

Jednotný systém tiesňového volania v Maďarsku

Anotácia: Autor sa v publikovanom článku zaoberá krátkou históriou výstavby jednotného systému tiesňového volania, a predovšetkým spôsobom jeho prevádzkovania v súčasnosti. Autor taktiež rozoberá základné pojmy, ktoré sú používané v danom systéme a následne prezentuje tie úlohy, ktoré plnia ústredia na prijímanie volaní. Autor predstavuje aj spôsoby a druhy tiesňových volaní, ako aj spôsoby ich selektovania na ústrediach tiesňového volania. Analyzuje činnosť troch základných štátnych organizácií, ktoré nesú hlavnú zodpovednosť v jednotnom systéme tiesňového volania. V neposlednom rade uvádza zoznam ďalších inštitúcií a organizácií, ktoré participujú na riešení poskytovania pomoci ľuďom v tiesni.

Kľúčové slová: jednotný systém tiesňového volania, policajný zbor, hasiči, zdravotná záchranná služba, ústredie na prijímanie volaní, operátor, mimoriadna udalosť, čísla tiesňového volania.

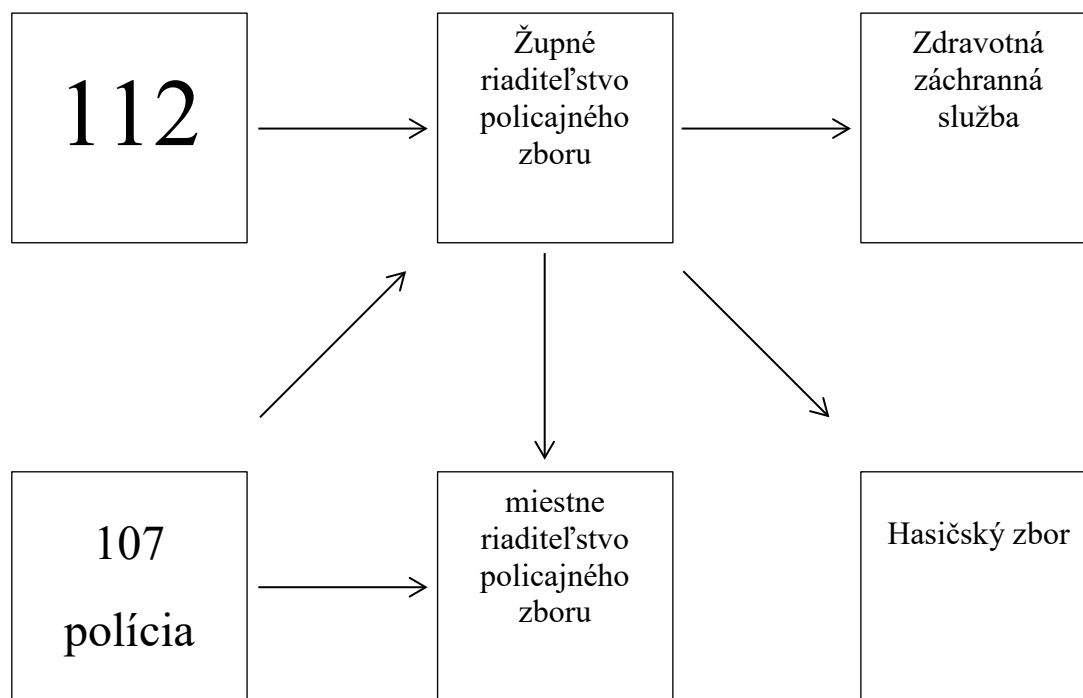
Súčasný projekt jednotného systému tiesňového volania (ďalej len "ESR-112")¹ sa začal realizovať nariadením vlády č. 1312/2011. V Maďarsku totiž už od roku 1999 existovala linka 112, ale nebol ku nej vybudovaný príslušný, moderný informačný systém, čím linka tiesňového volania slúžila len ako jedna zo služieb v danom segmente ľudskej činnosti. Tiesňové volania na čísle 112 boli prijímané na župných riaditeľstvách policajného zboru odkiaľ boli informácie zasielané tým organizáciám, ktorých zásah bol potrebný na záchranu života, zdravia, majetku a životného prostredia.

