

TÁJÉKOZTATÓ ANYAG
az egységes európai és a nemzeti segélyhívó számok használatával kapcsolatos
tudnivalókról

Az Európai Unió területén 1991 óta működik a 112-es segélyhívószám, amely az Európa Tanács szándékai szerint az Unió polgárai számára minden tagállamban azonos elvek alapján biztosítja az egységes kapcsolatfelvétel lehetőségét a segítséget nyújtó készenléti szervezetekkel. A 112-es szám szinte egész Európában, így Magyarországon is ingyenesen hívható vezetékes illetve mobil telefonról.

Magyarországon a nemzeti segélyhívószámokat nem szüntették meg. A nemzeti segélyhívószámokon (104 mentők, 105 katasztrófavédelmi szerv és 107 általános rendőri feladatok ellátására létrehozott szerv), mind pedig az egységes európai segélyhívószámon (112) kezdeményezett hívásokat országosan a Szombathelyi és a Miskolci Hívásfogadó Központ 112-es hívásfogadó operátorai (a továbbiakban: operátor) kezelik.

2014. március 13. és 2017. március 31. között a hívásfogadó központok mindösszesen 14 469 144 hívást kezeltek, amelyből 2 952 786 volt a valós segélyhívások, 1 559 736 az információt kérő hívások, 94 291 a rosszindulatú hívások. 9 862 331 pedig az egyéb, intézkedést nem igénylő hívások száma. A hívásfogadó központba érkező hívásokból még mindig közel 70 % az, ami nem igényel intézkedést.

Csak és kizárólag emberi életet, anyagi javakat és a környezetet veszélyeztető, valós veszélyhelyzetben lehet hívni a segélyhívó számot, ezáltal kérni a mentők, katasztrófavédelem/tűzoltóság vagy rendőrség beavatkozását.

A vészhelyzet szubjektív fogalom, így azt nem lehet pontosan meghatározni, azonban az alábbi néhány példa arra vonatkozik, hogy a készenléti szervezeteknek milyen esetekben van vagy lehet intézkedési kötelezettségük:

- közvetlen vagy közvetett életveszély áll fenn, az érintett nagy mennyiségű vért veszít, láthatóan nem kap levegőt, eszméletvesztés után nem tér magához, csillapíthatatlan fájdalma van, baleset, súlyosabb sérülés érte (csonttörés, elállíthatatlan vérzés), zavaritá válik, nem lehet vele kommunikálni, ön- illetve közveszélyes;
- az állampolgár súlyos, emberi élet(ek)et veszélyeztető közúti, légi, vasúti, vízi balesetet szenvedett vagy annak résztvevője;
- több ember halálát okozó járványos megbetegedés, mérgezés vagy kábítószer-túladagolása esetén, radioaktív sugárzás, vagy veszélyes anyag kiáramlása miatt;
- az állampolgárok életében jelentős fennakadás, emberi élet(ek)et veszélyeztető esemény történt (tűz, földrengés, árvíz, vihkár, épületomlás, gázszivárgás, szélsőséges meteorológiai helyzet);
- valamilyen bűncselekmény szemtanúja, sértettje (pl.: emberölés, fegyveres rablás, lopás, garázdaság, verkedés);

- eltűnt vagy öngyilkos szándékú személy megtalálásához kér segítséget a bejelentő, ismeretlen kisgyermek találásáról, kánikulában zárt gépkocsiban hagyott kisgyermekről vagy állatról, rendkívüli időjárási viszonyoknál hajléktalan személy közterületen alvásáról van információja;
- a közlekedési jelzések megrongálódását, működésképtelenségét vagy egyéb vészhelyzeteket (pl.: gyerekek köveket dobálnak az autópályára), közlekedési akadályokat (pl.: közút veszélyes szennyeződése), közüzemi zavarokat (pl.: leszakadt veszélyes, szikrázó villanyvezeték, útestre kidőlt fa, ami a közlekedést akadályozza) észlel a bejelentő;
- rendkívüli halál történik (pl.: vízből kivetett elhunyt személy találása), körözött vagy elővezetni kívánt személy, vagy körözött tárgy (gépjármű, ékszer) hollétéről van információja, talált tárgyról, elhagyott „gyanús csomagról”, állatról, esetleg állandóőrök, házaló ügynökök, házaló adománygyűjtők működéséről van tudomása.

Mi a teendő segélyhívás kezdeményezésekor?

