

FORDULÓPONTOK A SZAKMAI ÉLETEMBEN

(készült a Magyar Rendészettudományi Társaság által kiírt
azonos című pályázatára)

Jelige:

„Információ, irányítás, innováció”

dr. Habolicsek Nikoletta r. ezredes

Budapest, 2023. október 13.

Bevezetés

A Magyar Rendészettudományi Társaság által a „Fordulópontok a szakmai életemben” tárgy körben meghirdetett pályázat azonnal felkeltette az érdeklődésemet.

Ennek egy nagyon egyszerű oka volt. Az én szakmai életemben valóban történt egy olyan konkrét fordulópont, amely hosszabb távon nem csupán az én szakmai- és magánéletemben hozott markáns változást, de a Rendőrség egy olyan szakterületét is alapjaiban változtatta meg, amelynek – reményeim szerint – pozitív hatásait azóta is, szinte az összes rendőr érzékeli nap, mint nap.

És miért érzem azt, hogy ezt papírra kell vetnem? Ennek vannak öncélú, ugyanakkor magasztosabb okai is.

Egyrészt, számomra is jólesik „nosztalgiázni”, visszagondolni azokra az időkre, amikor több vezetővel, munkatárssal együtt gondolkozva, egy csónakban evezve elindultunk egy meghatározott cél felé, amelyet el is értünk.

Másrészt e pályamunka megírásával – részben – törlesztem adósságomat Csizmadia Gábor nyá. r. vezérőrnagy úr¹ felé, aki mindig mondta, hogy írjam meg a tevékenység-irányítási központok (a továbbiakban: TIK) keletkezésének történetét.

A legfontosabb célom azonban az, hogy az olvasóknak (főképpen a Nemzeti Közszerületi Egyetem Rendészettudományi Kar hallgatóinak, illetve pályakezdő rendőr munkatársaimnak) át tudjam adni azt az üzenetet, hogy a vezetőinktől kapott egy-egy – az első pillanatban talán teljesíthetetlennek tűnő – feladat és annak sikeres végrehajtása mivé nőheti ki magát. Milyen szerepet tölthet be a saját önmegevalósításunkban – ami, mint tudjuk a Maslow-i piramis legfelsőbb szintjén áll – és a Rendőrség életében is.

Kis történelmi áttekintés

2010 decemberét írtuk, ügyeleti osztályvezetőként dolgoztam a Komárom-Esztergom Megyei Rendőr-főkapitányságon² (a továbbiakban: KEMRFK).

A magyar Rendőrségen akkor kb. 250 ügyeleti szolgálat működött, helyi, területi és központi szinteken.

Megyénkben a hét rendőrkapitányság és a KEMRFK vonatkozásában összesen hét önálló állandó ügyeleti szolgálaton teljesítettek szolgálatot a munkatársak,

¹Csizmadia Gábor nyá. r. vezérőrnagy úr a Komárom-Esztergom, később a Győr-Moson Sopron Megyei Rendőr-főkapitányság vezetője volt.

²Jelenlegi megnevezés: Komárom-Esztergom Vármegyei Rendőr-főkapitányság

tekintettel arra, hogy a megye és a Tatabányai Rendőrkapitányság ügyeleti feladatait egy összevont ún. Központi Ügyeleten hajtottuk végre.

Ebben az időben a megyeszékhelyeken működő központi ügyeletek fogadták a 112-es egységes európai, a városi rendőrkapitányságok ügyeletei pedig a 107-es nemzeti segélyhívószámra érkező hívásokat.

Az ügyeleti szolgálat fő funkciója – ez azóta sem változott – hogy a Rendőrség 24 órás folyamatos, jog- és szakszerű működését biztosítsa. Ugyanakkor 2010-ben és az azt megelőző években egy városi ügyeletes „mindenesként” működött. A teljesség igénye nélkül: eligazította, beszámoltatta a járőröket, kezelte a fegyverszobát, kiadta és visszavételezte a mintavételi egységdobozokat, vezette a különböző manuális nyilvántartásokat, fogadta a rendőrkapitányságra érkező ügyfeleket, és hivatali időn túl feljelentést vett fel, egyes ügyekben rendőrkapitányi átruházott jogkörben járt el.

Ezen feladatok között több olyan is volt (pl. a kulcsdoboz-nyilvántartás vezetése, vagy az ügyfelek fogadása), amelyek nem feltétlenül igényeltek ügyeletési szakmai kompetenciákat, de akkoriban még nem merült fel a – napjainkban már alapelvárásnak számító – „profiltiszta ügyeleti szolgálat” igénye.

