



**TISZTELETTEL KÖSZÖNTÖM**

**A SZAKKONFERENCIA  
ÉS**

**KEREKASZTAL**

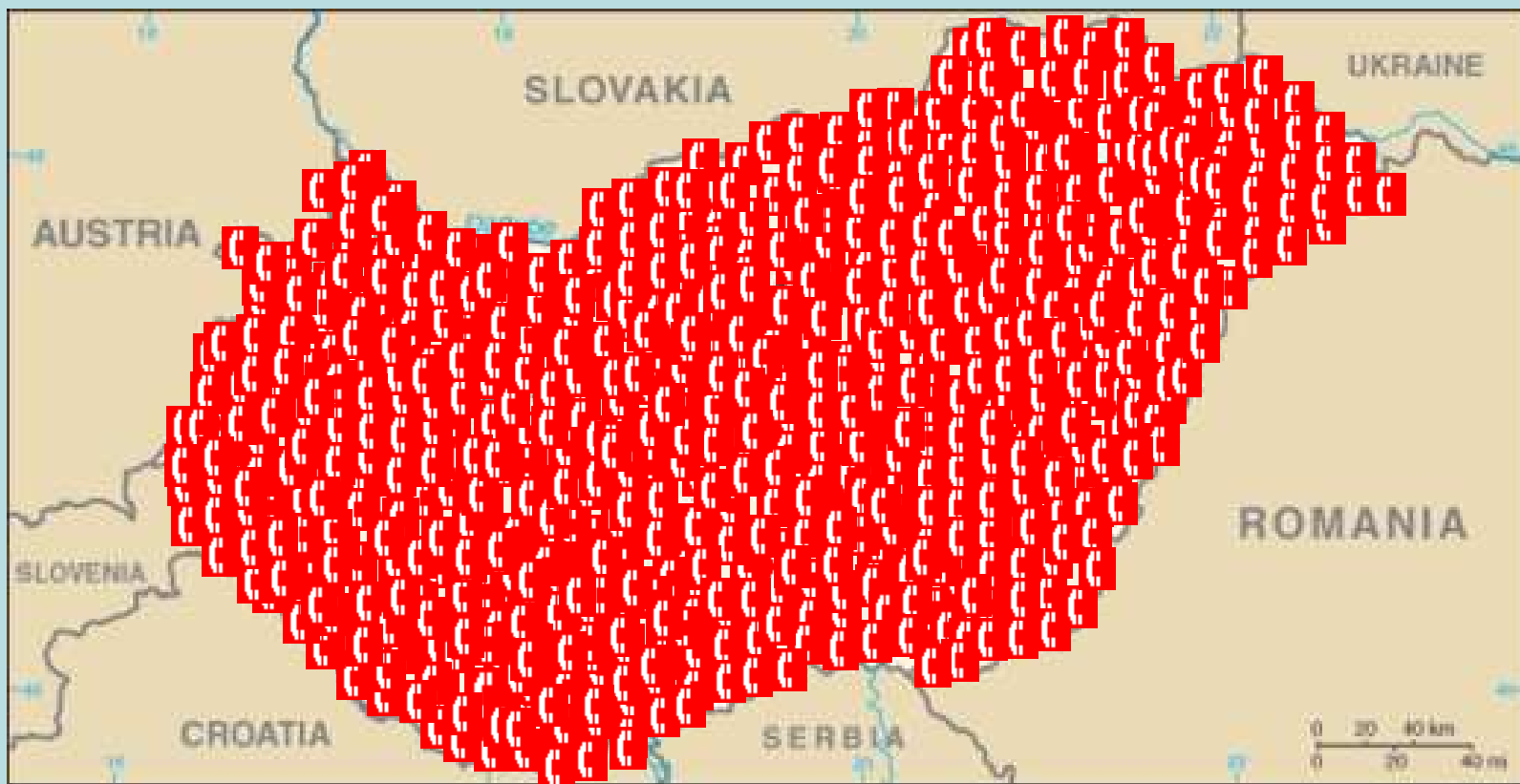
**RÉSZTVEVŐIT!**



# **A hívásfogadó központok és a hívásfogadó rendszer bemutatása**

**Dr. Balázs Zsolt r. ezredes  
Budapest, 2019. október 12.**

# Hívásfogadó Központ Szombathely



# Hívásfogadó Központ Szombathely





KÖSZÖNJÜK A MAGYAR ÁLLAM  
ÉS AZ EURÓPAI UNIÓ TÁMOGATÁSÁT

KORMÁNYZATI INFORMATIKAI  
FEJLESZTÉSI ÜGYNÖKSÉG

## AZ EURÓPAI SEGÉLYHÍVÓSZÁMRA ÉPÜLŐ EGYSÉGES SEGÉLYHÍVÓ RENDSZER MEGVALÓSÍTÁSA

A TÁMOGATÁS ÖSSZEGE:

**5,445 MILLIÁRD FORINT**

A PROJEKT AZONOSÍTÓ SZÁMA:  
EKOP-2.1.12-2011-2012-0001

SZÉCHENYI 2020



Európai Unió



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

| Európai Regionális Fejlesztési Alap

**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**

# Hívásfogadó Központ Szombathely



## OPERÁTORI TEREM

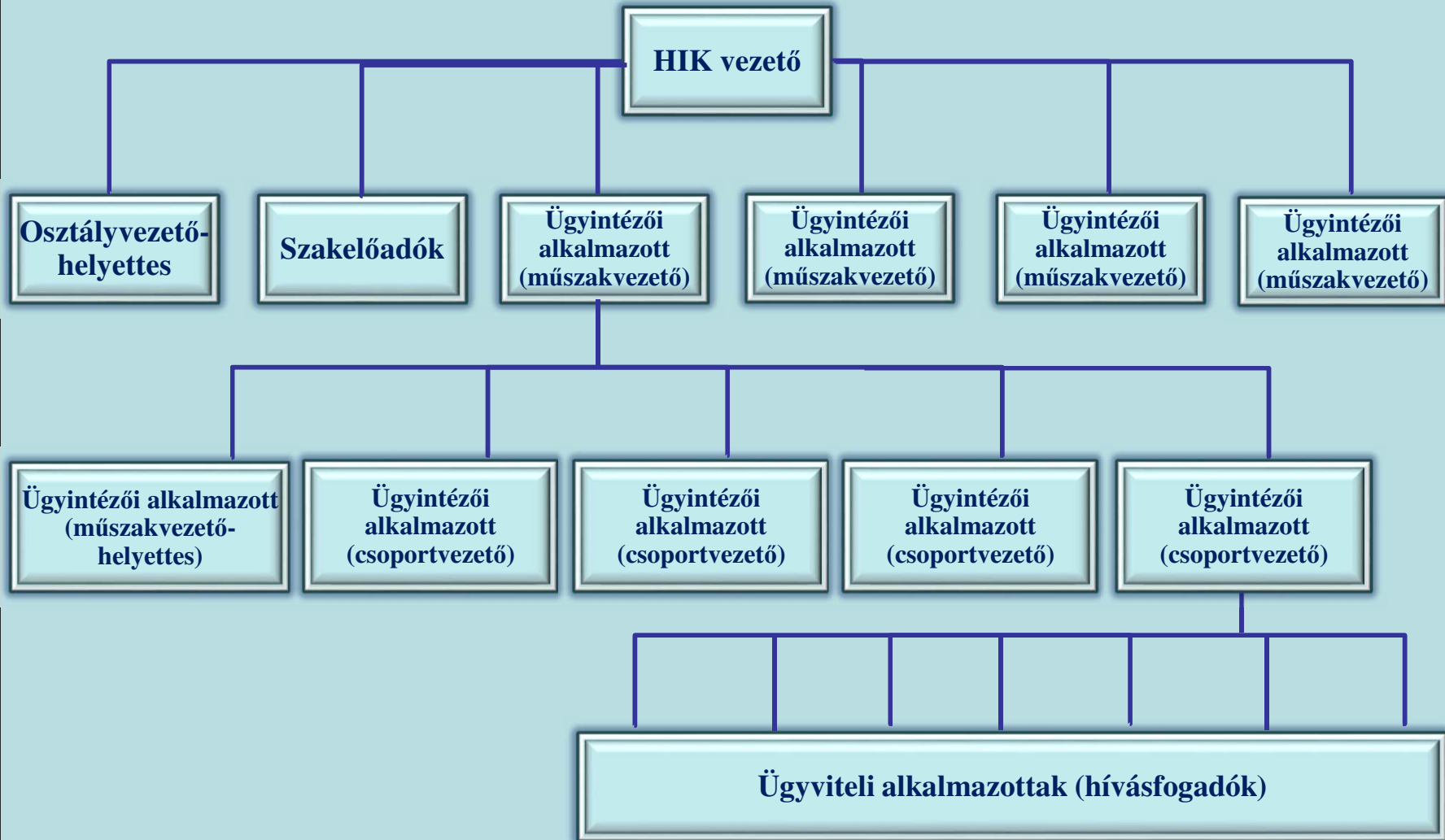


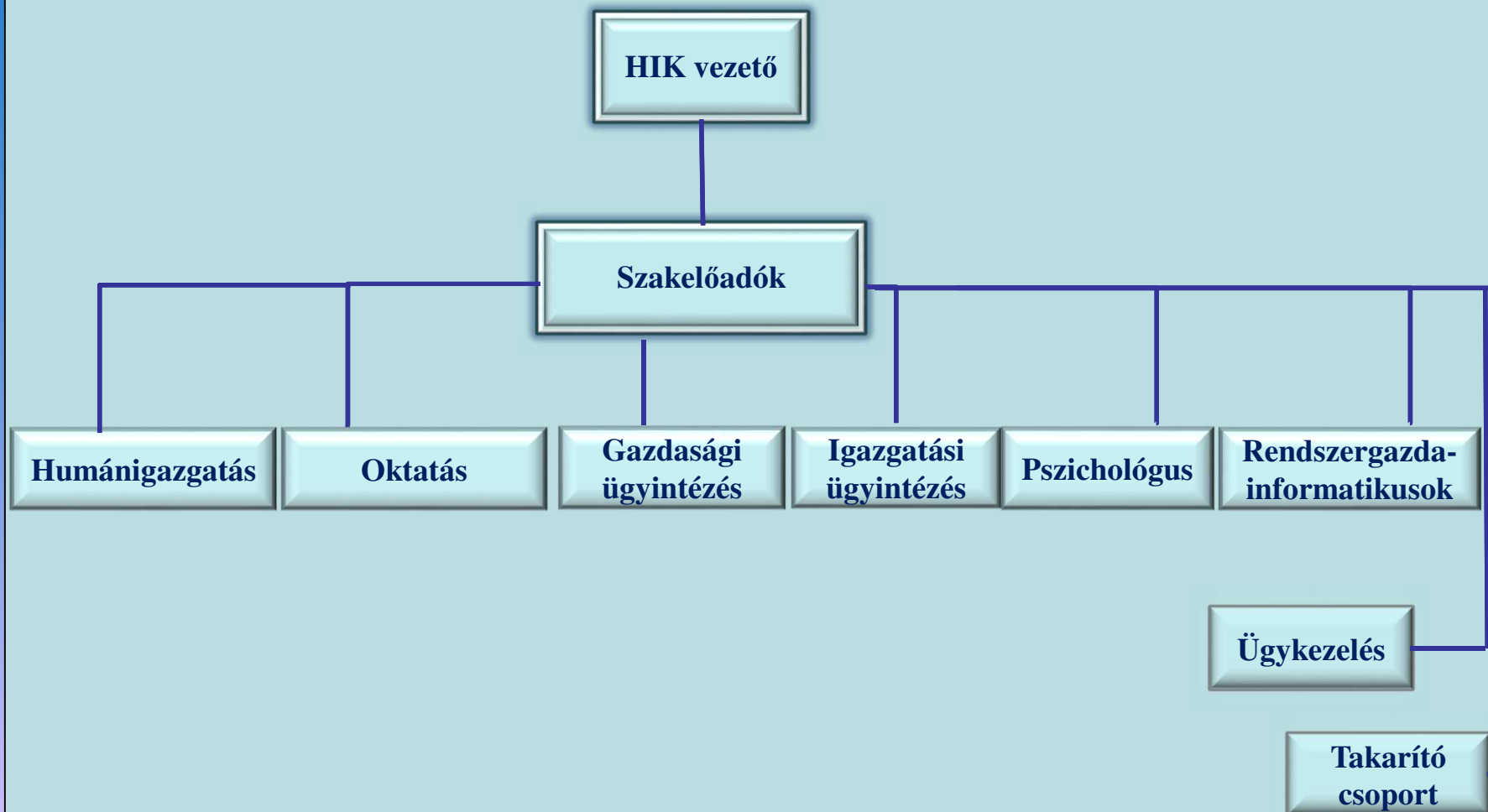
## Egylépcsős híváskezelés, osztott tevékenységirányítás



