenül veszélyezteti, továbbá az állam nem tesz eleget maradéktalanul objektív alapjogvédelmi kötelezettségének [Alkotmány 8. § (1) bekezdés] sem. Mindez a felsorolt alapjogok tekintetében visszásság közvetlen veszélyét hordja magában.”

A korábbi helyszíni vizsgálatok során kezdeményezett próba-segélyhívások egy esetben egy városi rendőrkapitányság ügyelete a kísérleti jelleggel bejelentett tüzeset szempontjából gyakorlatilag indifferens kérdésekkel feltehetőleg a hívás téves vagy rosszindulatú voltát kívánta

ellenőrizni. A tűzoltás, illetve a mentés szempontjából releváns kérdéseket – amelyekből például az égés intenzitására, esetleg a veszélyben lévő személyekre, sérültekre lehetett volna következtetni –, nem tett fel az ügyeletes. Az ügyelet – ahelyett, hogy a hívást a beavatkozó szervnek, vagy a katasztrófavédelmi igazgatóság ügyeletére továbbította volna – járőrt tervezett küldeni a bejelentésben szereplő külterületre, ezzel további jelentős idővesztéshez közvetlen veszélyét okozva. A helyettes biztos erre figyelemmel megállapította, hogy „a hívás hosszú időtartama, és nem az előírásoknak megfelelő intézkedés szintén alkalmas volt arra, hogy az Alkotmány 2. § (1) bekezdésében deklarált jogállamiság elvéből levezethető jogbiztonság követelménye, az Alkotmány 54. § (1) bekezdése szerinti élethez és testi épséghez, az Alkotmány 13. § (1) bekezdése szerinti tulajdonhoz, valamint az Alkotmány 70/D. § (1)-(2) bekezdéseiben biztosított lehető legmagasabb szintű testi és lelki egészséghez való jog, továbbá az Alkotmány 8. § bekezdésében előírt állam objektív alapjogvédelmi kötelezettsége vonatkozásában alkotmányos joggal összefüggő visszásság keletkezzen.”

Az OBH 4047/2006. sz. ügyben – több próba-segélyhívás tapasztalatai alapján – az ombudsman azt állapította meg, hogy a riasztási rendszerben jelentős tartalék található, bár az is igaz, hogy jelentős és érdemi változás történt a segélyhívó hívások kezelésének rendszerében. Ekkor foglalkozott először a segélyhívást kezdeményezők azonosításával kapcsolatos kérdésekkel. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 145. § (2) bekezdése szerint a segélyhívások (a rendőrség, a tűzoltóság és a mentőszolgálat, valamint a „112”) megválaszolása céljából a telefonszolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok kérésére, rendelkezésre bocsátani – külön jogszabályban meghatározott módon – a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat. Az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet 6. § (2) bekezdése értelmében a hívószám-kijelzés letiltása nem alkalmazható – egyebek mellett – a segélyhívó szolgálatok hívószámaira, beleértve a „112” egységes európai segélyhívószámra irányuló hívások esetén. A segélyhívások megválaszolása céljából a szolgáltató a hívó fél azonosítása továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok kérésére, rendelkezésre bocsátani a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

Az egyértelmű jogi szabályozás ellenére – már 2006-ban is – csaknem valamennyi híradóügyeleten „kívánságként” fogalmazták meg a segélyhívó fél helymeghatározásának lehetőségét. (Ennek különösen a helyismerettel nem rendelkező, vagy úton lévő/utazó segélykérő esetén lenne kiemelkedő jelentősége, de alkalmas lenne a vakriasztás kiszűrésére is.) A segélykérő helymeghatározásának elmaradása egyébként alkalmas lehet arra, hogy a tulajdonhoz, az élethez és testi épséghez, a legmagasabb szintű testi, lelki egészséghez való joggal összefüggő visszásságot okozzon.

Két vizsgált tűzoltóságon volt olyan számítógépes bevetés-irányító rendszer, amely a riasztási folyamattól kezdve, az ideális útvonal megtervezésén, és a helyszínre érkezést követően egészen a bevonulásig (laktanyába történő visszatérés) jelentős segítséget nyújt a tűzoltómunka során. Az OBH 3182/2003. számú jelentés is foglalkozott a bevetés-irányító rendszerekkel. Az abban kifejtettek szerint az integrált bevetés-irányító rendszerek alkalmazása során „egy bejelentéshez, eseményhez – az adott szituáció függvényében – optimalizáltan kapcsolhatóak a szükséges erőforrások, feladatok, helyszínek és prioritások. Ezeknek köszönhetően csökkenthető a szervezetek reakcióideje, több bejelentés kezelhető azonos létszámmal és növelhető a

bejelentők biztonságérzete.