Az egyes rendőrkapitányságok ügyeleti szolgálatainak leterheltsége között óriási különbségek voltak, mégis egyidejűleg ugyanúgy egy ügyeletes teljesített szolgálatot pl. a Kisbéri és az Esztergomi Rendőrkapitányság ügyeletén is függetlenül attól, hogy a két szervezet ügyszáma és egyéb mutatói között is hatalmas különbség volt és van jelenleg is. Visszagondolva, a fentiek – és egyéb, ebben az anyagban nem részletezett okok, körülmények – alapján is megérett az idő arra, hogy az ügyeleti szolgálatok megreformálásra kerüljenek.

Az első fordulópont

Dr. Hatala József nyá. r. altábornagy úr – akkori országos rendőrfőkapitány – 2010. december 13-án tartott egy értekezletet, amelyen a megyei rendőrfőkapitányok – közöttük a KEMRFK akkori vezetője, Csizmadia Gábor nyá. r. vezérőrnagy úr – vettek részt. Az értekezleten elhangzottakról természetesen részletes információval nem rendelkezttem, ugyanakkor ez az értekezlet – jó értelemben – „megpecsételte” az én sorsomat is.

Az értekezlet után közvetlen szolgálati előljáróm, a KEMRFK akkori rendészeti igazgatója, dr. Kuczik János Zoltán r. vezérőrnagy úr magához rendelt.

Elmondta, hogy az országos rendőri vezetés elvárása egy Egységes Segélyhívó Rendszer (a továbbiakban: ESR) kialakítása, ehhez kapcsolódóan az ügyeleti

rendszer korszerűsítése, amely olyan – területi szinteken működő – TIK-ek létrehozását jelenti, amelyekben a Rendőrség és a Katasztrófavédelem ügyeletes szakemberei egy légtérben látnak el szolgálatot. A TIK-ek megalakításának egyik feltétele, hogy a rendőrkapitányságokon megszüntetésre kerüljenek az önálló állandó ügyeleti szolgálatok.

Ezt követően meghatározta részemre, hogy – mivel a KEMRFK jelentkezett arra a feladatra, hogy „kísérleti” szinten megvalósítsa a fenti utasítást – 2011. január első hetére (pontos dátumra már nem emlékszem) készítsek egy koncepciót, amely arról szól, hogy hogyan tudjuk az Oroszlányi és a Tatai Rendőrkapitányságokon az ügyeleket megszüntetni, feladataikat a megyén működő Központi Ügyeletbe integrálni.

Ültem... és természetesen elhangzott a parancsnok és beosztott közötti kommunikációban gyakran hallható két szó is: „Parancs, értettem”. Ugyanakkor – most már őszintén bevallhatom – elsőre nem értettem és nem is éreztem át, mit is szeretnének a vezetőim. Bezárni egy rendőrkapitányságot? Hová megy az ügyfél? Mit fognak szólni az önkormányzatok? Ki irányítja a járőröket? Ki jogszerűsíti a személyi szabadságot korlátozó intézkedésekről szóló jelentéseket? Ki felügyeli a fegyverszobát? És még sok-sok kérdés fogalmazódott meg bennem. Természetesen az az első pillanatban egyértelmű volt és a részleteket Igazgató úrral is megbeszéltük, hogy egy ügyelet kvázi bezárása, nem csupán ügyeleti szakmai kérdés. Elengedhetetlen az informatikai, a jogi, a bűnügyi szakterület bevonása is.

Szóval megkaptam a feladatot, amire akkor nem szakmai fordulópontként tekintettem, hanem egy bonyolult és elsőre megoldhatatlannak tűnő kihívásként, amelynek teljesítése majd kitölti a karácsonyi ünnepeimet.

Ezek a kételyeim azonban csupán pár napig tartottak. Mindig, minden beosztásomban arra törekedtem – és törekszem ma is – hogy az a munka, amit végrehajtok, magas színvonalat képviseljen és – amennyiben a feladat jellege engedi – értéket teremtsen.

Mindig szerettem a kihívásokat és megvolt és van bennem az az igény, hogy a saját szakmai sávomban valami maradandót alkossak, olyat, ami „előreviszi” a Rendőrséget, ugyanakkor segíti a munkatársak mindennapi szolgálatellátását is. Szerintem erről mindenkinek – beosztástól és szolgálati helytől függetlenül – így kellene gondolkodnia, de valószínűleg ez elsősorban értékrend és belső indíttatás kérdése és nem működik parancsszóra.

De visszatérve 2010 decemberére...

