

7. A tevékenységirányítás

Egy rendszer közelebbi vizsgálata során megállapítható, hogy valamennyi szervezet sajátos vezetési rendszerrel rendelkezik. A vezető feladata a vezetői döntések meghozatala és kidolgozása, eljuttatása az alárendelték számára. A rendvédelmi szerveknél centralizált vezetési modell a jellemző, az egyes szervezeti elemek között az információáramlás felülről lefelé halad. A gyors információáramlás érdekében többlépcsős ügyeleti és jelentési rendszert alakítottak ki.

A tevékenységirányítás rendszerét valamennyi rendvédelmi szervnél külön-külön alakították ki. A különböző rendvédelmi szervek tevékenységirányítási központjainak integrált, közös szolgálati helyen, lehetőség szerint egy légtérben történő működtetése az együttműködés és információáramlás magasabb szintű megvalósítását teszi lehetővé. Jellemzően a mentőszolgálat, katasztrófavédelem és a rendőrség feladatköreinek közös jellemzője teszi lehetővé, igényli az integrált tevékenységirányítás kialakítását, bár ez napjainkban nem jellemző irányítási rendszer.

7.1. Ügyeleti tevékenység, ügyeleti szolgálat

Az Rtv. a rendőrség részére meghatározott általános feladatok felsorolásában nevesíti az ügyeleti tevékenységet, miszerint a rendőrség „ellátja a segélyhívó számok fogadásából eredő feladatokat”.¹ Az ügyeleti szolgálatot a Szolg. Szab. sorolja fel mint a rendőrség szolgálatainak egyikét. *Az ügyeleti szolgálati forma célja a*

„rendőrségi feladatok végrehajtásának, a szervezet működésének, valamint irányításának és vezetésének, továbbá a rendőri munka folyamatosságának biztosítása, az együttműködő szervekkel való kapcsolat állandó fenntartása, a rendkívüli eseményekkel összefüggő halaszthatatlan intézkedések megtétele, az intézkedésekre jogosult és köteles szervek, személyek értesítése, illetve a vezetők tájékoztatása”.²

E feladatok ellátása céljából valamennyi rendőri szervnél állandó vagy ideiglenes jelleggel ügyelet működését kell biztosítani.

7.1.1. Az ügyeleti szolgálat célja, szerepe

Az ügyeleti szolgálat egyik alapvető célja a rendőri szerv folyamatos működésének biztosítása. Ennek érdekében állandó ügyeleti szolgálat a nap 24 órájában biztosítja a rendőri munka folyamatosságát, ennek hiányában, ha valamilyen célból indokoltá válik, meghatározott időtartamra ideiglenes ügyeleti szolgálat állítható fel.

¹ Rtv. 1. § (2) bek. 19. pont.

² Szolg. Szab. 68. § (1) bek.

Célként határozható meg a folyamatos működés körében a *folyamatos vezetés biztosítása*. Természetes, hogy a rendőri szervek vezetői nem látnak el folyamatosan szolgálatot. Számukra is biztosítani kell a pihenőidőt és a pihenőnapokat. Az ügyelet biztosítja a hivatali munkaidőn túl a vezetői jelenlétet, vagyis az ügyelet vezetője meghatározott mértékben a szerv vezetőjének jogkörét gyakorolja. E körben kell említést tenni a rendkívüli események kezelésével kapcsolatos intézkedések megtételéről. Az ügyeletest a feladatainak ellátásától elvonni, más feladatra igénybe venni nem lehet.

További lényeges cél a *lakossággal való kapcsolattartás*. Ennek érdekében az ügyeleti szolgálat működteti az egységes segélyhívó rendszert, amely többek között arra szolgál, hogy az emberek a telekommunikáció útján tegyenek bejelentést azokról a veszélyhelyzetekről, amelyek a készenléti szervek beavatkozását igénylik.

Az ügyeleti szolgálati rendszer célja a *jelentéstétel rendjének teljesítése*. Ez biztosítja, hogy az információk megfelelő módon áramoljanak az alsóbb szintű szervek irányából a felső szintű irányító szervek felé. Lényegében azt mondhatjuk, hogy az ügyeleti szolgálat a rendőrség idegrendszere. A rendőri szervek illetékességi területén bekövetkező, rendőri intézkedést igénylő eseményeket és ezek kezelésére bevezetett rendőri intézkedéseket kötelesek jelenteni a TIK felé. A TIK az események meghatározott részét tovább jelenti az ORFK főügyelete felé. Az ORFK főügyelete pedig a kiemelt rendkívüli eseményeket és a közérdeklődésre számot tartó egyéb eseményeket jelenti a Belügyminisztérium Ügyeleti Osztályának.

Végül pedig említést kell tenni arról, hogy az ügyeleti szolgálat szolgálja ki a *vezetői hírigényeket*. Az intézkedő rendőrök a helyszínen tapasztaltakat és a megtett intézkedéseiket egyaránt jelentik az ügyeleti szolgálatnak. Az ügyelet szelektálja és rendszerezi a rendelkezésére álló információkat, és a szükséges mértékben továbbítja azokat a rendőri szerv vezetője felé. Vannak olyan események, amelyekről szükséges a vezetőket azonnal tájékoztatni, mert olyan értékeket veszélyeztetnek, amelyekkel szembeni fellépésben az ügyelet nem helyettesíti a vezetőt. Ezenkívül meghatározhatók azok az események, amelyekről csupán azért kell a rendőri vezetőknek tudomást szerezniük, hogy képesek legyenek nyomon követni a felelősségi körükbe tartozó eseményeket.

7.1.2. Az ügyeleti szolgálat rendszere

Állandó ügyeleti szolgálatot kell működtetni az ügyeleti szolgálat céljainak megvalósulása érdekében az ORFK, a KR, az RRI, a megyei és fővárosi rendőr-főkapitányságok, a határrendészeti kirendeltségek (HRK) és – amennyiben az országos rendőrfőkapitány elrendelte – további rendőri szervek szervezetén belül.

