

**Dr. Teke András ny. határőr ezredes, PhD**

## **Életminőség-biztonságszolgáltatás-rendvédelem**

Az életminőség érdemi tartalommal való megtöltése függ a biztonságtól, a hatósági jog, és az érinteti érdekérvényesítéstől, a társadalmi értékrendtől. A napi élet, a politikai, a jogi, a szakmai, média-megközelítés ellentmondásos és ezek az ellentmondások az elmúlt két évtizedben nem kerültek feloldásra. A régi és új elemek együttélése nem problémamentes, a megoldási kísérletek nem tudnak elszakadni a korábbi gondolkodástól. A tanulmány a kapcsolódási pontokra hívja fel a figyelmet, az interdiszciplinaritás és a komplex gondolkodás „rendszeresítési” igényét veti fel, rámutatva a lehetséges kitörési pontokra, irányokra és módszerekre.

*Kulcsszavak:* életminőség, értékrend, biztonság, szolgáltatás, rendvédelem.

**András Teke Ret. Boarder Guard Col, PhD**

## **Quality of life - safety service - law enforcement**

Filling up the idea "quality of life" with valid meaning – depends on safety, how authorities and stakeholders claiming their due, and the scale of values of the society. The everyday life, political, legal, professional and media approach are antinomic, and this confliction wasn't unwound during the recent two decades. The coexistence of ancient and modern elements is troublesome, problem solving efforts cannot get away from former ways of thinking. This essay draws attention to the links, proposes the adoption of interdisciplinarity and complex thinking, and points out the directions and methods of possible break-aways.

*Keywords:* quality of life, scale of values, security, safety service, law enforcement

A címben három olyan (alap)fogalom szerepel, amelyek definiálása, értelmezése általánosan elfogadott módon még nem történt meg. Sőt, azok a fogalmak sem teljes körűen tisztázottak, amelyekből a fentiek származtatásra kerülnek (pl. rend, közrend, biztonság, közbiztonság, társadalmi minőség, stb.). Mindháromnak valamilyen (jól) körülhatárolható kapcsolódása van egymáshoz és közös bennük az érték-kötődés is. Ha már a fogalmaknál tartunk, nem lehet szó nélkül elmenni a társadalmi minőség, társadalmi biztonság, társadalmi tőke, a közpolitika, az öngondoskodás és az állami redisztribúció viszonyrendszere, a marketing, jövő- és stratégiai tervezés, a képességtervezés, az ambíciószint, a társadalmi konfliktuskezelés, rend, biztonság, biztonságvédelem, stb. kapcsolódási pontjai mellett sem.

A terjedelmi korlátok a teljes kapcsolódási mechanizmus kifejtését nem teszik lehetővé, ezért „munkafogalmak” alapján történik kísérlet a címben jelölt

tartalom<sup>1</sup> körülhatárolására. Azt is célszerű szem előtt tartani, hogy gyökeres változások következtek be az elmúlt két évtizedben a politikai, a gazdasági, a társadalmi, a makró- és mikro-környezeti viszonyrendszerben, az emberi kapcsolatokban, ami a hagyományos értékrendet átalakította, de még nem jutott el egy „önjáró” mechanizmussá. A korábbi evidenciák továbbélése, az új jelenségek kezelése nem folyamat- és rendszerszemlélet alapján történik, ami rövid távú, aktuálpolitikai megoldásokhoz, a következmények mérlegelésnek mellőzéséhez, újabb problémák generálásához vezetett. Ebben a sajátos helyzetben sajátosnak tekinthető magának a problémának ilyen összefüggésben való felvetése is. Különösen akkor, mikor az elvárások miatt nem magának a problémának a megoldása az igazi probléma, hanem az, hogy legyen valamilyen megoldás. Paradox helyzet.

