

**Pályamű a Belügyminisztérium Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság
Katasztrófavédelmi Tudományos Tanácsának pályázatára**

3. Témakör: A katasztrófavédelem válaszai a XXI. század globális kihívásaira

(A lakosság-tájékoztatás rendszerének fejlesztési lehetőségei)

**A CIVILHELP.HU INFORMÁCIÓS RENDSZER HELYE ÉS
SZEREPE A KATASZTRÓFAVÉDELEM SZERVEZETÉBEN, ÉS
JELENTŐSÉGE A POLGÁRI VÉDELMI FELADATOK
VÉGREHAJTÁSÁBAN**

**The Place and Role of the Information System Civilhelp.hu in the
Structure of Disaster Management and its Importance in the
Execution of Civil Protection Tasks**

Jelige:

*„Azok a legboldogabbak, akik a legtöbbet másokért tesznek!” Booker T.
Washington*

*“The happiest people are those who do the most for others.” Booker T.
Washington*

Budapest

2013.

Absztrakt

Napjainkban a társadalmi változások, az éghajlat módosulásai miatt a katasztrófáknak egyre nagyobb hatásai vannak az élet,- és az anyagi javak biztonságára. A külföldi és a hazai katasztrófa események mind az mutatják, hogy a lakosság veszélyhelyzeti tájékoztatásának létfontossági alapjai vannak. A valós idejű hatóság általi információ átadások, lakossági útmutatások, magatartási szabályok rendelkezésre bocsátása az egyén túlélési képességeit növeli. Az egyre jobban kiépülő információs rendszerek, melyek a lakosság tájékoztatására, biztonsági kultúrájuk fejlesztésére hivatottak, mind a sikeresebb társadalmi védelmi képességek hatékonyságát támogatják. Az ilyen jellegű információs rendszerek a közösségi média segítségével – többek között - a katasztrófavédelmi szervek munkáját könnyítik és támogatják a megelőzési, védekezési, helyreállítási időszakban. Szerzők célja egy olyan információs rendszer megalkotása és bemutatása, mely a jelenkori kihívásoknak és tájékoztatási igényeknek maximálisan eleget tesz, úgy, hogy a lakosok önkéntességi hajlama a katasztrófa elleni védekezésben növelhető, a civilek védelmi szerepei megalapozható, az önmentési képességeik fokozható legyen.

Kulcsszavak: *CIVILHELP.HU, közösségi média, lakosságfelkészítés, önkéntesség, 112-es Egységes Segélyhívó Rendszer*

Abstract

Nowadays disasters have bigger and bigger impact on the safety of life and possessions because of changes in society and climate. Disasters abroad and inland show it is crucial to inform citizens in the case of emergency. Real-time information, instructions, code of conduct shared by the authorities increase the chance of survival. The more and more developed information systems, whose aim is to inform the public and improve their safety culture, support the effectiveness of civil protection. These systems with the help of social media make the tasks of disaster management bodies easier and support them during prevention, remediation and recovery. The aim of the authors is to establish and introduce an information system which meets contemporary challenges and demands for information, thus the tendency for volunteering can grow in disaster management, the protective role of civilians can be established, and the level of self-protection can be increased.

Keywords: *CIVILHELP.HU, social media, civil preparedness, volunteering, Universal Emergency Number*

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés	5
1.1. A témával kapcsolatos hipotézisek	5
1.2. A tanulmány célkitűzései	6
1.3. A tanulmány kutatási módszerei	7
1.4. A tanulmány felépítése	7
2. Lakosságfelkészítés és tájékoztatás napjainkban	8
2.1. A lakosságfelkészítés általános bemutatása	10
2.1.1. A lakosság felkészítése a védekezés során irányadó magatartási szabályokra	11
2.1.2. A lakosságfelkészítés időszakai	11
2.1.3. A lakosságfelkészítés megvalósításának lehetőségei	12
2.2. Lakosság tájékoztatásának általános bemutatása	12
2.2.1. Aktív lakosságtájékoztatás	13
2.2.2. Passzív lakosságtájékoztatás	13
2.2.3. A lakossági tájékoztató tartalma	14
2.2.4. Lakosságtájékoztatás a veszélyt közvetlenül megelőző időszakban	15
2.3. A közösségi média bemutatása, jelentősége a lakosság felkészítésben, tájékoztatásban	15
2.3.1. Használható-e tájékoztatási, felkészítési eszközként a közösségi média?	17
2.3.2. A CIVILHELP.HU információs rendszer facebook oldala	18
2.3.2.1. A hazai internetezés gyakorisága	19
2.3.2.2. A CIVILHELP.HU facebook oldalának kritériumai	19
2.4. Fejezet részkövetkeztetése	21
3. A CIVILHELP.HU információs rendszer jelentősége a megelőzési időszakban	23
3.1. A CIVILHELP.HU információs rendszer bemutatása és a megelőzési feladatai	23
3.1.1. A megelőzési feladatok általános bemutatása	23
3.1.2. Mihez ad támogatást a CIVILHELP.HU információs rendszer?	26
3.1.3. Mi szükséges a CIVILHELP.HU információs rendszerhez?	27

3.1.4. A CIVILHELP.HU információs rendszer adatbázisa	28
3.2. A CIVILHELP.HU információs rendszer működése	29
3.2.1. Lakossági segélykérés	29
3.2.2. Lakossági tájékoztatás	30
3.2.3. Lakossági felkészítés	32
3.2.4. A civil kezdeményezések nyomon követése	32
3.3. A CIVILHELP.HU információs rendszer mobil alkalmazásának (app) bemutatása	33
3.3.1. De miért okostelefonokra tervezzük?	36
3.3.2. Az alkalmazás bemutatása	37
3.4. A CIVILHELP.HU sürgősségi SMS küldési alrendszer	40
3.4.1. A tömeges SMS küldés előnyei	40
3.5. Fejezet részkövetkeztetése	41
4. A CIVILHELP.HU információs rendszer jelentősége a védekezési időszakban	42
4.1. A katasztrófa- elhárítás jellemzése	42
4.2. A CIVILHELP.HU információs rendszer alkalmazása a védekezési időszakban	43
4.2.1. Veszélyhelyzeti felkészítés	46
4.2.2. A veszélyhelyzeti tájékoztatás közös szabályai	47
4.3. A CIVILHELP.HU információs rendszer alkalmazása a védekezési időszakban	49
4.4. Fejezet részkövetkeztetése	50
5. A CIVILHELP.HU információs rendszer jelentősége a helyreállítási időszakban	51
5.1. A helyreállítás általános bemutatása	51
5.2. A CIVILHELP.HU információs rendszer helyreállítási időszakban történő feladatai	53
5.3. Fejezet részkövetkeztetése	54
6. Tanulmány összefoglalása	54
7. Összegzett következtetések	57
8. Tanulmány javaslatai	60

1. BEVEZETÉS

Az infokommunikációs technológiák fejlődésével a lakosság tájékoztatásának lehetőségei kiszélesedtek. A társadalom átalakulásával egyre fontosabb szerepet tölt be a nyilvánosság, a közérdekű adatokhoz való minél szélesebb hozzáférés igénye. A közösségek információszerzése mára egyszerűbbé, gyorsabbá vált. Míg a régi korokban az információ átadásban a tér és idő fontos szerepet játszott, ma már ezek a tényezők nem jelentenek gondot. Az internet, túllépve a fizikai dimenziót, lebontotta a kötöttség kereteit. Ennek a felgyorsult információáramlásnak az egyik releváns elemévé vált a közösségi média.

A nagyszámú magyarországi felhasználók miatt elengedhetetlen, hogy Magyarországon is vizsgálják a közösségi média adta lehetőségeket, módszereket adaptálását a hazai védekezési mechanizmusba, kiemelten a lakosság veszélyhelyzeti tájékoztatásában. Ahogy a 2013. év márciusi hó és júniusi árvízi helyzet is mutatta, a lakosság részéről igény mutatkozik arra, hogy a hivatásos szervek alkalmazzák ezeket az új infokommunikációs technológiákat.

A téma aktualitása pont ebben mutatkozik meg. Az egyre növekvő és intenzívebb pusztító hatások miatt egyre több ember érintett az ország számos pontján, függetlenül attól, hogy Magyarország katasztrófák szempontjából közepesnek értékelhető. A legnagyobb tömegeket érintő katasztrófák a háborúk, a nukleáris jellegű káresemények (például Paks, illetve a szomszédos országok nukleáris létesítményei stb.) és az árvizek. Az utóbbi évek természeti és civilizációs eredetű káreseményei mind azt mutatják, hogy a társadalom bármikor, bárhol valamilyen szinten, de sebezhető. Az erős pszichikai hatásokkal járó káresemények hatásai a polgárok felkészültsége, lélekjelenléte függvényében mérsékelhetőek, a későbbi életveszélyes szituációk száma csökkenthetőek. A lakossági felkészítéssel és a veszélyhelyzeti tájékoztatásokkal az előbbieket elérhetővé válnak. Jelen tanulmányban bemutatásra kerül egy olyan információs rendszer, ami a lakosság túlélési képességeit hivatott biztosítani felkészítések és tájékoztatások által a katasztrófa esemény bekövetkezése előtt, alatt és után. A Magyar Polgári Védelmi Szövetség (továbbiakban: MPVSZ) és a VIZEK ŐRE Vízi-mentő Egyesület összefogásával létre kívánja hozni a CIVILHELP.HU információs rendszert (továbbiakban: HelpRendszer), ezzel segítve a hivatásos katasztrófavédelmi rendszer munkáját, együttműködve a lakosság védelmére létrehozott más civil, önkéntes szervezetekkel.

A CIVILHELP.HU a jelenkori természeti és civilizációs katasztrófák előtt, alatt és után a segélyhívó rendszer túlszorgását, túlterhelését kívánja csökkenteni azáltal, hogy a lakossági tájékoztatást és egyéni útmutatókat a polgárok részére biztosítja.

1.1. A témával kapcsolatos hipotézisek

- Feltételezzük, hogy a magyar lakosság nagy része használja a közösségi médiát információszerzésre, a személyek közötti kölcsönös viszony ápolására.
- Feltételezzük, hogy a hazai lakosok szeretnék hiteles információkat kapni az őket körülvevő veszélyekről, illetve olyan magtartási szabályokról ismereteket szerezni, melyek a saját és családjuk védelmét biztosítják

- Feltételezzük, hogy a CIVILHELP.HU információs rendszer alkalmazásával - annak kiegészítő elemeként a közösségi média megfelelő hatósági¹ felhasználása mellett - a lakosság veszélyhelyzetre történő felkészítettsége eredményesebb lesz, illetve szervezettebb lesz a védekezés (munka)folyamata. Egyben növeli az állampolgárok kormányzati kompetenciába vetett hitét (a „mindenkin segítünk, aki bajba van” elv erősítését támogatja)
- Feltételezzük, hogy a CIVILHELP.HU információs rendszer a lakosságért tett intézkedései miatt, illetve a kapcsolattartási hajlandósága végett megteremti a katasztrófavédelmi szervek pozitív értékelését
- Feltételezzük, hogy a CIVILHELP.HU információs rendszer alkalmazásával elérhetővé válik a megfelelő információ, megfelelő helyen és időben (real-time) történő kijuttatása -elérése
- Feltételezzük, hogy a katasztrófák elleni védekezés hatékonyságának fokozása, a katasztrófavédelmi intézkedések eredményességének növelése, a polgári védelmi feladatok végrehajtásának hatékonyabbá tételét segíti a CIVILHELP.HU információs rendszer
- Feltételezzük, hogy a lakosságtájékoztatás irányíthatóbbá és nyomon követhetőbbé válik
- Feltételezzük, hogy a CIVILHELP.HU információs rendszer és a közösségi média sajátosságából adódóan felértékelődik az önkéntesség szerepe és alkalmazhatósága, mely az egyénben a káresemények okozta fizikai és lelki megtapasztalásai miatt a későbbiekben a biztonsági kultúra magasabb szintű megszilárdulását hozza magával

1.2. A tanulmány célkitűzései

- Bemutatjuk a CIVILHELP.HU információs rendszer alkalmazásának előnyeit és hátrányait
- Célunk, hogy a nagyszámú felhasználó „real time”, azaz valós időben szerezzon információt a védekezés módjáról, állapotáról, kizárva a dezinformáció lehetőségét
- Állandó, rendszeres „Ügyfélszolgálat” kiépítése, irányított párbeszéd folytatása, a releváns témák sikeres tematizálása, hogy ne csak „kívülről” szemlélődjön a lakosság, hanem aktívan vegye ki a részét, ami hozzájárul az irányadó magatartási szabályok elsajátítására, fejlesztve az önmentési képességet
- Célunk a már létező kezdeményezések tapasztalatainak összegyűjtése (pl. RSOE², Vöröskereszt alkalmazásai stb.) az elért eredmények alapján a jelenkor elvárásai mentén a saját elképzelések beépítése a komplex katasztrófavédelmi feladatrendszerbe az esetleges hiányosságok feltárása és azok kiküszöbölésére való javaslattevés érdekében
- Célunk egy olyan mobil alkalmazás megalkotása, amely a hazai természeti és civilizációs katasztrófák elleni védekezést – az eddigi hazai katasztrófákat

¹ Mivel kommunikációs technológiáról van szó, ezért a lakosság riasztásában, tájékoztatásában stb. lehet nagyobb szerepe a közösségi médiának, ami a polgári védelmi feladatok ellátására létrehozott szervezeteknek, szervezeteknek biztosít nagyobb létjogosultságot. Szerzői megjegyzés

² RSOE: Rádiós Segélyhívó és Infokommunikációs Országos Egyesület. Elérhetőségük: <http://rsoe.hu/>
Az RSOE alkalmazásának elérhetősége: RSOE EDIS Notifier Lite
https://play.google.com/store/apps/details?id=org.rsoe.android.edis_pms&hl=hu

- figyelembe véve - a megelőzési, védekezési, helyreállítás időszakban az eredményes (mentő-beavatkozási) reagálást növeli, elősegíti
- Célunk az önkéntesség szerepének növelése. Az önkéntesek toborzásában, riasztásában, nyilvántartásba vételében, koordinálásában való aktív segédlet.
 - Célunk a magyar lakosságfelkészítési koncepció megalkotásának támogatása.
 - Törekszünk a tudományos hitelességre, a tudományos tények példákkal való alátámasztására
 - Nem célom, a 2011. évi CXXXVII. törvény 52 §-ban meghatározott polgári védelmi feladatok teljes körű bemutatása, a cél a CIVILHELP.HU információs rendszer felhasználási, kihasználási lehetőségei a lakosságfelkészítésben, tájékoztatásban, figyelmeztetésben, riasztásban, illetve az önkéntesek bevetettségének a vizsgálata

1.3. A tanulmány kutatási módszerei

- Elemezzük a hazai releváns szakirodalom témakörrel kapcsolatos következtetéseit, megoldási javaslatait, valamint megvizsgáljuk, mennyire alkalmazhatóak hatékony védekezési potenciálként a CIVILHELP.HU információs rendszer és a közösségi média elemei
- Tanulmányozzuk a külföldi és hazai írott és elektronikus szakirodalmat, a hatályos törvényeket és egyéb jogszabályokat, intézkedéseket
- Kérdőíves kutatások alapján analizáljuk a lakosság közösségi média használatát
- Külföldi példákat keresünk, hogy milyen és hogyan használják az információs rendszereket, a közösségi médiát veszélyhelyzetben
- Megvizsgáljuk, hogy az önkéntesség hogyan építhető ki a CIVILHELP.HU információs rendszer segítségével

1.4. A tanulmány felépítése

A megfogalmazottak megvalósítása érdekében tanulmányunk a következők szerint épül fel:

Az 1. fejezetben a tanulmány bevezetése mellett a hipotézisek, célkitűzések, és a kutatási módszerek kerülnek leírásra.

Az 2. fejezetben a feldolgozott szakirodalom alapján a lakosságtájékoztatás és felkészítés általános ismertetését végezzük el. Bemutatunk pár meglévő kérdőíves felmérési eredményt, ami alapján vizsgáljuk a közösségi média alkalmazhatóságát a lakosságfelkészítésben. A kérdőíves eredményekkel egyrészt a lakosság internet (vezetékes, mobil) használatát vizsgáljuk, kitérve, hogy a facebook oldalra van-e értelme a lakosságfelkészítést és tájékoztatást kiépíteni, továbbá a közösségi média polgári védelmi alkalmazásának van-e létjogosultsága. A kutatási cél az, hogy a közösségi média a CIVILHELP.HU információs rendszert hogyan tudja támogatni, illetve egyáltalán milyen lehetőséget biztosít a lakosságfelkészítésben, tájékoztatásban, az önkéntes civil szerepvállalás fejlesztésében.

A fejezet egyik legfontosabb üzenete, hogy a közösségi médiát a lakosság tölti meg tartalommal, melyek irányíthatóak, és sikeresen tematizálhatóak rajta a különböző agendák.

A 3. fejezetben a CIVILHELP.HU információs rendszer általános bemutatására kerül sor. A katasztrófavédelmi feladat időintervallumait vizsgálva a megelőzési időszakban hasznosítható CIVILHELP.HU információs rendszer biztosította lehetőségek kerülnek prezentálásra. Ezt követően megvizsgáljuk azokat a lehetőségeket, amelyek segítségével a CIVILHELP.HU felhasználható a közelgő katasztrófákra való felkészítésre. A fejezet egyik legfontosabb vizsgálata, hogy miként alkalmazható eredményesen a CIVILHELP.HU a lakosság tájékoztatására a szemléletváltásra a mai társadalmi változásokat figyelembe véve.

A 4. fejezetben bemutatásra kerülnek a CIVILHELP.HU rendszerén keresztül történő veszélyhelyzeti tájékoztatás legfontosabb elvei és módszerei. A CIVILHELP.HU rendszer a kétoldalú kommunikációt eredményesebbé és hatékonyabbá teheti, ami megteremti a lakosság életben maradásának a lehetőségeit azzal, hogy az egyén megfelelő információt megfelelő időben kapva (például helyes magatartási szabályokra, viselkedési normákra, veszélyhelyzeti ismeretekre stb.) az életveszélyt elkerülje vagy az életveszélyes helyzetből gyorsan, veszteség nélkül kijöjjön. Olyan lehetőségeket, kapcsolódási pontokat keresnek a szerzők ebben a fejezetben, melyek a 112-es Egységes Segélyhívó Rendszerrel kompatibilisek és alkalmazásuk a Segélyhívó Rendszer feladat végrehajtását segítik, támogatják.

A 5. fejezetben a helyreállítási időszakon belül megvizsgáljuk, hogyan használhatóak a CIVILHELP.HU rendszer a kárfelmérésre, az adománygyűjtésre, valamint a kárt szenvedett személyek önkéntesekkel való kapcsolatfelvételének elősegítésére.

Tanulmányunkban alapvetően a lakosság életét, testi épségét, az önmentési képesség fejlesztését támogató lehetőségek kutatására, keresésére összpontosítunk a jelenkori kihívásoknak, reagálási elvárásoknak, lakosság oldaláról keletkező igényeknek teljes körűen megfelelően, ami a védekezés minden időszaknak komplex vizsgálatát értelmezését vonja maga után.

2. LAKOSSÁGFELKÉSZÍTÉS ÉS TÁJÉKOZTATÁS NAPJAINKBAN

Az ország biztonsági helyzete az utóbbi 20 évben folyamatos változásokon ment / megy keresztül. Ide sorolható a NATO tagság elérése, az Európai Unióhoz történő csatlakozási folyamat, valamint a szomszédos országokban végbement demokratikus átalakulások folyamatai. A hidegháborús szemlélet fokozatosan alakult át a természeti katasztrófák okozta kihívások elleni fellépésekre, védekezési reagálásokra. Magyarországot fenyegető, közvetlen fegyveres támadással egyelőre nem kell „számolni”, de nincs kizárva térségünkben (környezetünkben) egy fegyveres konfliktus kialakulásának a lehetősége. Ellenben megnőtt és összetettebbé vált a biztonságot veszélyeztető kockázatok és veszélyforrások köre (rendkívüli időjárás okozta problémák; politikai, klímamigráció; nemzetközi terrorizmus; kábítószer kereskedelem; illegális fegyverkereskedelem; feketegazdaság térhódítása stb.). Ezek az „új” kihívások elleni hatékony fellépés a hazai védekezési rendszert alapjaiban változtatta meg, ami a jelenkori veszélyek elleni eredményes kezelésének feltételeit termeti meg.

NATO és EU tagságunk hozzájárul biztonságunk megteremtéséhez, azonban ezzel együtt számos olyan feladatot és védelmi követelményt állít elénk, amelyeket saját önerőnkől kell megoldanunk úgy, mint a gazdasági, társadalmi stabilitást, a

belső viszállyok és elégedetlenségek visszaszorítását, a kritikus infrastruktúra védelmét és nem utolsó sorban a mindezt átölelő polgári lakosság élet- és vagyonvédelmét biztosító intézkedéseket és eszközöket, amelyek tartópilléreként szavatolják az emberek biztonságát. [1]

Az Alaptörvény több irányból is rendelkezik állampolgárai biztonságáról, védelméről, amelyre legfőképp az alapvetés G) cikkének (2) bekezdése utal, miszerint „Magyarország védelmezi állampolgárait.” Magyarország állami feladatként gondoskodik az állampolgárai védelméről. [2]

A katasztrófavédelem 2000. január 1-jén alakult meg a tűzoltóság és a polgári védelem országos és területi (megyei) szerveinek összevonásával. Az egyre sűrűsödő természeti és civilizációs eredetű kihívások miatt a szervezeti rendszert tovább kellett fejleszteni. 2012-ben megalakult az egységes állami katasztrófavédelmi szervezet. A katasztrófavédelem integrált feladatrendszere az iparbiztonság, a polgári védelem és tűzvédelem szakterületét foglalja magába.

Az új jogi szabályozás és kormányzati politika követelményként szabta meg a megelőzés és a hatósági munka erősítését, a reagáló képesség fokozását és a lakosság életének, testi épségének és az anyagi javainak védelmét. A törvényhozásban és a rendelkezésekben is irányadó célként jelenik meg a katasztrófa- és veszélyhelyzetek eredményes kezelése, azon belül is a polgári védelem megerősítése. [3]

A lakosság védelméért az egyik legfontosabb védelmi feladatrendszer a polgári védelem.

Polgári védelem: olyan ösztársadalmi feladat-, eszköz- és intézkedési rendszer, amelynek célja katasztrófa, illetve fegyveres összeütközés esetén a lakosság életének megóvása, az életben maradás feltételeinek biztosítása, valamint a lakosság felkészítése azok hatásainak leküzdése és a túlélés feltételeinek megteremtése érdekében. [4]

Lakosságvédelem:

A lakosságvédelem elsősorban polgári védelmi alapfeladat, de minden olyan elvet stratégiát, komplex védelmi tevékenységet, biztonságot garantáló eljárásrendet térben és időben magába foglal, melyek a lakosság és az anyagi javak megóvását támogatni, biztosítani tudja valamilyen természeti és/vagy civilizációs eredetű veszélyforrástól, kihívástól. Lakosság és az anyagi javak védelmét meghatározó védelmi elvek, módszerek, tevékenységek, melyek a lakosság életének megóvása, valamint az anyagi javak védelme érdekében alkalmaznak egy esetleges fegyveres összeütközés, illetve különböző katasztrófák esetén. [5]

A lakosságvédelemnek részben katonai (légvédelem, fegyveres védelem, határvédelem), rendvédelmi (közbiztonság, polgári védelem stb.) feladat. A haza lakosságvédelmében résztvevő szervek/szervezetek szorosan kapcsolatba vannak egymással, viszont a lakosságvédelem elsősorban polgári védelmi „monopólium”, azzal a kitétellel, hogy a polgári védelem nem támogathatja a fegyveres küzdelmet. A polgári védelem támogatja a megelőző védelmi intézkedéseket, a természeti és civilizációs eredetű katasztrófák pusztító hatásaimnak a csökkentését, illetve ezen katasztrófák után a lakosság, az emberi élet és az anyagi javak és az alapvető létfeltételek megteremtését.

Lakosságvédelem célja: az ország veszélyeztetett területein élő, vagy tartózkodó személyek összességének védelme.

2011. évi CXXVIII. törvény „A katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról” 52. §-ban leírt polgári védelem katasztrófavédelemmel kapcsolatos feladatai közül a CIVILHELP.HU a következő feladatokban tud ténylegesen szerepet vállalni:

- *A lakosság felkészítése a védekezés során irányadó magatartási szabályokra*
- *A polgári védelmi szervezetek létrehozása és felkészítése*
- *A tájékoztatás, figyelmeztetés, riasztás*

A jelenleg hatályos katasztrófavédelmi törvényben deklarált polgári védelmi feladatok közül a jelen tanulmány vizsgálati témáját illetően a lakosság felkészítése (például a védekezés során irányadó magatartási szabályokra), az önkéntes polgári védelmi szervezetek felkészítése és a lakosság tájékoztatása, riasztása, figyelmeztetése kerül előtérbe.