Az *ideiglenes ügyeleti szolgálat* állandó ügyeleti szolgálat hiányában meghatározott célra és időtartamra létrehozott ügyeleti szolgálat.

Az ügyeleti szolgálati forma speciális változata a *tevékenységirányítási központ* (a továbbiakban: TIK): a megyei rendőr-főkapitányságok és a rendőrkapitányságok ügyeleti feladatát központosított formában ellátó, osztály vagy főosztály jogállással létrehozott állandó ügyeleti szolgálati forma.

A *vezető ügyeleti szolgálat* készenléti jellegű, egyszemélyi ügyeleti szolgálat, ahol a vezető ügyeleti szolgálatot ellátó személy a feladatok szakszerű és hatékony végrehajtása érdekében a szerv vezetőjének jogkörében eljárva, a részére meghatározott kérdésekben dönt, azokban aláírási jogosultsággal rendelkezik. Az állandó és ideiglenes ügyeleti szolgálat mellett működő

vezető ügyeleti szolgálatot ellátó, legalább alosztályvezetői beosztású személy a feladatok ellátása során a szerv vezetőjének jogkörében jár el, és kiadmányozási (aláírási) jogosultsággal rendelkezik, jellemzően a rendőri szerv illetékességi területén bekövetkezett rendkívüli esemény helyszíni intézkedéseit koordinálja. Lényegében ügyeletes vezetőként lehet meghatározni ezt az ügyeleti formát. A gyakorlatban jellemzően a rendőri szerv bünyügyi szolgálati ágának vezetői között határozzák meg a szolgálatellátást, amely gyakorlat nem zárja ki más szakterület vezetőinek bevonását.

A rendőrség szervezetében az ügyeleti tevékenység *legmagasabb szintű szakmai irányítása* az ORFK Rendészeti Főigazgatóság Ügyeleti Főosztály Ügyeleti Osztályán (ORFK Főügyelet) keresztül valósul meg. Az ORFK Főügyeletének alárendeltségében és irányítása alatt működik a KR központi ügyelete, az RRI ügyelete és az egyes megyei (budapesti) rendőr-főkapitányságok tevékenységirányítási központjai.

7.2. Az „ESR-112” segélyrendszer

7.2.1. A segélyrendszer kialakítása

Az Európai Unió területén 1991 óta, Magyarországon 1999-től működik ingyenesen hívható, az Európai Unió más tagállamaiéval megegyező „112”-es egységes európai segélyhívó szám. Magyarország az egységes segélyhívó rendszer (ESR) kialakításának feladatait az 1312/2011. (IX. 12.) kormányhatározatban rögzítette és indított el projektet. Az egységes rendszer célja, hogy az unió valamennyi tagállamának állampolgárai részére azonos elvek alapján legyen biztosítva a kapcsolatfelvétel lehetősége a segítséget nyújtó szervekkel. *E szerveket összefoglalóan készenléti szerveknek nevezzük, amely kifejezés magában foglalja a rendőrséget, a katasztrófavédelmi szervezetet és a mentőszolgálatokat.* Az egységes európai segélyhívószám mellett párhuzamosan – némely tagállamok (Dánia, Finnország, Hollandia, Málta, Portugália, Románia, Svédország) kivételével – a nemzeti segélyhívó számok is üzemelnek. A hívószámot szűk körben az EU-n kívül is alkalmazzák, például Svájcban, Szerbiában vagy a Dél-afrikai Köztársaságban.

Az ESR-112 projekt érdekében működtetett infokommunikációs rendszer első lépcsőfoka a segélykérések előszűrését is biztosító hívásfogadó központok kialakítása. Itt történik az elsődleges adatgyűjtés, annak felmérése, hogy az adott bejelentéshez kapcsolódóan milyen intézkedésekre van szükség. A bejelentőt a tárcsázástól számított legrövidebb időn belül operátorhoz (diszpécser) kapcsolják, aki az összes lehetséges információt megtudja a hívó féltől, és rögzíti az eseményt. A diszpécser – az adott tagállam rendszerétől függően – közvetlenül koordinálja az esetkezelést, vagy átkapcsol az érintett szervhez. Magyarországon az Európai Unióban alkalmazott különféle szervezési modellek közül az a megoldás él, amely szétválasztja a segélyhívások fogadását a tevékenységirányítástól. A döntés alapvető célja, hogy a készenléti szervek segélykezelési folyamatai csak az érdemi beavatkozást igénylő hívásokra koncentrálódjanak. Az ESR működésének lényegi eleme, hogy a segélyhívások előzetes feldolgozása egy elkülönült szervezetnél, a *hívásfogadó központokban* történjen meg, de a végrehajtás továbbra is az önálló szakmai felelősséget hordozó készenléti szervek feladata marad. A segélyhívásokat fogadó diszpécser a segélykérő kikérdezése alapján dönti el, hogy a hívás valóban segélyhívás-e, és melyik készenléti szerv intézkedését igényli. Az érintett készenléti szervezetek a többirányú segélynyújtást igénylő események során tevékenységük egymás közötti koordinálására az egységes

digitális rádiótávközlő rendszert (EDR) használják. A konkrét eset kezelését az ügy elintézésére hatáskörrel rendelkező készenléti szervezet *tevékenységirányítási központja* irányítja.

7.2.2. Hívásfogadó központok

A segélyhívások fogadásának rendszere a megyei rendőr-főkapitányságokon létrehozott tevékenységirányítási központokat kiszolgáló, Szombathelyen és Miskolcon kialakított hívásfogadó központokon (röviden HIK) alapul. Ezek szervezetenként az ORFK Rendészeti Főigazgatóság Ügyeleti Főosztály irányítása alatt működő, osztály jogállású szervezetek. Feladatuk a Magyarország területéről kezdeményezett 104-es, 105-ös és 107-es nemzeti segélyhívó számra, valamint a 112-es egységes európai segélyhívó számra érkező hívások fogadása és továbbítása a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező készenléti szervek felé.