A hívásokat a hívásfogadó központokban előszűrjük, majd továbbítjuk az illetékes készenléti szerv területi illetőségű tevékenység-irányítási (művelet-irányítási, mentésirányítási) központjába, ahol megtörténik az esemény kezelése.

# Hívásfogadó Központ Szombathely





# Hívásfogadó Központ Szombathely



## TOBORZÁS





## Felvétel

### Feltételek:

- **minimum gimnáziumi vagy szakközépiskolai érettségi;**
- **egészségügyi alkalmasság (fizikai és pszichológiai);**
- **magyar nyelv kifogástalan ismerete;**
- **büntetlen előélet, erkölcsi megfelelés;**
- **jó kommunikációs készség;**
- **stressztűrő-képesség;**
- **szabálykövetés.**

### Előnyt jelent:

- **alapszintű számítógépes ismeret;**
- **idegen nyelv ismerete (elsősorban orosz, német, angol).**



## Ügyviteli alkalmazotti (operátori) képzés

- A Szombathelyi HIK által szervezett, a katasztrófavédelem a mentőszolgálat, valamint a HIK oktatói által tartott képzés.
- A 4 hetes képzés öt elméleti és két gyakorlati modulból, illetve a komplex elméleti és gyakorlati záróvizsgából áll.
- Képzés tartalma:
  - Jogi alapismeretek
  - Pszichológiai, kommunikációs
  - Speciális rendőri modul
  - Speciális katasztrófavédelmi modul
  - Speciális mentőszolgálati modul
  - Technikai eszközzelzési ismeretek (a Hívásfogadó Rendszer)
  - Gyakorlati modul
  - Komplex záróvizsga
- A munkakezdést követően egy „Mentor-program” segíti az új munkavállalók beilleszkedését, a munkahelyi követelmények sikeres teljesítését.

# Hívásfogadó Központ Szombathely



## Képzés



# Hívásfogadó Központ Szombathely



## ÜGYVITELI ALKALMAZOTTAK (OPERÁTOROK) MUNKÁN KÍVÜL



A 3D golden paragraph symbol (§) is positioned on the left side of the image. To its right, a magnifying glass with a black handle and a golden frame is focused on a bookshelf. The bookshelf contains several books, with a red book and a blue book being prominent. The background is a blurred bookshelf. The text "Jogszabályi háttér" is overlaid in the center of the image in a blue, serif font with a white outline.

**Jogszabályi háttér**



## 361/2013. (X. 11.) Korm. rendelet a segélyhívásokat fogadó szerv hatásköréről, feladatairól

### **Meghatározza:**

- a hívásfogadással kapcsolatos alapfogalmakat,
- a hívásfogadó központok feladat- és hatáskörét,
- a segélyhívás kezdeményezésére, fogadására és előszűrésére vonatkozó szabályokat
- a segélyhívás fogadásának módját,
- a segélyhívások fajtáit,
- a hívásfogadó központ és a készenléti szervek által napi 24 órában folyamatosan hívható hívószám fenntartására kötelezett szerveket, szervezetek és gazdasági társaságokat.



**57/2013. (XII. 21.) ORFK utasítás az általános rendőrségi feladatok ellátására létrehozott szerv tevékenység-irányítási központjai, egyes rendőri szervek ügyeletei, valamint a segélyhívásokat fogadó központok egységes működéséről**