A bevetés-irányítási feladatok elvégzéséhez megfelelő információkkal kell rendelkezni a bejelentőről, az eseményről, a helyszínről, a végrehajtandó feladatról, a mozgósítandó szervezetekről, azok készségéről, elérhetőségéről, valamint helyzetéről. Ezt – adott bevetési létszám és esetszám felett – kizárólag megfelelően összehangolt információs rendszerekkel lehet hatékonyan megvalósítani.” Ezen álláspontot én is osztom, ezért felhívom a figyelmet a bevetés-irányító rendszerek alkalmazásában rejlő, mindeddig ki nem használt lehetőségekre.

Ezt követően – éppen az OMSZ Észak-alföldi Regionális Mentőszervezeténél is folytatott vizsgálatom során – 2008. áprilisában foglalkoztam a segélyhívásokkal kapcsolatos problémákkal. OBH 2453/2008. sz. jelentésemben rámutattam, hogy a vakriasztások visszazoritásával, illetve az ún. cellakereső rendszer segítségével lényegesen hatékonyabbá válhat a mentőszolgálat tevékenysége.

A határozott jogi szabályozás ellenére a mentőszolgálat szakemberei ezúttal is életmentő feltételként fogalmazták meg a segélyhívó fél pontos helymeghatározásának tényét. Ennek különösen a helyismerettel nem rendelkező, úton lévő, vagy utazó segélykérő esetén van kiemelkedő jelentősége, azonban – áll a jelentésben – alkalmas lehet a vakriasztás kiszűrésére is. Abban az esetben tehát, ha segélyhívás érkezik a mentőszolgálathoz, de a hívó valamely oknál fogva nem képes a baleset pontos helymeghatározására, a mentőszolgálat diszpécser számára a hívó fél mobilszolgáltatója – a felhívott jogszabályok alapján – köteles az ún. cellakeresés segítségével a helyi koordináták pontos megjelölésére.

Az OBH 3595/2008. számú jelentésemben is vizsgáltam a segélyhívások kezelését, melyben a következőkre mutattam rá: A konkrét esetben a segélyhívás és a mentés megkezdése között mintegy egy óra telt el, holott a mentőegységnek a helyszínre érkezéséhez ennek töredéke is elegendő lehetett volna, amennyiben akár a mentők, akár a 112-es segélyhívószámot működtető BRFK ügyelete, vagy bármely rendőri szerv ismerhette volna a baleset helyszínét. Mindez pedig a – korábbi ombudsmani gyakorlatban már problematizált – következő kérdésre világított rá:

- a bejelentő pontos helyének ismerete elengedhetetlen a beavatkozás megtervezése során;
- nem ritka, hogy a bejelentő az őt ért sokkhatás, más stressz, vagy bármi más okból (aludt a baleset előtt, eltévedt stb.) erre vonatkozó, megbízható információval nem rendelkezik;
- a bejelentő pontos helyzetének ismerete jelentős részben csökkentheti a vakriasztás lehetőségét.

A vizsgált ügyben – annak ellenére, hogy az Eht. erre elvi lehetőséget biztosítana – az érintett szervek a bejelentésben nyilvánvalóan hibásan megjelölt helyszín helyett, a baleset tényleges helyszínét csak hosszabb idő alatt tudták beazonosítani. A megküldött iratok, és hangfelvételek még utalást sem tartalmaztak arra, hogy bárki a szolgáltatóktól kért volna tájékoztatást a bejelentők helyzetének lehető legpontosabb meghatározása érdekében, ehelyett meglehetősen esetlegesnek tűnő módon, és jelentős késedelmet követően kezdték el a balesetet szenvedő járművezetőjének keresését.

A vizsgált esetben – szemben a korábbi ombudsmani tapasztalatokkal – nem a riasztási láncban meglévő áttételek nagy száma okozta az idővesztést, ugyanis az OMSZ az átkapcsolni kért hívás miatt előbb értesült a balesetről, mint a rendőrség. A beavatkozásban résztvevő szervek között azonban nem volt érdemi kommunikáció, így egymástól függetlenül próbálták a sérültet megkeresni.