Maďarsko, oproti vyspelým krajinám Európskej únie, výrazne zaostávalo v prijímaní tiesňového volania, narábaní s prijatými informáciami, ako aj v súčinnosti medzi jednotlivými záchrannými zložkami. Preto cieľom vládneho nariadenia bolo dosiahnuť obdobný stav, ktorý bol v tej dobe už unifikovaný vo viacerých členských krajinách Únie. Vláda stanovila termín vybudovania ESR-112 do konca roka 2013. Systém však bol do dnešnej podoby vybudovaný postupne. Dokumentuje to aj skutočnosť, že štátne orgány na obranu pred katastrofami vstúpili do ESR-112 v roku 2015 a zdravotná záchranná služba až v roku 2017.

Systém tiesňového volania pred zavedením projektu Európskej únie je znázornený na ďalšej strane.

*) Autor článku sa v Maďarskej republike každoročne zúčastňuje (2015 - 2019) cvičení orgánov krízového riadenia.

¹ V Maďarsku sa namiesto pojmu integrovaný záchranný systém používa pojem „jednotný systém tiesňového volania“, ktorý má skratku ESR-112.



Systém tiesňového volania v gescii policajného zboru pred zavedením jednotného systému tiesňového volania (šípky znázorňujú informačný tok).

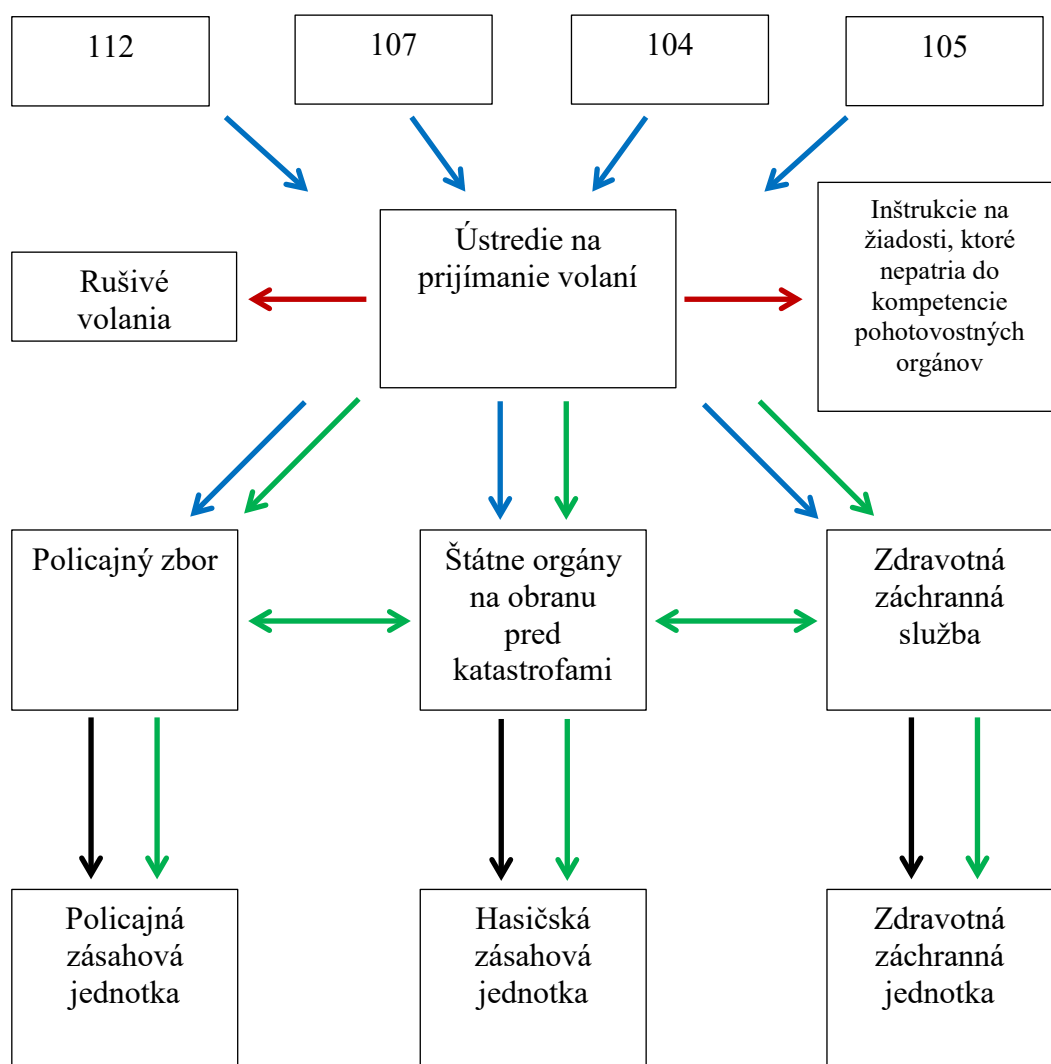
Výkon personálu, ktorý obsluhoval tiesňové volania na čísle 112 sa nezaobišiel bez chýb. Dokumentujú to viaceré publikované články o neskorom poskytnutí neodkladnej zdravotnej pomoci. Daným stavom sa zaoberala aj vláda (v roku 2015), ktorá uložila viacerým kompetentným ministrom prijať opatrenia na skvalitnenie záchranného systému s tiesňovým volaním na čísle 112.