A hívásfogadó központok operátori munkaköreit legalább középfokú iskolai végzettséggel rendelkező, a rendőrséggel munkaviszonyban álló – lehetőség szerint idegen nyelvismerettel rendelkező – büntetlen előéletű személyek töltik be. A HIK feladata megoldani az idegen nyelven érkezett hívások kezelését is. A központok különös figyelmet fordítanak angolul, németül, illetve franciául beszélő operátorok folyamatos vezénylésére, más idegen nyelv esetén segítségükre vannak az ORFK Főügyelet, a Nemzetközi Bűnügyi Együttműködési Központ és a kapcsolattartási szolgálati helyek beosztott munkatársai is.

A bejelentés adattartalmának megállapítását, valamint az úgynevezett intelligens adatlapon történő rögzítést követően a HIK diszpécerei megállapítják, hogy szükséges-e valamelyik készenléti szerv intézkedése. A kikérdezési protokollal egy időben a hívásfogadó rendszer a mobil- vagy vezetékes telefonról kezdeményezett hívás pozícióját azonosítja, az adatlapon automatikusan rögzíti. Amennyiben a bejelentés nem igényli a készenléti szervek beavatkozását, a hívásfogadó saját hatáskörben kezeli a hívást a szükséges felvilágosítás megadásával. Ez az előszűrés a készenléti szervek indokolatlan terhelését csökkenti. *Amennyiben szükséges a készenléti szervek beavatkozása, abban az esetben három lehetőség közül választhatnak.*

1. A hívást vagy az adatlapot az operátorok átteszik az illetékes TIK-nek. Fontos tényező az elektronikus adatlapon valamennyi lényeges adat szerepeltetése, hogy ezáltal minimalizálja annak lehetőségét, hogy az átkapcsolást követően a kikérdezés – akár csak részletekre kiterjedően is – megismétlődjön.

2. Az azonnali intézkedést igénylő segélyhívásokat a HIK késedelem nélkül átkapcsolja az illetékes TIK-be. A HIK-ben intézkedő hívásfogadónak meg kell győződnie a továbbkapcsolás eredményességéről, és csak a készenléti szerv ügyeletesének egyértelmű jelzése után léphet ki a beszélgetésből.

3. A HIK-nek lehetősége van arra, hogy konferenciabeszélgetésben összekapcsolja a bejelentőt és több – akár az összes – készenléti szervet. Ilyen esetben a protokoll szerint a kérdés elsődlegessége a mentőszolgálatokat illeti meg, majd a katasztrófavédelmi szervezetet és csak végül a rendőrséget.

7.2.3. A tevékenységirányítási központok

A Budapesti Rendőr-főkapitányság a TIK főosztály jogállású szervezetként a rendőrfőkapitány közvetlen alárendeltségében, míg a megyei rendőr-főkapitányságokon a TIK-ek osztály jogállással

a rendészeti rendőrfőkapitány-helyettesek alárendeltségében működnek. A TIK-ek létrehozásával egyidejűleg megszüntették a rendőrkapitányságokon működő állandó ügyleteket. A TIK működésére vonatkozó meghatározó szabályok alapvetően az állami irányítás egyéb jogi eszközei körébe tartozó normák. Ezek között is kiemelkedő szerepet tölt be az 57/2013. (XII. 21.) ORFK utasítás az általános rendőrségi feladatok ellátására létrehozott szerv tevékenységirányítási központjai, egyes rendőri szervek ügyelei, valamint a segélyhívásokat fogadó központok egységes működéséről (a továbbiakban: TIK utasítás). A magasabb szintű normákkal összhangban alakítják ki a megyei (budapesti) rendőrfőkapitányok az általuk irányított szervezet esetében irányadó szabályokat, amelyeket főkapitányi intézkedésben rögzítenek.

A TIK-ek főbb feladatai bejelentések kezelése, a szolgálatot ellátó állomány irányítása és munkájuk összehangolása, jelentési, tájékoztatási és adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése.

A TIK állományában a (fő)osztályvezető irányítása alatt az ügyeletvezető, ügyeletvezető-helyettesek (főügyeletés) és ügyeletéses látnak el szolgálatot. A feladatok végrehajtásáért az ügyeletvezető a felelős. A közterületi szolgálatot közvetlenül irányítónak, az ügyeletvezetőnek, a szolgálatirányító parancsnoknak, az ügyeletésnek vagy az e feladat ellátására kijelölt más személynek mindig pontos adatokkal kell rendelkeznie a beosztotti állomány aktuális feladatairól, ismernie kell az általa irányított állomány járőrúti iránytervét, a körzeti megbízottak napi feladatait vagy az egyéb szolgálati feladat végrehajtására kapott külön utasítás szerinti tartózkodási helyüket. A szolgálatsszervezés megváltoztatására csak indokolt esetben és megfelelően dokumentált módon, osztályvezetői engedéllyel kerülhet sor, a változtatásokat a Robotzsaru rendszerben rögzíteni kell.

Az ügyeletvezető

A TIK ügyeletvezetője jogosult a megyei rendőr-főkapitányság, valamint a helyi szervek személyi állománya részére a rendőrfőkapitány és a kapitányságvezető jogkörében eljárva utasítást adni.

E jogkörében eljárva a megyei rendőr-főkapitányság, valamint a helyi rendőri szervek állományát érintően hozhat döntéseket. Ennek megfelelően abban az esetben, ha az adott megye egész területén vagy csak valamely helyi rendőri szerv illetékességi területén a KR közterületi szolgálatot lát el, a TIK ügyeletvezetője rájuk nézve nem gyakorol előjárói jogokat. Fentiek előrebocsátásával az ügyeletvezető az alábbi intézkedésekre jogosult:

- A rendőri intézkedésekkel szembeni panaszügyekben megteszi az elsődleges és szükséges intézkedéseket. Ennek keretében megadja a panaszosnak a panasz előterjesztéséhez szükséges felvilágosítást. Amennyiben a panasz tárgya rendőri intézkedés elmulasztása, abban az esetben intézkedik annak utólagos foganatosításáról. Az intézkedő rendőrtől, illetve annak szolgálatparancsnokától jelentést kér, és a megállapított tényállás alapján intézkedik a szakszerűtlen rendőri intézkedés hibáinak megszüntetésére, jogsértés esetén a panaszra okot adó körülmények megszüntetésére, továbbá a közvetlen szolgálati előjáró, az ügyész, az NVSZ- és a fegyelmi munkatárs szükség szerinti tájékoztatására.
- A megyei rendőrfőkapitány hatáskörébe tartozó ügyekben jogosult elrendelni útzár, valamint a csapaterő alkalmazását.
- Szükséges esetben berendelheti az érintett szervezeti egység(ek), elem(ek) vezetőjét, a készenléti szolgálatban lévő rendőröket.
- Intézkedhet a társszervek azonos szintű vezetőjének tájékoztatásáról, valamint kérheti e szerveket a szükséges intézkedések megtételére.