A mentésben és segítségnyújtásban résztvevő szervek közötti aktív – a segélyhívás átadását meghaladó mértékű – kommunikáció elengedhetetlen színvonalas ellátásához. E

kommunikációnak a segélyhívás beérkezésétől a beavatkozásban szükségképpen résztvevő szervek riasztásán keresztül, a beavatkozás helyszínén történő együttműködésen túl a károk felszámolása mellett, az esetleges további feladatok (pl. hozzátartozók értesítése stb.) professzionális ellátásáig a folyamat egészében magas szinten és nagy intenzitással kell zajlani. Ezek hiánya ugyancsak a feladatellátás késedelméhez, rosszabb esetben színvonalának csökkenéséhez vezethet, amely ugyancsak alkalmas arra, hogy az élethez és testi épséghez, illetve a lehető legmagasabb szintű testi, és lelki egészséghez való joggal összefüggő visszasságot okozzon.

Megállapítottam azt is, hogy a 112-es segélyhívót fogadó BRFK Ügyelet, valamint a XVII. Kerület RK. Ügyelete nem rendelkezett azokkal az ismeretekkel, képességekkel, amelyekkel a gyakorlatilag sokkhatás alatt álló bejelentőket képes lett volna megfelelően megnyugtatni, egyúttal pedig a mentéshez elengedhetetlenül szükséges információkat megszerezni. Úgy vélem, hogy a segélyhívások egységes kezeléséhez szükséges speciális ismeretek – pl. miként kell a bejelentőt megnyugtatni, vagy egy zaklatott, illetve sokkos állapotban lévő bejelentőtől a szükséges információkat beszerezni, esetleg a vaklármát megalapozottan kiszűrni stb. – hiánya esetenként a beavatkozás megkezdését tovább késleltetheti, vagy éppen újabb, megoldásra váró problémákat generálhat. Így a bejelentők – amint a vizsgált esetben is – újabb, és újabb segélyhívásokkal fordulnak a különböző, szerintük hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervezetekhez, maguk kezdenek a helyszínen intézkedni, vagy – amint arra szintén volt már példa – a beavatkozó szervezet munkatársait éri a helyszínen támadás.

A távközlő-hálózatok azonosítóinak felosztási tervéről szóló 10/2001. (III. 27.) MeHVM rendelettel hazánk – európai uniós jogharmonizáció során – bevezette a 112-es egységes európai segélyhívószámot. Az egységes segélyhívó szám bevezetésére és szabályozására külön jogszabály nem született, az arra vonatkozó rendelkezések különböző szintű jogszabályokban utalásként jelennek meg. *(Így a hírközlésről szóló 2001. évi XL. törvény; az egyetemes távközlési szolgáltatás részletes műszaki követelményeiről szóló 23/2001. (XII. 22.) MeHVM rendelet; a távbeszélő-szolgáltatási piacon jelentős piaci erővel rendelkező távközlési szolgáltató által nyújtott távbeszélő-szolgáltatás díjairól, valamint az egyetemes távközlési szolgáltatással kapcsolatos díjcsomagokról szóló 3/2002. (I. 21.) MeHVM rendelet)* A 112-es hívószám Magyarország teljes területéről, bármely hálózatból, bármilyen típusú készülékkel hívható. Ezeket a hívásokat az egyes megyei, illetve a Budapesti Rendőr-főkapitányság ügyeletén fogadják. A hívásokat innen attól függően továbbítják, hogy az adott segélyhívásra mely másik azonnali beavatkozó szerv – a vizsgált esetben az OMSZ – bevetése vagy közreműködése szükséges.

Az AJB 1082/2010. számú ügyben megállapítottam, hogy a korábbi ombudsmani vizsgálatok megállapításaihoz képest, a segélyhívó helyzetének meghatározása tekintetében, érdemi változás nem történt. Az Eht. 145. §-a ugyan évek óta előírja, hogy a segélyhívások megválaszolása céljából a telefonszolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok rendelkezésére bocsátani – külön jogszabályban meghatározott módon – a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat, továbbá a 23/2007. (II. 23.) GKM rendelet ennek műszaki feltételeit is rögzíti, azonban erre a gyakorlatban valószerű módon, közvetlenül, emberi beavatkozás nélkül továbbra sem kerül sor, miközben sürgető szükség van a segélyhívó fél valós helymeghatározására. Ennek különösen a helyismerettel nem rendelkező, vagy úton lévő/utazó segélykérő esetén lenne kiemelkedő jelentősége, de alkalmas lenne a vaklármára kiszűrésére is.

A pontos helymeghatározás hiánya a mobiltelefonról érkező segélyhívások esetében

különösen sok nehézséget okoz. A mobiltelefonos segélyhívások esetében a hívást a megyei rendőr-főkapitányság (112 és 107), a megyei katasztrófavédelmi igazgatóság, illetve Budapesten az FTP (105), és az OMSZ megyei irányítócsoportjaihoz érkeznek. A gyakorlatban erre jellemzően a megyehatárokhoz közel eső területekről indított hívások esetében kerülhet sor. Ezekben az esetekben a – különösen, ha a hívó a saját pontos helyzetét sem tudja valamiért megadni – a riasztási lánc olyan további elemekkel bővül, amelyek a beavatkozás megkezdéséhez szükséges időtartamot indokolatlanul többszörösére növelik.