2.1. A lakosságfelkészítés általános bemutatása

Komplex tevékenység, ami egyrészt olyan tevékenységi rendszer, amely magába foglalja a lakosság veszélyhelyzetre történő felkészítését, mely tartalmazza a követendő cselekvési és magatartásszabályokat, az ön- és mások, valamint az anyagi javak mentésére való alkalmasságot, továbbá a megfelelő célirányos gyakorlás útján az ez irányú ismereteik készségi szintjének fejlesztését. Másrészt annak tudatosítása, hogy gondatlan magatartással vagy kellő ismeretek hiányában önmaguk is előidézhetnek veszélyhelyzeteket. E tevékenység célja a biztonságkultúra megalapozása, az önmentő magatartás kialakítása. [6]

A 62/2011. (XII. 29.) BM rendelet „a katasztrófák elleni védekezés egyes szabályairól” VI. fejezete leírja a katasztrófavédelmi felkészítés követelményeit, a katasztrófavédelmi felkészítés célját és a polgári védelmi szervezetek felkészítését. A VII. fejezet írja le a közigazgatási vezetők (központi államigazgatási szerv vezetője által kijelölt személynek; megyei védelmi bizottság elnökének és tagjainak; helyi védelmi bizottság elnökének; főpolgármesternek, a polgármesternek, jegyzőnek; katasztrófavédelmi feladatok ellátásában és a védelmi igazgatásban közreműködőknek) katasztrófavédelmi felkészítését. A VIII. fejezet mutatja be a köznevelésben résztvevők (pedagógusok; az óvodai nevelés; az alapfokú nevelés-oktatás és a középfokú nevelés-oktatás szakaszában tanulók; felsőoktatásban részt vevő hallgatók katasztrófavédelmi felkészítését.

A lakosság katasztrófavédelmi felkészítésének fő célkitűzése a helyben jellemző veszélyeztető hatások, és a veszély esetén, illetve riasztáskor követendő magatartási szabályok lehető legszélesebb körben történő megismertetése. [7] A katasztrófavédelmi felkészítés célja a természeti, a civilizációs és egyéb eredetű katasztrófák, veszélyhelyzetek megelőzése, az elhárításra és a helyreállítás során jelentkező, a Kat. 52. §-ában meghatározott feladatok végrehajtására való felkészülés, továbbá bekövetkezés esetén a káros következmények lehető legkisebbre csökkentése.

2.1.1. A lakosság felkészítése a védekezés során irányadó magatartási szabályokra

2011. évi CXXVIII. törvény „a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról” 1. § (2) bekezdése szerint minden állampolgárnak, illetve személynek joga van arra, hogy megismerje a környezetében lévő katasztrófaveszélyt, elsajátítsa az irányadó védekezési szabályokat, továbbá joga és kötelessége, hogy közreműködjön a katasztrófavédelemben.” [4] Hogy e jogait és kötelességeit az állampolgár gyakorolni tudja, fel kell rá készítenünk. A lakosságfelkészítésnek nemcsak a veszélyeztetett lakosságra, hanem a foglalkozásuk során a veszélyhelyzetekkel kapcsolatba kerülőkre is ki kell térnie. Nem csak a veszélyhelyzetek, a veszélyhelyzetekben való helyes magatartási szabályok ismerete fontos, hanem annak tudatosítása is, hogy az állampolgárok önmaguk is kerüljék el azokat a cselekvési mechanizmusokat, amelyekkel veszélyhelyzeteket idéznek elő. A felkészítéssel formálható a lakosság szemlélete, gondolkodás módja a katasztrófák elleni felkészülés, védekezés terén. Ha ez a katasztrófavédelmi elvárásoknak megfelel, úgy a közösségek katasztrófáknak való kitettsége csökken. A nevelés feladata építeni a megelőzés kultúráját. Az embereket arra kell tanítani és ösztönözni, a szükséges tudás átadásával, a képességek fejlesztésével és források biztosításával, hogy megvédjék magukat a katasztrófák kockázataival szemben.

2.1.2. A lakosságfelkészítés időszakai

A lakosságfelkészítés három elkülöníthető időszakban történik:

- Preventív szakasz
- Veszélyhelyzeti szakasz
- Helyreállítási szakasz

A lakosság felkészítésének időben legnagyobb periódusa a preventív időszak. Itt nem csak arról van szó, hogy a lakosságot a kialakult veszélyhelyzet esetén betartandó cselekvési mechanizmusokra készítjük fel. Ezen túlmenően, segítséget kell nyújtanunk önvédelmi készségük kialakításához is, valamint tudatosítanunk kell, hogy milyen módon kerülhetik el azt, hogy önmaguk okozzanak veszélyhelyzeteket. A preventív felkészítés javasolt tartalma a teljesség igénye nélkül:

- A veszélyhelyzetek fajtái, jellemzői, alapos megismertetése (reális veszélykép kialakítása) a település veszélyei, megelőzési feladatok a településen, speciális jelenségek (pl. extrém időjárás)
- Tudati, pszichikai felkészítés
- A katasztrófavédelem jogszabályi háttere, rendszere, jelentősége, az állampolgár kötelessége a megelőzés, a veszélyhelyzet-kezelés, a helyreállítás időszakában, a polgári védelmi kötelezettség, a polgári védelmi szervezetek megalakítása
- A riasztás jeleinek, a tájékoztatás módjainak ismerete, a komplex védelem lehetséges módjai, feladatai, a veszélyhelyzet-kezelés feladatai, eszközei az adott településen,
- A helyreállítás feladatai, módjai a településen, specialitások, aktualitások, segítő szervezetek, helyes magatartási szabályok stb.

A lakosság előzetes veszélyhelyzeti felkészítése

A veszélyhelyzetekre, katasztrófavédelmi helyzetekre előzetesen felkészített lakosság védekező képessége, a hatóságokkal történő együttműködési képessége lényegesen kedvezőbb, mint a felkészületlenek esetében. Az új kockázati tényezőkre is az egyes veszélyhelyzetekre történő felkészítés helyébe a komplex, minden veszélyhelyzetre való felkészítés bevezetése indokolt. A családok önvédelmi képességének a fejlesztése elsődleges feladat.

A fenyegetettség és a kialakult veszélyhelyzet lakosságfelkészítési módszerei mellett a helyreállítási időszaki aspektusok is fontosak. Azoknak a lakosoknak, kiknek az életét részben vagy teljesen felborította a bekövetkező káresemény, katasztrófa, rendkívüli módon kiszolgáltatottá válnak. Az élet normális szintre történő visszaállítása rengeteg energiát vesz el az amúgy is megtépázott emberi sorsban. A megfelelő életkörülmények visszaállítása gyors, pontos információáramlást, egységes ügykezelést, összehangolt tevékenységet igényel. A felkészítésnek arra kell összpontosulnia, hogy a mit és hogyan kell cselekednie a lakosnak annak érdekében, hogy az élete minél hamarabb és minél kisebb ráfordítással térjen vissza a megszokott életritmusba. A cél, hogy az egyén minél hatékonyabban és belátható időn belül talpra álljon.

2.1.3. A lakosságfelkészítés megvalósításának lehetőségei

A lakosságfelkészítés kivitelezhető:

- Ismeretterjesztő előadásokkal, beszámolókkal, értékelésekkel
- Katasztrófavédelmi eszközök tájékoztató jellegű bemutatásával
- Hivatásos Tűzoltó Parancsnokságok, Katasztrófavédelmi Őrsök látogatása
- Szórolapok, ismertető kiadványok biztosítása (akár a CIVILHELP.HU honlapján keresztül)
- Írott és elektronikus médiában ismeretterjesztő anyagok megjelentetése
- Rajzpályázatok meghirdetésével
- Katasztrófavédelmi táborok szervezésével
- Katasztrófavédelmi Ifjúsági versenyek lebonyolításával
- Katasztrófavédelmi kiállításokkal
- Oktatási intézményekben vetélkedők megszervezésével
- Katasztrófavédelem lakosságfelkészítő rendezvénye társszervekkel közösen
- Katasztrófavédelem saját lakosságfelkészítő rendezvénye
- Lakosságfelkészítő kiállítás
- Katasztrófavédelmi bemutatók

2.2. Lakosság tájékoztatásának általános bemutatása

A 62/2011. (XII. 29.) BM rendelet „a katasztrófák elleni védekezés egyes szabályairól” IX. fejezete leírja, hogy a hazai lakosság katasztrófavédelmi felkészítés két csoportra osztható fel: [8]

- Aktív lakosságtájékoztatás
- Passzív lakosságtájékoztatás

2.2.1. Aktív lakosságtájékoztatás [8]

68. § (1) Az igazgatóság szervezésében a kirendeltség lakosságtájékoztatási program keretében készíti fel a lakosságot

- I. katasztrófavédelmi osztályba sorolt településeken évente legalább egyszer
- II. katasztrófavédelmi osztályba sorolt településeken 3 évente legalább egyszer

(2) Az aktív lakosságtájékoztatás megvalósítható

- Tájékoztató kiadványok kibocsátásával
- A helyi sajtóban, az önkormányzat lapjában, a megyei lapokban, helyi és regionális televíziókban, kábeltelevíziókban, helyi rádiókban megjelenő tájékoztató közlemények megjelentetésével, internetes tájékoztató felületek megjelentetésével
- Lakossági fórumok szervezésével
- Településen rendezett egyéb nyilvános rendezvényen (város- és falunap).

(3) Az aktív lakosságtájékoztatás tartalma különösen:

- A lakosság felkészítése a riasztási módszerek és jelek felismerésére
- A követendő magatartási szabályok
- A segítségnyújtás formái
- Az adott területet fenyegető természeti és civilizációs kockázatok
- A veszélyek elhárításának lehetséges módjai

Azokon a településeken, ahol a nemzeti-etnikai kisebbség lélekszáma az összlakosság 5%-át eléri, vagy amely település idegenforgalmi központ, az aktív lakosságtájékoztatási formában kiadott, vagy megjelentetett tájékoztató kiadvány riasztási jelzéseket és követendő magatartási szabályokat tartalmazó részét a kisebbség nyelvén és az idegenforgalomra jellemző világnyelven is meg kell jelentetni.

A hátrányos helyzetűek, fogyatékkal élők lakosságfelkészítését a számukra alkalmas segédletek kidolgozásával és kiadásával kell biztosítani.

2.2.2. A passzív lakosságtájékoztatás [8]

69. § (1) Az igazgatóság a kirendeltséggel közösen gondoskodik a lakosság legszélesebb körének passzív tájékoztatásáról.

(2) A passzív lakosságtájékoztatás megvalósítható:

- Az érdeklődők számára nyomtatott és elektronikusan hozzáférhető információs kiadványok elérhetővé tételével
- Kirendeltségi nyílt nap biztosításával

(3) A passzív lakosságtájékoztatási formában elérhető tájékoztató tartalma különösen a 68. § (3) bekezdésében vannak leírva

(4) A kirendeltség legalább évente egy alkalommal előre meghirdetett nyílt napot tart. A nyílt napon a lakosság számára tájékoztatást nyújt:

- A katasztrófavédelmi rendszerről
- A kirendeltség feladatairól, felszereléséről

- A település veszélyeztető tényezőiről, a felkészülési-megelőzési lehetőségekről, valamint a veszély esetén követendő magatartási és védelmi szabályokról

234/2011. (XI. 10.) Korm. rendelet „A katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXVIII. törvény végrehajtásáról” VII. fejezetének 34. § (1) bekezdése írja le a lakosság riasztásának és veszélyhelyzeti tájékoztatásának módjait. [9]

A lakosság riasztásának és veszélyhelyzeti tájékoztatásának módjai:

- Elsősorban közérdekű közlemény közzétételével, a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvény rendelkezéseinek megfelelően
- A lakossági riasztó rendszer eszközeivel
- Technikai feltételek megléte esetén elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételével
- Helyben szokásos módon (hangosbemondó, hírvivő, falragaszok)
- Riasztás és veszélyhelyzeti tájékoztatás közzétételére alkalmas, helyben rendelkezésre álló egyéb eszközökkel, így a rendvédelmi szervek, magánszemélyek élőbeszéd sugárzására alkalmas kihangosító eszközeivel

2011-ben az Amerikai Egyesült Államokban az Irene hurrikán esetében a FEMA (Szövetségi Veszélyhelyzet-kezelési Ügynökség) a lakosság tájékoztatására használta a közösségi médiát. A 2012-es év Sandy hurrikánjánál a kormányzati szervek és a FEMA a közösségi médián keresztül (is) történő közléseivel, tájékoztatásaival a preventív intézkedéseket tudta tudatosítani a lakosság körében.

A CIVILHELP.HU rendszer egyik lehetősége, hogy a hivatásos katasztrófavédelmi szerv központi szerve által kiadni kívánt közleményeket a HelpRendszer saját közösségi mediáján keresztül meg tudja jelentetni.

Ez nem azt jelenti, hogy a tartalmak közrebocsátását átveszi a katasztrófavédelemtől, hanem a terjesztésben közreműködőként szerepel.

Az együttműködés alapján a megosztani kívánt tartalmat a HelpRendszernek megküldi a hivatásos katasztrófavédelmi szerv főügyelete vagy a megyei ügyeletek zártrendszerű kommunikációs csatornán keresztül.

2.2.3. A lakossági tájékoztató tartalma

A lakossági tájékoztató tartalma, amit a különböző szituációk alapján célszerű beletenni a tájékoztató anyagokba

- A kialakult helyzet ismertetése
- Az érintett lakosság és terület meghatározása
- Azonnal bevezetésre kerülő rendszabályok ismertetése (magatartási rendszabályok)
- Védőeszközzel történő ellátás rendje
- Kitelepítés, kimenekítés, befogadás rendje
- Az előző ponthoz kapcsolódóan: a gyülekezési helyek meghatározása, kimenekítési csomag tartalmának ismertetése
- Elzárkózás lehetőségei ismertetése
- Óvóhelyi védekezés (lejutás, címek)

- Egyéni védekezés módjának helyének meghatározása
- Egészségügyi rendszabályok és biztosítás ismertetése
- Közigazgatási határozatok beolvasása (közmunka elrendelése, közlekedés korlátozása stb.)

2.2.4. Lakosságtájékoztatás a veszélyt közvetlenül megelőző időszakban

Célirányos és konkrét ismeretek biztosítása a veszélyek felismerésére, a védekezés lehetőségeire, alkalmazására, a riasztás és tájékoztatás módszereire, eszközeire, a speciális szervezetekre és feladataikra, az együttműködésre, a cselekvőképesség fokozására.

Összességében a lakosság felkészítése és tájékoztatása nem új keletű dolog. A hivatásos katasztrófavédelmi szervezet átvette a jogelőd állami tűzoltóság megelőzési, lakosság tájékoztatási, illetve Polgári Védelem felkészítési rendszerét. A kétféle rendszer és szemlélet ötvözésével, továbbfejlesztésével a Belügyminisztérium Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság (továbbiakban: BM OKF kidolgozta a lakosság felkészítés, tájékoztatás új alapjait. Létrehozta a lakosságfelkészítő mentorok hálózatát, eredményes együttműködést alakított ki a Magyar Polgári Védelmi Szövetséggel a lakosság felkészítés feladatainak szolgáltatás jellegű végzésére. [10] Nélkülözhetetlen az MPVSZ közreműködése az önkéntes lakosságfelkészítői rendszer megvalósításában, a Veszélyhelyzeti Lakossági Ügyfélszolgálati Információs Központok (Százhalombattán létrejött VELÜNK központ) létrehozásában, működtetésében. A hivatásos katasztrófavédelmi szervezetet ismertető, továbbá ismeretterjesztő kiadványok kiadásával, kiállítások és nyílt szakmai napok szervezésével igyekszik felhívni a lakosság szélesebb körének figyelmét a katasztrófák megelőzésének lehetőségeire, a veszélyhelyzetben ajánlott magatartási formákra, fontos tudnivalókra.

A CIVILHELP.HU a fenti jogszabályokban lefektetett feladatokban kíván részt venni. A feladatok kibontását és a CIVILHELP.HU rendszer alkalmazhatóságának vizsgálatát a többi fejezet tartalmazza a három, feladat végrehajtási időszakra lebontva (megelőzés, védekezés, helyreállítás).

Ahhoz, hogy a CIVILHELP.HU rendszer minél szélesebb körben tudja a vállalt feladatait (lakosságtájékoztatás, felkészítés, önkéntesség körüli teendők) hatékonyan ellátni meg kell vizsgálni, hogy a társadalom döntő többségében milyen kommunikációra alkalmas eszközöket használ.

2.3. A közösségi média bemutatása, jelentősége a lakosság felkészítésben, tájékoztatásban

A közösségi média életünk részévé vált, beszivárogha a munkahelyekre, otthonokba. Kialakult egy generáció, amely az infokommunikációs technológiák forradalmába született bele, ezen keresztül szocializálódott, készség szinten kezdte használni ezeket az új eszközöket. A közösségi média, az okostelefonok használata számukra már mindennapos. Napjuk nagy részét ezeken az eszközökön töltik, a tartalomfogyasztást, kapcsolattartást ezeken a platformokon végzik.

A GfK Hungária Digital Connected Consumer 2012-es felmérése a magyarországi internethasználatot átlagosan 207 percen (közel 3,5 órában) mérte. [11] Egy évvel korábban 201 perc volt. Tovább árnyalja a képet az Ipsos 2013-as

kutatása, amely az átlagos közösségi média használatot 2,8 órában határozza meg. Ha lebontjuk korcsoportokra az adatokat, kiderül, hogy a 35 éven aluliak átlagosan 4,2 órát, a 35-49 közötti korosztály 3,1 órát, míg az 50 éven felettiek 2,3 órát töltenek valamilyen közösségi oldalon. [12]

A SocialTimes (közösségi média globális info központja) nemzetközi statisztikájából kiderül, hogy Magyarország a globális versenyben igen előkelő helyet foglal el a közösségi média használat terén: a lakosság 46,19%-a, azaz 4,6 millió személy aktívan használja a Facebookot. Összehasonlításképpen az Egyesült Államokban a penetráció aránya 57,35%. [13] Az életkorok szerinti megoszlását az 1. számú táblázat jelzi.

Nem	13-18	19-25	26-35	36-45	46-55	56-65	65+
Férfi	380.000	520.000	560.000	420.000	182.000	186.000	68.000
Nő	380.000	500.000	560.000	480.000	260.000	240.000	74.000
Összesen	760.000	1.020.000	1.120.000	900.000	442.000	426.000	142000

1. táblázat A Facebookra regisztráltak kor és nemek szerinti megoszlása.

(Szerzők saját szerkesztése, forrás: [13])

Megítélésünk szerint a fenti adatok legitimálják a közösségi médiával kapcsolatos kutatásokat. A felhasználók nagy számában olyan mértékű potenciál rejlik, amelyet nem hagyhatnak, de nem is tudnak figyelmen kívül hagyni (hogy csak néhányat említsünk, a marketingesek, a politikai szervezetek, a kormányzati, nemzetbiztonsági szervek stb.). A fenti adatokból kitűnik, hogy a közösségi médiát a 19-35 év korosztály használja leginkább, pont az a réteg, ami fiatalnak számít, már keresőképesek és az önkéntes szerepvállalásnak lehetnek a legnagyobb alappillérei.

Ezt a több, mint két milliós felhasználói réteget a CIVILHELP.HU információs rendszer a közösségi média segítségével megszólíthatja, a katasztrófák elleni védekezésben, mint polgári védelmi erő potenciált tudja bevonni a katasztrófavédelmi rendszerbe Magyarország szolgálatában a biztonságért. A lakosságfelkészítésben is óriási lehetőségek vannak a táblázat életkor felosztása szerint. A 13- 35 éves fiatal korosztály közel 3 millió felhasználó teszi ki. Ebből megállapítható, hogy jól alkalmazott hosszú távú közösségi média stratégiával ez a hatalmas emberi létszám a biztonsági kultúra sikeres megszilárdításának aktív szereplői lehetnek. A mostani fiatal generáció megnyerésével nagy létszámú humán erőforrást tudunk biztosítani a katasztrófák elleni védekezésbe, olyan fiatalokat, akiknek a szemléletük a fenntartható fejlődés, az önmentési képesség és a hatóságokkal történő hatékony kooperáció irányába fog eltolódni. A közösségi médiában hatalmas erőpotenciál lakozik, sokszor már félelmetesen nagy erő összpontosul a virtuális térben.

A közösségi média a megelőzési időszakban a káreseményekre katasztrófaveszélyre, veszélyhelyzetekre történő felkészülésben segíthet. Olyan preventív megoldások bonyolíthatóak le, melyek az eddigi lakosságfelkészítésben már nem új keletűek, de az újdonság mégis abban lehet, hogy a mai társadalom információ gyűjtése erősen az internetre támaszkodik, így a kapcsolatteremtésekre, hír megosztásokra létrehozott közösségi média a biztonság támogatására alkalmas információk rendelkezésre állását is magában hordozza. A megelőzésben a nagy tömegeket elérő média a lakosság felkészítő mentorok munkáját is könnyíti, a

kétoldalú kommunikációval, a megosztott információkról írásos formában diskurzusok (párbeszéd) bonyolódhatnak le.

A társadalmi igényeket tekintve a közösségi média a kommunikáció egyik fontos eszköze. A weboldalak például facebook oldallal kiegészítve biztosítja a komolyabb kétoldalú kommunikációt, például a lakosság és a katasztrófavédelem között. A jól kidolgozott web felület főként egyirányú kommunikációt biztosít. A feltett tájékoztató anyagokat a lakosok látják és rögzítik, viszont a felmerülő kérdéseiket csak külön almenüben tudják feltenni, amire ha kapnak, akkor is csak később kapnak választ. A facebook-os felületen megosztott tájékoztatókhoz, hírekhez viszont hozzá lehet szólni a moderátor vagy admin (személye mindig a csoportvezető) pedig válaszolhat a polgári védelmi főfelügyelő által engedélyezett protokoll alapján. Egy időben többen tudnak egyszerre kérdést feltenni, amire a válaszokat meg tudják kapni rövid időn belül, egymás kérdéseikhez és válaszaikhoz is hozzászólva, biztosítva ez által a többirányú kommunikációt. A közösségi média alkalmas figyelemfelhívásra.

A webes honlapok e tekintetben lassabbak, sőt a felteendő lakossági információnyújtás is lassabb, mert nincs rákényszerítve a hatóság a sűrűbb információbiztosításra. Ellenben a közösségi médián a folyamatos lakossági reakciók, kérdések, észrevételek, segélykérések rá kényszerítik a hatóságokat a válaszadásra, a lakosság informálására (ez főként katasztrófák, tömeget érintő káreseményeknél jelentkezik inkább). A közösségi médiát a sűrűbb történések, a gyakoribb posztolások miatt, sűrűbben látogatják a lakosok, mint a honlapokat (nincs olyan aktivitás, nincsenek meg a feltételek hozzá, mert a hír, infó megosztása egyoldalú)

A webes felülettel szemben támasztott igények:

- Mindenekelőtt áttekinthetőség, átlátható menürendszer
- Könnyű navigáció (visszalépés lehetőségének megteremtése az előző oldalra és a nyitó oldalra)
- Ergonomikus felépítés
- Az aktuális és adekvát (lényegét pontosan tükröző) tartalmakat rendszerezetten, áttekinthető módon kell megjeleníteni, illetve biztosítani kell a felhasználó számára az azonnali visszajelzés lehetőségét. [14]

Mikor lehet tudni, hogy egy katasztrófaesemény be fog következni, akkor cél a védekezésre rendelkezési idő „megteremtése”, vagyis az időelőny megszerzése. Hosszabb idejű katasztrófáknál a lakosság észrevételeit, káreseményekről készített felvételeit, beszámolóit a katasztrófavédelem fel tudja használni. Természetesen az elsődleges információs szerzés nem a közösségi médián keresztül történik, de a lakosság részéről a kezdeményezéseket, reakciókat figyelni kell, mert tömeges pánikhelyzet kerülhető el, a gócpontok megszüntethetőek, a kialakulóban levő tömeg hisztérikus kezdeményezések az időben történő jelzések alapján a helyszínen kezelhetőek.

2.3.1. Használható-e tájékoztatási, felkészítési eszközként a közösségi média?

A CIVELHELP.HU rendszere használni kívánja a közösségi médiát a külföldi (FEMA, EMS Paramedic, U.S. Army Corps of Engineers stb.) és a hazai szervek, szervezetek (BM OKF, Magyar Honvédség, Vöröskereszt, RSOE, OMSZ, Országos Meteorológiai Szolgálat stb.) alkalmazási hajlandósága miatt. Mivel számos

szervezet használ facebook-os oldalt, ezért a CIVILHELP.HU rendszernek a feladat jellegéből kifolyólag a közösségi média eszközein belül a facebook lehet az a platform, melyen keresztül a lakosságot széles körben elérheti. Ha abból indulunk ki, hogy a 2013. júniusi árvíznél a hivatásos katasztrófavédelem hivatalos facebook oldalát az árvíz teljes idején kb. 300 ezren tekintették meg, akkor bizonyosságot nyer, hogy rendkívüli katasztrófáknál a lakosság keresi a védekezésben a katasztrófavédelem információit, iránymutatásait stb.