V súvislosti s vybudovaním moderného systému ESR-112 sa rozhodlo aj o modernizovaní informačných systémov existujúcich operačných stredísk tiesňového volania: hasičského zboru (č.105), polície (č.107) a zdravotnej záchrannej služby (č.104).² Súčasne sa pristúpilo k modernizovaniu informačného systému štátnych orgánov obrany pred katastrofami (obdoba orgánov civilnej ochrany v Slovenskej republike)³. Zároveň sa pristúpilo k odbornej a jazykovej príprave operátorov ESR-112. Dokumentuje to aj skutočnosť, že sú pripravovaní na zvládnutie odpovedí i v jazyku anglickom a v pohraničí by mali dokázať prijímať tiesňové volania aj v jazyku používanom v susednej krajine.

ESR-112 umožňuje v prípade zásahu komunikáciu medzi tromi záchrannými orgánmi: štátnymi orgánmi obrany pred katastrofami (pod túto zložku patrí štátny hasičský zbor), políciou a zdravotnou záchrannou službou. V prípade katastrofy, rozsiahlej havárie je k dispozícii aj bezprostredná video komunikácia.

² Tieto čísla tiesňového volania sú v Maďarsku stále v platnosti.

³ Orgány „obrans pred katastrofami“ patria do pôsobnosti rezortu vnútra. Sú zastrešené Celorepublikovým generálnym riaditeľstvom pre obranu pred katastrofami a majú vybudované svoje regionálne (župné) a miestne štruktúry. Hlavnou náplňou činnosti týchto štátnych orgánov je civilná ochrana, ochrana pred požiarimi a priemyselná bezpečnosť.



System tiesňového volania po zavedení jednotného systému tiesňového volania.

Pozn.: modrá šípka – telefonický hovor, zelená – prenos informácií z elektronického listu, čierna – prenos informácií cestou jednotného rádiového systému

Pre činnosť záchranných zložiek podieľajúcich sa na plnení úloh ESR-112 bolo rozhodujúce nariadenie vlády č. 361/2013. Skôr než sa však chceme zaoberať kompetenciami a úlohami orgánov v tomto systéme, je nevyhnutné si ozrejmiť obsah pojmového aparátu, ktorý sa používa v podmienkach pohotovostných orgánov v Maďarsku.