Az egységes európai segélyhívó szám, illetve az ESR működtetése – szemben a külföldi tapasztalatokkal – nem hozott mélyreható és átfogó változást a segélyhívások kezelésében, jelenleg gyakorlatilag egy újabb, a beavatkozás megkezdésének legkorábbi időpontjára hátrányosan ható elemnek tűnik. Ezt támasztja alá az OMSZ és az FTP nemzeti segélyhívó számokat favorizáló felvetése. A tapasztalatok szerint a 112-es segélyhívóra érkezett hívások kezelése során sokszor adathiánnyal (a jelző személy elérhetőségétől kezdve, a beavatkozás tervezéséhez és vezetéséhez szükséges legalapvetőbb információkig) szembesül a beavatkozó szerv. Mindezekre tekintettel megállapítottam, hogy a 112-es egységes európai segélyhívó jelen formában történő működtetése nemhogy nem mozdítja elő az egységes szemléletű segítségnyújtás megszervezését, hanem – esetenként – kifejezetten megnehezíti azt. Mindez pedig alkalmas arra, hogy az élethez és testi épséghez, illetve a lehető legmagasabb szintű testi, és lelki egészséghez való joggal összefüggő visszásságot okozzon.

A Magyarországon bevezetett EDR rendszer erre gyakorolt hatásáról kijelenthető, hogy a rendszer elvileg számos olyan tartalékkal rendelkezne, amelyeket jelenleg nem, vagy csak nagyon csekély mértékben hasznosítanak, azonban a segélyhívások egységes szemléletű kezelése során szükségszerűen alkalmazni lehetne.

A kommunikáció hiánya/hiányossága, valamint a segélyhívások nem egységes kezelése miatt nehezen biztosítható a készenléti feladatellátás hatékonysága, gyorsasága és megfelelő színvonala. Tapasztalataink szerint nem biztosított rendszeresen a szervezetek horizontális együttműködése sem. Mindezek miatt napi rendszerességgel késedelmesen jutnak riasztással, bevetés-irányítással összefüggő információk az illetékesek kezébe.

Érintett alkotmányos jogok

- *a jogállamiság elvéből következő jogbiztonság követelménye és a tisztességes eljáráshoz való jog* (Alkotmány 2. § (1) bekezdés „A Magyar Köztársaság független, demokratikus jogállam.”)
- *Az állam objektív alapjogvédelmi kötelezettsége* (Alkotmány 8. § (1) bekezdés „A Magyar Köztársaság elismeri az ember sérthetetlen és elidegeníthetetlen alapvető jogait, ezek tiszteletben tartása és védelme az állam elsőrendű kötelessége.”)
- *Élethez és testi épséghez való jog* (Alkotmány 54. § „A Magyar Köztársaságban minden embernek veleszületett joga van az élethez és az emberi méltósághoz, amelyektől senkit nem lehet önkényesen megfosztani.”)
- *A lehető legmagasabb szintű testi és lelki egészséghez való jog* (Alkotmány 70/D. § (1) bekezdés „A Magyar Köztársaság területén élőknek joguk van a lehető legmagasabb szintű testi és lelki egészséghez. Ezt a jogot a Magyar Köztársaság [...] az egészségügyi intézmények és az orvosi ellátás megszervezésével [...] valósítja meg.”)

A vizsgálat megállapításai

- I. 1.** Az állampolgári jogok országgyűlési biztosának feladat- és hatáskörét, valamint

ennek ellátásához szükséges vizsgálati jogosultságokat az Obtv. határozza meg. Az Obtv. 16. § (1) bekezdése szerint az országgyűlési biztoshoz bárki fordulhat, ha megítélése szerint valamely hatóság, illetve közszolgáltatást végző szerv (a továbbiakban együtt: hatóság) tevékenysége során a beadványt benyújtó személy alapvető jogaival összefüggésben visszásságot okozott, feltéve, hogy a rendelkezésre álló közigazgatási jogorvoslati lehetőségeket – ide nem értve a közigazgatási határozat bírósági felülvizsgálatát – már kimerítette, illetve jogorvoslati lehetőség nincs számára biztosítva. Az Obtv. 16. § (2) bekezdése szerint az országgyűlési biztos az alapvető jogokkal kapcsolatos visszásság megszüntetése érdekében az (1) bekezdésben megjelölt feltételek fennállása esetén hivatalból is eljárhat.