A facebook mobiltelefonon már elérhető. A HelpRendszer lakosságtájékoztatásában ez egy segítség. A CIVILHELP.HU azzal számol, hogy a facebook telefonon történő elérése lehetővé teszi, hogy az emberek bárhol, bármikor elérjék a szükséges veszélyhelyzeti információkat, az útlezárásokat, a veszélyeztetett területekkel kapcsolatos főbb adatokat stb., ami hozzájárul ahhoz, hogy a lakos valós idejű információhoz jusson. Ez viszont megköveteli, hogy a facebook-on az információbiztosítás a helyzethez mérten folyamatosnak kell lennie. Ezek az információk olyanok, amik az egyén biztonságára hatással vannak, így a nyomon követés a saját érdekében folyamatosnak kell lennie. Amennyiben a lakos ezt folyamatosan követi, akkor a saját biztonsága érdekében nagy lépést tett, illetve a saját túlélési esélyeit növeli. Az állampolgár részéről a folyamatos facebook-on vagy honlapon történő információgyűjtéssel, tájékozódással nagyobb mértékben teremti meg a saját biztonságának a feltételeit, és kevesebb a valószínűsége, hogy nem kerül bajba, így a védekezésben résztvevő szervek fokozott tempójú munkáját nem terheli le jobban. Másrészt, ha a facebook-on található információkat és magatartási szabályokat követi a polgár, akkor valószínűsíthetőbb, hogy nem kerül bajba, vagy a problémából könnyebben kikerül. A Rendszer azzal számol, hogy a honlapon, vagy facebook-on közzétett információk elegendő lesznek a személy biztonságba jutásához. Ha nem került életveszélybe és csak elegendő a facebook-on, honlapon közzétett veszélyhelyzeti információk, illetve a HelpRendszer telefonon történő operátori segítségnyújtás, akkor nem kell a 112-es egységes segélyhívó rendszert (továbbiakban Segélyhívó rendszer) igénybe vennie, így a Segélyhívó rendszer telefonhálózatára nem kerül újabb lakossági terhelés a tömeges segélykérések időszakában. További célja a HelpRendszernek, hogy a lakosság részére biztosítsa a lakossági segélykérés (nem életveszélyes esetekben) lehetőségét a saját rendszerén arra alkalmas eszközein keresztül (operátori telefonos rendszer, facebook, mobil alkalmazás).

Nem cél, hogy a lakosság körében elterjedjen az életveszély fennállása esetén a segélykérések a Rendszeren keresztül történő fogadásának a tudatosítása (arra ott van az erre a célra alkalmasabb Segélyhívó rendszer). Az életveszéllyel nem járó szituációk, élethelyzetek kezelésére, ami lakosságtájékoztatást kíván maga után, abban szándékozik szerepet vállalni a HelpRendszer.

2.3.2. A CIVILHELP.HU információs rendszer facebook oldala

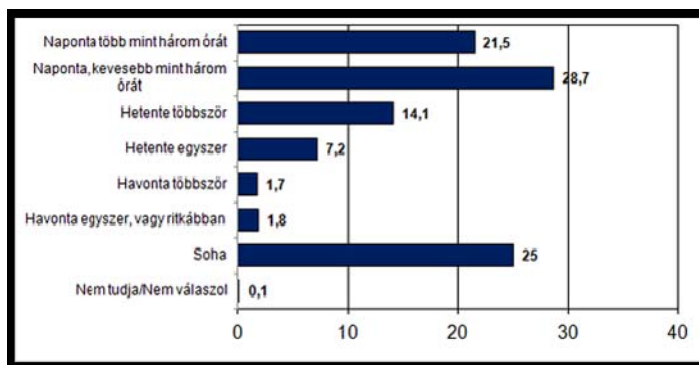
Ahhoz, hogy a közösségi média társadalmi támogatottságát az alkalmazási hajlandóságot meg lehessen állapítani, fontos, hogy a haza lakosság ezen irányú szokásait az 1. táblázat (16. oldal) alapján további kutatásoknak vessük alá.

A legfőbb kérdés, hogy a CIVILHELP.HU információs rendszernek szüksége-e facebook oldalt létrehozni a lakosság felé történő kommunikáció biztosítására?

2.3.2.1. A hazai internetezés gyakoriságának vizsgálata

A Strategopolis Kft. telefonos, kérdőíves közvélemény-kutatást végzett a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (továbbiakban: NMHH) számára a felnőtt társadalom mobilinternetelési szokásairól és a mobilinternet szolgáltatással kapcsolatos percepcióiról az idei év elején. A felmérés során 1019, véletlenszerűen kiválasztott, felnőtt korú személyt kérdeztek mobilinternetelési szokásaikról, valamint egyéb, a mobilpiaccal összefüggő kérdésekről.

Az internetezés gyakoriságát vizsgálva a lakosság fele (50,2%) naponta szokott internetezni, ezen belül a legnagyobb arányban (28,7%) azok szerepelnek, akik naponta három óránál kevesebbet használnak internetet, illetve több mint egyötöde (21,5%) a megkérdezetteknek naponta több mint három órát tölt internetezéssel. Hetente többször 14,1 százalékos arányban interneteznek a válaszadók, továbbá 7,2 százalék azok aránya, akik hetente csak egyszer interneteznek. Havi szinten a lakosság összesen 3,5 százaléka böngész az internetet, ezen belül pedig havonta többször 1,7 százalék, havonta egyszer vagy ritkábban 1,8 százalék. A lakosság negyede azonban egyáltalán nem használ internetet. A választ nem adók aránya elenyésző volt, 0,1 százalék. [15]



1. ábra Milyen gyakran szokott Ön internetezni? (%) [15]

2.3.2.2. A CIVILHELP.HU facebook oldalának kritériumai

Célkitűzés: a facebook oldal létrejöttének célja a lakossággal történő kapcsolatfelvétel. A közösségi média színterei közül a HelpRendszer képességeit figyelembe véve, most csak a facebook (hazai internethasználók leginkább kedvelt kapcsolatfelvétel-tartó eszköze) kerül előtérbe. A lakosság részéről a kapcsolatfelvételi hajlandóságot egyrészt a hagyományos lakosságot megszólító polgári védelmi lehetőségekkel (versenyek, előadások kiállítások, rendezvények stb.), szeretnénk elérni. A HelpRendszer egyik tervezője és működtetője az MPVSZ, ami a lakosságfelkészítés és tájokoztatás egyik alappillére, birtokában van a lakosságot megszólító lehetőségeknek. Erről tanúskodik, hogy az MPVSZ honlapot (2013. 09. 19-i állapota alapján) eddig 200066 fő látogatta meg. A facebook oldal és a HelpRendszer üzemelésének vezetését több évtizedes polgári védelmi tapasztalatokkal bíró szakmai gárda látja el, akik a HelpRendszer létrejöttének alapjául szolgáló polgári védelmi feladatok (elsősorban lakosságfelkészítés-tájékoztatási vonalon) ellátásának irányítását - és a végrehajtásban is besegítve - végzik el. A HelpRendszer menedzselésére a személyi és technikai feltételek megvannak. A Rendszert és annak facebook oldalának menedzselését az MPVSZ és

egyéb, fontos szervezetek közötti együttműködési megállapodások és a már működő kooperációk segítik.

Lényeg, hogy a HelpRendszer a lakossággal a közösségi média segítségével 24 órás időintervallumban kapcsolatot akar felvenni, tartani. Terv, hogy posztolásokkal, információ megosztásokkal, kapcsolatot kezdeményezni és a kommunikációt célzottan irányítani kommentelésekkel, válaszadásokkal a biztonsági kultúra hatékony kialakítása érdekében. Mivel a HelpRendszer folyamatos üzemeltetését az operátorok képesek biztosítani (3 x 8 órás váltásokban), ezért a facebook oldal működtetését is ellátják 24 órában.

Az igény felmérést követően ki kell jelölni a főbb tájékoztatási feladatköröket, ezen belül:

- A tényleges lakossági csoportokat
- A lakossági tájékoztatás formáit, eszközeit, módszereit
- Ezt követően a veszélyhelyzetre való felkészítés alapismereteit
- A veszélyhelyzet alatti lehetséges cselekvési formák részletes ismertetését (tájékoztató anyagok)
- A média kapcsolatok lehetőségeit (TV, rádió, újságok), formáit, a kapcsolattartás szabályait

A facebook látogatási hajlandóságot marketinggel és menedzseléssel kívánjuk elérni. Folyamatos cél a facebook-os oldalon történő információ átadás, felkészítési, tájékoztatási hatékonyság eredményességének a folyamatos mérése, nyomon követése. Figyelembe veendő lehetséges mérőszámok a rajongók, követők és kommentek száma, látogatottsági mutatói, a pozitív és negatív minősítések aránya. Ennek a kidolgozása nem jelen tanulmány feladata.

A HelpRendszer facebook oldala segít a katasztrófák miatt elkeveredett családtagok, ismerősök megtalálásában. Elsősorban katasztrófák idejére kíván kapcsolatkeresési funkciót betölteni.

Információbiztosítás normálidőszakban és katasztrófaesemény alatt és után. A fontosabb adatok és információkat a facebook oldalon kipoztolhatóak, megoszthatóak. A katasztrófaesemények idején különböző aktuális videó felvételeket is kipoztolnak az oldalra, hogy az írásos anyag mellé legyen vizuális tartalom is.

Például árvizeknél a megelőző intézkedéseknél önkéntesek toborzása indítható el az oldalon kitett figyelemfelhívásokkal. Az önkéntesek elosztásának folyamatait interaktív térképekkel történő ábrázolással együtt kerülnek ki az oldalra.

Figyelni kell más szervezetek facebook oldalait és a hamis, félre vezető üzeneteket jelezni kell a saját vezetők és az érintett felé. Egy katasztrófa eseménynél, vagy hirtelen bekövetkezett nagyobb eseményeknél az állampolgárok gyorsan kétségbeeshetnek. A facebook oldal folyamatos figyelésével az állampolgárok viselkedései nyomon követhetőek (kommentelések, hozzászólások, posztolások által). A figyelésre építő folyamatosan viselkedési elemzéssel a kialakulóban levő pánikra, vagy a sok negatív érzelmekre intézkedési terv készíthető és facebookon történő célzott posztolásokkal a keletkező problémákat kezelni kívánják. A gyors, hiteles, segítő szándékú információ átadással a pánikhelyzetek mérsékelhetőek, a bizonytalansági szintjük, félelmi reakciójuk alacsonyan tartható.

Cél, a dezinformáció terjedésének megakadályozása, a saját facebook oldalba vetett bizalom kiépítése és fenntartása.

Az oldalon különböző területeknek, célcsoportoknak címezve adománygyűjtési akciók kihirdetése is végrehajtható, hogy a bajba jutottak segítséget kapjanak a mihamarabbi normál életbe történő visszatérésre. Az adománygyűjtési akció lehet társszervek közötti nagyobb együttműködésre támaszkodó is, ahol térben és időben minden résztvevő a maga hirdetési platformjain ugyanazt az üzenetet teszi közzé, megjelölve az adománygyűjtésben résztvevőket, a polgár számára tudatosítva az adománygyűjtés komolyságát. Az oldalon feltüntetett adományokat és felajánlásokat a CIVILHELP.HU rendszer folyamatosan rögzíti, interaktív térképre fölviszi és megküldi a katasztrófavédelem, a helyi vagy megyei védelmi bizottságok felé.

A mai világban az internet már a kommunikáció alapkövének tekintendő. Az internethasználók köre egyre nagyobb. A lakosság 2013. évi márciusi hó helyzetnél bebizonyosodott, hogy szeretnének időben, megbízható információt kapni, mely a biztonságukat támogatja. A 2013. évi júniusi Dunai árvíznél megfigyelhető volt, hogy a közösségi média profillal rendelkező emberek számítógépeiken vagy okostelefonjaikon igen nagy aktivitással keresték és osztották meg a vészhelyzettel kapcsolatosan szerzett információkat. Az információ hiánya vagy a rossz, félrevezető információ a fenti eseményeknél lakossági tévovázást, hibás döntéseket, pánikszerű viselkedéseket okozott (például Óbudai lehetséges kitelepítések).

Szerzők véleménye, hogy a lakosság részére az információt rendelkezésre kell bocsátani, úgy, hogy a tartalmi részben el kell rejteni a megnyugtatóhoz szükséges kulcsszavakat. Független attól, hogy milyen a kialakult helyzet, a pszichológiai támogatás életet menthet, a józan gondolkodást hozhatja vissza, az összezavarodottságból hozhat normális szintre embereket, bizonytalanságot csökkenti és építi a hatóságba vetett bizalmat stb. A gyors információ biztosítása életet ment.

2.4. Fejezet részkövetkeztetése

Magyarország lakosságának és anyagi javainak védelmére hozták létre a katasztrófavédelmet, amit a jelenkori kihívások miatti hatékonyabb reagálás érdekében strukturálisan alakították át. A katasztrófavédelem három nagy szakterületén belül a lakosság védelméért az egyik legfontosabb védelmi feladatrendszer a polgári védelem. A 2013. évi márciusi hóhelyzet és a 2013. évi árvízi esemény a polgári védelem szerepének fontosságát értékeli fel (elsősorban a tájékoztatás, a felkészítés, önkéntesek irányítása, koordinálása területeken).

A lakosságfelkészítésnek a megelőzési (katasztrófa bekövetkezte előtti) időszakban meg kell történnie. Fontos, hogy a helyreállítási tudnivalókra, magatartási szabályokra is fel legyenek készülve a lakosok. A felkészítés nem lehet időszakos lakosságvédelmi program, annak folyamatosnak kell lennie, mert a tudatosítás csak a rendszeres, ismétlődő jellegű ismeretanyag átadással biztosítható.

A CIVILHELP.HU rendszer következő létjogosultsági alapja: az egész évben a lakosság rendelkezésére bocsátható lakosságfelkészítő anyagok biztosítása. Erre a célra célszerű honlapot létrehozni a mai internetalapú társadalom elérése céljából.

A magyar internethasználat egyre jobban nő Magyarországon a GfK Hungária Digital Connected Consumer 2012-es felmérése alapján. Szerintük 2012-ben az átlagos internethasználat napi 207-perc (kb. 3.5 óra), ami arra enged következtetni,

hogy a neten keresztül történő lakossági felkészítést ki kell alakítani. Olyan platformot kell kiválasztani, ahol a lakosok legtöbbször jelen vannak és a felkészítő anyagokat terjesztő oldal iránti keresési hajlandóság a legjobban növelhető.

A SocialTimes (közösségi média globális információs központja) 200 különböző ország facebook statisztikáját készítette el, mely szerint Magyarországon a facebook felhasználók száma (2013. 09. 20-i adat): 4.600.000 fő. Ez arra enged következtetni, hogy a CIVILHELP.HU a lakosság tájékoztatását első körben a facebook segítségével tudja széles körben véghez vinni. A facebook oldalának minőségi mutatóit egyrészt marketinggel, megbízhatósággal, fontos és pontos információkkal lehet elérni. Olyan lakossági tájékoztatási eljárás rendet kell kialakítani, mely a lakosoknak érdekes, de a tartalom eredeti célja ne szenvedjen hátrányokat.

A CIVILHELP.HU információs rendszer a jól marketingelt és menedzselt facebook oldalának segítségével a lakosságot meg tudja szólítani a katasztrófák elleni védekezésre, és mint polgári védelmi erő potenciált tudja bevonni őket a katasztrófavédelmi rendszerbe Magyarország szolgálatában a biztonságért.

Szerzők megítélése szerint a SocialTimes és GfK Hungaria adatai alapján legitimálódik a közösségi médiával kapcsolatos kutatásaink. A felhasználók nagy számában olyan mértékű potenciál rejlik, amelyet nem lehet kihagyni, de nem is szabad figyelmen kívül hagyni.

A CIVILHELP.HU rendszer egyik lehetősége, hogy a hivatásos katasztrófavédelmi szerv központi szerve által kiadni kívánt közleményeket a HelpRendszer saját közösségi mediáján keresztül meg tudja jelentetni. Ez nem azt jelenti, hogy a tartalmak közrebocsátását átveszi a HelpRendszer a katasztrófavédelemtől, hanem a terjesztésben közreműködőként szerepel.

Az együttműködés alapján a megosztani kívánt tartalmat a HelpRendszernek megküldi a hivatásos katasztrófavédelmi központi szerve és a megyei ügyeletek a zártrendszerű kommunikációs csatornán keresztül.

Használható-e tájékoztatási, felkészítési eszközként a közösségi média?

Külföldön a Sandy hurrikánál a FEMA, EMS Paramedic, U.S. Army Corps of Engineers stb. a közösségi médiát használta preventív jellegű, veszélyhelyzeti tájékoztatásra, figyelmeztetésre, sőt a leterhelt 911-es segély hívórendszer miatt a lakossági segítségkérések kiváltására (ami civil kezdeményezésre aktivizálódott). Magyarországon a 2013. évi márciusi hóhelyzet és a júniusi árvíz idején a közösségi média használata létjogosultságot nyert a tájékoztatási területen. Szerzők véleménye, hogy nemcsak lehet, hanem kell is használni a közösségi médiát lakosságfelkészítési, tájékoztatási célokra.

A közösségi médiával rengeteg ember érhető el. A CIVILHELP.HU információs rendszer a facebook oldalának – mint kiegészítő elemeként – megfelelő használatával a lakosság veszélyhelyzetre történő felkészítettsége eredményesebb lesz, mivel a lakosság gyors, pontos, megbízható információkat keres és akar kapni. A BM OKF facebook oldalán a júniusi árvízi információkat többszázszáz mértékben látogatták, vagyis veszélyhelyzetben a facebook oldalnak jelentős szerepe van, de ami még fontosabb, hogy a veszélyhelyzeti tartalomnak még nagyobb figyelem jutott. Az emberek első kézből információt kerestek. Mivel a CIVILHELP.HU hasonló feladatokat lát el, ezért a lakossági tájékoztatásban fontos szerep jut. A BM OKF-fel együttműködve a lakosságfelkészítési oldal is sikeresen kivitelezhető, tudva azt,

hogy a CIVILHELP.HU közvetlen irányításáért az MPVSZ a felelős. Az együttműködésből adódóan a maximális támogatottság miatt a CIVILHELP.HU a vállalt feladatainak hiteles végrehajtása miatt (legfelső irányítója az országos polgári védelmi főfelügyelő) a „kormányzati kompetenciába vetett hitét” növeli, mert a CIVILHELP.HU segítségével az Alaptörvény G) cikkének (2) bekezdése fog érvényesülni: „Magyarország védelmezi az állampolgárait”.

3. A INFORMÁCIÓS RENDSZER JELENTŐSÉGE A MEGELŐZÉSI IDŐSZAKBAN

A 3. fejezetben a CIVILHELP.HU információs rendszer általános bemutatására kerül sor. CIVILHELP.HU információs rendszer lehetőségek kerülnek leírásra. A CIVILHELP.HU közösségi oldalára (facebook) támaszkodva a lakosság felkészítési, oktatási lehetőségek kerülne ismertetésre, melyek a katasztrófavédelmi tudományos elvekkkel összhangban a mai kor oktatási-nevelési irányvonaláival összhangba hozhatóak. Ezt követően megvizsgáljuk azokat a lehetőségeket, amelyek segítségével CIVILHELP.HU információs rendszer felhasználható a (lehetséges) katasztrófákra való felkészítésre. A fejezet egyik legfontosabb analizálása, hogy miként alkalmazható eredményesen a CIVILHELP.HU a lakosság tájékoztatására a szemléletváltásra a mai társadalmi változásokat figyelembe véve. A hazai katasztrófavédelemnek jelentkező feladatai három végrehajtási időszakra osztható fel (megelőzési – preventív, védekezési – kárelhárítási, helyreállítási – kárfelszámolási, újjáépítési), melyek közül jelen fejezet a közösségi média és a Civil.help.hu információs rendszer és a közösségi média együttes működését vizsgálja és mutatja be a megelőzési célokat szem előtt tartva (például legkisebb kockázatra történő törekvés, lehetőleg zérós emberi veszteségek elérése, felkészítésekkel az önmentési képesség növelése, a biztonsági kultúra kialakításához aktív hozzájárulás stb.).

3.1. A CIVILHELP.HU információs rendszer bemutatása és a megelőzési feladatai

A tapasztalatok azt mutatják, hogy a veszélyhelyzetek megelőzése költséges, ugyanakkor lényegesen olcsóbb, mint a következmények kezelésére és a helyreállításra fordított összegek.

3.1.1. A megelőzési feladatok általános bemutatása

Megelőzés: minden olyan tevékenység vagy előírás alkalmazása, amely a katasztrófát előidéző okokat megszünteti vagy minimálisra csökkenti, a károsító hatás valószínűségét a lehető legkisebbre korlátozza. [4]

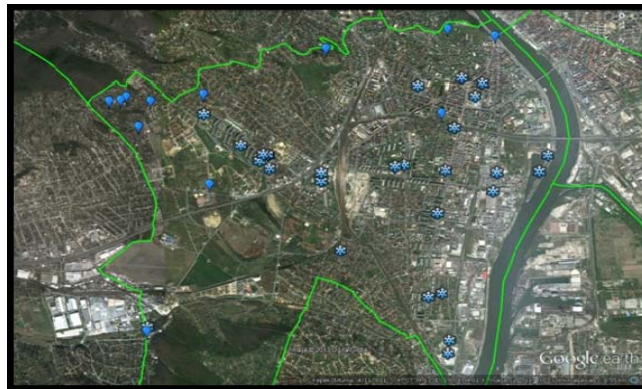
Megelőzési időszak fő feladatai

- Integrált veszélyhelyzet-elemzés, kockázatbecslés, hatásvizsgálat
- A katasztrófát kiváltó eseménysorok feltárása, elemzése
- A katasztrófa elleni védekezés modellezése
- A katasztrófa elleni védekezés cél - feladat - szervezet rendszerének meghatározása
- Főbb jogszabályok ismertetése, egyszerűsített kivonatának közreadása
- A kapcsolódó projektek elkészítése, beindítása és megvalósítása; a katasztrófavédelmi (veszély-elhárítási) tervek kidolgozása, naprakészen tartása

- A katasztrófavédelmi hatósági, szakhatósági tevékenység feltételeinek megteremtése, a tevékenység beindítása, végzése;
- Lakosságfelkészítési programok készítése, megvalósítása
- Nyilvánosság, információra történő felkészítés
- A tudományos tevékenység, kutatás és fejlesztés irányainak meghatározása
- A hazai katasztrófavédelmi veszélyeztetettség mentén a legveszélyeztetettebb településen élő lakossági szokások kutatása, elemzése közösségi média segítségével
- Adatok begyűjtése, kiértékelése (OMSZ, ÁNTSZ, MTA és vízügyi szervek mérési rendszere)
- A nyilvánosság biztosítása, a katasztrófavédelmi (veszélyhelyzeti) kommunikáció rendszerének kialakítása, feltételeinek megteremtése;
- Főbb lakosságot érintő információk interaktív térképeinek elkészítése, folyamatos frissítése (klímatizált helyiségek listája, közutak elhelyezkedése stb.)

A HelpRendszer megelőzési feladata, mely kiterjed:

- Adatbázisok folyamatos frissítésére
- Felkészítő anyagok megosztására
- A lakossággal történő kapcsolattartásra
- Civilek közösségi média oldalainak nyomon követésére



**2. ábra Hőhullámok idejére készített interaktív térkép
Hópehely - légkondis helyiség, csepp - közút [16]**

Arra alapozva, hogy a Google Mobile Ads statisztikája szerint az okostelefonon keresők 95 százaléka helyi információra keres rá indokoltá teszi, hogy interaktív térképeken a helyi közösséget érintő adatokat tegyük közé (például egészségügyi intézmények, hatósági intézmények, klímatizált helyiségek, állatmenhelyek, közutak stb.). [17]

A HelpRendszer egy interaktív kétoldalú kommunikációt biztosító rendszer. Célja, hogy a katasztrófavédelem lakosságfelkészítő, tájékoztató területeken minél több feladatot átvenni, amennyire lehetséges (jogszabály engedi) tehermentesíteni a katasztrófavédelmi rendszert veszélyhelyzetben és veszélyhelyzetet el nem érő helyzetekben.

Megalkotásának alapja az elmúlt évek katasztrófaeseményei, káreseményei, melyek egyre komplexebb módon jelentkeznek. A civilizáció fejlődésével egyre több a veszélyforrás környezetünkben, illetve a globális éghajlatváltozás is egyre több lokalizált meteorológiai anomáliát eredményez, ezért a lakosság védelme érdekében

és a katasztrófavédelem munkájának segítése végett szükséges egy olyan rendszer létrehozása, amely a kétirányú ellenőrizhető kommunikációra alapul, elősegítve a polgárok felkészítését és a veszélyhelyzeti tájékoztatását.

A HelpRendszer célkitűzései között szerepel a lakosság biztonságának és biztonságérzetének növelése, a természeti és civilizációs katasztrófák elleni védekezés hatékonyságának fokozása, a katasztrófavédelmi szervezetrendszer erősítése, a katasztrófavédelmi intézkedések eredményességének növelése. [18] További cél, hogy ezzel a lakosságvédelemben hasznos technológia segítségével az állampolgároknak a természeti és mesterséges eredetű katasztrófákkal/káreseményekkel szemben a túlélési esélyei és a megküzdési hajlandóságai növekedjenek, megszilárdítva a biztonsági kultúrát a társadalomban.

A CIVILHELP.HU lakossági információs rendszer többek között erre lett hivatott, hogy a bajba jutott embereknek, közönségnek megfelelő időben, megfelelő eszközökön keresztül információt, útmutatást, tanácsot, ismereteket adjon át, növelve az egyén, a csoportok túlélési esélyeit. A rendszernek van kiépített *telefonos hálózata*, mely a lakossági információszerzési igényeket kívánja kielégíteni. A CIVILHELP.HU rendszer az adatait, a biztonsági kultúra fejlesztéséhez szükséges iránymutatásait, az önmentési képességet elősegítő-támogató ismeretanyagát meg szeretné jelentetni, ezért *honlapot* hoz létre az internetalapú kommunikációt használó lakosság részére. A fenti adatokból és a külföldi tapasztalatok alapján a CIVILHELP.HU információs rendszer saját facebook oldalának van létjogosultsága. A lakosságfelkészítésben, tájékoztatásban, kapcsolat kiépítés-fenntartásban, önkéntesség szerepének növelésében, oktatási-nevelési lehetőségekben tud hatékonyan segíteni.