Medzi **základné pojmy** pre činnosť prijímateľa tiesňového volania patria nasledujúce výrazy:

1. **ohlasovateľ** – v prípade tiesňového volania, je to fyzická osoba požadujúca pomoc na riešenie konkrétnej udalosti alebo technický systém schopný iniciovať tiesňové volanie.
2. **Iné nebezpečné okolnosti** – sú situácie spôsobené človekom, zvieratám, technickým zlyhaním, živelnou pohromou, nehodou, chorobou alebo fyziologickými procesmi, ktoré vedú k ohrozeniu života, telesným zraneniam, poškodeniu majetku a vážnemu poškodeniu alebo ohrozeniu prirodzeného alebo človekom vytvoreného prostredia. Sú to súčasne situácie, ktoré ohlasovateľ alebo osoby v jeho blízkosti nie sú schopné vyriešiť sami bez pomoci sieťových prevádzkovateľov, štátnych orgánov vrátane štátnych pohotovostných orgánov.

3. **Elektronický list:** elektronický záznam tiesňového volania, ktorý obsahuje údaje automaticky generované systémom prijímania hovorov a zaznamenané operátorom.
4. **Ústredie na prijímanie volaní** - organizačná jednotka zriadená pre všeobecné policajné úlohy⁴, ktorá je zodpovedná za prijímanie, predbežnú kontrolu, spracovanie tiesňových volaní, ako aj úloh spojených s prenosom volaných správ.
5. **Systém na prijímanie volaní** - informačný a informačno-technologický systém používaný v **ústredí na prijímanie volaní**, ktorý je schopný prijímať, zaznamenávať a prenášať volania, signály a informácie, ako aj určovať geografickú polohu ohlasovateľa.
6. **Operátor** - fyzická osoba prijímajúca hovory v ústredí tiesňového volania.
7. **Pohotovostné orgány** - zdravotná záchranná služba, orgány obrany pred katastrofami⁵ a orgán zriadený na plnenie všeobecných policajných úloh.
8. **Systém na riadenie záchrany** - počítačom podporovaný systém, ktorý zabezpečuje prijímanie hlásení, riadenie činností a tok zdrojov, ako aj zber informácií zdravotného charakteru.
9. **Tiesňové volanie** – volanie iniciované fyzickou osobou alebo technickým systémom, ktorý je schopný iniciovať tiesňové volanie. Ide o volanie, ktoré musí obsahovať informáciu o mimoriadnej udalosti alebo o inej nebezpečnej okolnosti.
10. **Čísla tiesňového volania** – čísla, ktoré zabezpečujú bezplatné spojenie s pohotovostnými orgánmi (104 - zdravotná záchranná služba, 105 - hasiči, 107- policajti, 112 - jednotné európske číslo tiesňového volania).
11. **Linka tiesňového volania** - čísla tiesňového volania, ako aj informačné a technické zariadenia, ktoré sú spôsobilé na oznámenie mimoriadnej udalosti a na vyžiadanie pomoci.
12. **Mimoriadna udalosť**⁶ - je situácia spôsobená človekom, zvierat'om, technickou chybou, živelnou pohromou, nehodou, chorobou alebo fyziologickými procesmi. Ide o situácie, ktoré majú za následok ujmu na zdraví, škodu na majetku, vážne poškodenie alebo ohrozenie prírodného a človekom vytvoreného prostredia. Súčasne ide o situácie, ktoré bez pomoci pohotovostných služieb nie je možné samostatne zdolať zo strany fyzickej osoby žiadajúcej pomoc alebo osobami v jej bezprostrednom okolí.
13. **Rušivé volanie** - je použitie linky tiesňového volania, ktoré svojou povahou nie je tiesňovým volaním a neprimerane bráni správne mu použitiu tiesňových liniek. Ide najmä:
 - a) o oznámenia, žiadosti o informácie, ktoré nespádajú do kompetencie orgánov pohotovostného systému,
 - b) o oznámenia poplašnej - falošnej povahy, ktoré môžu zapríčiniť zbytočnú reakciu pohotovostných orgánov,
 - c) volanie alebo signál, ktorý nastal náhodne alebo technickou chybou,
 - d) tiesňové volanie z mobilného telefónu bez použitia SIM karty.