### *Az életminőség, mint értékrend*

A változások gyakorisága, intenzitása, sokszínűsége, a globalizációs hatások, a modern társadalmi viszonyok, ezek kezelésének korlátai mérhető módon befolyásolják az egyéneket, a közösségeket, a társadalom adaptációs, alkalmazkodási képességét, általános és probléma-centrikus értékrendjét, s ennél fogva az életminőséget is. A modernizáció számos következménye problémaként jelenik meg, s az életminőség megítélése a problémakezelés minősítését (a vele való elégedettséget) is jelenti. A globalizáció hatásaként is felfogható, hogy az eltérő értékrendszerrel rendelkező emberek, különböző kultúrákhoz tartozó csoportok közötti konfliktusok oka gyakran az, hogy ugyanazokat a fogalmakat, kategóriákat másképpen értelmezik, ezért nehezen értik meg egymást. Ez gondot jelent az EU-modellek adaptációs gyakorlatában is. Ehhez társul, hogy a felgyorsult életvitel, annak következményei koncentrálnak (pl. a stressz), s amelyek egyre több (pl. biztonsági) kihívással is járnak, és direkt vagy indirekt módon kihatnak az élet minőségére, amit még bonyolít az a tény is, hogy noha rendelkezésre állnának megfelelő védőfaktorok, mint például a közösségek, a bizalmas társas támogatás<sup>2</sup> stresszt semlegesíteni képes hatása, de ezeknek az érték- és szokásrendhez kötött alkalmazása nem hatékony.

Az életminőség lényegében a boldogsággal azonos, s hétköznapi értelemben az étellel való elégedettség, illetve elégedetlenség mértékeként (de nem a boldogulás értelmezéseként) lehet leginkább definiálni. Különbséget célszerű tenni a „jólét” és a „jól-lét” között. Az életminőség vizsgálatára szolgáló modellek, amelyek alapvetően abból a célból születtek, hogy a

<sup>1</sup> A Szerző a probléma minőségügyi-stratégiai megközelítését már korábban kifejtette. Teke András: Rendvédelmi stratégiai tervezés-biztonság-szolgáltatás-minőségügy. Minőség és megbízhatóság 2008/3. sz. (142-153 old.)

<sup>2</sup> Fukuyama F.: Bizalom. A társadalmi erények és a jólét megteremtése. 1997. Budapest, Európa.

népesség jólétét optimalizálják, illetve fokozzák, alapvetően három nagyobb tudományterülethez kötődnek: a szociológiához, a pszichológiához és az egészségtudományhoz. A biztonsággal való kapcsolat ma még a Maslow-i szükséglet-piramisra vonatkozó gyakori hivatkozások ellenére sem nevezhető általánosnak. Ez sajátos helyzetet jelent, mert bár magának az egész EU létrejöttének az alapvető célja a tagországok körülményeinek és állampolgáraik életének jobbá tétele, ezért természetesen elsődlegesen az életminőség szempontjából fontosnak tűnő dimenziók kapnak prioritást<sup>3</sup>, a biztonság csak később (főleg a 2001.09.11 után) kapott nagyobb figyelmet.

Számos elmélet létezik, amelyek a „jólét-koncepciók”-hoz sorolhatók, de ezek nem közelítik meg olyan átfogóan a „jó élet” dimenzióit és kritériumait, mint maga az életminőség. A fenntartható fejlődés (*Sustainable Development*), az emberi fejlődés (*Human Development*) koncepciója, az élhetőség (*Livability*) fogalma a jólét egyes aspektusait hangsúlyozzák, amelyek a megváltozott gazdasági, társadalmi és politikai körülmények között nagyobb jelentőségre tettek szert és az EU-s retorikában jelen vannak. Az életminőség mérésére, kutatására komoly elméletek, koncepciók születtek, ezek külön tanulmányt igényelnek.

*Három fő irányzat azonosítható: Az egyik megközelítés szerint az életminőséget csak az objektív mutatók segítségével lehet definiálni (mérni), mivel a szubjektív mutatók az objektív mutatókból levezethetők, így valójában nincs is jelentőségük. A második álláspont az előző ellenkezőjét állítja: e szerint a szubjektív mutatók, mint az élettel való elégedettség, az általános jólét érzete sokkal többet mondanak, mint az objektív mutatók, hiszen önmagukban képet adnak a társadalom jólétéről, jellemzik az életminőségét. A harmadik, a két irányt többé-kevésbé egyesítő és talán egyre inkább meghatározó nézet szerint egy társadalom életminősége csak az objektív és a szubjektív mutatók együttes, kiegészítő használatával ismerhető meg. Ezen paradigma szerint a jólétnek vannak objektív és szubjektív összetevői is, és az ezeket mérő indikátorok közösen alkotnak teljes képet egy társadalom állapotáról.*<sup>4</sup>