**A hívásfogadó központokra vonatkozó rendelkezések meghatározzák:**

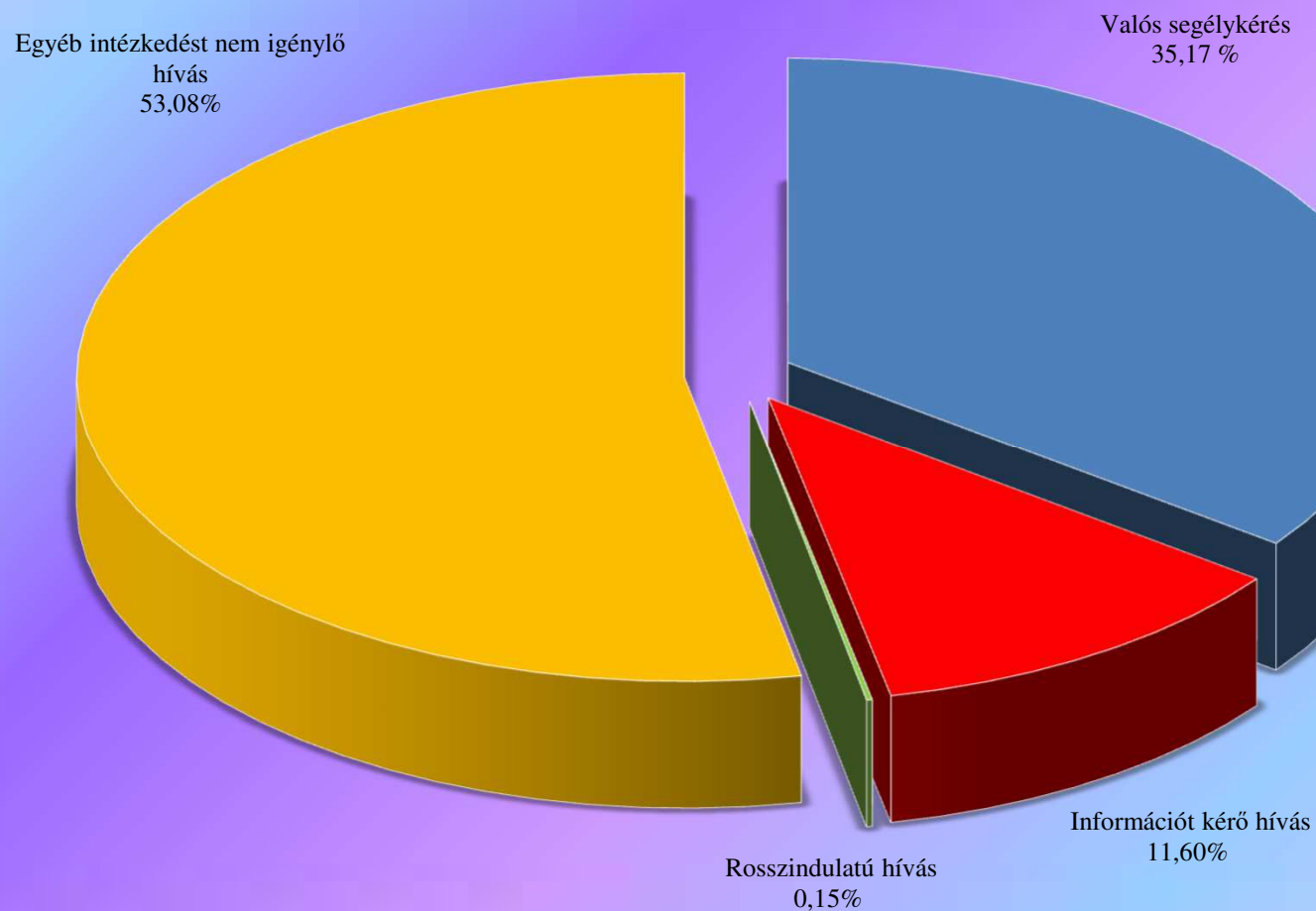
- **a HIK szervezeti felépítését és szolgálati időrendszerét**
- **a HIK feladatrendszerét, a HIK és a TIK együttműködéséből adódó feladatokat,**
- **a HIK osztályvezetőjének jogkörét és feladatait,**
- **az ügyintézői alkalmazott (műszakvezető) jogkörét és feladatait,**
- **az ügyintézői alkalmazott (csoportvezető) jogkörét és feladatait,**
- **az ügyviteli alkalmazott (operátor) jogkörét és feladatait.**



## Módszertani útmutató és eljárási rend a hívásfogadó központok operátorai, supervisorai és a tevékenység-irányítási központok ügyeletvezetői, ügyeletesei munkavégzéséhez (Eljárási rend)

- **Célja:** a hívásfogadó központok ügyviteli alkalmazottai (operátorai), ügyintézői alkalmazottai (műszakvezetői, műszakvezető-helyettesei, csoportvezetői), valamint a tevékenység-irányítási központok ügyeletvezetői, ügyeletesei napi munkavégzési tevékenységének egységesítése.
- Elsődlegesen az ügyviteli alkalmazottak (operátorok) részére határozza meg a hívásfogadás során alkalmazandó eljárást, emellett a tevékenység-irányítási központok, valamint a katasztrófavédelem műveletirányítási ügyeletesi állománya részére ad útmutatást.
- Rendelkezik a segélyhívások, valamint az úgynevezett zavaró hívások kezeléséről, emellett rendelkezéseket tartalmaz a Kormányzati Ügyfélvonal, a Fővárosi Önkormányzati Rendészeti Igazgatóság szervezetében működő Fővárosi Ügyeleti és Információs Központ, valamint a BRFK Hírközpont és a HIK-ek, TIK-ek technikai összekapcsolásából adódó hívások fogadására, kezelésére, továbbítására.