A vizsgálattal érintett Országos Rendőr-főkapitányság és Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság az Obtv. 29. § (1) d) pontja szerinti rendvédelmi szervek, így tevékenységük vizsgálata az Obtv. 16. §-a alapján ombudsmani hatáskörbe tartozik.

Hasonlóan a korábbi ombudsmani gyakorlathoz, arra is fel kívánom hívni a figyelmet, hogy az Rtv. preambuluma célként fogalmazza meg „a Magyar Köztársaság Alkotmányának és nemzetközi jogi kötelezettségeinek, valamint a jogállamiság követelményeinek megfelelően működő Rendőrség kialakítását”. Az Rtv. 2. § (1) bekezdése második mondata szerint „A Rendőrség tiszteletben tartja és védelmezi az emberi méltóságot, óvja az ember jogait.”

2. Obtv. 16. § (1) bekezdéséből csak a hatóság fogalmára lehet következtetni. Ezen túlmenően *„az Obtv. az országgyűlési biztosok jogértelmezésére bízva annak eldöntését, hogy mely szervek tekinthetők közszolgáltatónak. Az országgyűlési biztosok minden esetben közszolgáltatónak tekintik a hatóságnak nem minősülő, állami vagy önkormányzati feladatot ellátó szerveket, különösen azokat, amelyek esetében a kérelmezőnek nincs lehetősége annak megválasztására, hogy az általa igényelt szolgáltatás igénybevételére kivel szerződjön, tekintettel arra, hogy azt csak korlátozott számú vagy csak kizárólag egyetlen szervtől veheti igénybe.”* A kialakult ombudsmani gyakorlat szerint közszolgáltatást végző szervnek kell tekinteni – egyebek mellett – azokat a hatóságnak nem minősülő szerveket, amelyek jogszabály vagy szerződés alapján állami vagy önkormányzati feladatot látnak el.

Ennek megfelelően az OMSZ a mentést, mint az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvényben meghatározott állami feladatot lát el, ezért tevékenysége közszolgáltatásnak minősül.

A 112-es európai segélyhívó szám üzemeltetésével kapcsolatban a következőket emelném ki: Jelenleg a megyei rendőr-főkapitányságok ügyeletei fogadják a 107 és 112 számokra érkező segélyhívásokat, és mint ilyenekre rendvédelmi szervként kiterjed az ombudsman hatásköre. A segélyhívások kezelésének azonban nem ez az egyetlen lehetséges módja, hanem a feladatot az állam döntésétől függően más – akár az Obtv. szerint hatóságnak nem minősülő – szerv is elláthatja. Figyelemmel arra, hogy az egységes európai segélyhívó működtetése nem tekinthető hagyományos hatósági feladatnak, az a közigazgatás maga nyújtotta közszolgáltatás, ezért az egységes európai segélyhívót működtető szervezetre – függetlenül, hogy az Obtv. értelmében hatóságnak tekinthető-e – mint közszolgáltatást végző szervre terjed ki hatásköröm.

II. 1. A hangfelvételek elemzése alapján egyértelműen megállapítható, hogy a 112-es egységes európai segélyhívószámra érkező hívásokat Somogy megyében a hagyományos rendőrségi ügyelet keretében fogadják. Azok kezelése semmiben sem tér el a 107-es segélyhívóra érkező hívásoktól, azaz a hívásokat az illetékes társszervhez vagy illetékes rendőrkapitányságra kapcsolják. A 112 hiába európai segélyhívószám, a vizsgált napon a hívásokat fogadó rendőrök között nem volt idegen nyelven beszélő személy, és az országos rendőrfőkapitány tájékoztatása

szerint angol illetve német nyelvű tolmáccsal csak Siófokon, Fonyódon illetve Marcaliban rendelkeznek az idegenforgalmi szezon ideje alatt. Az egységes európai segélyhívó szám továbbra sem hozott mélyreható és átfogó változást a segélyhívások kezelésében, jelenleg gyakorlatilag egy újabb, a beavatkozás megkezdésének legkorábbi időpontjára hátrányosan ható elemnek tűnik. A tapasztalatok szerint a 112-es segélyhívóra érkezett hívások kezelése során sokszor adathiánnyal (a jelző személy elérhetőségétől kezdve, a beavatkozás tervezéséhez és vezetéséhez szükséges legalapvetőbb információkig) szembesül a beavatkozó szerv. *Mindezekre tekintettel a korábbi ombudsmani vizsgálatok során szerzett tapasztalatok, és jelen vizsgálatom alapján úgy vélem, hogy a 112-es egységes európai segélyhívó jelen formában történő működtetése nemhogy nem mozdítja elő az egységes szemléletű segítségnyújtás megszervezését, hanem – esetenként – kifejezetten megnehezíti azt. Mindez pedig alkalmas arra, hogy az élethez és testi épséghez, illetve a lehető legmagasabb szintű testi, és lelki egészséghez való joggal összefüggő visszásságot okozzon.*