Sokan sajátos párhuzamba állítják a fentiekkel az objektív és szubjektív biztonság, biztonságérzet fogalmát. A tökéletes mutató megalkotását az eltérő definíciókon túl az is akadályozza, hogy az árnyaltabban mért dimenziók esetében egyre nagyobb annak a valószínűsége, hogy nem léteznek területi (pl. országok közötti) összehasonlítást lehetővé tevő mutatók.<sup>5</sup> Számos mérési törekvés van, amelyek értelmezése nem összehangolt. Példaként említhető egy

<sup>3</sup> Az életminőség fogalmán túl, (Elméletek, módszerek és gondolatok az életminőség kapcsán) DEMOS Magyarország Alapítvány, 2007. április, www.demos.hu

<sup>4</sup> U.o.

<sup>5</sup> U.o.

életminőség mutató index: az Economist Intelligence Unit, Quality of Life Index (EIU) 9 területet foglal magába, amelyek értékét súlyozottan veszi figyelembe: így az anyagi jólét (GDP), az egészség (születéskor várható élettartam), a politikai stabilitás és biztonság (az EIU saját politikai stabilitási és biztonsági mutatója), a családi élet (válások aránya), a közösségi élet (templomba járás gyakorisága és szakszervezeti tagság kombinált mutatója), a klíma (átlagos hőmérsékletváltozás), a munkahelyi biztonság (munkanélküliségi ráta), a politikai szabadság (a Freedom House 7 fokú politikai szabadság skálája), valamint a nemek közötti egyenlőség (nők és férfiak átlagos keresetének aránya). Láthatóan komplex megközelítésről van szó, amely feltételezi az interdiszciplinaritás alkalmazási igényét.

Magyarországon az életminőség-érzet vonatkozásában az 1993., 2000. és 2002. évi adatok azt mutatják, hogy a magyar társadalom általános közérzete és boldogságérzete 1993. és 2002. között kismértékben ugyan, de folyamatosan javult. A Tárki adatai szerint az emberek azokkal a dolgokkal elégedettebbek, amelyek alakulásába közvetlen beleszólásuk van.<sup>6</sup>

Az életminőség ország szintű összehasonlításaiban szerepet játszanak a különféle kulturális magyarázatok is, melyek közös állítása, hogy a kulturális minták is befolyásolják a szubjektív jólétet. Ezek az elképzelések változatosak, akad olyan, amely szerint az egyes társadalmak szándékosan mást és mást „írnak elő” tagjaiknak, mint illendő elégedettséget. Az egyéni felelősségvállalásra, a kreativitásra és általában az aktivitásra mind jobban alapozó globális világ részét képező Magyarország számára az adhat egyre inkább okot az aggodalomra, hogy a pesszimizmus az újabb és újabb (ráadásul nem egyértelműen rosszul kezelt) kihívások ellenére állandósulni látszik.<sup>7</sup> Az objektív mutatók nagy része a rendszerváltozást követően folyamatos változást prognosztizálnak, a szubjektív elégedettség adatai egy évtizede évről évre, bár lassan, de javulnak, míg a jövedelmi feszültség jelentős, de szép lassan csökken. Tehát az ország tendál a társadalmi-gazdasági „normalizálódás” felé.<sup>8</sup> Ebbe „szólt bele” a gazdasági recesszió, amelynek következményeit ezután kutatják.

Miről „szólhat” tehát az életminőség? Talán a szubjektíven érzékelt jólét mértékéről, a biztonsághiányról és/vagy a biztonság észleléséről/tudatosulásáról, a környezeti hatások okozta félelmekről, az eltérő életkorokhoz, életciklusokhoz

<sup>6</sup> <http://www.tarki.hu/hu/> (2005. évi kutatási adatok) 2008.12.03. letöltés.