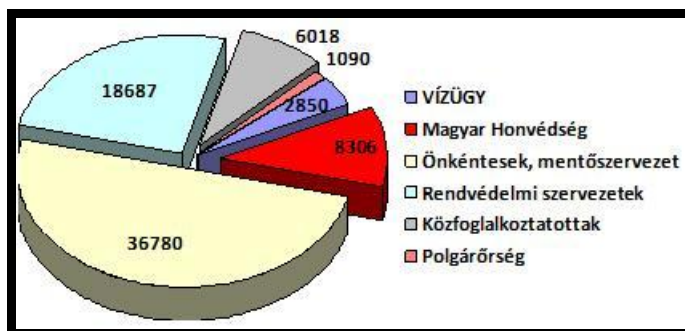
A lakosság biztonsági kultúráját, önmentési képességeit, tudatosabb életmódját, önkéntességi hajlandóságát, a katasztrófavédelemben vetett bizalmát tehát országosan *hívható zöldszámos telefonkapcsolattal*, a világ bármely részéről elérhető honlappal, *közösségi médiával* (elsősorban rövidtávú célként a facebook és későbbiekben a youtube elérést szeretnénk biztosítani), az ingyenesen letölthető *mobil applikációval* és a zártabb információs rendszerrel kívánjuk és akarjuk támogatni, megszilárdítani, segíteni, formálni, kezelni, fejleszteni.

A következő főbb problémák jelentkeznek egy katasztrófa esemény bekövetkeztekor, melyek kezelését, megoldását kívánja elérni a HelpRendszer:

- Megnövekedett segélykérések kezelése, elemzése, kiértékelése, szükség szerint az illetékesek felé történő továbbítása
- A lakosság (bajba jutottak) szükség esetén nincs folyamatosan informálva a kialakuló helyzetről, illetve számos helyről kapnak téves információt, vagy alkalmazhatatlan tanácsot. Ezt kezelni kell. Az ellenőrzött forrásból származó információk a lakosság rendelkezésére történő bocsátásával korrigálható a negatív informálódás és csökkenthető a dezinformáció káros hatásai
- Lokális eseményeknél lakosság nem kap megnyugtató információt, illetve nem kap információt a helyes magatartási szabályokról
- A mentőszervezetbe tömörült önkéntesek ugyan kap(hat)nak riasztást, azonban a mentőszervezet nélküli segítők (maga lakosság széles köre), adományozók csak később tudják meg, hogy a segítségükre szükség van (ezt kiküszöbölni a rendszerbe integrálható tájékoztatási modullal lehet, mellyel az önkéntesek elérhetőek, részükre információt lehet rendelkezésre bocsátani)

3.1.2. Mihez ad támogatást a HelpRendszer?

- Esetleges telefonon beérkező segélyhívások továbbítása a 112-es segélyhívó rendszer felé. Segélykérések kezelése saját hatáskörben, veszélyhelyzetek lokalizálása
- Veszélyhelyzeti tájékoztatás valós időben
- Polgári felhasználású interaktív térképek készítése
- A civil kezdeményezések közösségi médián keresztül történő esetleges dezinformáció eshetőségek folyamatos figyelése, elemzése és a szükséges ellenreakciók megtervezése, jóváhagyása után pedig közrebocsátása. Az újonnan létrejövő oldalak adatbázisba történő rögzítése folyamatos nyomon követése
- Kommunikáció a lakosság felől és felé interaktív jelleggel
- Fontos ügyek köztudatba való bevitelére
- Kapcsolatfelvétel – tartás a társadalommal (imázs építése)
- Az önkéntesek, mentőszervezetek toborzásának elősegítése, dinamikus tájékoztatása. az önkéntesek regisztrációja, összefogása, térképes elhelyezkedési kimutatása



3. ábra A 2013. évi júniusi árvízi védekezésben résztvevők [19]

Az ábrából látszik, hogy az idei rendkívüli árvíz idején a lakosság milyen mértékben vette ki a részét a védekezési munkálatokban. Ha összeadjuk, a számokat 73738 jön ki, ami azt jelenti, hogy összesen ennyi fő vett részt. Ami viszont elgondolkodtató, hogy a védekezésben résztvevők létszámát majdnem 50 %-ban az önkéntesek adták (több mint 30000 fő). Ez az árvíz megmutatta, hogy az önkéntességnek jövője van Magyarországon. A fenti adatok alapján a HelpRendszer az önkéntességet támogató intézkedései létjogosultságot nyernek.

- A regisztrált önkéntesek irányított koordinálása (cél a megfelelő ember, megfelelő helyen és időben- önkéntesek megfelelő diszlokációja)
- Az adományok, felajánlások gyűjtése (telefonon, közösségi portálon keresztül), rendszerezése, a szervezési feladatok előkészítése, a veszélyeztetett területre való irányítása a hivatásos szervek vezetésével
- A katasztrófák utáni állapotok lakossági jelzései alapján a kárfelmérésben történő elemző-értékelő anyagok összeállítása, lakossági jelzések (fotók, videók, kommentelések) továbbítása az illetékesek felé. A helyreállítási periódusban is működik a lakossági tájékoztatás.
- A lakosságfelkészítési anyagoknál elérhetővé válnak oktatási anyagok, jegyzetek is az arra kíváncsi lakosok számára. Cél, a lényegre törő lakossági felkészítő anyagok kiegészítése nagyobb terjedelmű tudományos igényű

anyagok közzétételével, növelve a lakosság számára elérhető tudományos igényű oktatói-nevelői anyagok mennyiségét

- Jövőbeli terv a háromdimenziós adatgyűjtés és feldolgozás

Összességében, a HelpRendszer egy irányított, szakmai protokoll alapján összeállított kétirányú kommunikációs rendszer, amellyel a társadalom részére elérhetővé válik a veszélyhelyzeti tájékoztatás. A HelpRendszer a hivatásos szervek részére segítséget nyújt egy veszélyhelyzet kezelésében (önkéntesek toborzása, koordinálása, lakosságfelkészítés, veszélyhelyzeti tájékoztatás, segélykérés fogadástovábbítás, adományok és felajánlások fogadása, folyamatos adatgyűjtés-elemzés-kiértékelés a lakossági reakciókról, hangulatról stb.). Az információs rendszer a megbízható lokális tájékoztatással igyekszik elkerülni a tömeghisztériát. Ugyanakkor tájékoztatást ad a helyes magatartás szabályokról, adott esetben további információt nyújt a veszélyhelyzet kezelésével kapcsolatban. A rendszer alkalmazható a Hajóipari Klaszter veszély-jelző készülékén is. A rendszer elérhetővé válhat SIM kártyás gépjármű GPS készülékről (GARMIN).

3.1.3. Mi szükséges a CIVILHELP.HU információs rendszerhez?

- Személyi feltételek
- Technikai feltételek
- A működést biztosító, megbízható protokoll (egységes eljárásrend, amely követi a katasztrófavédelmi és egyéb rendvédelmi, állami szervek szabályait, illetve amely tartalmazza a különböző segélykérések által elvárt válaszreakciót, a tájékoztatást)
- Működés gazdasági háttere

Személyi feltételek

Operátor:

- Értelmezi az érkező információkat, szükség szerint továbbítja azokat a hivatásos és önkéntes szervezeteknek
- Tájékoztatást küld a bajba jutottaknak, ismerteti a helyes magatartási szabályokat az adott veszélyhelyzetre vonatkozóan
- Szükség esetén tájékoztatja az önkéntes mentőszervezeteket, civileket
- Moderálja a webes felületen közzétett kommentárokat
- Szükség esetén értesíti a médiákat, hasznos információkat oszt meg
- Az operátorok önkéntesek. A 3 x 2 fős személyzetet a 3x 8 órás munkarend kívánja meg, biztosítva ezzel a 24 órás ügyeleti elérhetőséget. Operátornak előzetes megkeresések, beválogatások alapján lehet lenni. Cél, hogy a közösségi szolgálatot teljesítő fiatalok a HelpRendszer háttértámogató feladataiban bevonásra kerüljenek. Az operátori állomány létszáma veszélyhelyzetben a kihívások, veszélyeztetettség fényében növelhető
- Az operátorok csoportvezetője, közvetlen irányítója, koordinálója a Magyar Polgári Védelmi Szövetség erre kijelölt tagja
- A HelpRendszer szakmai felügyeletét a kiszolgáló személyzet irányítását a BM OKF országos polgári védelmi főfelügyelője látja el

A CIVILHELP.HU önkéntesei szakképzett emberekből vannak összeválogatva. A válogatásnál feltétel a nagykorúság, magyar állampolgárság és a

felsőfokú végzettség. A felsőfokú végzettségnél a műszaki, egészségügyi, kommunikációs, katasztrófavédelmi végzettségek kerülnek előtérbe. Melléjük vannak rendelve a közösségi szolgálatot teljesítő fiatalok.

Az önkéntes operátorok szakmai felkészítése

- Minden évben elméleti továbbképzést kapnak
- A Minden évben szakmai, a rendszer bevállalását ellenőrző gyakorlatot kell a részükre tartani

Az elméleti felkészítések lényege: A CIVILHELP.HU információs rendszert működtető képzett önkéntesek védelmi igazgatási területű komplex szakmai ismeretanyagának a frissítése, naprakésszé tétele, kiemelten a hazai hivatásos katasztrófavédelmi szervek aktuális helyzetének a kidomborításával (bemutatásával), illetve különböző tájékozatók az aktuális kihívások miatt jelentkező feladatokról. További cél, hogy az önkéntesek tapasztalatokat szerezzenek, melyeket éles bevetések során alkalmazni tudnak. Az elméleti felkészítés 1 x 2 nap, ami 2x 8 órát tesz ki. Az elméleti felkészítések helye a BM OKF épületében, illetve valamelyik kijelölt megyei katasztrófavédelmi igazgatóság ügyeletén, illetve a VIK központokban. Az elméleti és a gyakorlati felkészítések (utóbbinál a gyakorlatok) elrendelésért, megszervezésért és végrehajtásáért felelős szakterület és személy: az Országos Polgári Védelmi Főfelügyelőség (BM OKF).

Technikai feltételek

- Országos szinten működő online felület(ek) az események megjelenítésére, értékelésére, illetve alkalmas a hivatásos szervekkel való kommunikációra is
- Az operátorok számára szükséges számítástechnikai eszközök, iroda, internet
- Mobiltelefon, mobil applikáció: Amely egyszerű ikonok alapján segít kiválasztani a problémát, illetve kommenttel ki lehet egészíteni a pontos helyzetértékelés eléréséhez. Bármilyen okostelefonról elérhető, azonosítja a felhasználót, annak GPS vagy cellainformációs koordinátája alapján
- Interaktív térkép, amelyen megjelennek a veszélyes helyek, adott esetben alkalmas navigációra is
- A MH Klaszter által - elsősorban vízen történő segélykérésre - fejlesztett GPS segélykérő stick. (VIZEK ÖRE-Hajóipari Klaszter)
- A HelpRendszer az MPVSZ Zsinór utcai (Budapest) telephelyén lenne kialakítva

3.1.4. A CIVILHELP.HU információs rendszer adatbázisa

- Lakóhely (tartózkodási hely) szerinti nyilvántartás akár a mobil alkalmazás GPS adatai alapján (lokalizáltan is!)
- Referenciák, szakmai kompetenciák szerinti nyilvántartás
- Civil szervezetek technikai eszközeinek nyilvántartása
- Adományozók, felajánlók nyilvántartása
- ADATBÁZIS - országosan megmutatja a kórházak, rendelők, fogorvosok, egészségügyi intézmények helyeit, neveit
- Az "egyszerű" információ-továbbításon felül felhasználjuk az okostelefonokban megtalálható helymeghatározási lehetőséget és ezzel helyfüggő szolgáltatások, főbb kormányzati, védelmi igazgatási, rendvédelmi elérését tesszük lehetővé. Itt cél, hogy ne csak a tömegközlekedés legyen elérhető, hanem az önkormányzati, rendvédelmi típusú elérhetőségek. Ezeket térképen kívánjuk ábrázolni

A regisztráció alkalmával az applikáció alkalmas legyen arra, hogy az önkéntes esetenként külön szakmai kompetenciáit, esetlegesen a felszereléseit is rögzíteni tudja.



4. ábra A CIVILHELP.HU információs rendszer műveleti ábrája
(Készítették: szerzők) [20]

3.2. A CIVILHELP.HU információs rendszer működése

3.2.1. Lakossági segélykérés

Az egyén segélykérését elsősorban az egységes segélyhívó rendszer fogadja, melynek hívószáma a 112. A 112-es hívószám az Európában már működő segélyhívó rendszer, mely a hazai 104 (mentő), 105 (tűzoltóság), 107 (rendőrség) telefonszámokat kívánja egyesíteni és kiváltani. A közvetlen életveszély vagy annak elkerülése végett a 112-es rendszert kell igénybe venni, mert a rendszer a megfelelő beavatkozó-reagáló erőket tud riasztani. 2013 tavaszára felépült a 2 db (Miskolc és Szombathely) Hívásfogadó Központ (HÍK), melyekben az operátorok fogják fogadni a beérkező segélykérő hívásokat. A beérkező hívások a létrejövő Hívásfogadó Rendszer (HíR) által lesznek kezelve. A HíK-ekből kapott információk alapján kerülnek riasztásra a Készenléti Szervek a Tevékenységirányítási Rendszer (TIR) segítségével. Az ESR-112 magába foglalja a segélyhívások fogadását megvalósító HíK-ek kialakítását, a rendőrségi valamint a katasztrófavédelmi (tűzoltósági) közös TIR fejlesztését, és az OMSz³ által külön projekt keretében (TIOP) megvalósuló Mentésirányítási Rendszer (MiR) integrációját. [21]

Amennyiben a lakosság nagyobb katasztrófa esetén tömeges (egy idejű) mennyiségű segélykérést bonyolít le a 112-es rendszerre, előfordul, hogy túlterheltség lép fel. A külföldi (Sandy hurrikán) és hazai (2013. márciusi hóhelyzet) példákon keresztül látszódik, hogy a civil kezdeményezésre a közösségi média segítségét fogják igénybe venni a segítségkérés, segélykérések lebonyolítására. A HelpRendszer facebook oldalára érkező lakossági segélykérés, amit az operátorok fogadnak, elemeznek, kiértékelnek és életveszély fennállása vagy annak elkerülése végett a 112-es rendszerre jelzést küldenek, a mihamarabbi beavatkozó erők riasztása érdekében. Ez az egyik kapcsolódási pont a 112-es rendszerrel. A másik, mikor hívás érkezik a 112-re, de nem életveszély miatti segélykérés miatt, hanem valamilyen magatartási szabály, veszély elkerülését, megszüntetését támogató szerv, szervezet elérhetőségnek tudakolása, veszélyhelyzeti tájékoztatások, felkészítő anyagok nyomán felmerülő kérdések, katasztrófa előtt, alatt és utáni teendők iránti igények

³ Országos Mentőszolgálat

stb., amit a 112-es rendszer a HelpRendszer telefonos diszpécser rendszerére továbbít, tehermentesítve a HIK (Szombathelyi és miskolci központúak) embereit, kevésbé foglalva a 112-es rendszert.

Az év végére vagy a jövő év elejére elkészül az Egységes Segélyhívó Rendszer, a 112-es segélyhívószám, európai színvonalú infokommunikációs technológiája. A 112-es segélyhívószám népszerűsítésében egy országos, társadalmi célú, tájékoztató kampányt terveznek, amibe részt kíván venni a CIVILHELP.HU.

A HelpRendszer kapcsolatot kíván tartani a megyei igazgatóságok ügyeleteivel, így a lakos információ igényeit továbbítani tudja az igazgatóságok felé. Továbbá az Igazgatóságok egy-egy katasztrófa, káresemény bekövetkeztekor önkéntesek segítség, toborzási igényt fogalmaznak meg, akkor a megyék önkéntességi felhívásai mellett a HelpRendszer is kiad az oldalain önkénteseknek szóló segítségnyújtási felhívásokat, illetve a rendszerbe regisztrált lakosok mobiltelefonjaira sms-t küld (a veszélyeztetett zóna vagy területhez közel), hogy menjenek segíteni. A cél, hogy a HelpRendszer a hazai önkéntességi segítségnyújtást hirdesse, gyűjtse a potenciálisan bevethető tagokat, illetve riassza őket a működési területre és maga az önkéntességi szerepvállalás társadalmi elfogadtatása. A lakossággal való fizikai és virtuális találkozások felhasználhatók arra, hogy a megalakult polgári védelmi szervezetekbe, önkéntes mentőcsoportok kötelékébe önkénteseket toborozzunk.

HelpRendszer megjelenésével az egyik elvárható feladat, hogy a lakosság tudatába ültesse bele a hívásokkal történő visszaélések büntetőjogi felelősségét. 2013. szeptember 1-jén lépett hatályba a szabálysértésekről, a szabálysértési eljárásról és a szabálysértési nyilvántartási rendszerről szóló 2012. évi II. törvény módosítása. Szabálysértésnek minősül, ha a hamis bejelentés alapján a hivatásos tűzoltóknak szükségtelenül a bejelentésben megjelölt helyszínre kell vonulniuk, vagy egyéb intézkedésre kényszerülnek.

Akinek valótlan bejelentés miatt a szabálysértési felelősségét a bíróság megállapítja, az szabálysértési elzárással, vagy 5.000,-Ft-tól 300.000,-Ft-ig terjedő pénzbírsággal is sújtható. [22]

De kit hívhat a lakos, ha információra van szüksége? A HelpRendszer a tájékoztatási lehetőségével ezt szeretné megoldani.

3.2.2. Lakossági tájékoztatás

A lakosság informálására létrehozott HelpRendszer egyrészt zöldszámon hívható telefonos vonalán, illetve a közösségi portálain keresztül várja, fogadja a lakossági észrevételeket, információs szerzési igényeket. A lakossági tájékoztatása és információ átadása a nap 24 órájában elérhető és biztosítható, ún. nonstop szolgálattal rendelkezik.

A rendszer elsősorban a katasztrófák előtti, alatti és utáni információ igényeket kielégítését támogatja, de az évszakos jelleggel jelentkező kihívásokkor teendő információkat is biztosítani tudja az igénylőnek. A lakossági tájékoztatás ilyen iránya a lakossági megkeresés alapján bonyolítható le.

A rendszerből önállóan lakossági megkeresés nélkül is küld tájékoztató anyagokat, biztosít fontos információkat. Az időszaki jelentkező kihívások és rizikóval bíró helyzetek normális szintű kezelése érdekében lakosságtájékoztatókat ad közre a közösségi médián keresztül. Ezeket egyrészt maga készíti elő az országos

polgári védelmi főfelügyelő jóváhagyásával, másrészt a BM OKF, MH,⁴ OMSZ, Vöröskereszt stb. honlapjain közzétett szakmai tájékoztatók is leadásra, megosztásra, posztolásokra kerülnek.

A HelpRendszer tájékoztatásokat is megoszt a szirénapróbák, gyakorlatok, felkészítő előadásokról, ifjúsági versenyekről stb. Cél, hogy a katasztrófavédelmi rendszer a lakosság szélesebb körében megismerhető legyen, továbbá a szervezet és a lakosság között kölcsönös, jó alapokon nyugvó kapcsolat alakuljon ki, illetve a jelenlegi együttműködések fejlesztési. Cél a katasztrófavédelem és a társadalom közti kapcsolat erősítése.

Veszélyhelyzetben az információnak fontos szerepe van. A későn kapott hatósági információk a lakosság túlélési esélyeit rontja, illetve fokozza a károk, emberi veszteségek bekövetkeztének a valószínűségét. A megfelelő idejű veszélyhelyzeti tájékoztatás emberek életét mentheti meg, illetve a későbbi károk csökkentését segíti elő. A veszélyhelyzeti tájékoztatás olyan információkat tartalmaz, melyek az élet és vagyonbiztonságot támogatják. Az információk interaktív térképpel történő ábrázolása a vizualitás miatt könnyebben „beleég” az állampolgár fejébe, így könnyebben tudja az információkat elraktározni, megjegyezni. Továbbá a vizualizációval a nyers szöveg könnyebben megérthető. A közreadott tájékoztatók interaktív térképes kiegészítésével lehetőség van a lakosság önmentési hajlandóságának elősegítésére. ha tudja hova kell menekülnie, vagy mennie a saját és családja biztonságának szavatolása érdekében, akkor saját maga fogja követni az előírtakat, növelve a saját túlélési esélyeit.

A veszélyhelyzeti tájékoztatás a HelpRendszer mobil alkalmazásán is elérhető, így könnyítve meg a lakosok mobilizálhatóságát, lakóhelyének egyszerűbb elhagyását (nem kell laptopot még magukkal vinni). A veszély fennállásakor vagy annak közvetlenül bekövetkezhetősége előtt a HelpRendszer veszélyhelyzeti figyelmeztetést tud küldeni az sms-küldő rendszerén keresztül. A mobil alkalmazáson van segítségkérési gyorsfunkció is, ami az okostelefonoknál a GPS alapú helymeghatározás, régebbi telefonoknál a cellás bemérések alapján tud életmentő veszélyhelyzeti információkat továbbítani, küldeni.



5. ábra Rosszindulatú, félrevezető információk a 2013. júniusi árvíz idején [20]

A HelpRendszer rendszer igyekszik a Rosszindulatú, félrevezető információkat felkutatni, elemezni és a szükséges válaszlépéseket megtenni.

⁴ Magyar Honvédség



6. ábra Rosszindulatú, félrevezető információk a 2013. júniusi árvíz idején [20]

3.2.3. Lakossági felkészítés

A katasztrófák gyakran megelőzhetők és hatásuk enyhíthető. A megelőzés kifizetődik. A megelőzésre szánt összeg nem költség, hanem befektetés.

Cél a megelőzési, védekezési, helyreállítási időszakban a lakosság önmentési képességeinek növelése. A lakossági felkészítés a facebook oldalon aktualizáltan közzétett videók, felkészítő anyagok közzétételével érhető el, ezért a HelpRendszernek szüksége van saját facebook oldalra (lásd előző fejezet), melyekhez szintén a lakosság hozzá tud szólni.

A HelpRendszer segítségével, mikor a tv vagy rádió, mint hagyományos csatornákon keresztül az információk nem érik el az állampolgárokat, akkor sincs nagy baj, mert a HelpRendszeren keresztül lakossági információ kerül kibocsátásra. Az állampolgárok a kormányzati oldalakat nem szokták nézni, itt tud segítséget nyújtani a HelpRendszer facebook-os oldala, amit a társadalom a felhasználásuk miatt jobban elfogad és látogat. A HelpRendszer facebook oldala a kormányzati kommunikáció lakosság felé történő eljuttatásában is segít.

Cél a társadalmi tudatosság támogatása. Küldetésünk tájékoztatást nyújtani a nyilvánosságnak katasztrófa előtt, alatt és után. Lehetőség, a biztonsági kultúra nevelésében, szélesítéséhez, hogy honlapon, facebook-on aktuális katasztrófavédelmi-lakosságtájékoztatási videók kerüljenek megosztásra.

3.2.4. A civil kezdeményezések nyomon követése



7. ábra Civil kezdeményezés facebook oldalon a 2013. júniusi árvíz idején [20]

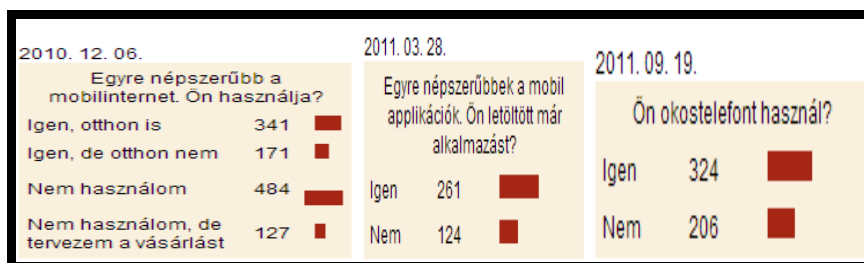
Az éjjel nappal működő HelpRendszer rendszer egyik feladatául tűzte ki, hogy a normál időszakban és különleges jogrendi időszakban a civil kezdeményezéseket folyamatosan nyomon kövessék. Cél a lakossági szerveződések figyelése, az oldalakon kipoztolt, megosztott információk értelmezése, elemzése, a dezinformációk kiiktatása. Másrészt a lakossági reakciók analizálása, az esetlegesen kialakuló vagy kialakult pánikhangulat elkerülése/ kezelése. Ahol a pánikszerű gócpont van, ott a rendszer az ún. „nyugtató csomagot” állít össze és küld szét sms-rendszere és a közösségi médiája segítségével. Harmadszor információgyűjtés a cél. A lakossági fotók, videók, közlések alapján összeállítható az adott területen végbemenő folyamatok. Például árvíz idején a lakossági fotózások által képet lehet kapni egy-egy terület helyzetéről. Ezeket jelentések alapján az illetékes Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóságoknak (továbbiakban: Igazgatóság) meg lehet küldeni, elősegítve az Igazgatóság védekezési döntéseit. Amennyiben az Igazgatóságok igénylik, úgy ezekre az oldalakra önkéntességi segítségnyújtásra ösztönző felhívások küldhetőek. A komolyabb portálok üzemeltetőivel, kezelőivel (adminokkal)⁵ a kapcsolatot ki kell építeni. Ha a HelpRendszer rendszertől kérnek információt akkor a dezinformáció csökkenthető, mivel a rendszer CSAK bizonyos hatósági információk alapján az országos polgári védelmi főfelügyelő jóváhagyásával tesz közzé adatokat, tájékoztatókat stb. A másik ok, amiért a kapcsolatokat ki kell terjeszteni a civil kezdeményezésekkel, hogy oldalaikon hatalmas létszámú önkéntest toboroznak, mozgósítanak, így erre a potenciállal számolni kell.