- Jogosult az esemény helyszínén lévő parancsnoktól a tett intézkedésekről jelentést kérni.
 - Jogosult és köteles a jog- vagy szakszerűtlen intézkedéseket felülbírálni, indokolt esetben az intézkedő rendőr parancsnokának további feladatokat meghatározni.
 - Jogosult megyei hatáskörben részleges és fokozott körözési akció elrendelésére.
 - Jogosult a következő tárgykörökben és esetekben írásbeli rendelkezést kiadni, és azt az érintett szervek részére továbbítani:
 - eseti adatszolgáltatás elrendelése,
 - állomány értesítése, berendelése,
 - ellenőrzések, akciók elrendelése,
 - erők, eszközök biztosítása, átcsoportosítása,
 - kíséresi, biztosítási feladatok ellátása;
 - Fokozott ellenőrzést rendelhet el.
 - Kivételesen indokolt esetben körözést rendelhet el.
 - Dönt a fogva tartás helyéről, férőhely hiányában a rendőrségi szabad fogdai férőhelyek átcsoportosítására utasítást adhat.
 - A TEK Műveleti Igazgatóság egységeinek kirendelése érdekében halaszthatatlan esetben a TEK ügyeletével – hivatali munkaidőben is – felveszi a kapcsolatot.
 - Jogosult a szolgálati gépjárművek telephelyen kívüli tárolásának engedélyezésére.
- Az ügyeletvezető az *ügyeleti szervezeti elem feladatkörében eljárva* az alábbi feladatokat látja el:
- Teljesíti jelentési kötelezettségeit az ORFK Főügyelete és az MRFK (Budapest) vezetője, valamint az általuk meghatározott vezetők részére.
 - Teljesíti a részére meghatározott statisztikai adatszolgáltatást, és felel annak pontosságáért.
 - A TIK ügyeletvezetője végrehajtja a Robotzsaru NOVA tevékenységirányítási rendszerben (röviden: TIR), valamint a határrendészeti feladatok ellátásához szükséges rendszerekben történő adatrögzítési feladatokat, folyamatosan vezeti az ügyeleti nyilvántartásokat, összeállítja és továbbítja a statisztikai adatokat.
 - Figyelemmel kíséri a főügyeletes és az ügyeletes felelősségi körébe tartozó, a terhelt mozgását nyomon követő technikai eszköz elektronikus adatait megjelenítő 3M webes alkalmazást és a TIR integrált felületet, valamint riasztás esetén ellenőrzi a szükséges intézkedések megtételét.
 - Összehangolja a rendőri intézkedéseket, dönt az erők, eszközök ideiglenes átcsoportosításáról és alkalmazásáról.
 - A megyei rendőr-főkapitányság területén lévő rendőrkapitányságok állományának átcsoportosítására csak a rendőrkapitány vagy a vezető ügyeleti szolgálatot ellátó személy engedélye alapján kerülhet sor, kivéve, ha a késedelem veszéllyel jár. Ebben az esetben az ügyeletvezető a veszély elhárítása után azonnal jelenti az engedélyezőnek az átcsoportosítás tényét, okát és előre látható időtartamát.
 - Külön utasítás alapján vagy szűrőpróbaszerűen – dokumentált módon – ellenőrzi a TIR térképén a szolgálatban lévő, GPS-jeladóval rendelkező egységek szolgálatteljesítésének végrehajtását, valamint a szolgálati eszközök és a rendszerek működését. Ellenőrzése az eligazításon, valamint az útiránytervekben meghatározottakra terjed ki.
 - Elkészíti a 00.00 órától 24.00 óráig tartó időszak eseményeit tartalmazó napi jelentést, és azt e-mailen keresztül minden nap 06.00 óráig megküldi a főkapitányság vezetője által meghatározott személyeknek.

- Végrehajtja a megyei rendőr-főkapitányság személyi állományának készenlétbe helyezésével és értesítésével kapcsolatos feladatokat.
- Amennyiben ő az őrségutasításban kijelölt őrparancsnok, a TIK elhelyezésére szolgáló objektumban működő fegyveres biztonsági őrség tekintetében teljesíti ellenőrzési kötelezettségét.

Az ügyeleti állomány előjárójaként ellátott feladatai:

- Irányítja, felügyeli és ellenőrzi a főügyelet és az ügyeletesek munkáját, összehangolja a szakmai munkavégzést.
- Szolgáltatának megkezdésekor köteles a TIK-ben lévő technikai eszközöket, szolgálati okmányokat és nemzeti minősített adatokat tartalmazó iratokat, adathordozókat tételesen átvenni.
- Irányítja, felügyeli és ellenőrzi a számítógépes rendszerekből történő ki- és belépés ütemezését és végrehajtását.
- A TIK ügyeletvezetője hivatali munkaidőn kívül fogadja és nyilvántartja az MRFK elektronikus rendszerébe, valamint a postai, hivatali kézbesítés, futárszolgálat útján érkező küldeményeket, és végrehajtja az ebből adódó elsődleges intézkedéseket.
- A főosztály- vagy osztályvezető akadályoztatása esetén személyre szabottan meghatározza az ügyeleti állomány feladatait, és kijelöli az irányítandó rendőrkapitányságok körét, illetve ahol van, a határrendészeti kirendeltségek irányítójának személyét.