## HIK-ek által fogadott hívások megoszlása 2019.01.01.-2019.06.30.



# Hívásfogadó Központ Szombathely

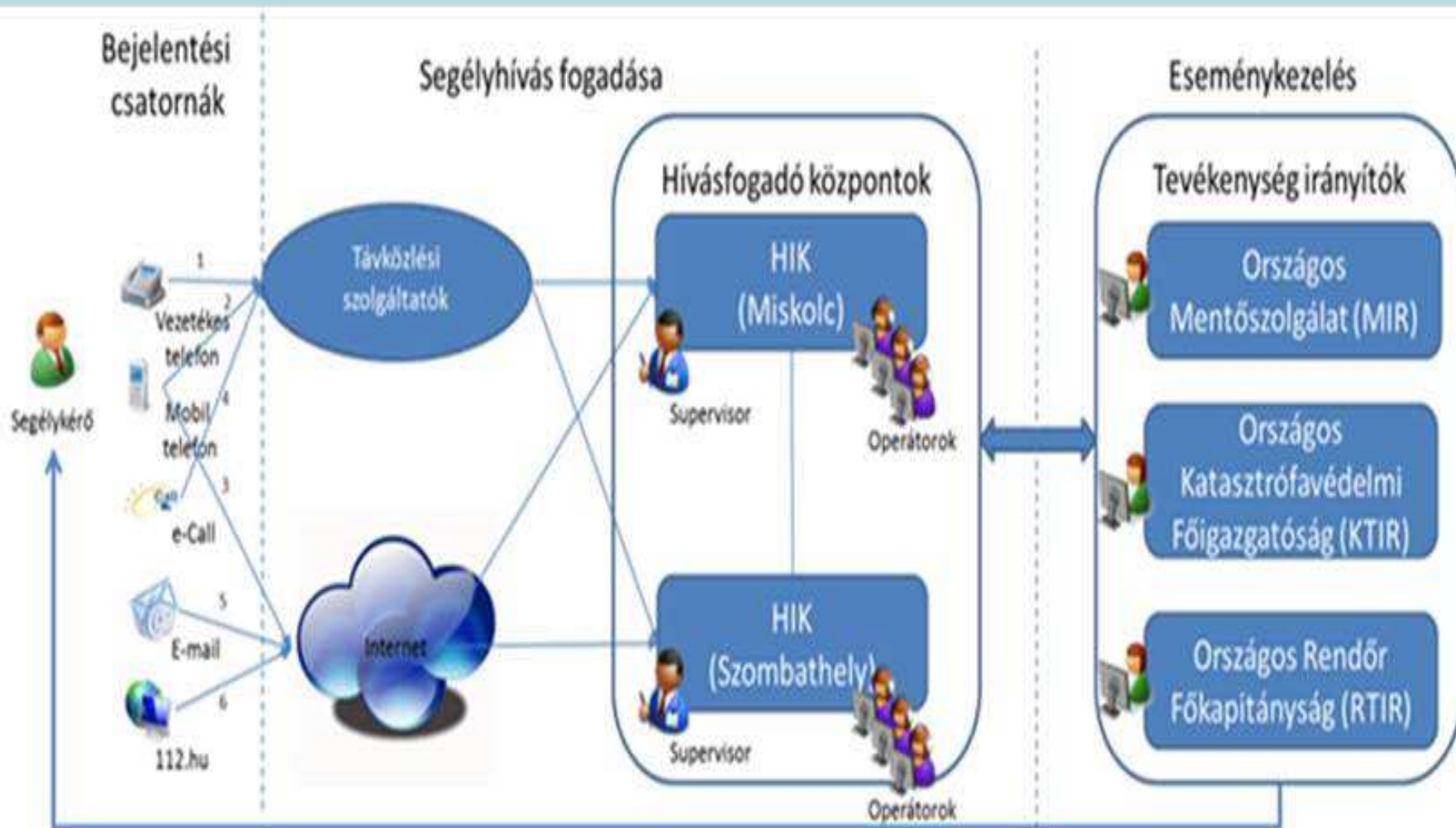


## Hívásfogadással kapcsolatos statisztikai adatok

2014.03.13. – 2019.10.01.

Keletkezett adatlapok száma	Miskolc HIK	Szombathely HIK	Összesen	
<b>HIR rendszerben a 112-es hívásfogadó operátorok által kezelt összes adatlap</b>	<b>14 674 486</b>	<b>11 464 981</b>	<b>26 139 467</b>	
Valós segélykérés	3 658 197	3 062 403	6 720 600	25,7%
Információt kérő hívás	1 529 197	1 347 235	2 876 432	11,0%
Rosszindulatú hívások	1 465 047	1 313 791	2 778 838	10,6%
Egyéb intézkedést nem igénylő hívás	8 022 045	5 741 552	13 763 597	52,7%
<b>Készenléti szervezeteknek tovább kapcsolt hívások száma</b>	<b>Miskolc HIK</b>	<b>Szombathely HIK</b>	<b>Összesen: 4 302 307</b>	
Rendőrségnek	715 406	424 855	1 140 261	26,5%
Katasztrófavédelemnek	129 979	93 678	223 657	5,2%
Mentőknek	1 686 658	1 251 731	2 938 389	68,3%
<b>Készenléti szervezeteknek elküldött adatlapok száma</b>	<b>Miskolc HIK</b>	<b>Szombathely HIK</b>	<b>Összesen: 6 861 819</b>	
Rendőrségnek (R-TIR)	2 578 882	2 228 775	4 807 657	70,1%
Katasztrófavédelemnek (PAJZS)	166 550	124 337	290 887	4,2%
Mentőknek (MIR)	1 096 104	667 17	1 763 275	25,7%
eCall MSD alapján generált adatlap	318	0	318	

## A Hívásfogadó Rendszer működése



## Munkaállomások



# Hívásfogadó Központ Szombathely



eSpace CAD-Szupervízor modul

Rendszer Művelet Ügyintézés Keresés Súlyó

Keresés Felhasználó: Kaposi Balázs Kijelentkeve

Minőség ellenőrzés **Esemény** Esemény keresése

### Esemény részletei

Sorszám: 12201408251128490527 Operátor: Kaposi Balázs

Hívás ideje: 2014-08-25 15:28:49 DST Hívás hossza:

Hívó neve: Hívószám: Rosszindulatú

Címe:

Esemény ideje: Kapcsolat: 06309999999

Hívó neve: TESZT BÉLA Neme: Férfi

Nyelv: Magyar Minősége: Mentős

Hely: 9700 Szombathely, Deák Ferenc utca 2 Szerk.

Esemény típusa: 1 - Közlekedési baleset Prioritás: normál

Altípus: 1 - Közúti baleset Kategória: Segélykérés – valós

Csatorna: Segélyhívás  Életveszély TIK

Jegyzet: Opel típusú AAA-000 forgalmi rendszámú személygépkocsi áttért a szembe lévő sávba, és frontálisan ütközött a vele szembe jövő Renault WBB-111 forgalmi rendszámú személygépkocsival. Sérült személyek száma négy. Két személy eszméletlen, egy súlyosan sérült, és egy könnyebb sérülést szenvedett.