3.3. Mobil alkalmazás (app) bemutatása

Ahhoz, hogy az információs rendszert a mobil applikációk társadalmi támogatottságát az alkalmazási hajlandóságot meg lehessen állapítani, fontos, hogy a haza lakosság ezen irányú szokásait kutassuk és elemezzük.

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) gyorsjelentése szerint 2013 júliusában a hívásfogadásra alkalmas kártyák száma alapján 100 főre 116,5 SIM-kártya jutott. [23] Június hónapban a T-Mobile ügyfelei 1 055 ezer GB adatot forgalmaztak, a Telenor ügyfeleinek forgalma 905 ezer GB volt, és a Vodafone ügyfelei 401 ezer GB adatot töltöttek le és - fel. [24]

A mobilinternet fontossága



8. ábra Mobilinternet használata Magyarországon [25]

⁵ Fórumok, honlapok legmagasabb rangú felhasználója, szerkesztői jogokkal felruházott személy

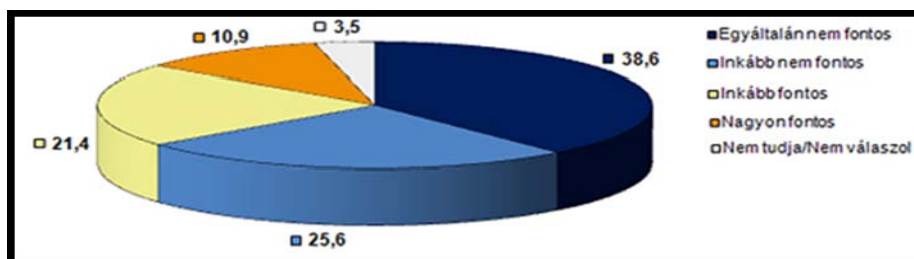


9. ábra A mobilon történő internetezés gyakoriságának bemutatása [25]

Egy másik felmérési (telefonos) eredményéből látszik, hogy 2009-ben még a megkérdezettek nagy része nem használt mobilinternetet, addig 2013-ban (négy év elteltével) már napi rendszerességgel használták a mobilnetet.

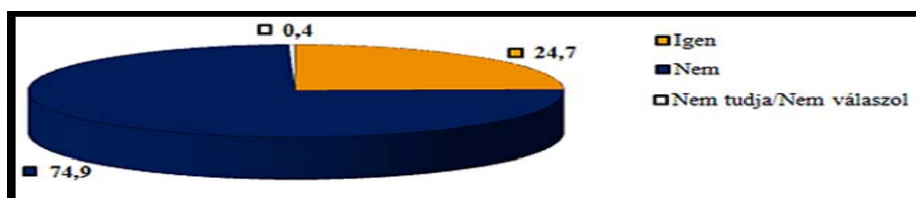
A Strategopolis Kft. telefonos kérdőíves közvélemény-kutatásának néhány eredménye:

A felmérés 2013. január 25. és február 3. között készült, amelynek során 1019 véletlenszerűen kiválasztott felnőtt korú személyt kérdezett meg a Strategopolis Kft. CATI módszerrel. Az elemzésben közölt adatok legfeljebb plusz-mínusz 3,2 százalékponttal térhetnek el a mintavételből fakadóan attól az eredménytől, amit az ország összes felnőtt lakosának megkérdezése eredményezett volna. [26]



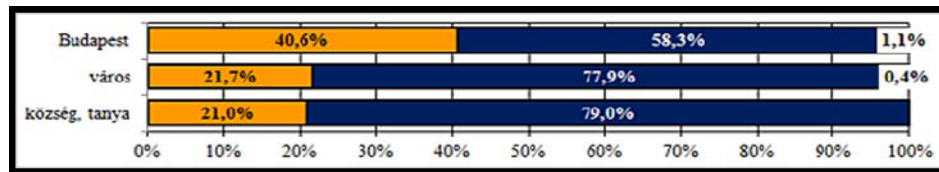
10. ábra Mennyire fontos, hogy bárhol tudjon internetezni? [26]

A megkérdezettek 10,9 százalékos arányban válaszoltak úgy, hogy nagyon fontosnak tartják, illetve a válaszadók 21,4 százalékának inkább fontos ez. [26]



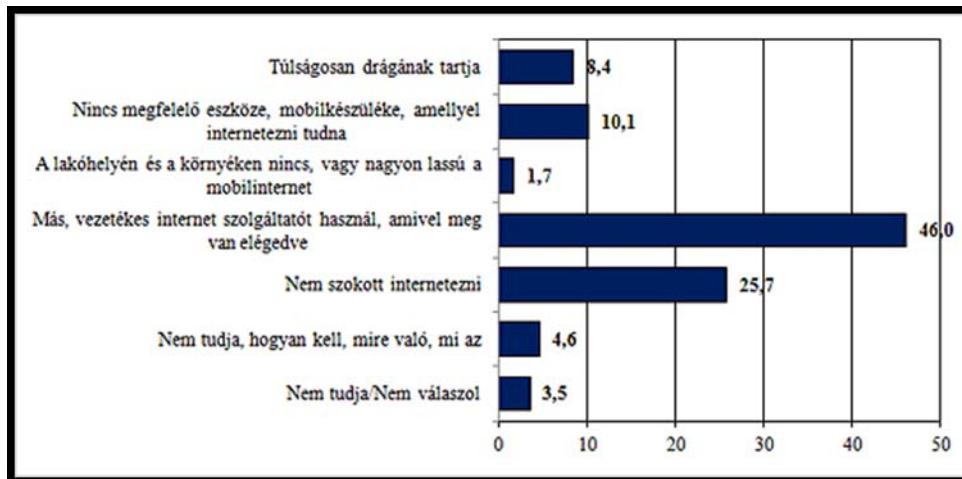
11. ábra A mobilinternet használók aránya [26]

Bár a megkérdezettek majdnem egynegyede (24,7%) használ mobilinternetet, a magyar lakosság jelentős része (74,9%) még nem használ ilyen szolgáltatást.



12. ábra Hol használnak legtöbben mobilnetet? [26]

Budapesten kétszer akkora arányban (40,6%) találhatóak mobilinternetet használók, mint a vidéki városokban (21,7%) vagy községben (21%) élők körében.



13. ábra Miért nem használnak mobilinternetet? [26]

Az ábrából látszik, hogy azért nem használnak mobilinternetet, mert más, vezetékes internet szolgáltatást használnak, amivel meg vannak elégedve. A második leggyakoribb ok az, hogy egyáltalán nem szoktak internetezni, ezért nem is használnak mobilinternetet sem (25,7%), a harmadik legnagyobb arányban megjelenő, minden tízedik ember által (10,1%) megjelölt probléma pedig az, hogy a válaszadók nem rendelkeznek olyan eszközzel, amellyel internetezni tudnának. Vannak olyanok, akik túlságosan drágának tartják, ez a megkérdezettek 8,4 százaléka. A lakosság kis része (4,6%) azért nem használ mobilinternetet, mert nem tudja, hogyan kell, mire való, mi az

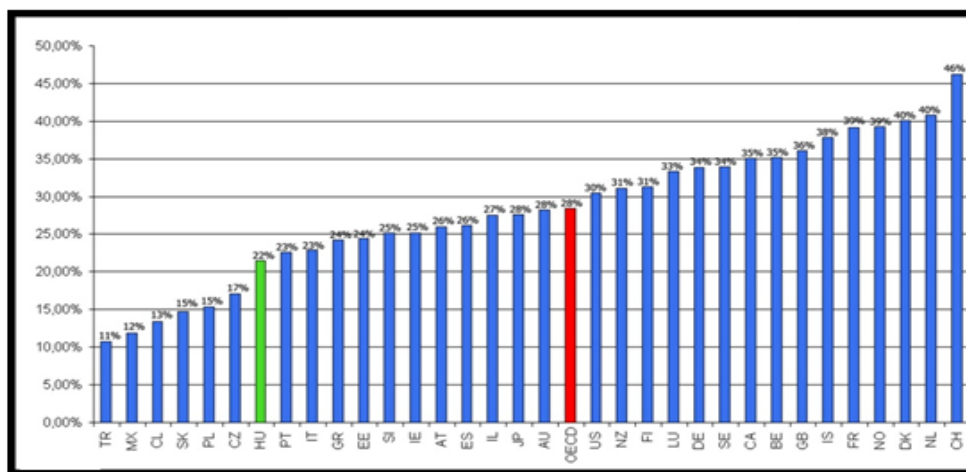
A Telenor hálózatát használó készülékek mindössze egynegyede okostelefon. 2012 második felében a vállalat által eladott telefonok kétharmada már okostelefon. [27] 2012. negyedik negyedévben 264,4 millió hagyományos készüléket értékesítettek világszerte, ami 19,3 százalékos visszaesés az egy évvel korábbihoz képest. Az okostelefonok értékesítése ugyanakkor rekordot döntött tavaly az utolsó negyedévben: 207,7 millió ilyen készüléket adtak el, 38 százalékkal többet, mint 2011 hasonló időszakában. [27]

Magyarországon is egyre elterjedtebbek az okostelefonok, a 2011 első negyedévében hazánkban megvásárolt telefonok 40% okostelefon volt az IDC⁶ adatai szerint, ez szám szerint körülbelül 240 ezer készüléket jelent. [28]

A mobileszközökön internetezők 2011-ben 100 millió oldalt töltöttek le, és számuk évente 300 százalékkal növekszik. A jóslatok szerint idén már többen

⁶ International Data Corporation (IDC) globális piackutató

fognak mobil eszközökről (telefonról, tabletről) internetezni, mint hagyományos PC-ről. A mobilhasználat robbanásszerű fejlődését támasztja alá a Telenor mobilszolgáltató legfrissebb gyorsjelentése is: mobil internetes ügyfélkörre közel 50 százalékkal bővült az előző év hasonló időszaka óta. [17]



14. ábra Vezetékes internet penetrációja %-ban [29]

A vezetékes internet terén még csak-csak hagyunk néhány országot – egészen pontosan hatot a 33-ból – az összesen 2 millió 170 ezer előfizetéssel, azonban ez sem ad okot öröme, hiszen ez alig 21,5 százalékos penetrációt jelent. Mobilnet terén a 25 százalékosat is meghaladja a lakosságon belüli hozzáférési arány, 2 millió 545 ezer előfizetéssel. Ezzel viszont mindössze két OECD-tagországot utasítunk magunk mögé, Mexikót és Törökországot. A mobilinternet használata, Svédországban és Finnországban (110,50 százalék, illetve 109,92 százalék – egy emberre több előfizetés jut) a legnagyobb. [29]

Konklúzió: Ezeket a fenti információkat a HelpRendszer rendszer számon tartja, ami azt jelenti, hogy a fent említett infók alapján a „jövő” lakosságtájékoztatását mobil telefonon keresztül alkalmazások segítségével - is – szeretné szélesíteni a társadalom körében a biztonsági kultúra terjesztése érdekében.

3.3.1. De miért okostelefonokra tervezünk?

Az okostelefonok tudásra nagyon hasonlítanak személyi számítógépekre (továbbiakban: pc) Az okostelefonok mára már operációs rendszert használnak. Böngészhetünk vele az interneten, e-mailezhetünk, ezerféle programot tölthetünk le rá, videókat és filmeket nézhetünk rajta. Ezek a technológiai lehetőségek a lakosságtájékoztatás – felkészítés terén hasznosan alkalmazhatóak. Míg az asztali pc-k helyhez rögzítettek, a laptopok, netbookok, tabletek már mobilabbak, addig a telefon majdnem tudja, amit a fenti eszközök, annyi különbséggel, hogy telefonálásra alkalmasabbak, könnyebben kezelhetőek, kisebbek, könnyebben szállíthatóak és internet használatra is alkalmazható. Katasztrófaéknál a hordozhatósága miatt könnyebben használható. Az okostelefonokba épített rádiók miatt a hatósági közlemények is elérhetőek. A különböző mobil alkalmazásokkal pedig az életünket támogató szolgáltatásokat, információkat, adatbázisokat, elérhetőseket tudjuk gyorsan megszerezni. A GPS alapú helymeghatározásnál egy katasztrófaeseménynél a bajbajutott könnyebben megtalálható, illetve a részére sms-ben vagy mms-ben,

továbbá e-mail üzenettel a túlélési esélyeit növelő útmutatók, tanácsok biztosíthatóak. A preventív információk (merre ne menj, mit vigyél magaddal, mi a teendő előtte stb.) a veszélyhelyzeti tájékoztatók (mi tegyél, hol tudsz segítséget kérni, hova menj, ha baj van stb.) a helyreállítási infók (mi a teendő katasztrófa után, kárrendezés, normális élethelyzethez való visszatérési lehetőségek stb.) mind elérhetőek okostelefonokról. Az okostelefonok a különböző időszakokhoz készített interaktív térképes (például google maps segítségével, google earth támogatásával) üzeneteket is meg tudják jeleníteni. Egy-egy káresemény nyomon követése okostelefonon keresztül gyorsabb, kényelmesebb.

Az okostelefonok működésének alapja egy stabil, jól működő, könnyen kezelhető felülettel ellátott operációs rendszer. Az első okostelefon a 2000-ben piacra dobott, Symbian oprendszeren működő Ericsson R380 volt. Az egyik legnagyobb vetélytárs az Android. Az Android operációs rendszer mögött ma már egy több mint 50 tagból álló csoportosulás áll, többek között a Motorola, az LG, a Sony Ericsson, az Asus, az Intel, a T-Mobile és a Vodafone. 2008 őszén jelent meg az első Android-ot futtató telefon. Az androidos okostelefonok tulajdonosai az Android Marketről tölthetik le az alkalmazásokat és játékokat készülékeikre. Az Apple által kifejlesztett iPhone OS (vagy mai nevén iOS) operációs rendszer is hihetetlen népszerűségnek örvend. Az iPhone, iPod Touch és iPad készülékekre kifejlesztett oprendszer első verzióját 2007 nyarán dobták piacra. További okostelefonra kifejlesztett operációs rendszerek is vannak a piacon, említést érdemel a Palm WebOS, a Microsoft Windows Mobile-ja és a RIM BlackBerryje is. [28]

3.3.2. Az alkalmazás bemutatása

Applikációval szembeni követelmény

- Áttekinthetőség
- Átlátható menürendszer
- Könnyű navigáció
- Ergonomikus felépítés
- A megalkotási céljának megfelelő információkat, adatokat tartalmazzon
- Frissíthető legyen

Egy telepített mobil alkalmazás segítségével elérhető segélykérés, illetve tájékoztatás.

1. Probléma esetén az alkalmazást használó jelzést küld kialakuló esetleg kialakult helyzetről
 2. Az operátor a hozzá érkezett jelzést protokoll alapján értékeli, automata válasz üzenetben reagál
- Az operátor a protokollnak megfelelően felméri, hogy az adott területen más is jelezte a problémát (statisztikai adatgyűjtés)
 - Információt továbbít a hivatásos szervek felé az eseményről
 - Választ vár/kap a bajba jutottak tájékoztatására
 - Az operátor a mobil alkalmazáson keresztül üzenetben tájékoztatást továbbít a bajba jutottaknak
 - Szükség esetén jelentést küld a civil szervezeteket tömörítő szövetségeknek (polgári védelmi szövetségek) a kialakult helyzetről

- A szövetségek a rendszeren keresztül (mobil alkalmazás segítségével) készenlétbe helyezik, esetleg riasztják a civil csapatokat, önkénteseket
- A hivatásos szervekkel egyeztetve megkezdik a veszélyhelyzet felszámolásának szervezését kizárólag civil oldalról
- Az operátor a rendszer segítségével kapcsolatot tart fenn a hivatásos szervekkel a veszélyhelyzet időtartama alatt, önkénteseket koordinál, illetve bekapcsolódik az adományok célba juttatásához is

A HelpRendszer mobil alkalmazása ingyenesen letölthető lesz az MPVSZ és HelpRendszer honlapján. A letöltés és a használat ingyenes, viszont regisztrációhoz kötött. A regisztrációnál a fontosabb adatokat meg kell adni: személyes adatok (név, lakcím, telefonszám), veszély esetén értesítendő neve és/vagy telefonszáma, vércsoport, szedett gyógyszerek, betegségek stb. A megadott információk alapján a rendszer rangsorolja a felhasználót. Veszélyeztetett célcsoport a terhes nők, gyermekek, idősek, mozgáskorlátozottak, fogyatékkal rendelkezők (vak, süket stb.) adják. Amennyiben kitelepítés elrendelése történt meg az érintett személy környezetében, ami érinti az egyént, akkor a HelpRendszer megkeresi a regisztrált veszélyeztetett célcsoportjaiba tartozó személyeket felveszi velük a kapcsolatot, hogy igényelnek-e segítséget. Részükre kiemelt figyelmet fordítva a megmenekülésükhöz szükséges mentő szervezetek és speciális felszereltségű mentőcsoportok fognak menni és elszállítással viszik a kijelölt befogadóhelyekre.

A regisztrációnál szükséges adatok:

- Név
- Születési idő
- Életkor
- Súly
- Vércsoport
- Allergiák
- Betegségek: Cukorbetegség, magas vérnyomás, szívbetegség stb.
- Szedett gyógyszerek
- Értesítendő személyek neve, telefonszáma

Az applikáció funkciói:

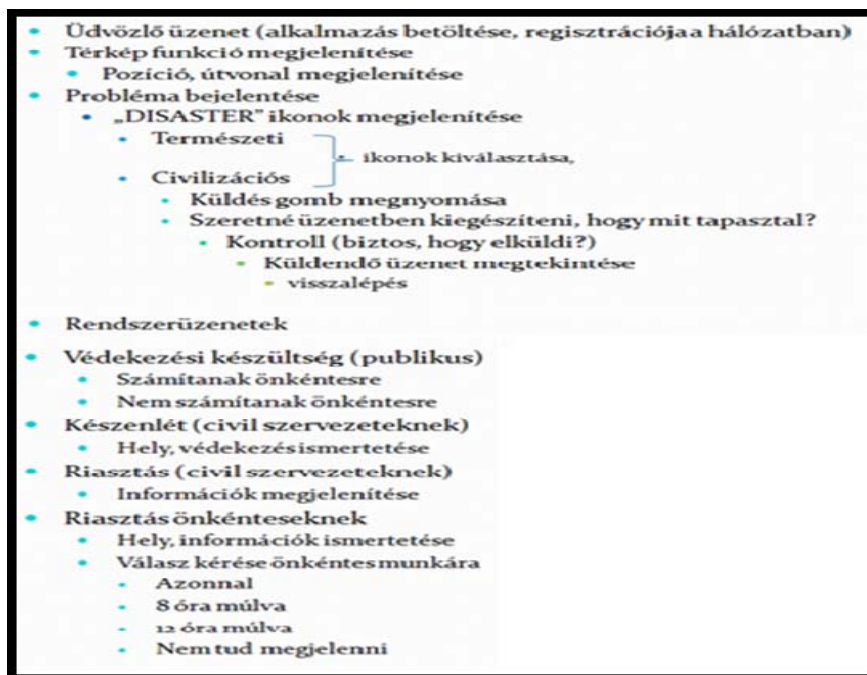
- Civilhelp.hu ún. „menedékhely kereső” funkció: térkép felületen a hozzá kapcsolódó katasztrófa esemény és az adott befogadóhely, menedéket biztosító helyiség címének a mutatása
- Elsősegély tippek, elsősegély-nyújtási ismeretek (például újraélesztés stb.)
- Időjárást mutató funkció
- RSOE viharjelző rendszerét mutatója⁷
- Kórház és rendelőintézet kereső funkcióval
- Mi a teendő? Veszélyhelyzeti ismeretek elérése
- Zseblámpa funkció
- Egy -touch , " biztonságban vagyok " üzenet, amit el tud küldeni az információs rendszerre. Ez megjeleníthető a facebook-os „családi üzenő falon”, így tudnak üzeni az állampolgárok egymásnak, illetve láthatják a biztonságban levők névsorait.

⁷ Viharjelző Rendszer elérhetősége:

http://www.katasztrofavedelem.hu/index2.php?pageid=lakossag_monitor_viharjelzes

- Vészhelyzeti gyors hívó / küldő – „CSAK ÉLETVESZÉLY ESETÉN HASZNÁLJA”. A bajban levő személy a vészhelyzeti piros gombot 112-es felirattal megnyomja és a 112 segélyhívó rendszert hívni fogja. Ezzel párhuzamosan a HelpRendszere ún. SOS üzenetet küld GPS helymeghatározással a készülékre.⁸ A HelpRendszer operátora a kiírt telefonszám alapján visszahívja a hívót
- Veszélyhelyzeti csomag összeállító lista funkció
- Önkéntes segítségnyújtó jelentkezési funkció
- „Kövessd a HelpRendszert” funkció: üzenetküldés, facebook, honlap, BM OKF honlapja, facebook oldalra történő átirányítás
- Többnyelvű támogatás
- A mobil alkalmazás: Futtatás zár képernyőn, vagy a kezdőképernyőn widget-ként.

A HelpRendszer NEM! hivatott önállóan szervezkedni, munkájának előfeltétele a hivatásos szervek védekezési mechanizmusának ismerete, illetve a folyamatos kommunikáció és az országos polgári védelmi főfelügyelő engedélyezése. Cél a hivatásos katasztrófavédelem munkájának segítése.



15. ábra A CIVILHELP.HU Mobil alkalmazás menü rendszere [20]

A HelpRendszer létjogosultságának következő oka:

Az ENSZ Katasztrófacsökkenési Világkonferencia (WCDR) során, amelyet 2005. január 18-22. között rendeztek Kobéban - elfogadták a 2005-2015. közötti időszakra vonatkozó általános cselekvési tervet, mely szerint a világon egyre nagyobb igény jelentkezik a lakosság körében a veszély miatti lakossági riasztás azonnali megtörténte, a hiteles, azonnali tájékoztatás megoldására. A tudatosan felkészített lakosság lényegesen kisebb veszteségeket szenved el, mint a tájékozatlan. Biztonsági szempontból

⁸ Föld bármely pontján, a nap 24 órájában működő – műholdas helymeghatározó rendszer

a legnagyobb kockázati tényező az információtól elzárt, tájékozatlan lakosság. Rendkívül káros lehet, ha a lakosság - már a megelőzés időszakában - nem ismeri meg a védekezéssel kapcsolatos szabályokat, lehetőségeket, és a védelem főbb jellemzőit. Tudniuk kell, hogyha a katasztrófa mégis bekövetkezik, milyen segítséget nyújt az állam, az önkormányzat, a biztosítók az újrakezdéshez. Ez a tudat csökkenti a túlzott félelmet, szorongást, a kilátástalanság érzését.

A jövőbeli cél, a képességfejlesztő eszközök fejlesztése. Olyan mobil alkalmazások készítése, melyek a lakossági tájékoztatásban gyerekeknek játékos alapon mutatják be és gyakoroltatják a katasztrófaánál történő magatartási szabályokat, a védekezéshez szükséges eszközöket, a jó helyzet felismerési lehetőségeket, az ön és a mások mentéséhez szükséges hajlandóság és ismeret megalapozását stb.

3.4. A CIVILHELP.HU sürgősségi SMS küldési alrendszer

A GSM (Global System of Mobile Communication) rendszer tette lehetővé olyan szolgáltatások bevezetését, mint az SMS, MMS, WAP. Az SMS lehetővé teszi szöveges üzenetek küldését, az MMS már multimédiás tartalmat is képes továbbítani (hang, kép, animáció).

Short Message Service: (SMS) rövid üzenetszolgáltatás mobiltelefonok között, valamint egy mobiltelefon és az Internet között, rövid szöveges üzenetek továbbítását szolgáló rendszer, mely legfeljebb 160 karakterből álló /egy-telefon esetében akár ennek a háromszorosa is lehet/, kizárólag szöveges információ továbbítására képes. [30]

A hazai pajzs riasztási és bevetési rendszernek van olyan funkciója, hogy sms-t tud küldeni a kárhelyszín közelében élő önkéntes tűzoltóknak. A CIVILHELP.HU sms-küldő rendszere is hasonló elven működik, annyi különbséggel, hogy ha a kárterület jól meghatározható (vagy valamilyen szinten x kilométeres sugarú körben körülhatárolható), akkor a szerver képes elkülöníteni és leválasztani az érintetteket, hogy csak a kárhelyszín körül levők illetve a bajba került embereket tudják tájékoztatni. [31]

Alkalmazási lehetőségek:

- Egyedi SMS küldés: amikor nincs szükség kétoldalú kommunikációra, csak a személy értesítésére. Az üzenet szövege és a telefonszám közvetlenül megadható, vagy kiválasztható előre felvett szövegtárból, illetve telefonkönyvből
- Csoportos SMS küldés: Egy területen levő regisztrált személyek részére, illetve a cella vagy GPS alapján beazonosított készülékekre történő sms küldés. Ez olyan esetekben lesz hasznos, mint a 2013. év márciusi hóhelyzet

3.4.1. A tömeges SMS küldés előnyei [32]

A nagy létszámban kiküldött üzenetek összességében gyors, költséghatékony, célzott üzenetek. A gyorsasága abban rejlik, hogy a lényegi információ a fogadó készüléken a küldéstől belátható időn belül megjelenik. Egy adott területen (kárhelyszín) az összes címzett egyszerre megkapja, így a házról - házra történő bejárásnál lényegesen gyorsabb. A költséghatékonyasága abban rejlik, hogy a kiküldött üzenetet többször el tudják olvasni, sőt azok továbbküldhetőek, biztosítva ezáltal egy gazdaságosabb folyamatot. A célzott üzenet, mindig egy adott helyzetben lévő vagy

szituációba kerülhető személynek, közösségnek szól. Az adott helyzetnek megfelelően személyre szabható, akár kulturáltsági szintet is figyelembe véve. Egyszerűen kezelhető felület segítségével könnyű az üzenetek szétküldése.