Az utasítás vétele után egyre mélyebben beleástam magam a témába, a részletek tekintetében sokat beszélgettem vezetőimmal és munkatársaimmal, megkaptam a kellő vezetői támogatást és több olyan munkatársat is találtam, akivel együtt tudtunk gondolkodni. És mivel egyre tisztábban kezdtem látni, hogy miért lesz jobb az új rendszer, ezért egyre jobban kezdtem magaménak érezni a projektet és egyre nagyobb lett bennem a szakmai igény arra, hogy valami nagyon jó anyagot készítsek. Az igazsághoz hozzátartozik az is, hogy sokan – ha nem is nyíltan – de akkor és később is szembe mentek az új elvárásokkal és sok esetben – akár tudat alatt is – gátolták a munkánkat „csupán” azért, mert nem láttak fantáziát az ESR-ben és az új ügyeleti rendszerben. Ugyanakkor erre a szituációra is igaz az a közhely, hogy „ami nem öl meg, az megerősít”.

Tekintettel arra, hogy ez az írás nem egy tudományos értekezés, illetve a TIK-ek megalakulásának részletes szakmai leírása, nem térek ki arra, hogy konkrétan mennyi munka előzte meg és milyen anyag volt az, ami elkészült 2011 januárjára. A lényeg, hogy a feladatot – sok kolléga aktív közreműködésével – végrehajtottuk, januárban lettem a koncepciót Igazgató Úr asztalára és 2011. februárjában – a Rendőrség történetében elsőként – megszüntettük egy városi rendőrkapitányság³ önálló állandó ügyeleti szolgálatát és feladatait integráltuk a Központi Ügyeletbe. Ezt követte az Oroszlányi Rendőrkapitányság ügyelete, majd a többi városi ügyelet. A rendőrkapitánysági ügyeletek megszüntetésével több évtizedes működési mechanizmust („így szoktuk”) változtattunk meg annak érdekében, hogy egy hatékonyabb, a kor technikai és informatikai vívmányainak megfelelő, és a társadalmi elvárásokhoz jobban igazodó ügyeleti rendszert hozzunk létre. Ennek aktív részese lehettem, amiért örökké hálás leszek!

Ez a 2010 decemberi utasítás tényleges fordulópontot jelentett a KEMRFK életében, akkor azonban még nem gondoltam, hogy az én életemet is alapjaiban változtatja meg.

A második fordulópont

Az új összevont ügyeleti rendszer – természetesen kisebb-nagyobb nehézségekkel – jól működött a megyénkben. Létrehoztunk mellette egy ún. „mini” hívásfogadó központot (civil hívásfogadókkal), hogy a későbbi ESR-t is próbáljuk a lehető leghitelesebben modellezni.

³ Tatai Rendőrkapitányság

Letettük a Robotzsaru Tevékenység-irányítási Rendszer alapjait, átalakítottuk a jogszabályi környezetet. Az új rendszer működését napi szinten monitoroztuk, levontuk a konzekvenciákat, a hibákat javítottuk, a felhasználói igényeket beépítettük. Elmentünk az önkormányzatokhoz, kértük a támogatásukat, megmagyaráztuk mi hogyan működik, miért jó az új rendszer. Hozzáteszem, ezt saját munkatársainknak is el kellett mondani. Természetesen a kétkedőket – és ez így is van rendjén – nem a szavak, hanem a tettek és az eredmények győzték meg, amelyek a rendszer napi szinten történő tökéletesítésének köszönhetően nem is várattak sokat magukra.

A rendszer működéséről, a felmerülő és megoldandó problémákról, az eredményekről folyamatosan jelentést kellett tennünk az ORFK vezetésének.

És ezzel el is érkeztünk a második fordulóponthoz. 2012. szeptemberében az országos rendőrfőkapitány akkori általános helyettese, Papp Károly r. altábornagy úr⁴ egy munkacsoport létrehozásáról határozott. A munkacsoport feladata: „a TIK-ek és helyi szervek szolgálatirányító parancsnoki feladatainak elhatárolása, a megváltozott feladatrendszerhez kapcsolódó szakmai protokollok kidolgozása, illetve normamódosítási javaslatok elkészítése” volt. A munkacsoport vezetésével Altábornagy úr engem bízott meg, amely további öt fő – a saját szakterületükön profi – szakemberből⁵ állt. A munkacsoport 2012. szeptember 17-én kezdte a meg a működését és október 4-re elkészítettük azt a 144 oldalas munkaanyagot, ami a TIK-ek későbbi országos létrehozásának alapját képezte, kiegészülve az ügyeleti szolgálatok nélkül maradó rendőrségi objektumok védelmének, a szolgálatparancsnoki rendszer kialakításának kérdésével, az adminisztratív és jogi környezet módosításával és/vagy megváltoztatásával.