### TIK

TIK	Státusz	Küldés ideje	Átkapcsolási idő	Operátor	Mellék
Vas m. MIR (0)	Kijelölve				
Vas MRFK	Kijelölve				

Új Másik operátorhoz Küldés Bezárás Archivál

### Események

Segélykérés(0) **Feldolgozás alatt(1)** Elküldve(0) Lezárva(0)

Esemény sorszáma	Jelenlegi tulajdonos	Prioritás	Hívás ideje
12201408251128490527		normál	2014-08-25 15:28:49 DST

### Q\_A

TTS indítása

- Hány sérült van?
- Személyek veszélyben?
- Milyen mentés kell a Ka
- Tűzre utaló jel? (füst, lár
- Veszélyes anyag érintett
- Helyszín leírása? Javaslatok
- Milyen típusú járművek
- Milyen típusú járművek
- Részes járművek adata

Mind Hozzáadás

### Chat

### Várakozók

Típus	Telefonszám	Várakozási idő (mp)
-------	-------------	---------------------

Válasz Némítás Hívás vége Tartás Segítség kérése

Hívás Hívásátadás Beiső hívás Konferencia Foglalt



## Protokoll

Q\_A

TTS Indítása

- Milyen cselekmény történt? **2015-04-02 13:18:40 DST> 10 perce**
- Folyamatban van vagy nem? **2015-04-02 13:18:42 DST> Nincs sérült**
- Mikor történt a cselekmény? **2015-04-02 13:18:47 DST> 5- személy veszélyben**
- Hány sérült van? **2015-04-02 13:18:53 DST> Külföldi terület**
- Hány személy sérülhet még meg?
- Helyszín leírása?
- Milyen eszközt használ a támadó? **Javaslatok**
- Bejelentő értesítési címe?
- Elkövető adatai? Személyi adatai?

Mind Hozzáadás

Írja be a választ és nyomja meg az Enter-t.  
>

# Hívásfogadó Központ Szombathely



## Tudásbázis

Tudásbázis - Windows Internet Explorer

http://172.17.0.62:8780/KBS/main.action?sslLogin=true&BMEWebToken=&condition=Budapest%20Kórház

Kedvencek Configuration Summary Mands Public Wiki Javasolt helyek

Tudásbázis

KBS **Cikk feltöltése** Saját lista Budapest Kórház NagyAndras

Keresési eredmény...

Szűrő

- Kategória szerint
  - Korlátlan(25)
  - Egészségügyi intézmények(21)
  - Hivatások(2)
  - Civil szervezetek(2)
- Idő szerint
  - Korlátlan(25)
  - 7 napon belül(0)
  - 30 napon belül(0)
  - 90 napon belül(25)

**Kórház Budapest II. Szent Ferenc**  
Cím: 1021 Budapest, Szécher út 73. | Telefonszám: 1/392-8200 | e-elérhetőség: www.szentferencorhaz.hu  
<http://172.17.0.62:8780/KBS/business.action?BMEBusiness=knowledgeLinkManagement&id=126984>

**Kórház Budapest III.**  
Cím: 1032 Budapest, Bécsi út 132. | Telefonszám: 1/250-21-70 | e-elérhetőség: info@sztmargit.hu  
<http://172.17.0.62:8780/KBS/business.action?BMEBusiness=knowledgeLinkManagement&id=127010>

**Kórház Budapest IV. Károlyi Sándor Kórház**  
Cím: 1041 Budapest, Nyár u. 103. | Telefonszám: 1/3692111 | e-elérhetőség: www.karolykorhaz.hu  
<http://172.17.0.62:8780/KBS/business.action?BMEBusiness=knowledgeLinkManagement&id=127037>

**Kórház Budapest IV. Városi Kórház**  
Cím: 1047 Budapest, Baross u. 69-71. | Telefonszám: 1/3690666 | e-elérhetőség: www.karolykorhaz.hu/varosi.html  
<http://172.17.0.62:8780/KBS/business.action?BMEBusiness=knowledgeLinkManagement&id=127038>

**Kórház Budapest VI.**  
Cím: 1062 Budapest, Podmariczky u. 109-111 | Telefonszám: 1/465-18-00 | e-elérhetőség: honvedkorhaz@honvedeg.hu  
<http://172.17.0.62:8780/KBS/business.action?BMEBusiness=knowledgeLinkManagement&id=127093>

**Kórház Budapest VII.**  
Cím: 1076 Budapest, Péterfy Sándor u. 8-20. | Telefonszám: 1/461-4700 | e-elérhetőség: www.peterfykh.hu/  
<http://172.17.0.62:8780/KBS/business.action?BMEBusiness=knowledgeLinkManagement&id=127121>

**Kórház Budapest VIII.**  
Cím: 1081 Budapest, Fumei út 17. | Telefonszám: 1/299-77-00 | e-elérhetőség:  
<http://172.17.0.62:8780/KBS/business.action?BMEBusiness=knowledgeLinkManagement&id=127143>

**Kórház Budapest IX.**  
Cím: 1097 Budapest, Gyáli út 17-19. | Telefonszám: 1/347-3800 | e-elérhetőség:  
<http://172.17.0.62:8780/KBS/business.action?BMEBusiness=knowledgeLinkManagement&id=127164>

**Kórház Budapest X. Bajcsy Kórház**  
Cím: 1106 Budapest, Madóc út 89-91. | Telefonszám: 1/432-7500 | e-elérhetőség: bajcsykorhaz@bajcsy.hu  
<http://172.17.0.62:8780/KBS/business.action?BMEBusiness=knowledgeLinkManagement&id=127177>

**Kórház Budapest XI.**  
Cím: 1115 Budapest, Tétényi út 12-16. | Telefonszám: 1/464-8600 | e-elérhetőség: www.szentimrekorhaz.hu  
<http://172.17.0.62:8780/KBS/business.action?BMEBusiness=knowledgeLinkManagement&id=127197>

Összesen: 25

Kép letöltése http://172.17.0.62:8780/KBS/theme/default/images/tree/icons.png...

Megbízható helyek | Védett mód: Kikapcsolva

13:45  
2015.04.08.



## Helymeghatározás

The screenshot displays the eSpace CAD software interface. The main window shows a map of Hungary with county boundaries highlighted in green. The map is labeled with the names of the counties: Győr-Moson-Sopron, Vas, Zala, Somogy, Baranya, Komárom-Esztergom, Veszprém, Fejér, Tolna, Budapesti, Pest, Bács-Kiskun, Csongrád, Heves, Nógrád, Borsod-Abaúj-Zemplén, Szabolcs-Szatmár-Bereg, Hajdú-Bihar, and Békés. The software interface includes a search bar on the left, a layer management panel, and a status bar at the bottom.