A kérdés az, hogy saját sms küldő rendszert alkalmazunk vagy valamilyen szolgáltató sms rendszerét. Meg kell vizsgálni, hogy sms küldése a célszerű vagy e-mail! Az sms gyorsabb, mert rögtön megjelenik és hangalapú értesítés is van, míg az e-mail esetében is lehet egy megelőző értesítési sms, de az e-mailnél kell internet. Tehát a mobilokon a fenti adatok alapján sms-t tud fogadni a legtöbb mobilt, viszont e-mailt megnézni nem, mert kell hozzá mobilnet. Továbbá, ha gyorsan el akarok érni tömegeket, akkor a bajbajutottak mobil alapján beazonosítása után a készüléken rögtön megjelenő üzenet szüksége. A katasztrófáknál az időelőny megszerzése alap cél. Minél gyorsabban kapnak infót a lakosok, annál kevésbé alakulhat ki az infó hiány miatt bizonytalanság és pánikhangulat. Az e-mailt pedig nem látja mindenki. Ha tömeges méretekben küldésre kerül e-mail akkor csak azok látják időben a küldéstől számítva rövid időn belül, akiknek van értesítési sms-ük. Ilyen például gmail-es e-mail fiók. Tehát itt már rögtön vannak, akik nem nézik az e-maileket telefonon minden „percben”, továbbá nem mindenkinek van mobilinternet, sőt a wifit használni csak ott lehet ahol ki van építve. A wifi ahol nincs jelszóval védve a wifit használni tudó telefonok rá tudnak csatlakozni. De a lakosság elérése itt is korlátozott. A wifi folyamatos bekapcsolása az akkumulátort jobban meríti. Ha nincs bekapcsolva a wifi, akkor nem fog rákeresni szabad, elérhető wifi-hálózatra. A fentiek alapján az sms a legalkalmasabb a sürgősségi riasztási, tájékoztatási célokra.

Jövőbeli terv, az információs rendszerhez a Kap online-on belül vagy ahhoz hasonló adatbázisos rendszer megalkotása és beépítése a rendszerbe, fokozva a lakosságfelkészítés-tájékoztatás hatékonyságát. Térinformatikai rendszer- és adatbázis-terv beépítése. Nyílt rendszer kiépítése a cél, (a hozzáférés-kezelés elkülönítésére nyilvánossági szinteket alkalmaznak). A kommunikáció egyik legigényesebb változatát video-s beszélgetést kívánjuk létrehozni, mind a beavatkozók, mind a lakosság vizuális, életszerűbb elérése érdekében.

3.5. Fejezet részkövetkeztetése

A CIVILHELP.HU információs rendszer a lakosságért tett intézkedései (felkészítés, tájékoztatás, információs segítségnyújtás, útmutatás stb.) miatt, illetve a kapcsolat felvételi-tartási hajlandósága végett a HelpRendszer könnyen a lakosság szimpátiáját kaphatja meg, mivel tudatosan az emberekben a segítőkészégi hajlam és végrehajtás.

A CIVILHELP.HU lakossági információs rendszer többek között erre lett hivatott, hogy a bajba jutott embereknek, közönségnek megfelelő időben, megfelelő eszközökön keresztül információt, útmutatást, tanácsot, ismereteket adjon át, növelve az egyén, a csoportok túlélési esélyeit. A HelpRendszernek „van” kiépített telefonos szolgálata, ami éjjel-nappal elérhető (gyors elérés érdekében), honlapja (interneten történő elérésre), facebook oldala (fejlett tartalom-megosztó portál), mobil alkalmazása. Ezeket keresztül aktuálisan, időszakhoz köthető felkészítő kiadványokat tesz közzé, illetve az interaktív térképes anyagaival (adatbázisra épülése miatt megköveteli a folyamatos frissítéseket) megvalósítható a valós idejű tartalom megosztás, információ rendelkezésre bocsátása.

Médiafigyeléssel és a közösségi média megfigyeléssel (a lehetséges portálok saját adatbázisba kerülnek) a lakosságtájékoztatási információk nyomon követhetők, így a dezinformálás lehetőségét is szemmel lehet tartani. A megjelent tartalomra

„válaszlépések” végrehajtására van lehetőség. A saját eszközeinken pontos, ellenőrzött információ és felhívások tehetők közzé.

A lakosság (és a bajba jutottak) káresemény, katasztrófa esetén nincs folyamatosan informálva a kialakuló / kialakult helyzetről, illetve számos helyről kapnak téves információt, vagy alkalmazhatatlan tanácsot. Ezt kezelni kell. Az ellenőrzött forrásból származó információk a lakosság rendelkezésére történő bocsátásával korrigálható a negatív informálódás és csökkenthető a dezinformáció káros hatásai.

A HelpRendszer egyik célja az önkéntesség erősítése Magyarországon. Szerzők véleménye szerint a CIVILHELP.HU rendszer ezt támogatni tudja. Egyrészt a BM OKF-fel történő együttműködés révén, az MPVSZ ismeretségi köreiből adódóan, az önkéntes civil szervezetek által.

Hazánkban egyre többen használnak mobil internetet, illetve egyre többen vásárolnak okostelefont. Ezekre építve a HelpRendszer megalkot egy mobil alkalmazást, ami lakosság felkészítési, tájékoztatási, riasztási, sürgősségi funkciókat lát el. Szerzők véleménye, hogy az előbb felsorolt feladatok ellátásában ez az ingyenes alkalmazás hatalmas segítséget hoz, tudva azt, hogy gyarapodik a mobil előfizetések száma van, és növekvő tendenciát mutat az okostelefonok eladási listája.

4. A INFORMÁCIÓS RENDSZER JELENTŐSÉGE A VÉDEKEZÉSI IDŐSZAKBAN

A 4. fejezetben bemutatásra kerülnek a HelpRendszeren keresztül történő veszélyhelyzeti tájékoztatás legfontosabb elvei és módszerei. A HelpRendszer a kétoldalú kommunikációt eredményesebbé és hatékonyabbá teheti, ami megteremti a lakosság életben maradásának a lehetőségeit azzal, hogy az egyén megfelelő információt megfelelő időben kapva (például helyes magatartási szabályokra, viselkedési normákra, veszélyhelyzeti ismeretekre stb.) az életveszélyt elkerülje vagy az életveszélyes helyzetből gyorsan, veszteség nélkül kijöjjön. A káresemény, katasztrófa bekövetkezése után a lakossági segélykérések száma növekszik. Olyan lehetőségeket keresnek a szerzők ebben a fejezetben, melyek az Egységes Segélyhívó Rendszerrel kompatibilisek, közvetetten, de a 112-es hívószámmal összehangolható. A HelpRendszer a mobil alkalmazásával, a facebook oldalával közösen a 112 segélyhívó rendszert hivatott tehermentesíteni a védekezési periódusban.

4.1. A katasztrófa- elhárítás jellemzése

A katasztrófa- elhárítás „mindazon elvek, módszerek, továbbá olyan tervezési, szervezési, irányítási és végrehajtási, feladatok, tevékenységek összessége, amelyeket a védekezés megelőzési, mentési és helyreállítási időszakában, a lakosság életének megóvása, az anyagi javak mentése, a katasztrófák kialakulásának megelőzése, a közvetlen veszélyek elhárítása, a pusztító (károsító) hatások csökkentése, a következmények felszámolása, valamint az életfeltételek biztosítása érdekében kell végrehajtani.” [33]

Az elhárítás a katasztrófa elleni védekezés az életveszély elhárítása érdekében azonnali beavatkozásokat és operatív intézkedéseket magába foglaló folyamata, olyan rendszabályok és tevékenységek összessége, amely lehetővé teszi:

- Kritikus esemény vagy káros hatásai továbbterjedésének megakadályozását
- Kritikus esemény vagy káros hatásai következményeinek mérséklését, vagy kiküszöbölését

- Az azonnali élet- és vagyonmentést
- A súlyos környezeti károk kialakulásának megakadályozását vagy kiküszöbölését

Az elhárítás feladatai

- Értesítés és bejelentés, adatpontosítás
- A kárterület lehatárolása, zárása, forgalomelterelés
- Élet- és műszaki mentés
- Az azonnali beavatkozásra és segítségnyújtásra alkalmas (kijelölt) erők, eszközök mozgósítása
- Kialakult helyzet értékelése, prognózisok készítése
- Az operatív vezetés-irányítás aktivizálása és működtetése, kárhely-parancsnokság és tájékoztató pont felállítása
- Minősített helyzet megállapítása és kihirdetése, rendkívüli intézkedések bevezetése
- A lakosság riasztása, tájékoztatása
- Integrált védelmi rendszer mozgósítása, aktivizálása, az együttműködés megszervezése és működtetése
- Környezetvédelmi és egyéb biztonsági intézkedések foganatosítása
- Rendkívüli költségvetési intézkedések bevezetése
- Rendkívüli közrend- és közbiztonsági, vagyonvédelmi, egészségügyi, szociális és járványvédelmi intézkedések foganatosítása
- Károsultakról való szociális és lélektani gondoskodás
- Beavatkozó erők és eszközök működésének háttérbiztosítása, ellátása, utánpótlás, váltások stb. megszervezése, azaz, minősített helyzet megállapítása

4.2. A CIVILHELP.HU információs rendszer alkalmazása a védekezési időszakban

A HelpRendszer egy interaktív kommunikációt biztosító rendszer, mely a katasztrófák elleni védekezést támogatja. A kommunikációs rendszer interaktivitása abban rejlik, hogy a befogadó fél információt kap és gyűjt a feladótól, melyet feldolgoz, a rendelkezésre álló tudás és szakismeret alapján döntéseket hoz, amit hasznosítható formátumban írásban vagy szóban visszajelez az információ küldő felé, aki erre újból reagálhat elindítva ezzel a kétirányú kommunikációt. Az interaktivitás a felhasználó részéről mindig cselekvést feltételez.

A HelpRendszeren létrehozásának alapját egyrészt a megszaporodó hazai káresemények, katasztrófaesemények, veszélyhelyzetek adják, illetve a közösségi média civil segélykérő szerveződései teremtik meg. Az internetalapú társadalom felé haladva látható külföldön (például Sandy hurrikán esetében), hogy a lakossági segélykérések a leterhelt segélyhívó rendszereket megkerülve a hatóságok közösségi média oldalain történtek meg. A civil önvédelmi szerveződés alapozta meg a közösségi média kormányzati szintű felhasználását például lakossági veszélyhelyzeti tájékoztatásra. A hazai védelmi potenciálként a közösségi média szerepe nem írható le, hanem a nyugati minta alapján beépítendő. Magyarországon két jelentősebb eseményt lehet megemlíteni, ami beindította a lakosság és majd a felelős védelemben aktívan résztvevő szervezetek alkalmazását.

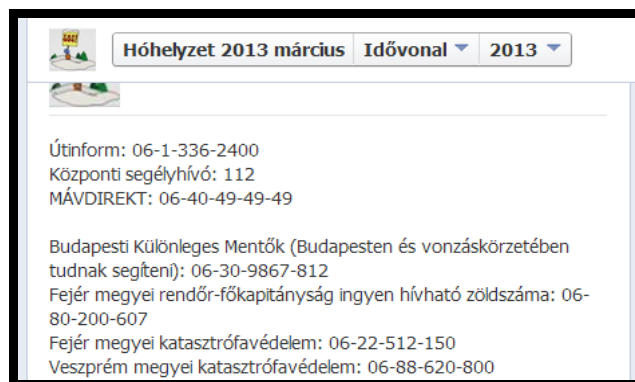
Az egyik rendkívüli esemény a 2013. év márciusi hó helyzet volt:



16. ábra A 2013. márciusi hóhelyzet kapcsán facebook-on történő civil szerveződés [34]

Kezdő szöveg: „Aki elakadt, és akinek segítségre van szüksége, valamint mindazok akik segíteni szeretnének, vagy információt tudnak adni a bajban lévőknek. Segítsünk ha tudunk.”

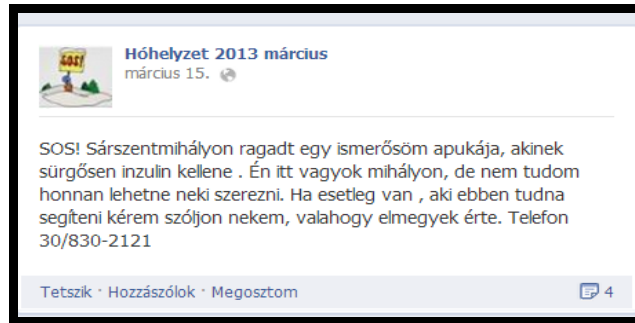
Ezt az oldalt 2013. március 14-én hozták létre. 2013. Szeptember 17-én 158 kedvelője volt az oldalnak. Ez nagyon minimális, de a 15-i létrehozásának időpontja ezt meg is magyarázza. Az utolsó posztolás március 17-én volt. Az oldal azóta is fenn van, de már nincs rajta felhasználói forgalom. ORFK⁹ honlap információinak, időkép animált széltérképeinek, magyar honvédség, MTI stb. képeinek megosztása. Az admin figyelte a többi facebook oldalt és honlapot és átvette az anyagokat a saját oldalára, vagyis egy újabb lehetőség a lakosság minél szélesebb körű tájékoztatására.



17. ábra Fontosabb elérhetőségek oldalra történő kipoztolása [34]

A megosztások és a hozzászólások nagyon elenyészőek. Ez be tudható annak, hogy ez volt az első olyan rendkívüli helyzet, ahol a lakosság segítségkéréshez és egymás tájékoztatására a facebook-ot használták. Az oldalon a legtöbb megosztások a segélykérések voltak. Például:

⁹ Országos Rendőr-főkapitányság



18. ábra Állampolgári segítségkérés [34]

A oldalból két napos életéből látszik, hogy a civil kezdeményezéseknek van értelme, de a lakosok nem ismerik az oldalt, mert hirtelen létrehozott volt, nem pedig egy régebb óta fennálló oldal. A civilhelp.hu facebook oldala ezt a rést kívánja betölteni, vagyis folyamatosan működő lakosságért létrehozott, frissülő, aktív oldalt.



19. ábra A 2013. júniusi árvíz kapcsán facebook-on történő civil szerveződés [35]

Kezdő szöveg: „Hihetsz a szemednek! Információk, képek és segítség kérések. Várunk fotókat, helyzetjelentéseket! Beküldött anyagból dolgozunk, így azokra felelősséget nem vállalunk! Kövess minket!”

Ami kitűnik a kezdő mondatból, hogy beküldött anyagból dolgoznak, de a tartalomért nem vállalnak felelősséget. A civil kezdeményezések jó, hogy egyre jobban épülnek ki, de több veszélyt rejtnek magukban, még akkor is, ha segítő szándékkal lett létrehozva. Az egyik ilyen az ellenőrizetlen anyagok, amik könnyen dezinformációt okozhatnak. Ez is igazolja a CIVILHELP.HU rendszer megalkotását és a facebook oldalának létrehozását.

Ezt az oldalt 2013. június 2. hozták létre. 2013. júniusában 13182 kedvelője volt, ez szeptember 17-én 12854-re csökkent. Utolsó poszt szeptember 15-e, ami jelenti, hogy az oldal felelőse tovább viszi.



20. ábra Árvíz 2013 Összefogás facebook oldala [36]

Kezdő szöveg: Itt most tenni kell! Ezt az oldalt 2013. június 2. hozták létre. 2013. szeptember 17-én 43182 kedvelője volt. Utolsó poszt szeptember 15-e, ami jelenti, hogy az oldal felelőse nem viszi tovább. Ekkora létszámú kedvelőnél ez nem fogadható el.

4.2.1. Veszélyhelyzeti felkészítés

Veszélyhelyzeti felkészítés: Amikor a felkészítést a fenyegető, vagy már bekövetkezett veszély hatása alatt végezzük. Amennyiben a megelőző időszakban a katasztrófavédelem és a HelpRendszer felkészítő rendszer jól működik, akkor a kialakult veszélyhelyzetben a felkészítés megvalósítása jóval egyszerűbb. Leggyakrabban tájékoztatás formájában történik. Ki kell alakítani a különböző veszélyhelyzetekre és katasztrófákra alkalmazandó egységes tájékoztatási irányelveket, amelyet bekövetkezett veszélyhelyzet esetén az adott terület katasztrófavédelmi szakemberei a védelmi bizottságokkal együttműködve aktualizálnak, és a kialakult veszélyhelyzet specifikumainak megfelelő tájékoztató anyagot és módszert dolgoznak ki a lakosság különböző csoportjainak gyors, hatékony tájékoztatására és a felkészítésre. A HelpRendszer ezeket az anyagokat megosztja az erre alkalmas eszközein, illetve a meglévő anyagait felhasználva az aktualizált kiadásra szánt anyagokkal együttesen ad tájékoztatást, a HelpRendszer operátorait megkereső lakosoknak.

234/2011. (XI. 10.) Korm. rendelet „A katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXVIII. törvény végrehajtásáról”

37. § (1) bekezdése alapján: A veszélyhelyzeti tájékoztatás tartalma különösen:

- a) a katasztrófaveszély, a bekövetkezett esemény, a védekezés, az irányadó magatartási szabályok, a lakosságvédelmi intézkedések, az elrendelt korlátozások, valamint a további tájékoztatói lehetőségek,
- b) a helyreállítás időszakában az elemi lakhatási feltételek megteremtése, a külön döntés szerinti kárenyhítés lehetőségei, valamint a helyreállítás.

(2) Amennyiben jogszabály másként nem rendelkezik, a lakosság veszélyhelyzeti tájékoztatásáért felelős:

- A katasztrófák elleni védekezésért felelős miniszter
- A központi államigazgatási szerv vezetője

- A hivatásos katasztrófavédelmi szerv központi és területi szervének vezetője
- A megyei és a helyi védelmi bizottság elnöke
- A polgármester, a főpolgármester
- A gazdálkodó szerv vezetője

4.2.2. A veszélyhelyzeti tájékoztatás közös szabályai

A veszélyhelyzeti tájékoztatás szabályait a 234/2011. (XI. 10.) Korm. rendelet „a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXVIII. törvény végrehajtásáról” 34. § (1) bekezdése tartalmazza, ami szerint a lakosság riasztásának és veszélyhelyzeti tájékoztatásának módjai a következők: [9]

- Elsősorban közérdekű közlemény közzétételével, a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvény rendelkezéseinek megfelelően. A 2010. évi CLXXXV. törvény „a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról” A 32. § (6) bekezdés szerinti közérdekű közleményt - amennyiben ez a katasztrófavédelmi szerv döntése alapján indokolt, és e döntést a médiaszolgáltatóval kellő időben közölték - a közszolgálati médiaszolgáltató köteles műsorának megszakításával közzétenni. Az e bekezdésben foglalt kötelezettség a közösségi médiaszolgáltatás médiaszolgáltatóját is terheli.¹⁰
- A lakossági riasztó rendszer eszközeivel¹¹
- A technikai feltételek megléte esetén elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételével¹²
- A helyben szokásos módon (hangosbemondó, hívvivő, falragaszok)
- A riasztás és veszélyhelyzeti tájékoztatás közzétételére alkalmas, helyben rendelkezésre álló egyéb eszközökkel, így a rendvédelmi szervek, magánszemélyek élőbeszéd sugárzására alkalmas kihangosító eszközei, valamint kézi kihangosító eszközök
- Szükség és lehetőség szerint az a)–e) pontban megjelöltek egyidejű alkalmazásával.

A szöveges közlés tartalmazza különösen:

- A bekövetkezett esemény pontos helyét és idejét
- Az esemény várható hatásait
- Az okozott hatás kiterjedését
- A keltett hatás várható időtartamát
- A követendő magatartási szabályokat
- A további tájékoztatási lehetőségeket

¹⁰ 2010. évi CLXXXV. törvény „a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról: http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A1000185.TV

¹¹ Lakossági riasztó rendszer: a hivatásos katasztrófavédelmi szerv központi szerve, illetve a hivatásos katasztrófavédelmi szerv területi szervei kezelésében lévő lakossági riasztó, riasztó-tájékoztató, viharjelző rendszerek és ezek működésével szorosan összefüggő eszközök, berendezések összessége, amely lehet: lakossági riasztó végpont, lakossági riasztó-tájékoztató végpont, viharjelző végpont, speciális végpont. Forrás: 2011. évi CXXVIII. törvény a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról.

¹² Vezetékes távközlés elemei: T-COM Rt. INVITEL Rt stb.; a vezetékes műsorszórás: kábel tv—helyi szolgáltató; vezeték nélküli távközlés: T-mobile, Telenor, Vodafone; vezeték nélküli műsorszórás: tv—helyi szolgáltató egyedi antennák, mint jelfogók

Az üzenet hiteles, ha:

- Statisztikai alapon történik a megközelítés
- Megbízható a forrás
- Érzékeltes hasonlatokkal operálunk hangsúlyozva a veszély semlegességét
- Elsődlegesen a felnőttek érintettségét kell hangsúlyozni a gyerekekkel szemben

A kommunikáció további általános pszichológiai jellemzői:

Üzenet szóljon

- Veszélyeztetett területről
- Veszély jellegéről
- Veszély elleni védekezés feladatairól
- Veszély bekövetkezésének várható idejéről
- Az üzenet specifikusságáról
- Az üzenet konzisztenciájáról
- A pontosságról

A Veszélyhelyzeti tájékoztatás személyi követelményei:

- A lakossági tájékoztatás személyesebb, interaktívabb módszereinek alkalmazása.
- A tájékoztatók megfelelő magatartás-lélektani és szociológiai ismereteket sajátítsanak el.
- Szükséges felmérni, megismerni a helyi lakosságra jellemző magatartás-lélektani, szociálpszichológiai és kulturális pszichológiai jellemzőket.
- A tájékoztatást szervezők és végrehajtók sajátítsák el a megfelelő ismereteket és empatikus magatartást, a veszélyeztetett lakosság hatékony tájékoztatása érdekében.
- Az operátor gyakorlott, szuggesztív, magabiztos, érthető, nyugodt beszédű személy legyen
- A kommunikátorok felkészítésének oktatási módszere: tréning, továbbképzés

Veszélyhelyzet esetén a veszélyhelyzeti tájékoztatást végzők együttműködnek (amibe beletartozik a HelpRendszer) a hiteles, pontos és gyors tájékoztatás érdekében, melynek során egyeztetik a tájékoztatás fő területeit, az összehangolt információáramlás módját, a közvetlenül és közvetve érintett lakosság körét, valamint a nemzetközi hatásokat.

A katasztrófavédelmi törvény 34. § (1) bekezdése felsorolja a lakosság riasztásának és veszélyhelyzeti tájékoztatásának módjait, melyek között első helyen szerepel a közérdekű közlemény közzététele, a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvény rendelkezéseinek megfelelően.

A médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (médiatörvény) 32. § (6) bekezdése pedig előírja, hogy a közszolgálati (többek között: m1, m2, Duna, Petőfi Rádió), a közösségi és a jelentős befolyásoló erejű médiaszolgáltató (RTL Klub, TV2) köteles közzétenni a hivatásos katasztrófavédelmi szerv közérdekű közleményét, amennyiben az az emberi életet vagy vagyónbiztonságot veszélyeztető vagy károsító események várható bekövetkezéséről, a már bekövetkezett ilyen események következményeinek enyhítéséről, elvégzendő feladatokról tájékoztat. (...) A közzétételi kötelezettség

ezen események helyszíne szerinti vételkörzetben működő helyi médiaszolgáltatás médiaszolgáltatóját is terheli. [37]

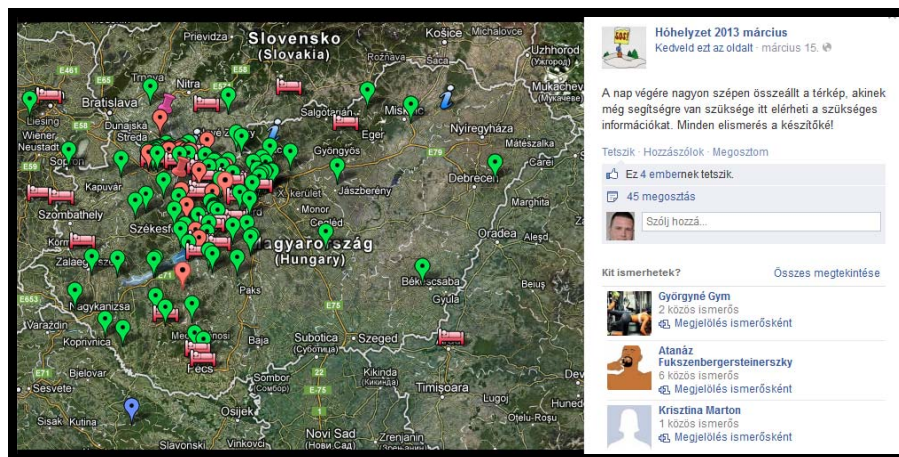
Ha a Civilhelp.hu az sms rendszerén és/vagy a facebook oldalán időben figyelmezteti a lakosságot az időben előrejelezhető katasztrófákra, vagy a rendkívüli események közepette a helyes magtartási szabályokról, teendőkről, akkor az életüket menthet az emberi veszteségek elkerülhetők, minimalizálhatók. A lakossági figyelmeztetés a CIVILHELP.HU adatbázisában regisztrált, tanyán lakó elszigetelt lakosoknak is jár. Lehetnek akár a közvetlenül, akár közvetve érintettek között azok, akik a tömegtájékoztatási, riasztó, tájékoztató eszközök által lefedett területeken kívül, tanyákon, távoli kisebb településeken, stb. élnek. Ezen lakossági csoportok általában is kevesebb információt kapnak – ilyen szempontból – hátrányosabb helyzetük miatt, tehát elsősorban a veszélyhelyzeti tájékoztatás módszereit, eszközeit, az információ eljuttatásának módját helyileg, külön ki kell dolgozni részükre.