<sup>7</sup> 1]Az életminőség fogalmán túl, (Elméletek, módszerek és gondolatok az életminőség kapcsán) DEMOS Magyarország Alapítvány, 2007. április, [www.demos.hu](http://www.demos.hu)

<sup>8</sup> Márfi András: A szubjektív életkörülmények társadalmi-gazdasági összefüggései, in: Az életminőség feltételei, Szerk.: Utsi Ágnes, A MTA Politikai Tudományok Intézete, Műhelytanulmányok, Digitális Archivum (11) 2007/1. ISBN 978-963-7372-49-0, HU ISSN 1787-565X

fűződő életminőség jellemzőiről, a térbeli környezet elégedettséget befolyásoló hatásáról, a családban/kisközösségekben előforduló alkoholizmus, drogozás, deviancia, intolerancia életminőséget romboló hatásáról, a valahova tartozás vagy nem tartozás megéléséről, az önmegvalósító tevékenység korlátairól és lehetőségeiről, a munka életminőséget alakító szerepéről, a hittel formálódó transzcendens kötelékek hatásáról?

Mindez hogyan kötődik a biztonsághoz? Életminőség nehezen uniformizálható és egységesíthető kategória, amely az objektív életfeltételi kereteken belül formálódó boldogságban, az elégedettség szintjében, a létfeltételek megélésében, az objektív feltételek szubjektív érzékelésében, s ezek főleg egyénhez kötött visszatükröződésében körvonalazható.<sup>9</sup> Ez igaz a biztonságra, a biztonságérzetre is. A biztonságérzet vizsgálatakor megállapítható, hogy a félelmek, illetve remények a jövőre vonatkozó kilátások kapcsán fogalmazódnak meg. Ezt bonyolítja, hogy a biztonság/bizonytalanság fogalom-pár bevezetése a statisztikai módszertanba egyelőre sem itthon, sem nemzetközileg nem teljesen valósult meg. (A biztonság „zavartalan állapotként” való felfogása téves következtetéseket eredményezhet.) A jelenleg elterjedt keresztmetszeti jellegű adatok csak igen korlátozottan, „címkézetten”, érékmotiváltan képesek a társadalmi biztonságot, az életminőséget veszélyeztető események hatásainak felmérésére.

*Összegezve:* az életminőségre való gyakori hivatkozások ellenére annak mérése még nem letisztult. A társadalmi összefüggések egyfajta keretként való alkalmazása még várat magára, ezzel is nehezítve a folyamat, rendszer- és hálózatos szemlélet érvényesítését a kapcsolódó területeken. „Nagy veszélyt hordoz magában az életminőség-fogalmak idegen, távoli kultúrákból való importálása a fejlesztést szolgáló pénzekkel együtt. A kultúraidegen célok megfogalmazásával tulajdonképpen elveszítjük a helyi közösség bevonásának lehetőségét, részvételét a fejlesztésben. Az EU által vezérelt ... fejlesztési politika célrendszere számos ..., a helyi kultúrának idegen elemet tartalmaz.”<sup>10</sup> A biztonság értelmezése terén is vannak „átvett” példák, noha sok esetben a security és safety közti értelmezési, tartalmi és lényegi különbség sem ismert és a magyar nyelvben és szakmai megközelítésekben is gyakori jelenség.

<sup>9</sup> Az életminőség feltételei, Szerk.: Utasi Ágnes, A MTA Politikai Tudományok Intézete, Műhelytanulmányok, Digitális Archivum (11) 2007/1. ISBN 978-963-7372-49-0, HU ISSN 1787-565X

<sup>10</sup> <http://www.korunk.org/?q=node/8&ev=2009&honap=8&cikk=10924>, Korunk, 2009 Augusztus, A vidék esélyei a világválság korában

### *A biztonság értelmezésének evolúciója*

Először is a fogalmakat célszerű tisztázni. A biztonság<sup>11</sup> fogalma általános értelemben nehezen határozható meg, a kísérletek rendszerint valamely szűkebb szakterületi oldalról (valamely jelzővel ellátva, leszűkítve, prekonceptcionálisan, funkcionális önigazolással, címkézetten, stb.) történnek. Számos fogalom létezik, a továbbiakban egy szintetizált változatot mutatok be, amelyre jelen tanulmány is támaszkodik. A biztonság veszély vagy fenyegetés, kockázatok hiányában nem értelmezhető, így a biztonság mindig a fenyegetettségi (kockázati) szint körülhatárolásával hozható összefüggésbe. Az EU-csatlakozás a nemzeti kereteken túlmutató biztonság szemléletet feltételez, ezért a biztonság fogalmát ennek megfelelően célszerű körülhatárolni. A biztonság alapvető egyéni, nemzeti és közösségi (szövetségi), általános emberi érték, olyan állapot vagy helyzet, elérendő cél, eredmény, következmény, életminőséget meghatározó körülmény, amely a fenyegetések és a veszélyek (kockázatok) felismert, tudatosan (hallgatólagosan) elfogadott, elviselt szintjén valósul meg, és a megelőzést, megakadályozást, megszakítást, felszámolást, helyreállítást, fejlesztést célzó védelmi ellenintézkedések, tevékenységek, magatartások eredményeként kialakult dinamikus egyensúly alakulásával jellemezhető.