Főügyelet

A TIK *főügyelete* az ügyeletvezető feladatait teljesíti annak távolléte vagy akadályoztatása esetén (ügyeletvezető-helyettes). A TIK-ben a szolgálatváltást időben csúsztatva kell végrehajtani, az ügyeletvezető és főügyelete váltását eltérő időben kell végrehajtani.

Az ügyeletes

A TIK ügyelete látja el a részére eligazításban meghatározott rendőrkapitányságok tevékenységirányítási feladatait. Az ügyeletesek között irányítás szempontjából felosztják az egyes rendőrkapitányságokat, szervezeti egységeket és elemeket. *Az ügyeletes utasításadási jogkörrel rendelkezik az általa irányított rendőrkapitányságok személyi állománya felett alosztályvezetői szintig.*

Az ügyeletesek irányítják az intézkedést igénylő események rendőri kezelését. Ennek keretében:

- Kezelik az állampolgári bejelentésekkel kapcsolatos elektronikus adatlapokat, felügyelik a bejelentésekkel kapcsolatban szükségessé váló intézkedések végrehajtását. Ennek során adattárakból történő adatszolgáltatásokat – lekéréseket – teljesítenek.
- Az ügyeletes feladata a segélyhívással kapcsolatban egy „küldésleírás” elnevezésű, elektronikus formanyomtatványt kitöltése. Ezt a HIK-ben a hívásfogadó nyitja meg, és rögzíti a bejelentés időpontját. A TIK-be történő megküldést követően az ügyeletes további időpontokat, a közterületi állomány helyszínre küldése nyugtázásának, a helyszínre érkezés és az intézkedés befejezésének időpontját is rögzíti.

- Az ügyeletesek a HIK-ből elektronikusan továbbított segélyhívásokon kívül bármely más úton – vezetékes telefonon, átkapcsolással, a közterületi szolgálat részére jelzett vagy e-mailben érkezett – tudomásukra jutó állampolgári bejelentéseket is kezelik. Ezen esetekről az elektronikus adatlapot az ügyeletes veszi fel a tevékenységirányítási rendszerben (a továbbiakban: TIR-rendszer), és teszi meg a szükséges intézkedéseket.
- Az ügyeletes a rendőri intézkedést igénylő bejelentések helyszínére közterületi állományt küld.
- Az ügyeletesek a bejelentéssel kapcsolatos esetlapon az esemény helyszínét pontosan azonosítják (geokódolják), amellyel a TIR esetirányítás térképén a küldési cím a küldött egység számára – mobiltechnikai eszköz vagy gépjárműbe szerelt ipari PC segítségével – láthatóvá válik.
- Esetenként közvetlen továbbkapcsolással érkező bejelentések során az állampolgárokkal közvetlen kommunikációt folytatnak, amely során elvárás részükről az udvarias, kulturált, megjegyzésektől mentes hangnem.

Az ügyeletesek *további fontos feladata* a közterületi szolgálatot ellátó állomány mobileszközeiről leadott vészjelzések kezelése. A vészjelzést küldő EDR-rádió mikrofonja kihangosított üzemmódra áll át, biztosítva a TIK-ügyeletes részére a rádió környezetébe történő behallgatást. Az ügyeletes feladata ilyen esetben a legrövidebb úton felvenni a kapcsolatot a vészjelzést leadó tagállomással, meggyőződni a jelzés valóságtartalmáról, a veszélyhelyzet fennállásáról. Amennyiben a tagállomás nem érhető el – vagy a vészjelzés indokoltá teszi –, haladéktalanul megerősítő erőt kell küldeni a helyszínre.

A TIK-ügyeletes *mint szolgálati elöljáró* – dokumentált módon – engedélyezi az általa irányított állomány részére a megkülönböztető jelzés használatát.

7.2.4. A szolgálatirányító parancsnok szerepe a tevékenységirányítás rendszerében

A tevékenységirányítás rendszerének fontos eleme a szolgálatparancsnok, aki az alárendelt állomány közterületi irányításának és koordinálásának legalsó, közvetlen parancsnoki feladatait látja el. A szolgálatirányító parancsnok alapvetően tiszthelyettesi besorolású rendőr. Elsődleges feladatai közé tartozik a TIK-kel szorosan együttműködve az információk továbbítása és az elsődleges döntések meghozatala. A szolgálatparancsnoki tevékenység ellátásának elengedhetetlen feltétele a TIK-kel történő folyamatos információcseré és kölcsönös segítségnyújtás. A szolgálatparancsnok szolgálatba lépésekor jelentkezik a TIK ügyeletesénél, tájékoztatást kér tőle a napi szolgálatellátással kapcsolatos releváns információkról, a folyamatban lévő intézkedésekről. Jelentést tesz az ügyeletes felé a rendőri szerv illetékességi területét és az alárendelt állományt jellemző minden eseményről, jelenségről, a szolgálatellátást befolyásoló tényezőkről. Az információvesztés elkerülése érdekében a szolgálatparancsnokok szolgálatának kezdő és befejező időpontja nem eshet egybe a TIK-ügyeletes szolgálatának kezdő és befejező időpontjával.³

A tevékenységirányítás hierarchiáját tekintve a szolgálatparancsnok a TIK ügyeletesének alárendeltje, a TIK ügyeletes utasítási jogkörrel rendelkezik fölötte, vita vagy eltérő vélemény esetén a közterületi állomány irányításának kérdésében vagy az intézkedés lefolytatásának módjáról az ügyeletes dönt. A TIK-ügyeletes utasítását a szolgálatparancsnok nem bírálhatja felül.

³ 14/2017. (III. 24.) ORFK utasítás 6. pont.

A gyakorlati életben a szolgálatparancsnokok – figyelembe véve, hogy az állomány képességeinek, rátermettségének szintjével, az illetékességi terület sajátosságaival kizárólag ők vannak tisztában – tág döntési jogkörrel járnak el. Utasításukat az ügyeletek csak indokolt esetben – egyértelműen jogsértő vagy szakszerűtlen döntések, illetve döntésképtelenség esetén – bírálják felül. Az alárendelt állománynak utasítást a szolgálatparancsnok szolgálati előjárója is adhat, az adott utasításról az előjáró vagy az utasítást kapott egység a TIK-ügyeletet és a szolgálatparancsnokot is tájékoztatni köteles.

