

IV. Évfolyam 1. szám - 2009. március

Kuris Zoltán

Igazságügyi és Rendészeti Minisztérium

kurisz@irm.gov.hu

Pándi Erik

Zrínyi Miklós Nemzetvédelmi Egyetem

pandi.erik@zmne.hu

AZ EGYSÉGES SEGÉLYHÍVÓ RENDSZER HAZAI MEGVALÓSÍTÁSÁNAK HELYZETE

Absztrakt

A szerzők – szakmai tapasztalataira építve – áttekintik az Egységes Segélyhívó Rendszer továbbfejlesztésének mibenlétét, illetőleg rendszerezik és elemzik a megvalósítással kapcsolatos feladatokat.

The authors review, systematize and analyze the main tasks to build up the Hungarian Emergency Phone System based on their professional experiences.

Kulcsszavak: 112 segélyhívó-szám, Egységes Segélyhívó Rendszer (ESR) ~ 112 emergency number, Emergency Phone System

1. A segélyhívás rendszerének jelenlegi működési struktúrája

A 112-es hívószám 1999 óta ingyenesen hívható a magyarországi vezetékes- és mobil hálózatról. A koordinációs feladatokat a zártcélú hálózatokat érintő nagyarányú átszervezéseket követően, 2007-től a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala (KEKKH) vette át [1]. A segélyhívásokat a Budapesti Rendőr-főkapitányság és a megyei rendőr-főkapitányságok fogadják. Az ún. „nemzeti hívószámok” (104, 105, 107) párhuzamosan működnek. Az Országos Mentőszolgálat a 104-es hívások fogadására 26 központot alakított ki. A 107-es hívások fogadása a rendőrkapitányságokon és rendőr-főkapitányságokon, a 105-ös hívások fogadása az önkormányzati és köztisztviselői tűzoltóságokon történik, mindkét feladat esetében országosan több mint 150 helyen. Az ESR rendszer – *mint minden rendszer* – egymással kölcsönhatásban levő komponensek jól körülhatárolható halmazából áll. A „komponens”, vagy „összetevő” szavakat itt klasszikus rendszerelméleti értelemben használjuk, vagyis bármilyen élő, élettelen vagy absztrakt komponentípus alkalmazható (pl. ember). Az ESR rendszer alatt azon komponensek összességét értjük, amelyek összehangolt működtetése lehetővé teszi az alábbi alapvető célkitűzések elérését:

- a segélyhívásokra vonatkozó reagálási idő rövidül, különösen a készenléti szervezetek együttműködését igénylő események tekintetében (párhuzamos riasztás),
- az intézkedő egységek gyorsan és pontos információt kapnak az intézkedések hatékonyabb és eredményesebb végrehajtása érdekében,
- az érintett szervezetek segélyhívással kapcsolatos tevékenységirányítási folyamatainak egységes keretbe foglalása, ezen belül a riasztások, vonulások és intézkedések összhangjának megalapozása az információs rendszer segítségével,
- az Egységes Segélyhívó Rendszer jogszabályi környezet szempontjából megalapozott szervezeti-irányítási struktúrában, azon belül folyamatszempléttel működik.

2. Az ESR tervezett működése

Az ESR működésének lényegi eleme, hogy a segélyhívások előfeldolgozása egy elkülönült szervezetnél történik, de a végrehajtás továbbra is az önálló szakmai felelősséget hordozó készenléti szervezetek feladata marad. A napi 60-65 ezer hívás eredményes intézéséhez három hívásfogadó központot célszerű létrehozni, „államigazgatási” tulajdonú épületekben. Egyet Budapesten, egyet az ország keleti-, egyet a nyugati felében. A központokat úgy kell kialakítani, hogy szükség esetén egymást is tudják helyettesíteni. Az összehasonlító számítások alapján legfeljebb 120 hívásfogadó munkahely kialakítására van szükség a beérkező hívások megfelelő színvonalú elintézéséhez.

2.1. Kapcsolódás más rendszerekhez

A rendszer eredményes működéséhez szükség van külső kapcsolatokból származó információra. A megvalósítás során a kapcsolódási felületek (interfészek) kialakításánál figyelembe kell venni, hogy:

- a bejövő információ struktúráját a rendszeren belül kell definiálni, és elő kell írni a külső rendszerek felé,
- a kimenő információ struktúráját más rendszerek határozzák meg, amihez a megvalósítás során igazodni kell.