Alapját a külső fenyegetettségtől való megbízható védelem, garanciák, rendszerek és komplexumok, a (védendő, vagy védelmi) rendszer belső stabilitása, rendezettsége képezi. A biztonság nem lehet kizárólagos állami vagy hatósági monopólium, hanem olyan „immateriális társadalmi (össz)termék”<sup>12</sup>, amely érdek- és értékközelítéssel, egyeztetett cselekvés, tudatos kooperáció útján jön, biztonság-, környezet-, és jövőtudatosságra alapozva létre.

A biztonságot teljes komplexitásában célszerű értelmezni, amelynek szereplői funkcionális kompetencia, érdekmotiváció alapján részesei a folyamatoknak, a biztonsági rendszerek körülhatároltak, az inputok és outputok mérhetőek, a problémakezelés integrált módon történik, a biztonság megközelítése horizontális jellegű, kifejezi a globális, a regionális, a nemzeti, a közigazgatási-közösségi és az egyéni érdekérvényesítés közelítését.

A hosszúra sikeredett, bonyolultnak tűnő fogalom-kísérlet, amely jelen tanulmány munkadefiníciója is, jelzi, milyen evolúciós változás figyelhető meg a biztonság értelmezésében. A nemzetállami biztonságértelmezés kiterjed a nemzetállamok szövetségére, biztonsági komplexumokra, megjelent a közösségi

<sup>11</sup> A vonatkozó szakirodalom tételes felsorolására terjedelmi okok miatt nem kerül sor. A cikk a Szerző 2005. évi BM-MRTT pályázaton I. helyezést elért „Biztonságos biztonság?” című pályamunkáját veszi alapul.

<sup>12</sup> A Szerző által alkotott biztonság- fogalom változatai többek közt a KBH Szakmai Szemle 2005/1. számában, a Szerző (Nem szokványos) Gondolatok a biztonságról című cikkében, illetve a Pécsi Határőr Tudományos Közleményekben közölt tanulmányokban, a Magyar Rendészet című szakmai szemlében szerepelnek.

(nem EU-értelemben), egyéni, a magánbiztonság és a korábbi leszűkített katonai, diplomáciai behatárolást követően a komplex, integrált megközelítés is. A folyamat- rendszer- és hálózatos megközelítés a biztonságértelmezés esetében megítélésem szerint alapelveként kezelendő. Az alkotmány<sup>13</sup> 55. § (1) alapján „A Magyar Köztársaságban mindenkinek joga van a szabadságra és a személyi biztonságra, senkit sem lehet szabadságától másként, mint a törvényben meghatározott okokból és a törvényben meghatározott eljárás alapján megfosztani.” Biztonság „esélyegyenlőségről” kell beszélni. Azonban a társadalmi, főleg anyagi különbségekből adódó lehetőségek a biztonsághoz való jog megjelenítését egyéni és közösségi szinten differenciálttá teszik. „Vannak olyan átlagos állampolgárok, akiknek a rendőrség által biztosított közrend és közbiztonság jár, és vannak olyanok, akiknek efelett a biztonsági szint felett plusz biztonsági igényeik lehetnek, ha ezt anyagilag képesek megfizetni. Azaz, a vagyoni különbségek vonzataként (köz)biztonsági különbségek keletkeznek állampolgár és állampolgár között... Ha a biztonsági igények teljesítése nem állampolgári jogon, jogegyenlőségi alapon szerveződik, hanem vagyoni alapon lehet magántevékenységeken – őrző, védő kft-ken – keresztül jogosultságokat szerezni, akkor egyfelől a jogegyenlőtlenségi jog helyzete áll fenn.”<sup>14</sup> Tehát az állam által szolgáltatott, garantált (közszolgáltatás keretében végzett) biztonság érdekmotivált növelési lehetősége egyenesen arányos a jövedelmi viszonyokkal. Az államilag garantált biztonság piacon „beszerezhető” és „kiegészíthető”. Az életminőség kapcsán az objektív és szubjektív biztonság kulcsfogalom lehet, de ennek körülhatárolása még nem egységes. A Magyar Rendészettudományi Társaság által összeállított Rendészeti Szószedet a fenti fogalmakat az alábbiakban definiálja<sup>15</sup>.