7.3. Ügyeleti feladatok

7.3.1. Rendkívüli események és a jelentési kötelezettség rendje

Valamennyi TIK az illetékességi területén az *egy naptári nap (00.00 órától 24.00 óráig tartó időszak tekintetében) során bekövetkezett eseményeket és megtett intézkedéseket* összefoglaló napi jelentést készít, amelynek hitelességéért a TIK ügyeletvezetője felel. A napi jelentés a beszámolás alapja a megyei rendőrfőkapitány felé, amelyet részére és az általa meghatározott vezetőknek, személyeknek a lezárt időszakot követő nap 06.00 óráig kell elektronikus úton megküldeni. A napi jelentés kivonatolt, korlátozott adattartalmú (személyes adatot nem tartalmazó) változata a rendőrfőkapitány döntése alapján alacsonyabb vezetői szinten is hozzáférhetővé tehető. A határrendészeti kirendeltségek tekintetében határrendészeti napi jelentés készül az ORFK Határrendészeti Főosztály számára a tárgynapot követő 08.30 óráig.

A napi jelentés adatszolgáltatása az ország biztonságát vagy közrendjét súlyosan veszélyeztető, személy-, vagyonbiztonságot, nemzeti vagyont érintő és egyéb jelentést igénylő események rövid, szöveges értékelésére, valamint statisztikai kimutatásokra terjed ki. A statisztikai kimutatások a közterületi szolgálatot ellátó állomány létszámára, a személyes szabadságában korlátozott személyek számára, a kiemelt bűncselekmények számára, rendezvényekre, közlekedési balesetekre, szabálysértési és közigazgatási bírság hatálya alá tartozó eljárásokra, a bünyügyi felügyelet hatálya alá tartozó személyekre vonatkoznak. A gyakorlati életben az adatszolgáltatást nehezítő körülmény, hogy mind a TIK állományának, mind az egyes napszakokban közterületi szolgálatot teljesítő állománynak a szolgálati ideje eltér a naptári naptól, a többszöri átfedések miatt átlagosan három rész- vagy teljes szolgálati ciklus időszakából kell az adatszolgáltatást teljesíteni, különösen ügyelve arra, hogy ne kerüljön sor információvesztésre vagy statisztikai duplikációra.

Az *ORFK Főügyelet napi tájékoztató jelentést készít*, amely 00.00 órától 24.00 óráig terjedő időszakban a jelentéstétellel kötelezett szervek által a tárgynapot követő nap 02.00 óráig írásban jelentett kiemelt rendkívüli eseményeket tartalmazza. A napi tájékoztató jelentést a rendőrség felső vezetése részére küldik meg, illetve annak korlátozott adattartalmú (a sajtóban nem közölhető tartalom mellőzésével elkészített) változatát az ORFK kommunikációs szolgálata a rendőrség honlapján közzéteszi.

Az ügyeleti szolgálat egyik alapfeladata a jelentéstétel rendjének teljesítése. Ez biztosítja a megfelelő információáramlást a felsőbb szintű szervek – és ezen keresztül a rendőrség felső szintű vezetői – felé. A jelentéstétel rendje annak megfelelően változik, hogy milyen típusú rendkívüli esemény képezi a jelentés tárgyát. Kétféle rendkívüli eseményt tudunk megkülönböztetni; „*kiemelt rendkívüli esemény*” („*K*” esemény) és jelző nélküli „*rendkívüli eseményt*” („*R*” eseményt). A „*K*” események és „*R*” események tételes felsorolását az TIK utasítás 1. számú

melléklete tartalmazza, összesen 105 pontba szedve a jelentési kötelezettség alá tartozó eseményeket, cselekményeket.

A „K” eseményeket az alábbi protokollnak megfelelően kell jelenteni:

- Az események elsődleges adatait – a hírforrás megjelölésével – azonnal, majd az ellenőrzést követően ismételt telefonon.
- Az élet és anyagi javak mentése, a veszélyhelyzet elhárítása érdekében tett további intézkedéseket telefonon, a megtételüket követően azonnal.
- A mentési és kárelhárítási munka befejezése, a helyszíni szemle megtartása után az eseményt, az előidéző okokat, következményeket, a megtett intézkedések addigi eredményét azonnal telefonon, majd elektronikus úton.
- Amennyiben a bekövetkezett esemény miatt kormányzati intézkedés is szükséges lehet, abban az esetben ennek tényét.
- Összefoglaló jelentést a rendkívüli eseményről, az annak kezelésére bevezetett rendőri intézkedésekről, ezek eredményéről, a károkról, sérülésekről a Robotzsaru Neóban az esemény bejelentését követő 24 órán belül.

Az „R” események jelentéstételi rendje lényegesen egyszerűbb. Ezeket az eseményeket írásban a tények és adatok megállapítása és ellenőrzése, valamint a szükséges intézkedések megtétele után kell jelenteni. A gyakorlatban sokszor találkozni azzal a jelenséggel, hogy az ügyeletes vagy ügyeletvezető ennél gyorsabb – a „K” események jelentéstételi rendjéhez közelítő – jelentéstételi kötelezettséget határoz meg.

Gyakorlati tapasztalatok alapján a megyei (budapesti) rendőr-főkapitányságok és felettes szervük vezetésének jelentős mértékű információigényét kell a TIK-nek kielégítenie. Nem elég pusztán a pontos tájékoztatás, a jelentésnek rendkívül rövid időn belül meg kell valósulnia, megelőzve a média vagy más hatóság megkeresését. Fontos megjegyezni azt a gyakorlatot is, hogy a felettes szervek felé történő tájékoztatás nem pusztán a TIK rendszerén keresztül valósul meg, hanem azzal párhuzamosan a szervek vezetői rövid úton, szóban is jelentést tesznek előljáró parancsnokuk részére. Ez még inkább előtérbe helyezi a pontos és minden részletre kiterjedő adatszolgáltatást, amelyet a párhuzamos csatornákon keresztül tett jelentésekkel ellenőriznek, összevetnek.

