

Segélyhívás régen és most

Továbbra is magasabb a hamis riasztások száma a valódi segélykérésekénél

• Tíz éve vált a 112 Románia egyetlen ingyenesen tárcsázható és bárholnan elérhető vészhelyzeti segélyhívó számává, és bár ez idő alatt a telefonbetyárok száma csökkent, még mindig több a hamis riasztás, mint a valódi segélykérés. A 112-es számra idén szeptemberig beérkezett közel tízmillió hívásból 55,32% volt hamis országos szinten, Hargita megyében ez az arány 53,58%, Maros megyében pedig 59,79%.

ISZLAI KATALIN

A 112-es egységes európai segélyhívó számot 1991-ben hozták létre az Európai Unió Tanácsának döntése nyomán, célja pedig a tagállamokban korábban eltérő segélyhívó számok egységesítése volt, hogy a bajbajutottak bármely országban gyorsan segítséget kérhessenek. Romániában 2005-ben vezették be.

Az egyetlen szám

A tagállamok között azonban még mindig megfigyelhető egy lényeges különbség: míg egyesek a korábban meglévő nemzeti segélyhívó számokkal párhuzamosan vezették be a 112-t, addig máshol ez lett az egyetlen segélyhívó szám. Magyarország például az előbbiekközé tartozik, ott a 112 mellett a



Romániában a korábban használt 961-es, 955-ös és 981-es számokat eltörölték, így 2008 óta a 112 az egyetlen ingyenes segélyhívó szám az országban

FOTÓ: TAMÁS ATTILA

104-es (mentő) 105-ös (tűzoltóság) és 107-es (rendőrség) számokon is lehet segítséget kérni, Romániában viszont a korábban használt 961-es (mentő), 955-ös (rendőrség) és 981-es (tűzoltóság) számokat eltörölték, és 2008 óta a 112 az egyetlen ingyenes segélyhívó szám az országban. Az egységes rendszert a Speciális Távközlési Szolgálat (STS) működteti, amelynek minden megyében vannak központjai. Így, amikor valaki tárcsázza a segélyhívó számot, először a 112 diszpécserével beszél, aki aztán – ha úgy ítéli meg, hogy valós esetről van szó – továbbkapcsolja a hívót a négy sürgősségi segélyszolgálatot nyújtó egység

valamelyikéhez (mentőszolgálat, rendőrség, tűzoltóság, csendőrség). Az újítás kezdetben nagyon vonzó volt a telefonbetyároknak, főként hogy a mobiltelefonok is akkor váltak igazán elterjedtekké: 2010-ben például az első helyen állt Hargita megye a 112-es hívószámra beérkező hamis hívások tekintetében (a hívások több mint 80 százaléka volt átverés), de Maros megyében sem volt kedvezőbb a helyzet, ott 2011-ben a hívásoknak mindössze 15,50%-a volt valós. A hamis riasztások aránya aztán lassan csökkenni kezdett országos szinten: az STS statisztikái szerint 2013-ban a hívások 71 százaléka, 2014-ben 66, 2015-ben 61, 2016-ban 58, tavaly pedig már „csak” 55 százaléka volt hamis. Idén január elsejétől szeptember végéig 9 768 133 alkalommal tárcsázták a 112-t, ebből közel öt és fél millió (55,32%) volt hamis riasztás, tehát tíz évvel a 112 általános segélyhívó számmá válása után még mindig többen szórakoznak a diszpécserrel, mint ahányan valóban segítségre szorulnak.