*Szubjektív biztonság:* a biztonságnak az egyéni tapasztalatok, az érintettség mértéke és minősége oldaláról való megközelítése, elsősorban a szubjektív érzékelés és értékelés folyamatainak jelentőségét hangsúlyozza, s így az emberek szubjektív közérzete alapján méri a társadalom fejlődését és az életminőség mértékét, abból kiindulva, hogy az átlagember tudja leginkább megítélni saját életminőségét. *Objektív biztonság:* a biztonságnak az életminőség oldaláról való megközelítése, amely az egyéni és közösségi érdekek formális megjelenítése mellett, az erőforrások, a képességek, a mérhető hatások, statisztikailag megjeleníthető mértékek alapján vizsgálja az összefüggéseket. Ezzel együtt már felvetődik a biztonságsszolgáltatás kérdése. Ehhez előbb nézzük meg a fogalmakat.

<sup>13</sup> 1949. évi XX. törvény, A MAGYAR KÖZTÁRSASÁG ALKOTMÁNYA

<sup>14</sup> Szigeti Péter: Vázlat a közbiztonság három dimenziójáról: világrendszer – nemzetállami szint és lokalitás, <http://jesz.ajk.elte.hu/szigeti3.html>, (2008.12.04-i letöltés)

<sup>15</sup> <http://www.rendeszettud.hu/> (A szócikkeket a Szerző alkotta. 2008.)

### *A szolgáltatás lényege*

A szolgáltatás fogalma széles skálájú és folyamatosan változó tevékenysége(ke)t takar, amelyek között megtaláljuk a vállalatoknak, személyeknek, szervezeteknek, hatóságoknak (vagy az általuk) nyújtott szolgáltatásokat, mint például az üzleti és üzletvezetési, működtetés-támogatási, szervezési, fejlesztési, problémakezelési, stb. tanácsadási szolgáltatásokat, ezen túl a tanúsító, kísérleti és karbantartási szolgáltatásokat, a szervezetek, szervezeti egységek elhelyezési objektumai takarítási és biztonsági szolgáltatásait, a reklámszolgáltatásokat vagy a toborzáshoz kapcsolódókat, beleértve az időszakos munkát közvetítő ügynökségeket, vagy a kereskedelmi ügynökök szolgáltatásait stb. Ezek megvalósítói is széles skálán mozognak. Nézzük meg, mit takar a szolgáltatás fogalma? Ez nehéz, mert ez is rendszerint valamilyen jelzővel jelenik meg: pl. pénzügyi, banki, szociális, stb.

Szolgáltatás „jelzők nélküli” körülhatárolása: „a szolgáltatás olyan cselekvés, vagy teljesítmény, amelyet egyik fél nyújt a másiknak, és amely lényegét tekintve nem tárgyasult, és nem eredményez tulajdonjogot semmi fölött. Előállítása vagy kapcsolódik fizikai termékhez, vagy sem.”<sup>16</sup> A „szolgáltatás” a rendszerint díjazás ellenében nyújtott szolgáltatás, ha nem tartozik az áruk, a tőke és a személyek szabad mozgására vonatkozó rendelkezések hatálya alá. Szolgáltatásnak minősülnek különösen: az ipari jellegű tevékenységek; a kereskedelmi jellegű tevékenységek; a kézműipari tevékenységek; a szabadfoglalkozásúként végzett tevékenységek.<sup>17</sup>

Az MSZ EN ISO 9000:2005 szabvány 3.4.2. pontja szerint „a szolgáltatás legalább egy olyan tevékenység eredménye, amely szükségképpen a szállító és a vevő találkozásánál megy végbe, és általában nem kézzel fogható.” Általános megközelítésben a szolgáltatás: erőforrások felhasználása fogyasztói igényeket kielégítő nem termelő tevékenységekre. A szolgáltatás valamilyen, körülhatárolható erőforrásokat használ fel. A szolgáltatás elvégzése nyomán – általánosan elfogadott értelemben – új anyagi jószág nem jön létre. A szolgáltatás megvalósulásának eredménye valamilyen konkrét szükséglet kielégítése.