És ami az igazi sikert és valódi fordulópontot jelentette és jelenti számomra a mai napig: az általunk készített anyag nem egy fiók mélyére került, hanem „életre kelt” és szinte szóról-szóra megvalósult. Az, amit mi hatan a KEMRFK épületében, illetve egy tatai panzióban – természetesen vezetői instrukciók és kontroll mentén – megálmodtunk és megalkottunk, valósággá vált.

Magyarországon sorra alakultak a TIK-ek. Elsőként 2012. őszén Komárom-Esztergom és Heves megyékben, majd a többi megyében. A sort végül 2013. december 01-jén a Budapesti Rendőr-főkapitányság TIK-je zárta.

⁴Papp Károly úr jelenleg a Miniszterelnöki Kabinetiroda polgári nemzetbiztonsági szolgálatokat felügyelő államtitkára

⁵ dr. Fényes Gábor r. alezredes, Ferenc Róbert r. ezredes, dr. Böröcz Károly r. alezredes, Rácz Róbert r. ezredes és Fekete Ferenc r. alezredes

Ezt a folyamatot 2013. március 15-től már új beosztásban, az ORFK ügyeleti főosztályvezetőjeként vezethettem és felügyelhettem.

A 20 TIK azóta is hatékonyan működik, az ott dolgozó munkatársaink évente 800-850 000 esetben küldenek rendőrt egy-egy esemény helyszínére annak érdekében, hogy a rendet fenntartsák és a bajban lévő személyeknek segítséget nyújtsanak. Az ügyeleti szolgálat megreformálása mellett az ESR projekt is megvalósult. 2014. március 11-e óta a hívásfogadó központok munkatársai több, mint 44 millió segélyhívást fogadtak és kezeltek szakszerűen, empatikusan.

Összegzés

Rendőri vezetőként gyakran küzdünk azzal, hogy hogyan motiváljuk az állományunkat. Melyek azok az eszközök, módszerek, amelyek hosszú távon képesek fenntartani munkatársaink érdeklődését a rendőri munka és lojalitásukat a Rendőrség, mint szervezet felé.

Megítélésem szerint legfontosabb motiváció nem a pénz, nem a dicséret, hanem a siker. Mindenkinek szüksége van a sikerre, arra, hogy a munkája eredményes legyen és számára is örömet, elégedettséget okozzon.

A saját életemből hozott példával azt szerettem volna bemutatni, hogy egy-egy utasítás, feladat lelkiismeretes, igényes végrehajtása nem csupán arra lehet alkalmas, hogy a saját önbecsülésünket növelje, de akár a szűkebb vagy tágabb szakmai környezetünk életére is hatással lehet.

Természetesen ahhoz, hogy nekem így alakuljon a szakmai életem – sok egyéb tényező mellett – „jó helyen és jó időben” is kellett lennem. Szerencsés voltam, mivel kaptam egy lehetőséget, amivel tudtam élni, ugyanakkor ez sok munkával és áldozattal is járt. De megérte.

Tudom, hogy nem lehet mindenkiből vezető és nem mindenkinek adatik meg, hogy egy igazán komoly és nemes feladat „megtalálja”. Ugyanakkor hiszem, hogy a saját szakmai sávjában a rábízott feladatok magas szintű és lelkiismeretes végrehajtásával mindenki hozzá tud járulni ahhoz, hogy a Rendőrség még hatékonyabban működjön és a rendőri munka – a saját akaratunkból választott hivatásunk – még sikeresebb legyen.

A legfontosabbnak azt tartom, hogy az egyén és a szervezet érdekének legyen egy közös halmaza. Meggyőződésem, hogy a rendőr eredményes és sikeres munkavégzése (legyen szó akár egy elkövető elfogásáról, egy igényes jelentés

elkészítéséről vagy egy információt kérő személy tájékoztatásáról) maximálisan ez a kategória. Hiszen azon kívül, hogy a sikeres feladatvégrehajtás a kollégának örömet és elégedettséget okoz, a Rendőrség szolgáltató jellegét is erősíti és hozzájárul az alapfeladataink minél magasabb szintű ellátásához.

Kívánom minden kollégámnak, hogy legyen a szakmai életében egy vagy több olyan fordulópont, amire szívesen emlékszik vissza, ami örömet és elégedettséget hoz az életébe, és amely erősíti kötődését a Rendőrséghez.