⁴ Vládné nariadenie 361/2013 definuje ešte ústredie na prijímanie volaní ako organizačnú jednotku zriadenú pre všeobecné policajné úlohy vzhľadom na to, že ústredia boli pôvodne zriadené na župných riaditeľstvách policajného zboru.

⁵ Orgány obrany pred katastrofami zastrešujú aj hasičský zbor.

⁶ Pojem mimoriadna udalosť v maďarskom vládnom nariadení 361/2013 je z hľadiska jeho obsahu približne totožná s pojmom mimoriadna situácia podľa Zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 42/1994 o civilnej ochrane obyvateľstva Z. z.

Úlohy ústredí na prijímanie volaní

V prvom rade prijímajú a vyhodnocujú tiesňové volania na tiesňovej linke. Na základe obsahu tiesňového volania - v prípade urgentnej potreby - sprostredkujú informačno-komunikačnými prostriedkami živý hovor a elektronický list tým orgánom, ktoré majú oprávnenie narábať so získanými údajmi. Ide o pohotovostné orgány, prevádzkovateľov sieťových odvetví, ako aj o ďalšie kompetentné štátne orgány a úrady. V kompetencii ústredí na prijímanie volaní je i monitorovanie činností týchto orgánov a úradov, ktoré prevzali žiadosti ohlasovateľa a vykonávajú zásah.

V prípade tiesňového volania zdravotného charakteru sprostredkujú živý hovor ohlasovateľa a pošlú vyplnený elektronický list príslušnému regionálnemu ústrediu riadenia zdravotnej záchrannej pomoci.

Internetová stránka ESR-112

Systém na prijímanie volaní prevádzkuje aj internetovú domovskú stránku pod doménou: 112.hu. Systém na prijímanie volaní automaticky identifikuje údaje tých ohlasovateľov, ktorí na domovskej stránke 112.hu sa už skôr zaregistrovali alebo disponujú tzv. klientskou registráciou. Záujemca o registráciu na domovskej stránke 112. hu musí uviesť nasledujúce údaje:

- a) priezvisko a krstné meno,
- b) rodné priezvisko a rodné krstné meno,
- c) miesto narodenia,
- d) dátum narodenia,
- e) rodné priezvisko a rodné krstné meno matky,
- f) štátne občianstvo,
- g) používané meno,
- h) elektronická adresa,
- i) číslo telefonickej linky alebo číslo mobilného telefónu.

Ústredia na prijímanie volaní a pohotovostné orgány neodkladne posielajú informácie prevádzkovateľovi domovskej stránky za účelom aktualizácie jej obsahu. Účelom prevádzky domovskej stránky 112.hu je okrem iného skvalitniť poskytovanie urgentnej pomoci tým fyzickým osobám, ktoré majú obmedzené komunikačné schopnosti. Podľa nariadenia vlády č. 361/2013 sa internetová stránka mala sprevádzkovať ku dňu 1. januára 2014.

Spôsoby prijímania tiesňového volania.

Ústredia na prijímanie volaní preberajú tiesňové volania z územia Maďarska. Ústredia na prijímanie volaní identifikujú zemepisné miesto tiesňového volania, telefónne číslo komunikačného prostriedku a identitu ohlasovateľa. V ústredí sa uskutočňuje aj zobrazenie identifikovaných údajov na mapovom rozhraní a na elektronickom liste.

V ústrediach na prijímanie volaní sa oznámenia automaticky zaznamenajú a spracúvajú prostredníctvom elektronického listu. V ňom sa zaznamená číslo telefónu, z ktorého sa uskutočnilo tiesňové volanie, zemepisné miesto ohlasovateľa a čas tiesňového volania. Systém na prijímanie volaní uskutočňuje aj hlasový záznam o tiesňových volaniach, z ktorého je možné poskytovať oprávneným užívateľom zákonom určené údaje.