2. A készenléti szervek vezetőitől kapott tájékoztatás, valamint a csatolt hangfelvételek alapján megállapítottam, hogy a korábbi ombudsmani vizsgálatok megállapításaihoz képest, a segélyhívó helyzetének meghatározása tekintetében, érdemi változás nem történt. Az Eht. 145. §-a ugyan évek óta előírja, hogy a segélyhívások megválaszolása céljából a telefonszolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok rendelkezésére bocsátani – külön jogszabályban meghatározott módon – a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat, továbbá a 23/2007. (II. 23.) GKM rendelet ennek műszaki feltételeit is rögzíti, azonban a helymeghatározásra a gyakorlatban valósidejű módon, közvetlenül, emberi beavatkozás nélkül mind a mai napig nem kerül sor. A tényállásban rögzített esetekből is megállapítható, hogy a valós idejű helymeghatározás hiánya súlyosan késleltetheti a készenléti szervek helyszínre érkezését. Ez a vizsgált napon különösen a mentőszolgálat esetében vált nyilvánvalóvá, ahogy az a tényállásban szereplő három esetből is látható:

- Egyik esetben a hívó fél pontatlan helymeghatározása miatt többszöri visszahívás után, még 25 perccel a segélykérést követően sem találták a helyszínt.
- Másik esetben a hívó fél pontatlanul jelölte meg a címet, ezért kellett többször visszahívni.
- Harmadik esetben a rendőrséggel kellett többször is egyeztetni a helyszín miatt.

Továbbra is sürgető szükség van a segélyhívó fél valós helymeghatározására. Ennek különösen a helyismerettel nem rendelkező, vagy úton lévő/utazó segélykérő esetén lenne kiemelkedő jelentősége, de alkalmas lenne a vaklárma kiszűrésére is, melyre szintén több példa is hozható a vizsgált napról. *Mindezekre tekintettel megállapítottam, hogy a segélykérő rendszer elégtelensége, a segítségre szoruló pontos helymeghatározásának elmaradása – független attól, hogy ez konkrétan milyen okokra vezethető vissza – az Alkotmányban deklarált élethez és testi épséghez, illetve a lehető legmagasabb szintű testi, és lelki egészséghez való joggal összefüggő visszásságot okoz.*

3. Somogy Megyei Rendőr-főkapitányság és a Kaposvári Rendőr-főkapitányság összevont ügyelete a gyakorlatban három különböző feladatot lát el. Ez egyrészt a hagyományos rendőrségi ügyelet, másrészt saját (megyei) illetékeségi területén a bevetés-irányítás, harmadrészt viszont „telefonközpont”. Ez utóbbi tevékenységre nehéz más szót találni, hiszen a

beérkező segélyhívásokat (nem csak a vizsgált napon, de az országos rendőrfőkapitány szerint máskor is) folyamatosan átkapcsolták az illetékes kapitányságra vagy a társszervekhez. Egyes esetekben felvették a hívó adatait, esetleg meg is bizonyosodtak a segélyhívás valódiságáról, máskor ezek elmaradtak. Ez az eljárás látszólag logikusnak tűnhet (ott intézkedjenek, ahol a segélyhívás oka fennáll), de valójában csak megerősíti azt, hogy a segélyhívások kezelése rossz módon történik. Ezt a hangfelvételek is alátámasztják:

- Az áttételek száma az átkapcsolással növekedik, ez már önmagában is lassítja az intézkedés gyorsaságát, hiszen a hívó félnek több híváskezelővel is beszélnie kell, miközben a lehető leghamarabb szükséges lenne a beavatkozás (példa erre a 00:18 órakor a 112-es segélyhívóra érkezett hívás, amely szerint rablókat üldöznek). *Emellett az átkapcsolás után hangfelvétel sem áll rendelkezésre, ami a segélyhívások kezelésének ellenőrzését is lehetetlenné teszi.*
- Nincs biztosíték arra, hogy az átkapcsolás helyén fogadják a hívást. Ez szintén akadályozza a gyors beavatkozást. Ezt támasztja alá a vizsgált napon 21:38 órakor, a rendőrség által kezelt hívás, amelyben szülei megtámadásáról számolt be a hívó fél. Mivel az átkapcsolás után Marcaliban nem vették fel a telefont, így a segítséget kérő kénytelen volt 21:41 órakor újra telefonálni.
- Tájékoztatót kaptam arról is, hogy a rendőrségtől átvett hívások esetében a mentőszolgálat rendszere nem kapja meg a hívó telefonszámát. Emiatt előfordulhat olyan abszurd eset, mint a 11:37 órakor rögzített hívás, ahol a mentésirányító a rendőrség ügyeletesénél érdeklődött – mivel tőlük vettek át egy hívást – és vissza akarták hívni a bejelentőt, mert nem találták a helyszínt. A híváskezelő rendőr azonban nem tudott segíteni, feltételezhetően amiatt, mert nem rögzítette a hívó adatait.

Nem találtam magyarázatot arra, hogy a rendőrségnél a hívásokat fogadó szervek miért kaposvári ügyeletesként azonosították magukat, hiszen ők a 107-es és 112-es segélyhívások vonatkozásában segélyhívást kezelő bevetésirányítók. Kaposvári ügyeletesként való jelentkezésük tökéletesen alkalmas arra, hogy a hívót akaraton kívül is megzavarják, elbizonytalanítsák. Több esetben ilyenkor – a tényállásban rögzítettek szerint – a hívó automatikusan az illetékes rendőrkapitányságot kérte ahelyett, hogy a segélyhívás okát mondta volna el, előfordult, hogy kifejezetten értetlenkedését fejezte ki amiatt, hogy Kaposvárt kapcsolták (példa erre a 12:05 órakor érkezett hívás). Másrészt a rendőrök nem csak ügyeletesként mutatkoztak be, de úgy is viselkedtek. Jól példázza ezt egy 21:37 órakor érkezett hívás, ahol a híváskezelő közölte is a bejelentővel, hogy „kapcsolom Önnek a marcali rendőrkapitányságot, mert akkor nem kell még egyszer elmondania, mert ez Kaposvár, ügyelet.”

A rendőrség híváskezelői a segélykérés átkapcsolása után nem rendelkeztek információval a foganatosított intézkedésről, valamint annak eredményéről. Az országos rendőrfőkapitány szerint a más rendőr-főkapitánysághoz átkapcsolt bejelentésekről nem érkezik visszajelzés, szükség esetén a Robotzsaru rendszerben tudják visszakeresni azt, hogy milyen intézkedésre került sor. A rendőri szervek közti kommunikáció hiánya szintén akadályozhatja a beavatkozás gyorsaságát és sikerességét, ugyanis abban az esetben, ha a segélyhívás után bármilyen fejlemény vagy újabb probléma lép fel, akkor a bejelentő újra a segélyhívót tárcsázza, ilyenkor az egész procedura újra kezdődik. Ennek szélsőséges esete a vizsgált napon 22:04 órakor fogadott hívás. Érthetetlen a számomra, hogy a segélyhívásra Marcaliban azt mondták, nem tudnak kimenni. De hogyan lehetséges az, hogy erre még a rendőr a bejelentőtől kérdezte meg, hogy ez miért történt meg? Ezek után a híváskezelő újra Marcaliba akarta kapcsolni a hívót, arra hivatkozva, hogy ő „nem tud kimenni Kaposvárról.” Nem csoda, hogy ez ellen a bejelentő tiltakozott, ezért a

kaposvári ügyeletes felhívta a marcali ügyeletest, és megkérte, hogy beszéljen a bejelentővel, mert ő Kaposvárról nem tud embert küldeni. Álláspontom szerint, a hivatkozott eset a jelenlegi segélyhívás-kezelési rendszer megcsúfolása, függetlenül attól, hogy mi volt az oka az intézkedés visszautasításának. A kérdés, miképpen fordulhat elő, hogy az ügyeletesként a bevetés-irányításért (elvileg) felelős személynek fogalma sincs arról, hogy mi történik a hívások elintézésével? Mindez úgy történt, hogy eközben a híváskezelő az országos rendőrfőkapitány által számomra is részletezett belső szabályokat betartotta, azaz nem ő hibázott, hanem egyértelmű, hogy a rendszerrel van a probléma.