Veszélyhelyzeti tájékoztatás lényege

- A haladéktalan tájékoztatás biztosításával kell elkerülni a rémhírek, téves információk terjedését
- Az emberekben kialakult pozitív hatásokat (remény, jövőkép) erősíteni kell

4.3. A CIVILHELP.HU információs rendszer interaktív térképe

Visszatérve az idei márciusi hóhelyzetre. A civilek a facebook portálon (közösségi média egyik típusa) megosztottak egy térképet, melyet közösségi térképnek neveztek el. A 46 megosztásból kitűnik, hogy a lakosság ezekre a térképekre szükségük van, igénylik őket. A 46 megosztás azt jelenti, hogy minimum 46 személy látta és (remélhetőleg) használta is a térképet. A térképen különböző helyszínek vannak feltüntetve:



21. ábra interaktív térkép a 2013. márciusi hóhelyzet idején [38]

A Civilhelp.hu katasztrófaveszély esetén és veszélyhelyzetben a katasztrófavédelmi informatikai rendszerek az ún. interaktív térképeikkel támogatni tudják. Az Ügyeleti szolgálatból kijelölt személy például árvizeknél különböző ábrák segítségével térképen aktualizálni és vizuálisan meg tudják jeleníteni az eseményeket. A meglévő katasztrófavédelmi rendszernek ezek a térképek segítséget tudnak nyújtani. A térképeken az önkéntesek létszámát, alkalmazási pozícióit is fel lehet vinni, így a hivatalos katasztrófavédelmi szervek vezetőinek, és a védelmi bizottságok szakembereinek vizuálisan tudják a helyzetet mutatni. Ez fontos, mivel

az információs rendszer folyamatosan adatokat gyűjt, egyrészt a saját adatgyűjtési stratégiájuk által a hálózataikon (közösségi média, weboldal, telefonos kommunikációk révén), melyek alapján a megerősített önkéntes alapú (szak)személyzet jelentések és a hozzá csatol interaktív térképeken hasznos és értékelhető biztos információkat biztosítanak a felelős döntéshozók számára. Az adatgyűjtések az együttműködési megállapodások által kiszélesíthetőek, a hivatásos katasztrófavédelmi szervek a karitatív szervek és a lakosság által biztosított és kapott információkból és anyagokból a CIVILHELP.HU kijelölt embere hasznosítható térképes ábrázolású anyagokat készítenek (folyamatosan, aktualizálva) és a jelentési kötelezettségüknek eleget téve azokat a védelmi bizottságok és a hivatásos katasztrófavédelem felelős vezetői felé meg tudják küldeni. Második körben ezeket a megállapodásokat támogató és résztvevő karitatív szervezeteknek (például vöröskereszt) felé is megküldik. Tehát a kommunikációs rendszer egyrészt kapcsolatot tart a hivatásos katasztrófavédelem országos polgári védelmi főfelügyelőjével, Főügyeletével, a megyei igazgatóságokkal, a karitatív szervezetekkel. Az adat szerzés és továbbítás (a tikosított információkat figyelembe véve) oda-vissza elv alapján működik. Ez biztosítja a hatékony információáramlást, illetve a biztosabb katasztrófa elleni védekezést. Ha a hivatásos katasztrófavédelemnek hiányoznak létfontosságú információk, vagy a hatékonyabb beavatkozáshoz szükséges adatok, és rendelkezésre állnak a CIVILHELP.HU -nak, akkor azokat jelentési formában, összeszedetten, javaslatokkal kiegészítve a katasztrófavédelem részére belátható időn belül megküldik. A megküldési időt úgy kell megállapítani, hogy nem veszélyeztethetik a védekezés hatékonyságát, nem tarthatja fel a mentő-beavatkozó erők munkáját, és a kialakult helyzetet nem súlyosbíthatják. A HelpRendszer veszélyhelyzeti tájékoztatását a kialakult helyzetnek megfelelően aktualizált ismeretanyaggal egészíti ki (a katasztrófavédelem iránymutatása mentén), amiket folyamatosan rendelkezésre bocsát az eszközein keresztül. A HelpRendszer veszélyhelyzeti tájékoztatásának legfőbb célja, hogy az élet és vagyon biztonságát a lehető legnagyobb mértékben, a lehetőségekhez mértem biztosítani lehessen.

4.4. Fejezet részkövetkeztetései

A HelpRendszer egy interaktív kommunikációt biztosító rendszer, mely a katasztrófák elleni védekezést támogatni tudja azzal, hogy irányadó magatartási szabályokat oszt meg a lakosságnak, az saját és az együttműködő partnereinek adatbázisai révén (kölcsönös segítségnyújtás) valós idejű információk állnak lakosság számára (például útzárás, területzárás stb.)

Az internetalapú társadalom felé haladva látható külföldön (például Sandy hurrikán esetében), hogy a lakossági segélykérések a leterhelt segélyhívó rendszereket megkerülve a hatóságok közösségi média oldalain történtek meg. Szerzők szerint a segélykérések fogadhatóak a HelpRendszer facebook oldalán keresztül, habár nem ez az elsődleges cél.

Katasztrófák, rendkívüli események alatt számos civil önszerveződés jön létre, (manapság) facebook portálon. Számos hasznos információt tudnak biztosítani, de a legtöbb ilyen civil oldalt nem ellenőrzi hatóság, ezért a dezinformálás lehetősége nagyobb. A HelpRendszer irányítója a BM OKF országos polgári védelmi főfelügyelője, így az ellenőrzés adott. A HelpRendszer konkrét, szakmai tapasztalatokkal megszerkesztett lakosságot érintő információk kerülnek a honlapra, facebook oldalra,

mobil alkalmazásra, ezért a lakosság megbízható információt kap. A HelpRendszer a dezinformálást csökkenti.

A Szakmai lakosságtájékoztató anyagok, kiadványok interaktív térképes támogatása a polgárok vizuális bevéődését segíti, így könnyebben fognak emlékezni az átadni kívánt információkra, illetve gördülékenyebb lesz a tájékozódás és áttekinthetőség.

5. A **civil** **hu** INFORMÁCIÓS RENDSZER HELYREÁLLÍTÁSI IDŐSZAKBAN TÖRTÉNŐ FELADATAI

Az 5. fejezetben a helyreállítási időszakon belül megvizsgáljuk, hogyan használható a CIVILHELP.HU rendszer a kárfelmérésre, az adománygyűjtésre, valamint a kárt szenvedett személyek önkéntesekkel való kapcsolatfelvételének elősegítésére.

5.1. A helyreállítás általános bemutatása

A helyreállítás a kárelhárítással egy időben, vagy azt követően, alapvetően a „helyreállítás” időszakában végrehajtásra kerülő olyan intézkedések és tevékenységek összessége, amely magában foglalja a kritikus esemény bekövetkezése előtti állapot elérése vagy megközelítése érdekében végrehajtandó, továbbá a felelősség megállapítása és a kártérítés meghatározása érdekében a tényfeltáró feladatokat, amely lehetővé teszi:

- Keletkezett károk és a következmények felszámolását,
- Élet feltételeit biztosító alapellátás és közszolgáltatás normalizálását,
- Az Alaptörvényben rögzített emberi, állampolgári jogok és kötelezettségek gyakorlási feltételeinek újbóli megteremtését (visszaállítani azt a helyzetet, hogy az állampolgárok a jogaikat gyakorolni tudják)
- Tapasztalatok gyűjtését és összegzését

A helyreállítás fő feladatai:

- Minősített helyzet fenntartásának, meghosszabbításának vagy megszüntetésének mérlegelése, a döntésnek megfelelően a szükséges intézkedések megtétele
- Műszaki kárfelszámolás, illetve kárstabilizáció, kárfelmérés
- A természetes és az épített környezeti károk felszámolása további érték- és vagyonmentés
- Különleges egészségügyi és szociális ellátás, anyagi és dologi segélyek biztosítása
- Közegészségügyi és járványügyi megelőzés és védelem
- Kitelepített lakosság és intézményrendszer visszatelepítése
- Közigazgatási rendszer normalizálása
- Fokozott közrend és közbiztonság, vagyonvédelem biztosítása
- Közszolgáltatás és közellátás normalizálása
- Hatósági, szakhatósági eljárás megkezdése
- Jogsegély szolgálat működtetése
- Felelősségvizsgálat, kártérítési kötelezettség és jogosultság megállapítása
- Folyamatos lakossági tájékoztatás és kontroll biztosítása

- Tapasztalatgyűjtés, összegzés
- Nemzetközi tájékoztatási, adatszolgáltatási és ellenőrzési kötelezettségek teljesítése

234/2011. (XI. 10.) Korm. rendelet XI. fejezete foglalkozik a helyreállításra és újjáépítésre vonatkozó szabályokkal: [9]

- A helyreállítás időszakában a katasztrófa károsító hatása által érintett területen a mentés és a következmények elhárítása érdekében a megyei védelmi bizottság elnöke a katasztrófavédelmi elnök-helyettes javaslatára az adott katasztrófatípus első helyi felelősségi körébe tartozó szerv állományából helyszíni műveletirányítót jelöl ki. A helyszíni műveletirányító a kárhelyszínen irányítja és összehangolja a végrehajtási feladatokat (katasztrófa károsító hatása által érintett területre történő be-, kilépését, illetve ott tartózkodás engedélyezése; elrendeli egyéni védőeszköz használatát; a humanitárius tevékenység végzése céljából a területre érkezők munkavégzési helyét kijelöli, illetve tevékenységüket koordinálja stb.)
- A központi költségvetésből történő helyreállítást és újjáépítést a Kormány esetileg határozza meg, amely a természeti vagy civilizációs katasztrófa következtében károsodott ingatlanok tulajdonosainak támogatása útján valósul meg.
- A kárenyhítési támogatás a károsult által történő kárbejelentés és annak elbírálása, valamint a támogatási megállapodás (a továbbiakban: megállapodás) alapján folyósítható. A megállapodást – a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló törvényben meghatározott rászorultsági szempontokat is figyelembe véve – a helyi önkormányzat köti meg.
- A károsultnak a biztosítási szerződéskötést, valamint azt a tényt, hogy nem köthető biztosítóval biztosítási szerződés, legkésőbb a megállapodás megkötésekor igazolnia kell a jegyző felé. A jegyző ellenőrzi a szerződés meglétét, a károsult köteles a szerződéssel kapcsolatos változásról tájékoztatást adni.
- A pénzügyi hitel miatt jelzáloggal terhelt és megsemmisült lakóingatlan újjáépítése esetén a jelzálogot az új épületre kell terhelni.

Kárfelmérés

- 89. § (1) A kárfelmérést a vis maior támogatás felhasználásának részletes szabályairól szóló jogszabály szerinti kárbecslő munkacsoport végzi. A kárbecslő munkacsoportok azonos szakmai szempontok figyelembevételével végzik munkájukat
- 90. § (1) A kárfelmérés során mindazon károkat fel kell mérni, amelyek a természeti vagy civilizációs katasztrófával összefüggésben keletkeztek
- 91. § (1) A megyei katasztrófavédelmi igazgatóság a megye településeiről beérkezett kár-, illetve helyreállítási, újjáépítési, vásárlási költségbecslés adatait összesíti, és a hivatásos katasztrófavédelmi szerv központi szerve útján felterjeszti a katasztrófák elleni védekezésért felelős miniszternek

Felhasznált pénzeszközök nyilvántartásának ellenőrzése, elszámolása

- 92. § (1) A jegyző a támogatott károsultakról, azok írásbeli hozzájárulása esetén nyilvántartást vezet

- 93. § (1) A jegyző a támogatás felhasználásáról támogatottként és önkormányzati összesítésben az építési munkák, vásárlások befejezését követő 30 napon belül, de legkésőbb a Kormány eseti döntésében meghatározott határidőig kétpéldányú, tételes elszámolást nyújt be a Magyar Államkincstár illetékes területi igazgatóságához, amelynek egy példányát az igazgatóság továbbítja a hivatásos katasztrófavédelmi szerv központi szerve részére.

5.2. A CIVILHELP.HU helyreállítási időszakban történő feladatai

Helyreállítási időszaki felkészítés

A katasztrófa elhárítását, a veszély elmúlását követő időszakban végezzük. A fenyegetettség és a kialakult veszélyhelyzet lakosságfelkészítési módszerei mellett nagyon fontos a helyreállítási időszak ilyen felkészítő tevékenysége is. A lakosság, akiknek a megszokott életét részben, vagy teljesen felborítja a bekövetkezett esemény, rendkívüli módon kiszolgáltatott. Az élet „újjászervezése” gyors és pontos információáramlást, egységes ügykezelést, összehangolt tevékenységet igényel, és ezen túlmenően azt, hogy a lakosság fel legyen arra készítve mit, hogyan kell tennie annak érdekében, hogy minél hamarabb és minél kisebb veszteségekkel történjen meg a helyreállítás és az újjáépítés, ismernie kell a veszteségeket, a folyamatok visszafordíthatóságának, illetve visszafordíthatatlanságának mértékét. Természetesen ennek az időszaknak a felkészítési tevékenysége csak akkor hatékony, ha a megelőző időszakban kialakítottuk a helyreállítással kapcsolatos ismereteket, és itt már csak ismeret-felidézést és az aktuális információk megadását kell megtennünk.

A tájékoztatás biztosítása

- Kárfelmérési, biztosítási adatok, információk, tudnivalók rendelkezésre bocsátása
- Kárterületi információk megosztása – útzárások, területzárás, visszaköltözés stb.
- Hatóságok, önkormányzatok egyéb fontos szerv elérhetőségének biztosítása

Kárfelmérés

- A telefonon bejelentett lakossági segélykérések, kárbejelentések alapján.
- A facebook oldalra feltöltő képek alapján
- A központi e-mail rendszerre küldött képek alapján
- HelpRendszer csak a lakossági megkeresés alapján gyűjt adatokat, infókat a lakossági károkról

Egyéb feladatok

- Előzetes megkeresések (önkormányzat, katasztrófavédelem, karitatív szervezetek) alapján az önkéntesek toborzása, és helyszínre történő koordinálása. Az önkéntesek munkájának helyszíni irányítása már nem a HelpRendszer feladata, azt a műveletirányító tiszt veszi át, látja el. A további feladat annyi, hogy a társzervek és egyéb együttműködésben álló szervek önkéntesi toborzásáról az adatok begyűjtése. Cél, hogy az önkéntes megfelelő helyen megfelelő létszámban kerüljön alkalmazásra
- Krízisintervenciós támogatás: bekövetkezett katasztrófa / káresemény utáni lakossági megkeresések (telefon, facebook) alkalmával a riadtabb, pánikba levő polgárok nyugtatása, lelki támogatás. Szerzők véleménye, hogy a lakosság részére az információt rendelkezésre kell bocsátani, úgy, hogy a

tartalmi részben el kell rejteni a megnyugtatóhoz szükséges kulcsszavakat. Független attól, hogy milyen a kialakult helyzet, a pszichológiai támogatás életet menthet, a józan gondolkodást hozhatja vissza, az összezavarodottságból hozhat normális szintre embereket, bizonytalanságot csökkenti és építi a hatóságba vetett bizalmat stb. A gyors információ biztosítása életet ment.

- Állampolgári segélykérések/támogatások miatti megkeresések továbbítása. Adományozásra, pénzügyi támogatásra történő felszólítás az érintett térségben a bajbajutottak támogatása végett. Az oldalon különböző területeknek, célcsoportoknak címezve adomány gyűjtési akciók kihirdetése is végrehajtható, hogy a bajba jutottak segítséget kapjanak a mihamarabbi normál életbe történő visszatérésre. Az adománygyűjtési akció lehet társszervek közötti nagyobb együttműködésre támaszkodó is, ahol térben és időben minden résztvevő a maga hirdetési platformjain ugyanazt az üzenetet teszi közzé, megjelölve az adománygyűjtésben résztvevőket, a polgár számára tudatosítva az adománygyűjtés komolyságát. Az oldalon feltüntetett adományokat és felajánlásokat a CIVILHELP.HU rendszer folyamatosan rögzíti, interaktív térképre fölviszi és megküldi a katasztrófavédelem, a helyi vagy megyei védelmi bizottságok felé.

5.3. Fejezet részkövetkeztetése

A káresemény, katasztrófa után a kárt szenvedett területen élő emberekre óriási nyomás nehezedik. A CIVILHELP.HU annyit tehet, hogy adománygyűjtési felhívásokat küld szét, illetve az ideiglenes lakhatásért keres önkéntes segítőt, illetve a segítségkéréseket továbbítja az illetékesek felé. Ez előmozdíthatja a bajba jutottak támogatását.

A lakosság nagy része úgy gondolja, hogy a veszély elmúlása után hátradőlhet. A helyreállításnál vannak még feladatok a saját biztonság érdekében. Lakossági tájékoztatással és iránymutatásokkal tud a CIVILHELP.HU segíteni. Ezzel tudatosítani tudja az emberekben a helyreállítási időszak teendőit.

A CIVILHELP.HU facebook oldalára lehet képeket, videókat megosztani, ezért a kárfelmérésben a lakosságnak azzal lehet segíteni, hogy az eljárási teendőket el lehet mondani.

6. TANULMÁNY ÖSSZEFOGLALÁSA

A hidegháborús szemlélet fokozatosan alakult át a természeti katasztrófák okozta kihívások elleni fellépésekre, védekezési reagálásokra. Megnőtt és összetettebbé vált a biztonságot veszélyeztető kockázatok és veszélyforrások köre. Az utóbbi évek természeti és civilizációs eredetű káreseményei mind azt mutatják, hogy a társadalom bármikor, bárhol valamilyen szinten, de sebezhető. Az erős pszichikai hatásokkal járó káresemények hatásai a polgárok felkészültsége, lélekjelenléte függvényében mérsékelhetőek, a későbbi életveszélyes szituációk száma csökkenthetőek. A lakossági felkészítéssel és a veszélyhelyzeti tájékoztatásokkal az előbbiek elérhetővé válnak. Ahhoz, hogy a CIVILHELP.HU rendszer minél szélesebb körben tudja a vállalt feladatait (lakosságtájékoztatás, felkészítés, önkéntesség körüli teendők) hatékonyan ellátni meg kell vizsgálni, hogy

a társadalom döntő többségében milyen kommunikációra alkalmas eszközöket használ.

Az infokommunikációs technológiák fejlődésével a lakosság tájékoztatásának lehetőségei kiszélesedtek. A közösségek információszerzése mára egyszerűbbé, gyorsabbá vált. Míg a régi korokban az információ átadásban a tér és idő fontos szerepet játszott, ma már ezek a tényezők nem jelentenek gondot. Az internet, túllépve a fizikai dimenziót, lebontotta a kötöttség kereteit.

A nagyszámú magyarországi felhasználók miatt elengedhetetlen, hogy Magyarországon is vizsgálják a közösségi média adta lehetőségek, módszerek adaptálását a hazai védekezési mechanizmusba, kiemelten a lakosság veszélyhelyzeti tájékoztatásában. Ahogy a 2013. év márciusi hó és júliusi árvízi helyzet is mutatta, a lakosság részéről igény mutatkozik arra, hogy a hivatásos szervek alkalmazzák ezeket az új infokommunikációs technológiákat.

A Magyar Polgári Védelmi Szövetség és a VIZEK ÖRE Vízi-mentő Egyesület összefogásával létre kívánja hozni a CIVILHELP.HU információs rendszert (továbbiakban: HelpRendszer), ezzel segítve a hivatásos katasztrófavédelmi rendszer munkáját, együttműködve a lakosság védelmére létrehozott más civil, önkéntes szervezetekkel. A HelpRendszer egy interaktív kétoldalú kommunikációt biztosító rendszer, aminek célja, hogy a katasztrófavédelem lakosságfelkészítő, tájékoztató területeken minél több feladatot átvenni, amennyire lehetséges (jogszabály) tehermentesíteni a katasztrófavédelmi rendszert veszélyhelyzetben és veszélyhelyzetet el nem érő helyzetekben.

A CIVILHELP.HU rendszer (továbbiakban Rendszer) egyik lehetősége, hogy a hivatásos katasztrófavédelmi szerv központi szerve által kiadni kívánt közleményeket a Rendszer saját közösségi médiáján keresztül meg tudja jelentetni. Ez azt jelenti, hogy a tartalmak közrebocsátásában közreműködőként vesz részt a HelpRendszer.

A közösségi média a megelőzési időszakban a káreseményekre, katasztrófaveszélyre, veszélyhelyzetekre történő felkészülésben segíthet. Olyan preventív megoldások bonyolíthatóak le, melyek az eddigi lakosságfelkészítésben már nem új keletűek. Az újdonság mégis abban lehet, hogy a mai társadalom információ gyűjtése erősen az internetre támaszkodik, így a kapcsolatteremtésekre, hír megosztásokra létrehozott közösségi média a biztonság támogatására alkalmas információk rendelkezésre állását is magában hordozza. A megelőzésben a nagy tömegeket elérő média a lakosság felkészítő mentorok munkáját is könnyíti, a kétoldalú kommunikációval a megosztott információkról írásos formában diskurzusok bonyolódhatnak le. A CIVILHELP.HU rendszere használni kívánja a közösségi médiát a külföldi (FEMA, EMS Paramedic, U.S. Army Corps of Engineers stb) és a hazai szervek, szervezetek (BM OKF, Magyar Honvédség, Vöröskereszt, RSOE, OMSZ, Országos Meteorológiai Szolgálat stb.) alkalmazási hajlandósága miatt. Mivel számos szervezet használ facebook-os oldalt, ezért a CIVILHELP.HU rendszernek a feladat jellegéből kifolyólag a közösségi média eszközein belül a facebook lehet az a platform, melyen keresztül a lakosságot széles körben elérheti. A facebook mobiltelefonon már elérhető. A Rendszer lakosságtájékoztatásában ez egy segítség. A Rendszer azzal számol, hogy a facebook telefonon történő elérése lehetővé teszi, hogy az emberek bárhol, bármikor elérjék a szükséges veszélyhelyzeti információkat, az útlezárásokat, a veszélyeztetett területekkel kapcsolatos főbb adatokat stb., ami hozzájárul ahhoz, hogy a lakos valós idejű információhoz jusson.

A lakosság biztonsági kultúráját, önmentési képességeit, tudatosabb életmódját, önkéntességi hajlandóságát, a katasztrófavédelembe vetett bizalmát tehát országosan hívható zöldszámos telefonkapcsolattal, a világ bármely részéről elérhető honlappal, közösségi médiával (elsősorban a rövidtávú célként a facebook és későbbiekben a youtube elérést szeretnénk biztosítani), az ingyenesen letölthető mobil applikációval és a zártabb információs rendszerrel kívánjuk és akarjuk támogatni, segíteni, formálni, kezelni, fejleszteni.

Segítséget tud biztosítani a segélykérések kezelésében saját hatáskörben, interaktív térképekkel megtámogatott veszélyhelyzeti tájékoztatást biztosít valós időben. Fontos ügyek köztudatba való bevitelében. A civil kezdeményezések közösségi médián keresztül történő esetleges dezinformációs eshetőségek folyamatos figyelése, elemzése és a szükséges ellenreakciók megtervezés. Az önkéntesek, mentőszervezetek toborzásának elősegítésében, dinamikus tájékoztatásában. Az önkéntesek regisztrációjában, összefogásában, térképes elhelyezkedési kimutatásában. A HelpRendszer katasztrófák, nagyobb káresemények (ahol várható, hogy a lakosság nagyobb számban keresheti fel a HelpRendszert) bekövetkezése után a legfőbb információkat, veszélyhelyzeti tájékoztatási anyagokat megosztja az erre alkalmas eszközein, illetve a meglévő kiadványokat felhasználva az aktualizált kiadásra szánt anyagokkal együttesen ad tájékoztatást, a HelpRendszer operátorait megkereső lakosoknak. A HelpRendszer veszélyhelyzeti tájékoztatásának legfőbb célja, hogy az élet és vagyon biztonságát a lehető legnagyobb mértékben, a lehetőségekhez mérten biztosítani lehessen. A helyreállítás a katasztrófa elhárítással egy időben, esetenként azt követően kezdődik és intézkedések és tevékenységek sorozatából áll. Magába foglalja a katasztrófa előtti állapot visszaállítását és a felelősség megállapítása és a kártérítés meghatározása érdekében végrehajtott feladatokat. A HelpRendszernek a helyreállítási időszakban is vannak feladatai. A lakosság tájékoztatása a további teendőkről (árvíz utáni fertőtlenítés, magatartási szabályok, kárbecsléshez fotók készítése stb), adománygyűjtési akciók szervezése, illetve a lakás nélkül maradtak ideiglenes befogadásban való segédlet, kiépített kapcsolati hálózatán keresztül, az erre a célra kialakított adatbázisának igénybevétele. Az adatbázis kialakítása a megelőzési időszak feladata, de szükséges a kialakult helyzethez igazodni és a felmerülő lakossági igényeknek megfelelően a helyreállítási időszakban is újabb felajánlók keresése (felhívásokkal) és adatbázisba vétele. Fontos még az önkéntesek toborzása az újjáépítési munkálatokhoz.