Bejövő információs kapcsolatok:

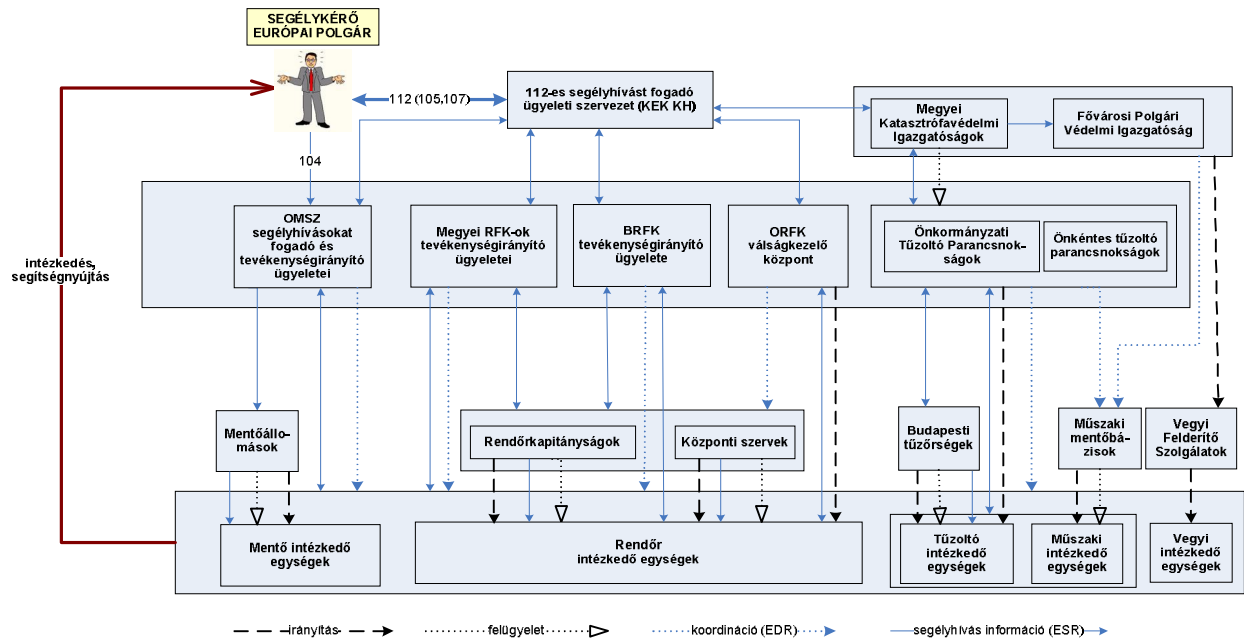
- központi nyilvántartások,
- személy- és lakcímnnyilvántartó,
- körözési nyilvántartás,
- gépjármű nyilvántartás,
- címregiszter (objektum adatbázis),
- Monitoring Lakossági Riasztórendszer (MoLaRi),
- a távközlési szolgáltatók által nyújtott hívó fél hívás- és helyszín azonosító adatai.

Kimenő információs kapcsolatok:

- az érintett szervezetek adatszolgáltatási / statisztikai igényeit kiszolgáló információs utak.

Bejövő és Kimenő információs kapcsolatok:

- EDR és az AVL (Automatikus járműkövető) alrendszer,
- Robotzsaru.