**Keresés**  
Cím:   
 Keresés POI geodatok első  
Keresés Visszaállítás

**Rétegek kezelése**  
Rendőrség  
Alaptérképek  
Közlekedés  
Tömegközlekedés  
Buszpályaudvar  
Kompok  
Repülőter  
Vasút állomás  
Vasút hálózat  
Közutálózat  
KM jelek  
Autós pihenőhely  
Autópálya csomópont  
Autópálya  
Autóút  
Felhajtó  
Elsőrendű út  
Másodrendű út  
Alsórendű út  
Körny. útvonal

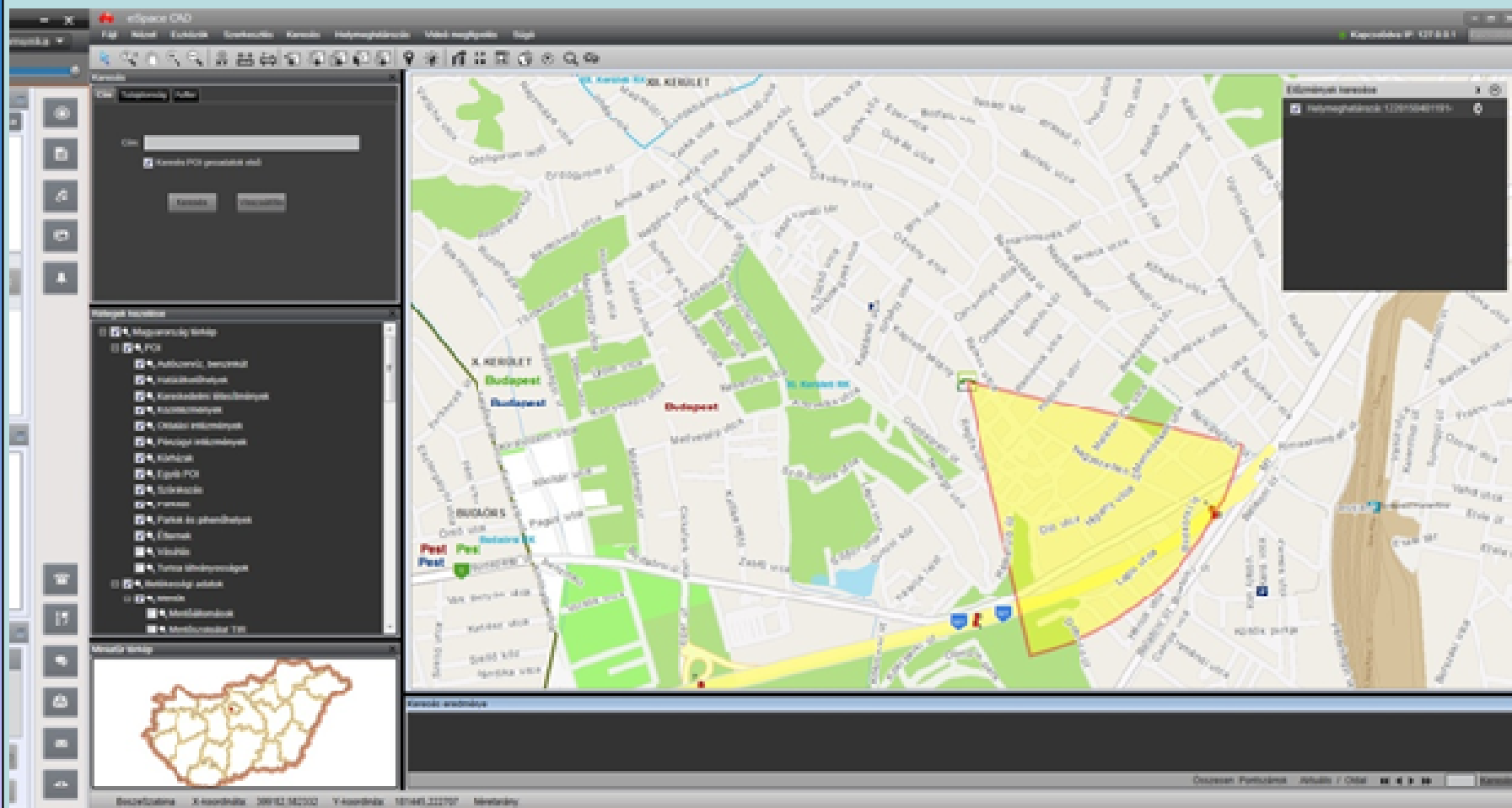
**Miniatűr térkép**

**Keresés eredményei**

Összesen Pontszámok Aktuális / Oldal << >> >>> Keresés

Központ: Balatona V. koordináta: 673607.061061 V. koordináta: 61910.291468 Méretarány: 1 : 1608417

# Hívásfogadó Központ Szombathely



## Adatlap továbbítása

Kérem válasszon!