A pályamunka egészét vizsgálva látható, hogy milyen sok feladat hárul a hivatásos katasztrófavédelemre mind a három időszakban. A Helprendszer a lakosság tájékoztatását, felkészítését, az önkéntesség toborzását, és az ezekkel összefüggő egyéb feladatok ellátását vállalta fel, mert a Helprendszer az eszközein keresztül (telefonos szolgálat, facebook, mobil alkalmazás, honlap) ezeket tudja végrehajtani, számolva azzal, hogy a hivatásos katasztrófavédelem komplex feladat rendszerében részt tud venni, valamennyi feladattal tehermentesíteni a szervezetet, bízva a biztonsági kultúrához történő hatékony hozzájárulásában, az ország védelmi rendszerében való aktív részvételében.

A HelpRendszer NEM! hivatott önállóan szervezkedni, munkájának előfeltétele a hivatásos szervek védekezési mechanizmusának ismerete, illetve a folyamatos kommunikáció és az országos polgári védelmi főfelügyelő engedélyezése. Cél a hivatásos katasztrófavédelem munkájának segítése.

7. ÖSSZEGZETT KÖVETKEZTETÉSEK

Magyarország lakosságának és anyagi javainak védelmére hozták létre a katasztrófavédelmet, amit a jelenkori kihívások miatti hatékonyabb reagálás érdekében strukturálisan alakították át. A katasztrófavédelem három nagy szakterületén belül a lakosság védelméért az egyik legfontosabb védelmi feladatrendszer a polgári védelem. A 2013. évi márciusi hóhelyzet és a 2013. évi árvízi esemény a polgári védelem szerepének a fontossága értékelődik fel (elsősorban a tájékoztatás, a felkészítés, önkéntesek irányítása, koordinálása területeken).

A lakosságfelkészítése a megelőzési (katasztrófa bekövetkezte előtti) időszakban meg kell, hogy történjen. Fontos, hogy a helyreállítási tudnivalókra, magatartási szabályokra is fel legyenek készülve a lakosok. A felkészítés nem lehet időszakos lakosságvédelmi program, annak folyamatosnak kell lennie, mert a tudatosítás csak a rendszeres, ismétlődő jellegű ismeretanyag átadással biztosítható.

A CIVILHELP.HU rendszer következő létjogosultsági alapja: az egész évben a lakosság rendelkezésére bocsátható lakosságfelkészítő anyagok biztosítása. Erre a célra célszerű honlapot létrehozni a mai internetalapú társadalom elérése céljából.

A magyar internethasználat egyre jobban nő Magyarországon a GfK Hungária Digital Connected Consumer 2012-es felmérése alapján. Szerintük 2012-ben az átlagos internethasználat napi 207-perc (kb. 3.5 óra), ami arra enged következtetni, hogy a neten keresztül történő lakossági felkészítést ki kell alakítani. Olyan platformot kell kiválasztani, ahol a lakosok legtöbbet jelen vannak és a felkészítő anyagokat terjesztő oldal iránti keresési hajlandóság a legjobban elérhető.

A SocialTimes (közösségi média globális információs központja) 200 különböző ország facebook statisztikáját készítette el, mely szerint Magyarországon a facebook felhasználók száma (2013. 09. 20-i adat): 4.600.000 fő. Ez arra enged következtetni, hogy a CIVILHELP.HU a lakosság tájékoztatását első körben a facebook segítségével tudja széles körben véghez vinni. A facebook oldalának minőségi mutatóit egyrészt marketinggel, megbízhatósággal, fontos és pontos információkkal lehet elérni. Olyan lakossági tájékoztatási eljárás rendet kell kialakítani, mely a lakosoknak érdekes, de a tartalom eredeti célja ne szenvedjen hátrányokat.

A CIVILHELP.HU információs rendszer a jól marketingelt és menedzselt facebook oldalának segítségével a lakosságot meg tudja szólítani a katasztrófák elleni védekezésre, és mint polgári védelmi erő potenciált tudja bevonni őket a katasztrófavédelmi rendszerbe Magyarország szolgálatában a biztonságért.

Szerzők megítélése szerint a SocialTimes és GfK Hungária adatai alapján legitimálódik a közösségi médiával kapcsolatos kutatásaink. A felhasználók nagy számában olyan mértékű potenciál rejlik, amelyet nem lehet kihagyni, de nem is szabad figyelmen kívül hagyni.

A CIVILHELP.HU rendszer (továbbiakban Rendszer) egyik lehetősége, hogy a hivatásos katasztrófavédelmi szerv központi szerve által kiadni kívánt közleményeket a Rendszer saját közösségi médiáján keresztül meg tudja jelentetni.

Ez nem azt jelenti, hogy a tartalmak közrebocsátását átveszi a Rendszer a katasztrófavédelemtől, hanem a terjesztésben közreműködőként szerepel.

Az együttműködés alapján a megosztani kívánt tartalmat a Rendszernek megküldi a hivatásos katasztrófavédelmi szerv központi szerve zártrendszerű kommunikációs csatornán keresztül.

Használható-e tájékoztatási, felkészítési eszközként a közösségi média?

Külföldön a Sandy hurrikánál a FEMA, EMS Paramedic, U.S. Army Corps of Engineers stb. a közösségi médiát használta preventív jellegű, veszélyhelyzeti tájékoztatásra, figyelmeztetésre, sőt a leterhelt 911-es segély hívórendszer miatt a lakossági segítségkérések kiváltására (ami civil kezdeményezésre aktivizálódott). Magyarországon a 2013. évi márciusi hóhelyzet és a júniusi árvíz idején a közösségi média használata létjogosultságot nyert a tájékoztatási területen. Szerzők véleménye, hogy nemcsak lehet, hanem kell is használni a közösségi médiát lakosságfelkészítési, tájékoztatási célokra.

A közösségi médiával rengeteg ember érhető el. A CIVILHELP.HU információs rendszer a facebook oldalának – mint kiegészítő elemeként – megfelelő használatával a lakosság veszélyhelyzetre történő felkészítettsége eredményesebb lesz, mivel a lakosság gyors, pontos, megbízható információkat keres és akar kapni. A BM OKF facebook oldalán a júniusi árvízi információkat többszáz ezres mértékben látogatták, vagyis veszélyhelyzetben a facebook oldalnak jelentős szerepe van, de ami még fontosabb, hogy a veszélyhelyzeti tartalomnak még nagyobb figyelem jut. Az emberek első kézből információt kerestek. Mivel a CIVILHELP.HU hasonló feladatokat lát el, ezért a lakossági tájékoztatásban fontos szerep jut. A BM OKF-fel együttműködve a lakosságfelkészítési oldal is sikeresen kivitelezhető, tudva azt, hogy a CIVILHELP.HU közvetlen irányításáért az MPVSZ a felelős. Az együttműködésből adódóan a maximális támogatottság miatt a CIVILHELP.HU a vállalt feladatainak hiteles végrehajtása miatt (legfelső irányítója az országos polgári védelmi főfelügyelő) a „kormányzati kompetenciába vetett hitét” növeli, mert a CIVILHELP.HU segítségével az Alaptörvény G) cikkének (2) bekezdése fog érvényesülni: „Magyarország védelmezi az állampolgárait”.

A CIVILHELP.HU információs rendszer a lakosságért tett intézkedései (felkészítés, tájékoztatás, információs segítségnyújtás, útmutatás stb.) miatt, illetve a kapcsolat felvételi-tartási hajlandósága végett a HelpRendszer könnyen a lakosság szimpátiáját kaphatja meg, mivel tudatosan az emberekben a segítőkész hajlam és végrehajtás.

A CIVILHELP.HU lakossági információs rendszer többek között erre lett hivatott, hogy a bajba jutott embereknek, közönségnek megfelelő időben, megfelelő eszközökön keresztül információt, útmutatást, tanácsot, ismereteket adjon át, növelve az egyén, a csoportok túlélési esélyeit. A rendszernek „van” kiépített telefonos szolgálata, ami éjjel-nappal elérhető (gyors elérés érdekében), honlapja (interneten történő elérésre), facebook oldala (fejlett tartalom-megosztó portál), mobil alkalmazása. Ezekon keresztül aktuálisan, időszakhoz köthető felkészítő kiadványokat tesz közzé, illetve az interaktív térképes anyagaival (adatbázisra

épülése miatt megköveteli a folyamatos frissítéseket) megvalósítható a valós idejű tartalom megosztás, információ rendelkezésre bocsátása.

Médiafigyeléssel és a közösségi média megfigyeléssel (a lehetséges portálok saját adatbázisba kerülnek) a lakosságtájékoztatási információk nyomon követhetőek, így a dezinformálás lehetőségét is szemmel lehet tartani. A megjelent tartalomra „válaszlépések” tehetőek, a saját eszközeinken pontos, ellenőrzött információ és felhívások tehetőek közzé.

A lakosság (és a bajba jutottak) káresemény, katasztrófa esetén nincs folyamatosan informálva a kialakuló / kialakult helyzetről, illetve számos helyről kapnak téves információt, vagy alkalmazhatatlan tanácsot. Ezt kezelni kell. Az ellenőrzött forrásból származó információk a lakosság rendelkezésére történő bocsátásával korrigálandó a negatív informálódás és csökkenthető a dezinformáció káros hatásai.

A HelpRendszer egyik célja, hogy az önkéntesség erősítése Magyarországon. Szerzők véleménye szerint a CIVILHELP.HU rendszer ezt támogatni tudja. Egyrészt a BM OKF-fel történő együttműködés révén, az MPVSZ ismeretségi köreiből adódóan, az önkéntes civil szervezetek által.

Hazánkban egyre többen használnak mobil internetet, illetve egyre többen vásárolnak okostelefont. Ezekre építve a HelpRendszer megalkot egy mobil alkalmazást, ami lakosság felkészítési, tájékoztatási, riasztási, sürgősségi funkciókat lát el. Szerzők véleménye, hogy az előbb felsorolt feladatok ellátásában ez az ingyenes alkalmazás hatalmas segítséget hoz, tudva azt, hogy gyarapodik a mobil előfizetések száma van, és növekvő tendenciát mutat az okostelefonok eladási listája.

A HelpRendszer egy interaktív kommunikációt biztosító rendszer, mely a katasztrófák elleni védekezést támogatni tudja azzal, hogy irányadó magatartási szabályokat oszt meg a lakosságnak, az saját és az együttműködő partnereinek adatbázisai révén (kölsönös segítségnyújtás) valós idejű információk állnak lakosság számára (például útzárás, területzárás stb.)

Az internetalapú társadalom felé haladva látható külföldön (például Sandy hurrikán esetében), hogy a lakossági segélykérések a leterhelt segélyhívó rendszereket megkerülve a hatóságok közösségi média oldalain történtek meg. Szerzők szerint a segélykérések fogadhatóak a HelpRendszer facebook oldalán keresztül, habár nem ez az elsődleges cél.

Katasztrófák, rendkívüli események alatt számos civil önszerveződés jön létre, elsősorban facebook portálon. Számos hasznos információt tudnak biztosítani, de a legtöbb ilyen civil oldalt nem ellenőrzi hatóság, ezért a dezinformálás lehetősége nagyobb. A HelpRendszer irányítója a BM OKF polgári védelmi főfelügyelője, így az ellenőrzés adott. A HelpRendszer konkrét, szakmai tapasztalatokkal megszerkesztett lakosságot érintő információk kerülnek a honlapra, facebook oldalra, mobil alkalmazásra, ezért a lakosság megbízható információt kap. A HelpRendszer a dezinformálást csökkenti.

A Szakmai lakosságtájékoztató anyagok, kiadványok interaktív térképes támogatása a polgárok vizuális bevésődését segíti, így könnyebben fognak emlékezni az átadni kívánt információkra, illetve gördülékenyebb lesz a tájékozódás és áttekinthetőség.

A káresemény, katasztrófa után a kárt szenvedett területen élő emberekre óriási nyomás nehezedik. A CIVILHELP.HU annyit tehet, hogy adománygyűjtési felhívásokat küld szét, illetve az ideiglenes lakhatásért keres önkéntes segítőt, illetve a segítségkéréseket továbbítja az illetékesek felé.

A lakosság nagy része úgy gondolja, hogy a veszély elmúlása után hátradőlhet. A helyreállításnál vannak még feladatok a saját biztonság érdekében. Lakossági tájékoztatással és iránymutatásokkal tud a CIVILHELP.HU segíteni.

A CIVILHELP.HU facebook oldalára lehet képeket, videókat megosztani, ezért a kárfelmérésben a lakosságnak azzal lehet segíteni, hogy az eljárási teendőket el lehet mondani.

8. TANULMÁNY JAVASLATAI

A társadalmi hatások között a legjelentősebb a lakosság széles körét érintő kommunikáció változása, és, hogy a technikai fejlettségi szint előnyeit ki lehessen használni, szükség van a HelpRendszert támogató térinformatikai szoftverre. Továbbá a katasztrófák, káresemények térbeli események, így a szemléltetéshez térinformatikai támogatás kell, hogy a lakosságfelkészítés, tájékoztatás európai szintű legyen.

A BM OKF, az MPVSZ és a Vizek Őre egyesület közösen dolgozza ki a részletes megvalósítási lehetőségeket, azokhoz gazdasági számvetéseket kell végezni és abból egy összegzett tanulmányt készítve a BM OKF Főigazgatójának megküldeni véleményezésre.

Megfontolandó, hogy a tanyán élő emberek felkészítésére és főként veszélyhelyzeti tájékoztatására egy protokollt összeállítani, ami a védekezési képességeiket növeli.

A fiatalabb generációk készség szinten használják a digitális eszközöket. Oly annyira életük részévé vált, hogy többségük minden történést azonnal megoszt. A közösségi média (nem csak a facebook-ot) katasztrófavédelmet támogató lehetőségeit mélyebben kell kutatni és a szerző javaslata, hogy egy stratégiát alkotva, egységes keretrendszer kell létrehozni az együttes alkalmazásra.

A CIVILHELP.HU rendszernek nyitnia kell a közösségi média további eszközei felé és meg kell oldani, hogy több közösségi média típust együttesen lehessen használni, egymással kombinálva a hatékonyság érdekében.

A CIVILHELP.HU információs rendszert fel kell fejleszteni olyan szintre, hogy elérje a döntés-előkészítés minőségét.

Jövőbeni cél a monitoring (molari stb.) rendszerekhez történő bekapcsolódás, mobil eszközökön futó alkalmazás fejlesztése, Kivetítés megjelenítés / videofalak. Személyi háttérhez a legalkalmasabb önkéntesek hosszútávra. Részükre továbbképzés biztosítása (kommunikációs,- katasztrófavédelmi,- informatikai ismeretek stb).

9. HIVATKOZOTT IRODALOM

- [1] Nikodém Edit: A lakosságvédelem megvalósulása és eszközrendszere hazánkban. In: Hadmérnök, VIII. Évfolyam 2. szám -2013. június, pp.279.
Forrás: http://www.hadmernok.hu/132_23_nikodeme.pdf, (2013. 09. 10.)
- [2] Magyarország Alaptörvénye. 2011. április 25. Forrás: http://www.keh.hu/index_gy.php?submenu=magyarorszag_alaptorvenye&cat=29&mcat=3&details=1&id=1515&pnr=2 (2013. 09. 10.)
- [3] Nikodém Edit: A lakosságvédelem megvalósulása és eszközrendszere hazánkban. In: Hadmérnök, VIII. Évfolyam 2. szám -2013. június, pp.270.
Forrás: http://www.hadmernok.hu/132_23_nikodeme.pdf, (2013. 09. 10.)
- [4] 2011. évi CXXVIII. törvény a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról
Forrás: http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A1100128.TV (2013. 09. 10.)
- [5] Nikodém Edit: A lakosságvédelem megvalósulása és eszközrendszere hazánkban. In: Hadmérnök, VIII. Évfolyam 2. szám -2013. június, pp.271.
Forrás: http://www.hadmernok.hu/132_23_nikodeme.pdf, (2013. 09. 10.)
- [6] Veresné Hornyacsek Júlia: A lakosság katasztrófavédelmi felkészítésének elméleti és gyakorlati kérdései doktori értekezés ZMNE Bp.: 2006. –p.: 77.
- [7] Ismeretlen szerző: Katasztrófavédelmi felkészítés. Közbiztonsági referensek képzése, 2012.10.02. Forrás: http://csongrad.katasztrofavedelem.hu/letoltes/document/csongrad/document_287.pdf (2013. 09. 10.)
- [8] 62/2011. (XII. 29.) BM rendelet a katasztrófák elleni védekezés egyes szabályairól
Forrás: <http://net.jogtar.hu/jr/gen/getdoc2.cgi?dbnum=1&docid=A1100062.BM> (2013. 09. 10.)
- [9] 234/2011. (XI. 10.) Korm. rendelet a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXVIII. törvény végrehajtásáról
Forrás: http://jogszabalykereso.mhk.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=141325.572678 (2013. 09. 10.)
- [10] Dr. Hoffmann Imre – Németh Klára: A tűzoltóság és a polgári védelem együttműködése a lakosságfelkészítési feladatokban Budapest. 2010. pp. 13.
Forrás: <http://www.vedelem.hu/letoltes/historia/hist40.pdf> (2013. 09. 10.)
- [11] Ismeretlen szerző: Egyre nő az internethasználat Magyarországon, In. SG, 2012. július 10.,
Forrás: http://www.sg.hu/cikkek/90796/egyre_no_az_internethasznalat_magyarorszagon (2013. 09. 10.)
- [12] Ismeretlen szerző: Úgy vonz minket a közösségi média, mint fény a pillangókat, In. HVG, 2013. január 16., ISSN 1217-9647,
http://hvg.hu/tudomany/20130116_ipsos_kozossegi_media_hasznalat (2013. 09. 10.)

- [13] Ismeretlen szerző: Facebook statisztika. Forrás: <http://socialtimes.hu/stat/HU> (2013. 09. 11.)
- [14] Kriskó Edina: PR stratégiák a rendvédelmi szerveknél, különös tekintettel a katasztrófavédelemnél. Budapest, 2011.
Forrás: <http://www.vedelem.hu/letoltes/tanulmany/tan387.pdf> (2013. 09. 12.)
- [15] Ismeretlen szerző: hogy állunk a (mobil)internet használatával? 2013.
Forrás: http://hogyallunk.hu/hogy_allunk_a_mobilinternet_hasznalataval.html (2013. 09. 12.)
- [16] Ismeretlen szerző: Hőségriasztás - hol ihatunk a kerületben közkútból? 2013.06.17
Forrás: <http://11.kerulet.ittlakunk.hu/termeszet/130617/hosegriasztas-hol-ihatunk-keruletben-kozkutbol> (2013. 09. 12.)
- [17] Hvg.hu: A kis cégek nagyot foghatnak az okosmobillal. 2013. május 03. Forrás: http://hvg.hu/kkv/20130503_A_kis_cegeknek_nagyot_foghatnak_az_okosmo (2013. 09. 12.)
- [18] Nagy Róbert tű. alezredes: a katasztrófavédelmet érintő jogszabály-változásokról, a katasztrófavédelem szervezeti és feladatrendszerének módosulásáról, valamint a Szolnoki Katasztrófavédelmi Kirendeltség 2012. évben végzett munkájáról, Szolnok, 2013. január 30.
Forrás: www.martfu.hu/?module=news&action=getfile&aid=36292 (2013. 09. 13.)
- [19] Dr. Tóth Ferenc tű. dandártábornok: A 2013. évi dunai árvízi védekezés a polgári védelmi szakterület vonatkozásában. Budapest, 2013. június 26.
- [20] Abai Róbert - Hölgye Attila: Civil információs rendszer PPT. alapján, VIZEK ÓRE Vízi-mentő Egyesület. Forrás: <http://www.vizekore.hu/news.php>
- [21] Ismeretlen szerző: Az Európai Segélyhívószámra épülő egységes segélyhívó rendszer megvalósítása (ESR-112) Forrás: <http://www.nisz.hu/node/153> (2013. 09. 13.)
- [22] Ismeretlen szerző: Törvény bünteti a valótlan bejelentést és a segélyhívószám indokolatlan használatát is, 2013. szeptember 05. Forrás: <http://vas.katasztrofavedelem.hu/hirek/809-torveny-bunteti-a-valotlan-bejelentest-es-a-segelyhivoszam-indokolatlan-hasznalatat-is> (2013. 09. 14.)
- [23] Ismeretlen szerző: Mobil hangszolgáltatás: júliusban az előző hónaphoz képest az előfizetések száma enyhén emelkedett, 2013. 09. 11. Forrás: http://nmhh.hu/cikk/160288/Mobil_hangszolgáltatás_júliusban_az_elozo_honaphoz_kepest_az_elfizetesek_szama_enyhen_enyhen_emelkedett (2013. 09. 15.)
- [24] Ismeretlen szerző: Júniusban az egy főre számított átlagos mobilinternet-forgalom, bár minimálisan, de csökkent minden szolgáltatónál, 2013. 07. 17. Forrás: http://nmhh.hu/cikk/159556/Juniusban_az_egy_fore_szamitott_atlagos_mobilinternETForgalom_bar_minimalisan_de_csokkent_minden_szolgaltatonal (2013. 09. 15.)
- [25] Ismeretlen szerző: Korábbi szavazások eredményei.
Forrás: <http://www.telefonguru.hu/polls/polls.asp> (2013. 09. 15.)

- [26] Ismeretlen szerző: Hogy állunk a mobilinternet használatával hazánkban? (3. rész)
Forrás: http://hogyallunk.hu/hogy_allunk_a_mobilinternet_hasznalataval_hazankban.html
(2013. 09. 15.)
- [27] Ismeretlen szerző: Telenor: az eladott telefonok kétharmada okostelefon, 2013. február 19.
Forrás: http://www.hirado.hu/Hirek/2013/02/19/14/Telenor_az_eladott_telefonok_ketharmad_a_okostelefon.aspx?source=hirkereso (2013. 09. 15.)
- [28] Ismeretlen szerző: Az okostelefonok története és térhódítása Forrás: http://www.bestmobil.hu/Tudastar/Az_okostelefonok_tortenete.html (2013. 09. 15.)
- [29] Világ gazdaság Online: Meglepően kevés magyarnak van internete, 2013. 8. 27.
Forrás: <http://www.vg.hu/vallalatok/infokommunikacio/meglepoen-keves-magyarnak-van-internete-410540> (2013. 09. 15.)
- [30] Ismeretlen szerző: Fogalmak – SMS Forrás: <http://www.easysms.hu/fogalmak.php>
(2013. 09. 15.)
- [31] Ismeretlen szerző: Bakondi egy célzottan tájékoztató SMS-rendszert tervez, 2013. március 25.
Forrás: http://www.hirado.hu/Hirek/2013/03/25/06/Bakondi_egy_celzottan_tajekoztato_SMS_rendszert_tervez.aspx (2013. 09. 15.)
- [32] Vodafone: Tömeges SMS. Forrás: <http://www.vodafone.hu/uzleti/kozep-nagyvallalatok/szolgaltatasok/tomeges-sms> (2013. 09. 15.)
- [33] Dr. Hornyacsek Júlia: A felsőoktatási intézményeket veszélyeztető tényezők , és az ellenük való védelem lehetőségei, In: Műszaki Katonai Közlöny, XXI. évfolyam, 1-4. szám, Budapest, 2011, pp. 339. Forrás <http://hkk.uni-nke.hu/downloads/kiadvanyok/mkk-uni-nke.hu/pdfanyagok2011/18%20Hornyacsek%20felsookt%20vegleges.pdf> (2013. 09. 16.)
- [34] Ismeretlen szerző: Hóhelyzet 2013. március Forrás: <https://www.facebook.com/pages/H%C3%B3helyzet-2013-m%C3%A1rcius/229924473820111> (2013. 09. 16.)
- [35] Ismeretlen szerző: ÁRVÍZ 2013. Forrás: <https://www.facebook.com/Arviz2013?fref=ts>
(2013. 09. 16.)
- [36] Ismeretlen szerző: Árvíz 2013 Összefogás. Forrás: <https://www.facebook.com/Arviz2013Osszefogas> (2013. 09. 16.)
- [37] Ismeretlen szerző: Árvíz: a katasztrófavédelem médiajogi feladata. 2013. június 4.
Forrás: <https://www.facebook.com/Arviz2013Osszefogas> (2013. 09. 16.)
- [38] Ismeretlenszerző: Hóhelyzet 2013. március. Forrás: <https://www.facebook.com/photo.php?fbid=230419427103949&set=a.230143263798232.1073741828.229924473820111&type=1&theater> (2013. szeptember 9.)