



AZ ORFK RENDÉSZETI FŐIGAZGATÓSÁG ÜGYELETI FŐOSZTÁLY 112-ES HÍRLEVELE



MI A 112-ES SEGÉLYHÍVÓSZÁM?

A „112” az Európai Unió tagállamainak a nap 24 órájában hívható segélyhívó száma, mely hívásával azonnali segítség kapható a készenléti szervektől (Rendőrség, Mentőszolgálat, Katasztrófavédelem). A 112-es segélyhívószámot közel 30 évvel ezelőtt az Európai Unió kezdeményezése alapján hozták létre azzal a céllal, hogy a bajbajutottaknak csak egy segélyhívószámot legyen szükséges megjegyezni függetlenül attól, hogy mentőt, tűzoltót vagy rendőrt szeretnének hívni.

A 112-es segélyhívó szám minden nyilvános, vezetékes és mobiltelefonról ingyenesen hívható. A legtöbb mobiltelefonon a 112-es szám a billentyűzár feloldása nélkül is hívható. Abban az esetben is lehet 112-es hívást kezdeményezni, ha nincs hálózat a mobiltelefonon.

HOL FOGADJÁK A 112-ES SEGÉLYHÍVÁST?

Hazánkban Miskolcon és Szombathelyen alakították ki a hívásfogadó központokat, ahol a hívásfogadó operátorok fogadják és szükség esetén onnan továbbítják a bejelentéseket az illetékes, intézkedő készenléti szervek részére.

A hívásfogadó központok átadása:

<http://www.police.hu/hu/hirek-es-informaciok/legfrissebb-hireink/szervezeti-hirek/hivasfogado-kozpontok-atadasa-fotokkal>

Statisztikai adatok a hívásfogadó központok tevékenységéről

<http://www.police.hu/sites/default/files/%C3%9Cgyelet%20SK%202019.%2004.pdf>

SEGÉLYHÍVÁSKOR MIT KELL MINDENKÉPPEN ELMONDANI?

A 112-es segélyhívószám felhívását követően a hívásfogadó központ operátora jelentkezik, aki az alábbi alapinformációkat fogja megkérdezni (a körülmények és a lehetőségek függvényében amennyire lehet nyugodtan, tagoltan és érthetően kell válaszolni):

- a bejelentő neve, telefonszáma;
- az esemény helyszíne;
- mi történt, kinek van szüksége segítségre;
- az esemény kapcsán felmerül-e valakinél közvetlen életveszély;
- esetleges sérültek száma, a sérülés(ek) foka;
- az esemény folyamatban van-e vagy már lezajlott.

MI TÖRTÉNIK, HA VALAKI INDOKOLATLANUL FELHÍVJA A 112-ES SEGÉLYHÍVÓSZÁMOT?

A segélyhívó számok rendeltetéstől eltérő használata és a valótlán bejelentés is szabálysértésnek minősül és pénzbírság megfizetését vonhatja maga után.

Az indokolatlan hívások túlterhelhetik a rendszert, veszélybe sodorva azoknak az életét, akik valóban a rendőrség, mentőszolgálat vagy a katasztrófavédelem segítségére szorulnak:

https://www.youtube.com/watch?v=Lm2V9a3y_Q0

KIEMELKEDŐ ESEMÉNY, BEJELENTÉS

Rendszeresen leírunk egy-egy esetet a hívásfogadó operátorok munkájának bemutatása érdekében, ezzel is szemléltetve szerteágazó, az élet minden területére kiterjedő tevékenységüket.

SEGÉLYHÍVÁS 2019. FEBRUÁR

Egy megtört hangú bejelentő tájékoztatta a hívásfogadó operátort, hogy Budapesten él, vállalkozása csődbe ment, nem tudja fizetni a számláit, tartozásai vannak, ezért elkeseredésében öngyilkos lesz.

A hívásfogadó operátor együtt érzően, empátikus módon, irányított kérdésekkel megtudta a bejelentő nevét, majd a célirányos, irányított kérdésekkel a lakhelyét is, így azt is, hogy hova kell küldeni a segítséget. A bejelentő nagy türelemmel, de határozottan irányította a beszélgetést, amely során több alkalommal nehézségekbe ütközött, ugyanis a bejelentő kissé „törte” a magyar nyelvet nem mindent értett meg, ezzel párhuzamosan kijelentette, hogy nem akar sem mentésirányítóval, sem tevékenységirányítóval beszélni. Volt olyan pontja a beszélgetésnek, amikor elkeseredésében ki akart ugrani az ablakon. Ekkor a hívásfogadó operátor empátikus kérdésekkel a bejelentő családjáról kérdezett, majd a háttérben ugató kutyájára terelte a beszélgetés menetét. A személyes hangvételű beszélgetés elterelte a bejelentőt öngyilkossági szándékától, egyben meg is nyugtatta őt és ezáltal a hívásfogadó operátor elnyerte a bizalmát. Az ezt követő beszélgetés során már lehetett érezni a bejelentő hangján, hogy kezd megnyugodni. A hívásfogadó operátor miközben beszélgetésben tartotta a bejelentőt, párhuzamosan rögzítette a bejelentési adatlapot, azon a megismert releváns információk alapján meghatározta a bejelentő pontos helyzetét és megküldte azt elektronikusan a BRFK Tevékenység-irányítási Központ részére.