Ami még súlyosabb kérdés, hogy miért nem történt intézkedés az előbb felidézett segélyhívásnál? Ráadásul nem ez volt a nap folyamán az egyetlen eset, amikor a hívó azt sérelmezte, hogy nem intézkedtek a rendőrök. A tényállásban szereplő 18:55 órakor fogadott hívásban a bejelentő arra panaszkodott, hogy a rendőrök három napja nem mennek ki, miközben őt folyamatosan fenyegetik. Van alapja a segélyhívásnak? Bármilyen ellenkező tartalmú irat vagy hangfelvétel hiányában (a híváskezelő nem utasította vissza az intézkedést), úgy kell tekintenem, hogy igen. A legkirívóbb eset mégsem ez, hanem az az ügy, amelynek bejelentése 18:24 órakor történt. A segélyhívást a rendőrség nem intézte el, miközben teljesen egyértelműen felmerült az önbíráskodás gyanúja. *Ezt a gyanút az is alátámasztja, hogy utólag a kaposvári ügyeletes megbeszélte a teendőket fonyódi kollégájával és a bejelentőt is feljelentés megtételére kérte. Az teszi ezt az esetet különösen súlyossá, hogy eközben egy segítséget kérő állampolgárt a rendőrség nem védett meg!* Ráadásul ez az ügy abból a szempontból is tanulságos, hogy rámutat arra, hogy milyen sok embernek kell részt vennie a hívás elintézésében, legfőképp a bejelentővel való kapcsolattartásban.

Mindezek alapján megállapítottam, hogy a rendőrség segélyhívás-kezelési gyakorlata a jogállamiság elvéből következő jogbiztonság követelményével, és a tisztességes eljáráshoz való joggal, az állam objektív alapjogvédelmi kötelezettségével összefüggő visszásságot okoz, egyúttal pedig magában hordozza az élethez és testi épséghez való joggal összefüggő visszásság veszélyét is.

4. A mentőszolgálatnál a mentésirányítás valóban mentésirányítás, a mobiltelefonokról érkező segélyhívásoknál minden esetben a kaposvári híváskezelők intézkedtek az egységek küldéséről. Itt a legnagyobb problémát a valós idejű helymeghatározás hiánya jelentette a vizsgált napon, amit a mentésirányítók a bejelentő visszahívásával igyekeztek ellensúlyozni. Utalnom kell arra is, hogy amennyiben a mentésirányítók és a mentősök egyes egymás közötti kommunikációja ugyanazt a hálózatot terheli, amelyen a segélyhívásokat is fogadják, az adott esetben szintén akadályozhatja a segélyhívások fogadását. Ez fokozottan igaz a rendőrségre, ahol a 107-es és 112-es segélyhívóra érkező hívások mellett egészen hatalmas mennyiségű belső telefonhívást kellett fogadnia ugyanazoknak a híváskezelőknek.

5. A tűzoltóság e vizsgálat körében értékelt intézkedési gyakorlatával kapcsolatban megállapítottam, hogy lényegesen kevesebb riasztást kell kezelniük, mint a rendőrségnek, vagy a mentőszolgálatnak. Ennek amiatt van jelentősége, mert jelenleg a 112-es segélyhívóra érkező hívásokat az a rendőrség kezeli, amely egyébként is rengeteg hívást kénytelen fogadni a 107-es segélyhívón is.

Intézkedéseim

A jelentésemben feltárt, alapvető joggal összefüggő visszásságok orvoslása, jövőbeni megelőzése, valamint az országosan egységes jogalkalmazás érdekében

1. az Obtv. 20. § (1) bekezdése alapján javaslom a belügyminiszternek, hogy

a) rendelkezésre álló eszközeivel biztosítsa és visszatérően ellenőrizze, hogy az irányítása

- alá tartozó rendvédelmi szervek valamennyi ügyelete gyorsan és szakszerűen intézkedjen a segélyhívások fogadásakor;
- b) tegye meg a szükséges intézkedéseket az átadott segélyhívások nyomonkövethetőségének megteremtésére,
2. az Obtv. 21. § (1) bekezdése alapján felkérem a Kormányt, hogy
- a) tekintse kiemelt célnak a különböző segélyhívásokat fogadó szervek beavatkozási idejének csökkentését az ország bármely területén;
 - b) tekintse át a riasztási rendszert, és ennek eredményéhez képest tegye meg a szükséges intézkedéseket a rendszerben található áttételek csökkentésére, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásának tényleges biztosítása érdekében.
3. az Obtv. 25. §-a alapján javaslom a Kormánynak, hogy fordítson kiemelt figyelmet az Egységes Segélyhívó Rendszer megteremtéséhez szükséges jogalkotási feladatok elvégzésére, ennek során pedig mérlegelje a segélyhívások kezelésének hatékonyságát növelő – korábbi jelentéseimben is ismertetett – megoldások bevezetését.

Budapest, 2011. április 1.

Prof. Dr. Szabó Máté sk.