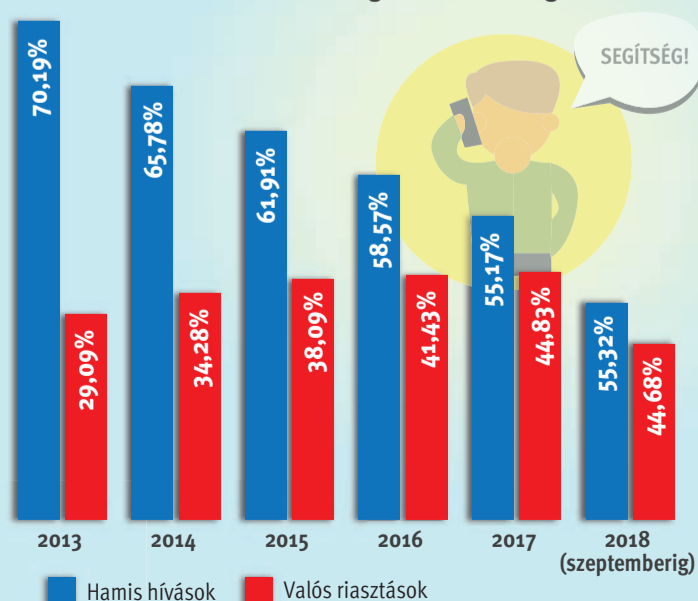
Négy kategória

A telefonbetyárkodás Székelyföldön is népszerű, az STS szeptemberre vonatkozó adatai szerint Kovász-

na megye a második, Maros megye a hetedik, Hargita megye pedig a 25. a 41 megye közül a hamis riasztások tekintetében. Maros megyében múlt hónapban 32 ezer hívás érkezett be a 112-re, és ezekből 19 ezer hamis riasztás volt (59,79%), míg Hargita megyében 9367 hívásból 5019 volt hamis (53,58%). Az STS bukaresti központjától érdeklődve azt is megtudtuk, hogy tavaly Hargita megyében 164 389 alkalommal tárcsázták a 112-t, ebből 90 813 volt hamis és 69 493 valós hívás. A hamis riasztásokat a szolgálatnál négy kategóriába sorolják, ezek a téves szám (46 062 eset tavaly a megyében), a csend (29 320), a visszaélés (10 808) és az információkérő (4623). Mint kiderült, a Hargita megyeiek leggyakrabban véletlenül tárcsázzák tévesen a 112-t, az STS azonban arra kéri a lakosokat, hogy amennyiben véletlenül tárcsázzák a segélyhívó számot, akkor se szakítsák meg a hívást, mert ez esetben a diszpécsernek vissza kell hívnia a telefonálót, hogy megbizonyosodjon, valóban nincs szüksége segítségre. A csend típusú hamis hívások azokra az esetekre vonatkoznak, amikor valaki a 112-es szám hívása után nem szól bele a telefonba. Ez történhet figyelmetlenségéből (megnyomódnak a zsebben tartott telefon gombjai) vagy hanyagságból (amikor kisgyerekek jelenlétében felügyelet nélkül hagyják a telefont). A visszaélészerű hamis

riasztásokkal gyerekek és felnőttek egyaránt szórakoznak az STS szerint, leggyakrabban az egyéb teendők hiánya, az unalom vagy az alkoholos italok fogyasztása miatt. Információkérő fals riasztásokról pedig akkor beszélünk, amikor a hívó tisztában van vele, hogy a segélykérő számot tárcsázza, illetve azzal is, hogy a probléma nem az ő hatáskörébe tartozik, mégis próbálkozik, mert információra van szüksége (például egy intézmény vagy cég címére, telefonszámára). Ritkábban olyan esetek is előfordulnak, amikor a hívó nem ismeri a 112 hatáskörét, és a szolgáltatók ügykezelésébe tartozó problémákat jelent a sürgősségi számon (vízzel, gázzal, villanyárammal, internettel vagy kábeltévével kapcsolatos gondok). Az STS kérésünkre néhány konkrét hargitai példát is említett az elmúlt időszakból. Egy felnőtt például a 112-t tárcsázza azt mondta, hogy „itt valami ég”. A diszpécser megkérdezte, hogy mi ég, mire a hívó azt válaszolta: „a tűz a kályhában”, és ezzel letette a kagylót. Egy másik alkalommal egy gyerek hívta a segélyhívó számot, és azt ismételtgette, hogy „tűz, tűz, nagy tűz”, majd kacagni kezdett, és letette a telefont.

A 112-re beérkező hívások megoszlása országos szinten



FORRÁS: STS
INFOGRAFIKA: TÓTH SZILÁRD

Folytatás az 5. oldalon ▶