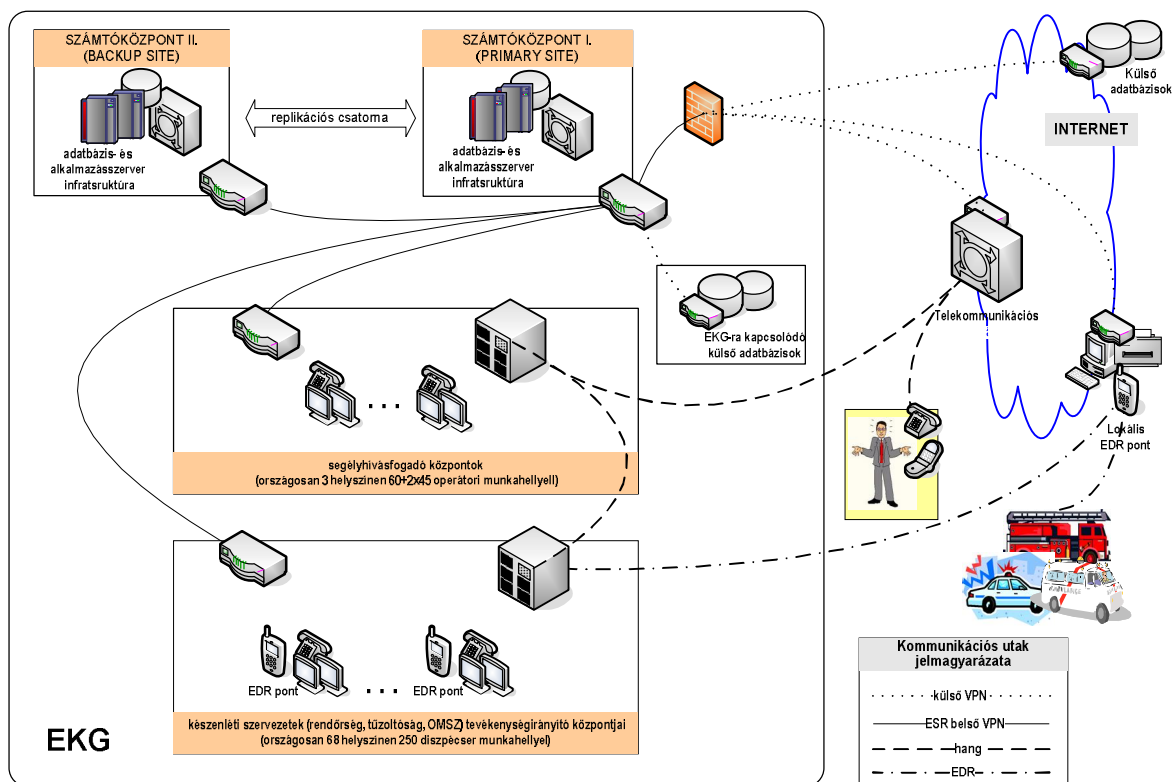
1. ábra: A segélyhívások tervezett szervezeti- és irányítási struktúrája
(forrás: Miniszterelnöki Hivatal)

2.2. Számítástechnikai architektúra

A számítástechnikai architektúra – *mint infrastrukturális háttér-keretrendszer* – az ESR automatizált folyamat-elemeinek (főbb folyamatok: hívásfogadás, -kezelés és minősítés, tevékenységirányítás, térképi információs) támogatását látja el.

Az architektúra az alábbi funkcionális területekre osztható:

- számítóközpont (2 db),
- hívásfogadó központok (3 db),
- tevékenységirányító központok:
 - rendőrség (20 db),
 - katasztrófavédelem, tűzoltóság (29 db),
 - OMSZ (26 db),
- külső helyszínek.



2. ábra: Az ESR tervezett rendszer architektúra vázlata
(forrás: Miniszterelnöki Hivatal)

A 112, 105 és 107 hívások minden esetben a hívásfogadó központok kezelése alá esnek, a 104-es hívások kezelése ettől eltérő. Abban az esetben, ha a telekommunikációs szolgáltatók által átadott híváshoz kapcsolódó helymeghatározási adatok helyesek és az SLA által meghatározott időtartamon (határidő) belül érkeznek a rendszerbe, a hívások kezelését az Országos Mentőszolgálat operátorai/diszpécserai végzik. Hibás vagy határidőn belül nem elérhető adatok esetén a 104-es hívásokat is a hívásfogadó központok operátorai kezelik. Országosan három hívásfogadó központ áll rendelkezésre az állampolgárok segélyhívásainak fogadására:

- Budapest és Közép-Magyarország (60 hívásfogadó operátor),
- Kelet-Magyarország (45 hívásfogadó operátor),
- Nyugat-Magyarország (45 hívásfogadó operátor).