Miközben a hívásfogadó operátor szóval tartotta a bejelentőt, megszólalt a kapucsengő, amelyről a bejelentő azt gondolta, hogy a barátnője érkezett meg. A hívásfogadó operátor kérte, hogy addig ne szakítsa meg a beszélgetést, amíg beengedi a barátnőjét. A bejelentő ajtót nyitott, a kikerkező rendőrök átvették a telefont és megköszönték a hívásfogadó operátor segítségét.



Érintetti tájékoztató

Nyilvántartási szám:	29000-148/242/2018.RAV
Adatkezelés megnevezése	Bűnügyi hírlevéllel érintett személyek nyilvántartása
Adatkezelés célja	Partnerek, állampolgárok, szervezetek számára bűnmegelőzési tanácsok továbbítása.
Adatkezelés jogalapja	GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont
Érintettek kategóriái	A bűnügyi hírlevélre jelentkező személyek
Személyes adatok kategóriái	Érintett neve, e-mail címe
Személyes adatok különleges kategóriái, vagy a GDPR 10. cikke szerinti bűnügyi adatok kategóriái	Nincs
Címzettek	Nincs
Adatfeldolgozó neve, képviselője	Nem vesz igénybe
Harmadik országba, nemzetközi szervezet számára történő továbbítás	Nincs
Tárolás időtartama, törlési határidő	Az adatkezelő szerv a személyes adatot az érintett kérésére azonnal törli.
Adatbiztonsági intézkedések általános leírása	A Rendőrség Informatikai Biztonsági Szabályzatában meghatározottak szerint.

A rendőrségi adatkezelő szerv a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja alapján nyilvántartja a bűnügyi hírlevélre igényt tartó személyek személyes adatait a fentiekben meghatározottak szerint.

Az adatok harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére nem kerülnek továbbításra.

Az érintett az adatkezeléshez történő hozzájárulását bármikor visszavonhatja, mely alapján a rendőrségi adatkezelő szerv az érintettet a bűnügyi hírlevéllel érintettek nyilvántartásból törli. Ezen törlési kötelezettség nem érinti a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét. A rendőrségi adatkezelő szerv a bűnügyi hírlevéllel érintett személyek személyes adatait az adatlapon meghatározott céltól eltérő célra nem használja fel.

Az adatkezeléssel összefüggésben az adatkezelést végző szerv adatvédelmi tisztviselőjén keresztül bármikor:

- **tájékoztatást kérhet az adatkezelésre vonatkozóan és hozzáférést kérhet a rá vonatkozóan kezelt adatokhoz,**
- **pontatlan adatok esetén helyesbítést vagy a hiányos adatok kiegészítését kérheti,**
- **a hozzájárulása alapján kezelt adatok törlését kérheti,**
- **adatai kezelése ellen tiltakozhat,**
- **kérheti az adatkezelés korlátozását.**

A rendőrségi adatkezelő szervek adatkezelései tekintetében az adathordozhatósághoz való jog nem gyakorolható.

Tájékoztatás kérése alapján – amennyiben az nem esik törvényben meghatározott érdekből korlátozás alá – megismerheti, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e a rendőrségi adatkezelő szervnél, és jogosult arra, hogy a rá vonatkozóan kezelt adatok kapcsán tájékoztatást kapjon arról, hogy

- milyen célból kezeli,
- mi jogosítja fel az adatok kezelésére (jogalapjáról),
- mikortól és meddig kezeli az adataikat (időtartamáról),
- milyen adatokat kezel, és azok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja,
- a személyes adatok címzettjeiről, illetve a címzettek kategóriáiról,
- harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbításról,
- amennyiben azokat nem az érintettől gyűjtötte, akkor az adatok forrásáról,
- az automatizált döntéshozatal jellemzőiről, ha ilyen alkalmaz az adatkezelő,
- az adatkezeléssel kapcsolatos érintetti jogairól,
- jogorvoslati lehetőségeiről.