Operátor tiesňového volania kladie otázky ohlasovateľovi a získané informácie zaznamenáva do elektronického listu. Ďalej, pokiaľ je to možné, zaznamenáva zákonom stanovené osobné údaje ohlasovateľa, miesto tiesne alebo nebezpečnej okolnosti, popis tiesne alebo nebezpečnej situácie, ako aj ďalšie dôležité informácie a údaje. Na základe obsahu žiadosti o pomoc môže operátor určiť, či ide o novú udalosť alebo riešenie udalosti pripojí už ku existujúcej udalosti. V neposlednom rade operátor môže tiesňové volanie samostatne riešiť avšak musí zaznamenať dôvody svojho konania.

Ak ohlasovateľ osobne alebo nie cestou tiesňovej linky požiada o pomoc priamo pohotovostný orgán (napríklad miestne oddelenie polície) príslušné ústredie na riadenie zásahu (napríklad župné riaditeľstvo policajného zboru) zaznamená danú skutočnosť do systému na riadenie záchrany. Následne systém automaticky odošle informáciu do ústredia na prijímanie volaní. Ústredie na riadenie zásahu takým spôsobom môže monitorovať proces riešenia žiadosti ohlasovateľa. Konkrétne ide o monitorovanie vývoja mimoriadnej udalosti, iných nebezpečných okolností, prípadne ústredie na riadenie zásahu môže iniciovať zásah ďalších pohotovostných zložiek, štátnych orgánov a organizácií.

Druhy tiesňových volaní a ich prvotná selekcia

1. Ak na základe tiesňového volania je **potrebný zásah pohotovostného orgánu**, operátor odošle elektronický list a v prípade potreby prepne tiesňové volanie na príslušný pohotovostný orgán.

2. Ak na základe tiesňového volania je na mieste nebezpečnej okolnosti **potrebný zásah prevádzkovateľov inžinierskych sietí, štátnych orgánov a ďalších kompetentných organizácií**, za ich vyrozumie je zodpovedný operátor.

3. Ak na základe volania nie je potrebný zásah, operátor poskytne volajúcemu príslušné inštrukcie⁷ alebo volanie zaeviduje ako rušivé.

Spolupráca medzi ústrediami na prijímanie volaní a pohotovostnými orgánmi na strane jednej a prevádzkovateľmi inžinierskych sietí, štátnymi orgánmi a kompetentnými organizáciami na strane druhej.

Nižšie uvedené orgány a organizácie sú povinné prevádzkovať telefónne číslo na ktorom 24 hodín denne sú schopné prijímať volania od štátnych pohotovostných orgánov a ústredí na prijímanie volaní. Ide o nasledujúce orgány a organizácie:

1. Ministerstvo ľudských zdrojov Maďarska,
2. Ministerstvo obrany Maďarska,
3. Ministerstvo zahraničných vecí a zahraničných hospodárskych vzťahov Maďarska,
4. Národný daňový a colný úrad,
5. Celoštátne veliteľstvo väzenskej stráže,
6. Celoštátne riaditeľstvo cudzineckého úradu,
7. Celoštátne riaditeľstvo vodného hospodárstva,
8. Územné riaditeľstvá vodného hospodárstva,
9. Celoštátna hlavná správa ochrany životného prostredia,
10. Celoštátne riaditeľstvo vodného hospodárstva,
11. župné vládne orgány pre úsek riešenia problematiky ochrany životného prostredia,
12. riaditeľstvá národných parkov,
13. Celoštátna služba pre zásobovanie krvou,
14. Celoštátny úrad pre atómovú energiu,
15. Celoštátna meteorologická služba,

⁷ Napríklad ak vodič motorového vozidla na ceste si nevie rady s opravou auta a zavolá na ESR-112 dostane inštrukciu, aby si zavolať odťahovaciu službu.