A hívásfogadó központok az EKG-n keresztül, zárt VPN-en át érik el a számítóközpontot. A segélyhívások kezelését végző hívásfogadó központokat úgy kell kialakítani, hogy azok szükség esetén magas szolgáltatási szinten tudják egymást helyettesíteni. Egy központ telítődése esetén a hívásokat automatikusan továbbítani kell más, kevésbé terhelt központok felé. A hívásfogadó központok operátorai a központi alkalmazás használatával látják el feladatukat. Az állampolgárok segélyhívásai a telekommunikációs szolgáltatók hálózatán keresztül a hívásfogadó központok telefonközpontjaiba jutnak, a hívásokhoz kapcsolódó érvényes adat kiértékelése a számítóközpont feladata csakúgy, mint a határidőn belüli hívásvezérlések kiadása, és a térképi információk megjelenítése. Az intézkedést igénylő segélyhívások esetében az operátor a megfelelő készenléti szervek tevékenységirányító központjainak adja át a feladatot.

3. Hazai szabályozás

Az elmúlt három évben különböző, a Miniszterelnöki Hivatal által koordinált [2] projekt-munkálatok kezdődtek Magyarországnak az ESR-hez való csatlakozásával kapcsolatban, azonban a jogi szabályozás elvi kidolgozásának, a műszaki-technikai feltételek kialakításának nem volt egyetlen centruma. Ezek a munkálatok az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) megalkotásával leálltak. Az Európai Bizottság 2006. április 6-ai kötelelességzegési eljárásának eredménye kapcsán megállapítható, hogy az Eht.-ban lefektetett általános szabályok kialakítása megfelelő kezdet volt, azonban nem követték az ESR kialakításával összefüggő részletes és pontos működési kereteket meghatározó jogi részletszabályok, így Magyarország jelenleg mulasztásos helyzetben van.

A 112-es segélyhívó kérdéskörét a kormányprogram kiemelten kezeli, azonban konkrét intézkedések csupán az 1066/2006. (VI.29.) Korm. határozat [3] kapcsán kezdődtek meg, melyben a Kormány a közigazgatási informatikáért felelős kormánybiztos feladatává tette az ESR szabályozás közösségi előírásoknak megfelelő megvalósítás feladatainak előkészítését. A „112-es” Európai Segélyhívó Rendszer kialakításával kapcsolatos feladatokról szóló 2031/2007. (III.7.) Korm. határozatban [4] pedig már konkrétan megjelölésre kerültek az egyes feladatok – *az ESR szervezeti felállítása, a Rendszerirányító Központ és regionális alközpontjainak tevékenységének jogi, hatásköri, illetékességi kérdéseinek meghatározása* – elvégzéséért felelős miniszterek, illetve feladatok elvégzésére meghatározott határidők. Jelenleg a tervezett jogszabályok, módosítások közül csupán az egységes európai segélyhívószámra irányuló segélyhívások támogatása érdekében a nyilvános telefonhálózatra vonatkozó műszaki követelményekről szóló 23/2007. (II.23.) GKM rendelet [5] valósult meg, illetve az egységes digitális rádió-távközlő rendszerről szóló 109/2007. (V.15.) Korm. rendeletben [6] került kialakításra a készenléti szervek által használt EDR rendszer. Az ESR megvalósításával kapcsolatos, Kormány részére szóló előterjesztés az elmúlt években készült el.

4. A segélyhívás folyamata

A 112-es segélyhívószámon a hívások az önálló szervezeti egységként működő fogadó ügyelethez fut be, de a nemzeti hívószámok megmaradása esetén – *átmenetileg* – direkt módon is eljuthat a készenléti szervezetek tevékenységet irányító ügyelethez. Egy összetett esemény esetében a koordinációt a tevékenységirányító felügyelet végzi. Az egyszerűbb esetekben erre nincs szükség, itt az intézkedő egységet kiküldő lokális szerv végzi az irányítást és koordinálást. A koordinációt jelentő információ lényegi része az EDR-en keresztül jut el az intézkedő egységekhez.

Az egyes felhasználói szervezetek az EDR rendszer használatában egy közös infrastruktúrán osztoznak, azonban minden szervezet, saját hálózati struktúráját szabadon, a többiekétől függetlenül képes kialakítani és használni. Látszólag úgy viselkedik, mintha saját magánhálózata lenne és nem egy mindenki által használt közös hálózaton, kommunikálna. Minden egyes VPN a szervezeti struktúrájának és alkalmazásának megfelelően, hierarchikusan épül fel. A legnagyobb az „EDR VPN”, amely többek között magában foglalja a rendőrséget és a büntetés-végrehajtást is.