A tájékoztatás iránti és hozzáférésre irányuló kérelmekre a rendőrségi adatkezelő szerv legkésőbb 30 napon belül válaszol. Amennyiben az érintett olyan adatokat igényel, melyet a rendőrségi adatkezelő szerv már teljesített, a rendőrségi adatkezelő szerv az újabb másolatokért adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel. Egyes esetekben – például bűncselekmények megelőzése vagy üldözése érdekében – törvényi rendelkezések alapján a tájékoztatást a rendőrségi adatkezelő szerv megtagadhatja, ekkor a válaszban szerepel, hogy mely törvényi rendelkezés alapján kellett megtagadni a tájékoztatást, és az érintett milyen jogorvoslati lehetőséget vehet igénybe.

Az adat helyesbítésének (módosításának) kérése esetén a módosítási kérelemben előterjesztett adat hitelességét az érintettnek alá kell támasztania, és igazolnia kell azt is, hogy valóban az arra jogosult személy kéri az adat módosítását. A rendőrségi adatkezelő szerv csak így képes megítélni azt, hogy az újonnan közölt adat valós-e, és ha igen, akkor erre figyelemmel módosíthatja-e a régit.

Amennyiben nem egyértelmű, hogy a kezelt adat helyes vagy pontos, akkor a rendőrségi adatkezelő szerv az adatot nem helyesbíti, csak megjelöli, azaz jelzi, hogy azt az érintett kifogásolta, de nem biztos, hogy az helytelen. Az adatkezelő a kérés hitelességének

megerősítését követően, indokolatlan késedelem nélkül helyesbíti a pontatlan személyes adatokat, illetve kiegészíti a kérelemmel érintett adatokat. A helyesbítésről vagy megjelölésről a rendőrségi adatkezelő szerv az érintettet értesíti.

Az adat törlésének, zárolásának kérése esetén az érintett kérheti adatainak törlését, ami azt jelenti, hogy a rendőri adatot kezelő szerv köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha:

- a személyes adatokat jogellenesen kezelték
- a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amiért kezelték,
- ha az érintett hozzájárulásán alapult az adatok kezelése és azt visszavonta, és más jogalap az adatok további kezelését nem teszi jogszerűvé,
- a rendőrségi szerv számára az adatok törlését előíró jogszabály ilyen kötelezettséget állapít meg, és annak még nem tett eleget.

A rendőrségi adatkezelő szerv nem végezheti el olyan adat törlését vagy zárolását, aminek a kezelésére közhatalom gyakorlása, jogi kötelezettsége teljesítése keretében van szükség, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez. Ezt az adatot ugyanis kötelező használni, nyilvántartani. A törlésről vagy zárolásról, illetve annak elutasításáról a rendőrségi adatkezelő szerv az érintettet tájékoztatja.

Az érintett kérheti az adatkezelés korlátozását, amelynek az adatkezelő akkor tesz eleget, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát,
- az adatkezelés jogellenes, ugyanakkor az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását,
- az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez.

Ha az adat korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni. A rendőrségi adatkezelő szerv az adatkezelés korlátozásának feloldásáról előzetesen tájékoztatja az érintettet.

Az érintett jogosult arra is, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a rendőrségi adatkezelő szervre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladata végrehajtásához végzett kezelése, valamint a jogos érdeken alapuló adatkezelés ellen. Ebben az esetben az adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Amennyiben az érintett úgy ítéli meg, hogy az adatkezelés a GDPR vagy az Infotv. rendelkezéseibe ütközik, illetve sérelmesnek véli azt, ahogy a rendőrségi adatkezelő szerv a személyes adatait kezeli, akkor azt javasoljuk, hogy panaszával először a rendőrségi adatkezelő szervet keresse meg. A panasz minden esetben kivizsgálásra kerül.

Ha a panaszának kivizsgálását követően továbbra is sérelmezi azt, ahogyan a rendőrségi adatkezelő szerv kezeli az adatait, vagy közvetlenül hatósághoz szeretne fordulni, akkor bejelentéssel élhet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c, postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5. E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu, honlap: www.naih.hu).

Lehetősége van adatainak védelme érdekében bírósághoz fordulni, amely az ügyben soron kívül jár el. Ebben az esetben szabadon eldöntheti, hogy a lakóhelye (állandó lakcím) vagy a tartózkodási helye (ideiglenes lakcím) szerinti törvényszéknél (<http://birosag.hu/torvenyszekkek>) nyújtja-e be keresetét.

A lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszéket megkeresheti a <http://birosag.hu/ugyfelkapcsolati-portal/birosag-kereso> oldalon.