A segélyhívást fogadó operátor bejelentkezése után röviden, világosan, érthetően el kell mondani, hogy mi történt. Fontos, hogy a bejelentő megőrizze a nyugalmát és elmondja a nevét, címét, visszahívható telefonszámát. Az operátornak az esemény típusától függően – annak érdekében, hogy egyértelműen kiderüljön, melyik készenléti szerv beavatkozására van szükség – további információkat kell kérdeznie az állampolgártól. Az operátor által feltett kérdésekre a minél gyorsabb segítségnyújtás érdekében, egyértelmű, lényegre törő válaszokat adjon.

Az operátor által feltett legfontosabb kérdések:

- Hol történt az esemény?
- Mi történt?
- Kinek van szüksége segítségre?
- A bejelentő milyen telefonszámon hívható vissza?
- Van-e közvetlen életveszély?
- Vannak-e sérültek? Hány sérült van?
- Folyamatban van-e még az esemény, ha nem, akkor mennyi idő telt el az esemény és a bejelentés bekövetkezése között?
- Van-e tűzre utaló jel?
- Szükség van-e műszaki mentésre vagy útlezárásra, forgalomirányításra?

Fontos, hogy az állampolgár a bejelentés során a **lehető legpontosabban határozza meg az esemény helyszínét**, egyértelmű cím hiányában annak megközelítési módját.

Ezekben az esetekben **NEM** kell a segélyhívó számokat hívni:

- Valótlan esemény bejelentése.
- Rosszindulatú hívás kezdeményezése.
- Elfelejtette a PIN kódját.
- Szórakozni vagy játszani szeretne a telefonvonaljal.
- Csak a telefon működőképességét szeretné kipróbálni.
- Kizárólag anyagi kárral járó közlekedési baleset, ahol a résztvevők meg tudnak egyezni a felelősség kérdésében.
- Közlekedési információ kérése.
- Jogi tájékoztatás céljából.
- Általános információ kérése.
- Magántulajdonban lévő ingatlan tetőszerkezetének megrongálódása, amennyiben életveszély nem áll fenn.
- Épületről járdára leomlott vakolat, amennyiben életveszély nem áll fenn.
- Belviz okozta vízkár.
- Közterületi tűzcsapok meghibásodása.
- Magántulajdonban lévő ingatlanon kidőlt fa által okozott káreset, amennyiben életveszély nem áll fenn.
- Darázsirtás és méhbefogás érdekében, amennyiben életveszély nem áll fenn.
- Hozzá tartozó kórházi elhelyezésével kapcsolatos információ kérése.
- Betegszállítással és orvosi ügyeleti renddel kapcsolatos információ kérése.
- Nincs szüksége a rendőrség, katasztrófavédelem/tűzoltóság vagy a mentők azonnali beavatkozására.

Az indokolatlan hívások túlterhelhetik a rendszert, veszélybe sodorva azoknak az életét, akik valóban a készenléti szervek segítségére szorulnak! **Csak indokolt esetben lehet a 112-es segélyhívó számot hívni!**

A szabálysértés tényállásai:

A szabálysértésekről, a szabálysértési eljárásról és a szabálysértési nyilvántartási rendszerről szóló 2012. évi II. törvény 206/C. §-a alapján: Aki az egységes európai segélyhívó számot, illetve a nemzeti segélyhívó számot annak rendeltetésétől eltérő célból, szándékosan felhív, szabálysértést követ el. (Segélyhívó számok rendeltetésétől eltérő igénybevétele)

A szabálysértésekről, a szabálysértési eljárásról és a szabálysértési nyilvántartási rendszerről szóló 2012. évi II. törvény 175. §-a szerint: Aki a hatóságnál vagy közfeladatot ellátó szervnél vészhelyzetről vagy rendzavarásról valótlan bejelentést tesz, szabálysértést követ el. Szabálysértés az is, ha a hamis bejelentés alapján a hatóság vagy a közfeladatot ellátó szerv szükségtelenül a bejelentésben megjelölt helyszínre vonul vagy egyéb intézkedésre kényszerül. (Valótlan bejelentés)

A SIM kártya nélküli telefonról érkező szabálysértő hívás esetén is megállapítható, hogy honnan és milyen készülékről indították a hívást. Ebben az esetben is van lehetőség a szabálysértési eljárás lefolytatására.

Fontos, hogy mindenki csak veszélyhelyzet esetén hívja a 104-es, 105-ös, 107-es és 112-es segélyhívó számot! A segélyhívó számok rendeltetéstől eltérő igénybevétele és a valótlan bejelentés szabálysértésnek minősül, ami akár százötvenezer forintig terjedő pénzbírságot, valótlan bejelentés esetén akár elzárást is vonhat maga után!