A tevékenységirányítást végző szervezeteknek egyedi szervezeti - és működési szabályzatuk van, ezek a saját szakmaiságuk biztosítékai is egyben, amelyet az ESR rendszernek támogatnia kell.

5. A projekt megvalósítása, jövőbeni feladatok

A jövőbeni feladatok körébe sorolható a szervezetfejlesztés, amely során az ESR rendszer működtetéséhez szükséges szervezeti folyamatok meghatározását, a szervezeti működésbe történő integrációt és az auditálást kell végrehajtani. Ezt követően a segélyhívásokat fogadó ügyeleti személyzet toborzását és kiválasztását szükséges lebonyolítani. A kiválasztott személyzet oktatása során a 112-es operátorok, a tevékenységirányító diszpécserok és az ESR rendszer üzemeltető személyzetének kiképzését kell megoldani. Minden alkalmazottat ki kell képezni a az alkalmazások használatára, amely során az együttműködő szervek ügyeleti személyzetének szakmai kiképzését is tervezni kell. Ennek becsült létszáma: 1400 fő + 6 fő HelpDesk személyzet.

Összegzés, következtetések

Hazánk az EU-hoz való csatlakozással kapcsolatos egykori feltételek sorában kialakította az európai Egységes Segélyhívó Rendszert. A jogi szabályozás területén Magyarország nem teljesítette az ESR kialakításával összefüggő részletes és pontos működési kereteket meghatározó jogi részletszabályozás megalkotását, így bekövetkezett az EU által is megállapított mulasztásos helyzet. A probléma feloldása érdekében a Kormány a vonatkozó kormányhatározat alapján megkezdte a szükséges feladatok végrehajtását.

Az elmúlt egy évben az ESR projekt teljesítése vontatottan haladt. A szakmai és tudományos körök mértékadó képviselőinek információja szerint a KEKKH mellett párhuzamosan, a szaktárca irányítója útján a Rendőrség¹ is megbízást kapott az ESR optimális anyagi-technikai és humán erőforrások felhasználásával történő kialakításának érdemi vizsgálatára.

Fentiekén túl, nézőpontunk szerint az ESR tervezett működési algoritmusában lényegében képes kielégíteni a vele szemben támasztott követelményeket, ezért annak megvalósítása a problémakör megoldását is jelentheti.

Felhasznált irodalom:

- [1] Pándi Erik: A hazai zártcélú hálózatok szerepének átalakulása az elektronikus közigazgatási szolgáltatások bevezetése és kiterjesztése folyamatában, Hadmérnök, ZMNE BJKMK, Budapest, 2007., ISSN 1788-1919, 101-102. oldal;
- [2] Nagy Lajos – Pándi Erik: A katasztrófavédelmi kommunikációs rendszer jellemzői II., Védelem, BM Duna Palota és Kiadó, Budapest, 2006., ISSN 1218-2958, 17. oldal, 2006/4. szám;
- [3] a közigazgatási informatikáért felelős kormánybiztos kinevezéséről és feladatairól szóló 1066/2006. (VI.29.) Korm. határozat, Complex DVD-jogtár, Budapest, 2008., ISSN 1788-5027, 2008. június 30.;
- [4] a „112-es” Európai Segélyhívó Rendszer kialakításával kapcsolatos feladatokról szóló 2031/2007. (III.7.) Korm. határozat, Complex DVD-jogtár, Budapest, 2008., ISSN 1788-5027, 2008. június 30.;
- [5] a nyilvános telefonhálózatra vonatkozó műszaki követelményekről szóló 23/2007. (II.23.) GKM rendelet, Complex DVD-jogtár, Budapest, 2008., ISSN 1788-5027, 2008. június 30.;
- [6] az egységes digitális rádió-távközlő rendszerről szóló 109/2007. (V.15.) Korm. rendelet, Complex DVD-jogtár, Budapest, 2008., ISSN 1788-5027, 2008. június 30.

¹ ORFK és BRFK