16. Výskumný ústav hvezdársky a vedy o Zemi, Geodetický a geofyzikálny ústav,
17. orgán dopravnej bezpečnosti,
18. nezisková, uzatvorená akciová spoločnosť maďarských štátnych ciest,
19. dispečerská skupina na budapeštianskom ústredí pre verejnú dopravu,
20. uzatvorená akciová spoločnosť pre obsluhu štátnych diaľnic,
21. uzatvorená akciová spoločnosť maďarských štátnych železníc,
22. miestne a regionálne dopravné podniky,
23. distribútori zemného plynu, prevádzkovatelia plynovodov a ropovodov,
24. prevádzkovatelia zásobníkov ropy, ropných produktov a plynu,
25. schvaľovatelia elektrických sietí v zmysle zákona o elektrickej energii,
26. spoločnosti zabezpečujúce zásobovanie vodou a kanalizačné služby,
27. spoločnosti poskytujúce mediálne služby,
28. telekomunikácie.

Záver

V Maďarsku sa v priebehu poslednej dekády podarilo vybudovať funkčný jednotný systém tiesňového volania. Za pozitívne je možné hodnotiť dobrú legislatívnu rozpracovanosť problematiky vo vládnom nariadení č. 361/2013. Inšpiratívne je i zriadenie internetovej domovskej stránky pod doménou: 112.hu. Efektívnosť jednotného systému je neustále v pozornosti nielen kompetentných štátnych orgánov, ale aj predmetom skúmania zo strany štátnej Národnej univerzity verejnej správy v Budapešti.

Literatúra

Právne predpisy

2011. évi CXXVIII. Törvény a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról. (Zákon č. 128/2011 o obrane pred katastrofami v znení neskorších novelizácií zákonov k nemu súvisiacich.)
- 361/2013. (X. 11.) Kormány Rendelet a segélyhívásokat fogadó szerv hatásköréről, feladatairól, továbbá feladatai ellátásának részletes szabályairól. (Nariadenie vlády č. 361/2013 (X.11.) o kompetencii, úlohách a podrobných pravidlách vykonávania povinností orgánov prijímajúcich tiesňové volania.)
- 20/2012. (XI. 30.) ORFK utasítás a Tevékenység-irányítási Központok átmeneti működéséről és egyes ORFK utasítások módosításáról. (Pokyn Celorepublikového riaditeľstva policajného zboru č. 20/2012 (XI.30.) o prechodnej prevádzke operačných ústredí a o novelizácií jednotlivých pokynov Celorepublikového riaditeľstva policajného zboru.)
- 15/2013. (IV. 24.) ORFK utasítás az általános rendőrségi feladatok ellátására létrehozott szerv ügyeleti szolgálata és a közreműködésével teljesítendő jelentési és tájékoztatási kötelezettség rendjéről. (Pokyn Celorepublikového riaditeľstva policajného zboru č. 15/2013 (IV.24.) o pravidlách fungovania pohotovostnej služby zriadenej na vykonávanie všeobecných policajných úloh a o jeho ohlasovacích a informačných povinnostiach.)

57/2013. (XII. 21.) ORFK utasítás az általános rendőrségi feladatok ellátására létrehozott szervezeti-irányítási központjai, egyes rendőri szervek ügyeletei, valamint a segélyhívásokat fogadó központok egységes működéséről. (Pokyn Celorepublikovéhó riaditel'stva policajnéhó zboru č. 57/2013 (XII.21.) o jednotnej činnosti operačných stredísk určených na plnenie všeobecných policajných úloh, jednotlivých policajných službukonajúcich orgánov a ústredí na prijímanie tiesňových volaní.)

Zákon č.42/1994 Z. z. o civilnej ochrane obyvateľstva.

Elektronické zdroje:

<http://e-call.hu/112sos/>

Key words: Unified Emergency Call System, Police Force, Firefighters, ambulance, call center, operator, emergency event, emergency numbers.

Summary

In Hungary, a functional unified emergency system has been built up during the last decade. A good legislative development of the issue in government Regulation No 361/2013 can be considered as positive. Inspiring is also the establishment of the Internet home page under the domain: 112.hu. The effectiveness of the unified system is constantly in the attention of not only the competent national authorities, but also the subject of a review by the National University of Public Service of Budapest.

Kornel Kister, CSc.

Katedra verejnej správy a krízového manažmentu

Akadémie PZ v Bratislave

e-mail: kornel.kister@minv.sk

Recenzent: mjr. Ing. Marian Suja, PhD.