MIR	KTIR	RTIR
<input type="checkbox"/> Bács-Kiskun Megyei MIR (06761)	<input type="checkbox"/> Bács-Kiskun Megyei KTIR (06761)	<input type="checkbox"/> Bács-Kiskun Megyei Rendőr-Főkapitányság
<input type="checkbox"/> Baranya Megyei MIR (0672104)	<input type="checkbox"/> Baranya Megyei KTIR (0672105)	<input type="checkbox"/> Baranya Megyei Rendőr-Főkapitányság
<input type="checkbox"/> Békés Megyei MIR (0666104)	<input type="checkbox"/> Békés Megyei KTIR (0666105)	<input type="checkbox"/> Békés Megyei Rendőr-Főkapitányság
<input type="checkbox"/> Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei MIR (0662104)	<input type="checkbox"/> Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei KTIR (0662105)	<input type="checkbox"/> Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Rendőr-Főkapitányság
<input type="checkbox"/> Budapesti MIR (061104)	<input type="checkbox"/> Csongrád Megyei KTIR (0662105)	<input type="checkbox"/> Budapesti Rendőr-főkapitányság
<input type="checkbox"/> Csongrád Megyei MIR (0662104)	<input type="checkbox"/> Fejér Megyei KTIR (0622105)	<input type="checkbox"/> Csongrád Megyei Rendőr-Főkapitányság
<input type="checkbox"/> Fejér Megyei MIR (0622104)	<input type="checkbox"/> Fővárosi KTIR (061105)	<input type="checkbox"/> Fejér Megyei Rendőr-Főkapitányság
<input type="checkbox"/> Győr-Moson-Sopron Megyei MIR (0652104)	<input type="checkbox"/> Győr-Moson-Sopron Megyei KTIR (0652105)	<input type="checkbox"/> Győr-Moson-Sopron Megyei Rendőr-Főkapitányság
<input type="checkbox"/> Hajdú-Bihar Megyei MIR (0652104)	<input type="checkbox"/> Hajdú-Bihar Megyei KTIR (0652105)	<input type="checkbox"/> Hajdú-Bihar Megyei Rendőr-főkapitányság
<input type="checkbox"/> Heves Megyei MIR (0636104)	<input type="checkbox"/> Heves Megyei KTIR (0636105)	<input type="checkbox"/> Heves Megyei Rendőr-Főkapitányság
<input type="checkbox"/> Jász-Nagykun-Szolnok Megyei MIR (0636104)	<input type="checkbox"/> Jász-Nagykun-Szolnok Megyei KTIR (0636105)	<input type="checkbox"/> Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Rendőr-Főkapitányság
<input type="checkbox"/> Komárom-Esztergom Megyei MIR (0632104)	<input type="checkbox"/> Komárom-Esztergom Megyei KTIR (0632105)	<input type="checkbox"/> Komárom-Esztergom Megyei Rendőr-Főkapitányság
<input type="checkbox"/> Nógrád Megyei MIR (0632104)	<input type="checkbox"/> Nógrád Megyei KTIR (0632105)	<input type="checkbox"/> Nógrád Megyei Rendőr-Főkapitányság
<input type="checkbox"/> Pest Megyei MIR (061104)	<input type="checkbox"/> Pest Megyei KTIR (0623105)	<input type="checkbox"/> Pest Megyei Rendőr-Főkapitányság
<input type="checkbox"/> Somogy Megyei MIR (0682104)	<input type="checkbox"/> Somogy Megyei KTIR (0682105)	<input type="checkbox"/> Somogy Megyei Rendőr-Főkapitányság
<input type="checkbox"/> Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei MIR (0682104)	<input type="checkbox"/> Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei KTIR (0682105)	<input type="checkbox"/> Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Rendőr-Főkapitányság
<input type="checkbox"/> Tolna Megyei MIR (0674104)	<input type="checkbox"/> Tolna Megyei KTIR (0674105)	<input type="checkbox"/> Tolna Megyei Rendőr-Főkapitányság
<input type="checkbox"/> Vas Megyei MIR (0694104)	<input type="checkbox"/> Vas Megyei KTIR (0694105)	<input type="checkbox"/> Vas Megyei Rendőr-Főkapitányság
<input type="checkbox"/> Veszprém Megyei MIR (0688104)	<input type="checkbox"/> Veszprém Megyei KTIR (0688105)	<input type="checkbox"/> Veszprém Megyei Rendőr-Főkapitányság
<input type="checkbox"/> Zala Megyei MIR (0692104)	<input type="checkbox"/> Zala Megyei KTIR (0692105)	<input type="checkbox"/> Zala Megyei Rendőr-főkapitányság

OK      Bezár



## Adatlap átvétele

TIK	Státusz	Küldés ideje	Átkapcsolási idő	Operátor
Heves Megyei Rendőr-Főkapitányság	Elküldve	2013-12-04 15:18:28		

Új    Másik operátorhoz    Küldés    Bezárás    Archivál

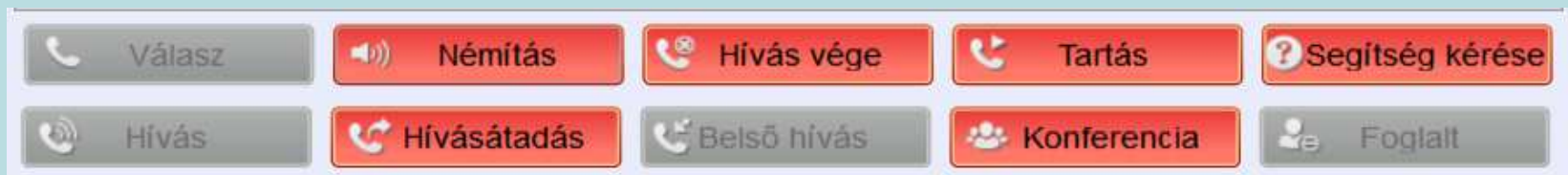
TIK	Státusz	Küldés ideje	Átkapcsolási idő	Operátor
Heves Megyei Rendőr-Főkapitányság	Közreműködő szerveknek átadva	2013-12-04 15:18:29		

Új    Másik operátorhoz    Küldés    Bezárás    Archivál

TIK	Státusz	Küldés ideje	Átkapcsolási	Operátor	Mellék
Heves Megyei Rendőr-Főkapitányság	Beavatkozás elkezdődött	2013-12-04 15:28:24		HIRTESZT 8005	

Új    Másik operátorhoz    Küldés    Bezárás    Archivál

## Élőhang átadása





**„Amikor az ember segít valaki másón, nem érez félelmet.”**

Dr. Gerald G. Jampolsky

# Hívásfogadó Központ Szombathely



## KÖSZÖNÖM A MEGTISZTELŐ FIGYELMET!

Előadó: Dr. Balázs Zsolt r. ezredes  
HIK vezető