A TIK ügyeletesére felé történő jelentés a rendkívüli esemény, az elkövetett cselekmény jellegétől függően azon alapinformációk és kérdések tisztázására kell hogy kiterjedjen, amelyek az esemény kivizsgálásához, a jog- és szakszerűség megítéléséhez, az elkövetett cselekmény minősítéséhez szükségesek. Ezek lényegében lefedik a kriminalisztika alapkérdéseit.

7.3.2. Egységek kezelése, közterületi állomány helyszínre küldésének protokollja

A tevékenységirányítás többszereplős együttműködését támogató informatikai háttérrel a Robotzsaru Neo menüpontjaként működő tevékenységirányítási rendszer (röviden: TIR) biztosítja. A TIR-rendszert a helyi szervek szolgálatparancsnokai és TIK ügyeletesei együttesen használják. A TIR-rendszerben rögzítik az adott napszakban közterületre vezényelt állományt a részükre felszereléseként kiadott GPS-jeladóval ellátott technikai eszközök alapján. A TIR-rendszeren keresztül TIR-térkép működtethető, amely a TIK szolgálati helyiségeiben kivetítve térképes alrendszeren mutatja a szolgálatban lévő egységek elhelyezkedését és szolgálati elfoglaltságát, segítve azok koordinálását. A TIK ügyeletesei a TIR-esetirányítás alkalmazásával kezelik a hívás-

fogadó központokból elektronikus úton érkező esetlapokat. A TIR-rendszer kiesése, leállása esetén a tevékenységirányítási központ állománya a Safe TIR tartalék rendszerre áll át.

A TIR-térkép alkalmazása során *alapvető elvárásként fogalmazódik meg, hogy valamennyi GPS-jeladóval rendelkező egység látható legyen a TIR-térkép felületén.* Azoknál a rendőri szerveknél, ahol a technikai feltételek lehetővé teszik a közterületi szolgálatot ellátók helyzetének meghatározását, az érintett állomány tagjainak aktuális pozícióját ilyen módon is folyamatosan figyelemmel kísérik. A közterületi szolgálat ideje alatt a szolgálati gépjárműbe szerelt EDR-rádiót, illetve a kézi EDR-rádiókba épített helymeghatározót *folyamatosan bekapcsolt állapotban kell tartani;* kikapcsolása fegyelmi eljárást von maga után. Amennyiben a közterületi tevékenységbe bevont jármű digitális képrögzítő eszközzel felszerelt, azt a szolgálat ellátása alatt folyamatosan használni kell.

A szolgálatparancsnok köteles a TIR-rendszerben a következő napszakban szolgálatot teljesítő egységeket, szolgálat közben pedig az aktuális változásokat rögzíteni. A rögzítésnek ki kell terjednie a TIR-egység hívónevére, a GPS-eszköz hívószámára, a szolgálati gépjárműbe szerelt EDR hívószámára, a szolgálati gépjármű rendszámára, a járőrközfetire, a kézi EDR hívószámára. Szintén a szolgálatparancsnok feladata az egységek státuszának elsődleges beállítása. A státusz a rendőri egység állapotára utal, kiderül belőle, hogy a tevékenységirányítási központ ügyeletes küldheti-e a tagállomást, és egy prioritási sorrendet is mutat, amely jelzi, hogy milyen sorrendben küldhetők a tagállomások. *Az egyes státuszok a könnyebb felismerhetőség érdekében a TIR-térkép felületén különböző színekkel vannak jelölve.* A szolgálatparancsnok státuszállítási mechanizmusa nem lehet öncélú, nem tartalékolhat feleslegesen rendőri erőket. A rendőrkapitányságok saját tagállomásainak prioritási szintjeit a Robotzsaru Tevékenységirányítási rendszer Szolgálatirányítói tevékenységek Egységek kezelése menüpontban állíthatják be. Lehetőség van a színek megadása mellett szöveges magyarázat hozzáfűzésére is.

A TIK-tevékenységen belül az egyes egységek különböző fontossági sorrend alapján kerülnek sorra a címküldésben, ezt a prioritást a TIR-térkép felületén színekkel is jelölik. A fontossági sorrend az alábbi:

- rendőrkapitányság küldhető járőre (zöld színek);
- rendőrkapitányság egyéb feladatot ellátó egysége (kék színek);
- rendőrkapitányság nem küldhető státuszú tagállomásai (szürke színek).

Fenti fontossági sorrendben az egyéb feladatot ellátó egységek jellemzően a körzeti megbízotti szolgálat vagy a bünygyi szolgálati ág közterületi járőrszolgálatától elkölönölten tevékenykedő beosztottjai, míg nem küldhető státuszt a szolgálatparancsnokok vagy a mozgóőri szolgálatot ellátó állomány kap, akiket a feladat ellátásától csak a legvégső esetben lehet elvonni. A fentiek alapján biztosítható a rendőrkapitányságoknál a helyi szinten jelentkező feladatok maradéktalan végrehajtása (például elővezetések, kísérések végrehajtása, közreműködés végrehajtási eljárásban stb.), valamint a TIK-be vezényelt egységek rendelkezésre állása. Lehetőség szerint a rendőrkapitányságokon a bünygyi csoport vezetőjének beosztása mellett a bünygyi szolgálati ághoz tartozó egységeket, a forró nyomos bünygyi állományt, a bünygyi technikai szemle bizottságot vagy a közterületi szolgálatot ellátó bünygyi állományt is rögzíteni kell, az egységet – ha feladatellátásuk megengedi – GPS-helyzetmeghatározóval rendelkező EDR kézi rádióval is el kell látni. További színek segítik a TIK ügyeletesét abban, hogy az egyes tagállomások tevékenységét első ránézésre is felismerjék. Így lila színekkel rendelkezik a küldésre kijelölt, pirossal a küldésben lévő, narancs színekkel az intézkedő, sötétkékkel a rendőrségi épületben írásos tevékenységet végző vagy barna színekkel a munkaközi szünetét töltő tagállomás.

7.3.3. Kapcsolattartás, rádióforgalmazási szabályok

A tevékenységirányítás a TIK ügyeletese és a közterületi szolgálatot ellátó állomány között közvetett módon, rádióforgalmazáson keresztül valósul meg. Ezért elengedhetetlen, és különösen nagy hangsúlyt kell fektetni a jól érthető és egyértelmű utasítások adására, a hivatalos szakmai nyelven folytatott kommunikációra, a kiadott utasítások végrehajtásának visszaellenőrzésére. A beszélgetések rögzítése és későbbi visszahallgathatósága érdekében a *kommunikációt elsősorban EDR-rádióon keresztül, indokolt esetben szolgálati mobiltelefon vagy egyéb telefonkészülék segítségével* kell végrehajtani. A kapcsolattartás során folytatott kommunikációnak rövidnek, lényegre törőnek és tényszerűnek kell lennie. Elfogadhatatlan a rádióforgalmazás nem szolgálati célú használata, a személyeskedő, sértő megjegyzések használata, szubjektív véleménynyilvánítás.

A közös szolgálati feladatot ellátó állomány (egy vagy több rendőrkapitányság közterületi állománya vagy a feladatellátásra összevont állomány) egy rádiócsatornán kommunikál, így elkerülhető az intézkedő tudomására jutott információk többszöri elismétlése és az információvesztés, és az egyes egységek tisztában vannak egymás tartózkodási helyével, intézkedéseivel. A közterületi állomány kötelessége a folyamatos elérhetőség biztosítása. A mindennapi szolgálat ellátása során elvárás a rádióforgalmazás olyan mértékű zárt és biztonságos használata, amely illetéktelen külső személy részére a közölt információkat értelmezhetetlenné teszi. Ezt a célt szolgálja a tagállomások hívónevekkel történő azonosítása, a körözési rendszerben történő ellenőrzés eredményének kódszámokkal történő megadása (a körözési rendszerben nem szereplő adat „00” jelölést kap, a találatok „01–05” kódok között szerepelnek veszélyességi fokozatok alapján növekvő sorrendben), a schengeni információs rendszerben elhelyezett, úgynevezett SIS-találatok kódszámok alapján történő értelmezése.

A TIK felállításával együtt meghatározták az ORFK Rendészeti Főigazgatósága által kiadott kódszótár alkalmazását. A *kódszótár kettős feladatot lát el*. Egyrészt kategorizálja a bejelentéseket, másrészt meghatározza azok prioritásának fokát, egyben azt is, mennyi időn belül köteles a feladattal megbízott tagállomás a helyszínre indulni. Az elvárás egy gyors reagálási képesség szintjének elérése. Ideális esetben a hívásfogadó a bejelentést 2 percen belül továbbítja. A tagállomás helyszínre irányítása további 1 percen belül lehetséges. A késedelem alapvető okai az informatikai rendszer lassulása, elhúzódó telefonbeszélgetés a bejelentővel, szabad tagállomás keresése vagy a szabad tagállomás elérésének valamely akadálya.

A tevékenységirányítás rendszerét támogató, a közterületi szolgálatot ellátó állomány részére a feladatellátáshoz rendszeresített technikai eszközök az EDR-rádióon túl a szolgálati gépjárművekbe szerelt NOVA ipari PC, illetve mobil- (android) eszközök. Ezen eszközök alkalmasak a TIK ügyeletese által rádióforgalmazás útján kiadott címküldések elektronikus fogadására, az intézkedések során – jogosultság esetén – a szükségessé váló adatlekérések végrehajtására. Az eszközök rendelkezésre állása esetén ezek használata képezi az adatlekérdezések elsődleges módját, csak valamely működési zavar miatt lehet az ügyeleteshez fordulni. A rohamos technikai fejlődéssel a beszerzések és fejlesztések a mobil (kézi) androideszközök alkalmazásának irányába haladnak. Ezek a lényegében rendőrség által alkalmazott informatikai programokkal ellátott smarteszközök gyalogos szolgálat ellátása esetén is használhatók, biztosított velük arcképes nyilvántartás elérése vagy rendszámfelismerő rendszer alkalmazása is. A közterületi állomány önállóságával arányosan csökkenthető a TIK-ügyeletések, valamint a rádiócsatornák forgalmazás miatti leterheltsége.

7.3.4. A TIK és a törzs kapcsolata

Ideiglenes jelleggel és részben azonos irányítási feladatrendszerrel, de az egyes TIK-ektől elkülönülten és függetlenül kerül sor törzs felállítására és működtetésére. Azokban az esetekben, amikor a napi szolgálatteljesítéssel együtt járó feladatokon túl, tervezett (például állami ünnepség, rendezvénybiztosítás) vagy váratlan események (például rendkívüli időjárási viszonyok, katasztrófa, zavargás) bekövetkezése miatt a működési kapacitást meghaladó feladatok hárulnak a közterületi szolgálatot ellátó állományra és ezáltal az ügyeleti szolgálatokra is, az esemény kezelésére, biztosítására nagyobb létszámú állomány vezénylésére, az állomány tevékenységének kezelésére, irányítására pedig központi irányító szerv, törzs alkalmazására kerül sor. A feladatok megosztása során a TIK ügyeleteinek figyelme a napi szolgálati feladat ellátására korlátozódik, az állampolgári bejelentésekre történő reagálással, címküldéssel. Mivel a napi szolgálatellátás tisztán nem különíthető el a törzs működését érintő eseményektől, elengedhetetlen a folyamatos együttműködés, információcsere. Ideális esetben – a szolgálati hely kialakításától függően – az egy légtérben működő törzs és TIK a kapcsolattartást és kommunikációt közvetlenül a legkisebb idő- és információvesztéssel tudja végrehajtani. *A törzs a működését érintő eseménnyel kapcsolatos döntésekben a TIK felettes szerveként működik*, a TIK ügyeletvezetőjén keresztül utasítást adhat az érintett tagállomások irányítására vonatkozóan.