<sup>16</sup> Philip Kotler: Marketing menedzsment, Elemzés, tervezés, végrehajtás és ellenőrzés, Műszaki Könyvkiadó, Budapest, 1999. 515. old.

<sup>17</sup> EKSZ=AZ EURÓPAI KÖZÖSSÉGET LÉTREHOZÓ SZERZŐDÉS EGYSÉGES SZERKEZETBE FOGLALT VÁLTOZATA, (Róma, 1957. 03. 25, utoljára módosítva a 2003-as Csatlakozási Szerződés által) KONSZOLIDÁLT VÁLTOZAT (2004. MÁJUS 1.) 50. cikk, [www.univie.ac.at/RI/eur/20040401/HU\\_EC\\_Treaty\\_Vienna.pdf](http://www.univie.ac.at/RI/eur/20040401/HU_EC_Treaty_Vienna.pdf)



*A szolgáltatásokat sokféleképpen lehet csoportosítani<sup>18</sup> és tipizálni:*

- A szolgáltatások rendeltetése szerint: gazdasági szolgáltatások és társadalmi szolgáltatások.
- A szolgáltatások tárgya szerint: dologra, személyre irányuló **vagy**: ún. elosztó szolgáltatások, termelői szolgáltatások, szociális szolgáltatások, személyes szolgáltatások.
- A szolgáltatások jellege alapján: fizikai-anyagi jellegű, nem anyagi, szellemi szolgáltatás.
- Termelés szerint: termelő, nem termelő.
- Személyi szolgáltatás lehet: egyéni vagy kollektív jellegű szolgáltatás.
- Szolgáltatás fogyasztójának beazonosítása alapján: piacosítható (címezhető ismert, a szolgáltatásért díjazás kérhető), nem piacosítható (felhasználási köre meghatározhatatlan vagy nem követhető).
- Megvalósulás, az igénybevétel időbeli ritmusa szerint: hosszú ideig, folyamatosan megvalósuló szolgáltatás, ismétlődő szolgáltatás, egyszeri, alkalmilag előforduló egyedi szolgáltatás.
- Kézzelfoghatóság szerint: kézzel fogható, nem kézzel fogható szolgáltatás.
- Szállíthatóság szerint: szállítható, nem szállítható szolgáltatás.

*Összességében a szolgáltatásokra jellemző, hogy a szolgáltatás eredményének a fizikai mennyiségben való számbavétele általában nem lehetséges, így terjedelme inkább a tevékenység tartalmán, tartósságán és intenzitásán mérhető. A szolgáltatás megkezdésének időpontjában általában megkezdődik a fogyasztás is. Egyes esetben a szolgáltatás létrehozása és fogyasztása időben teljesen egybeesik. Más esetben a fogyasztás tovább tart. Egyes szolgáltatási fajták „örökös” használatúak (pl. oktatás). A szolgáltatás nyújtásához általában szükséges a fogyasztó jelenléte, a személyes jelleg az eladó és a vevő között. Általában jellemző a szolgáltatásra, hogy helyhez kötöttebb, mint a termék termelése. (kevésbé szállítható, tárolható, importálható, exportálható). A szolgáltatás intenzíven fejlődik, és a szolgáltatás területén fokozódik a munkamegosztás. A szolgáltatás szerepe világszerte növekszik, és a szolgáltatási szféra erőteljesen bővül. A termelési folyamatok és a szolgáltatások gyakran összefonódnak.*

---

<sup>18</sup> A nagyszámú megközelítés miatt egy rendszerezett változat kerül bemutatásra, a fő források: Philip Kotler: Marketing menedzsment, Műszaki Könyvkiadó, Budapest, 1999. Józsa László: Marketing-reklám-piacutatásI. Göttinger Kiadó, 2003.; PPT-előadás, [tavoktatas.bmf.hu/feladatok/.../os\\_mm\\_szolgaltatas\\_0910\\_1.ppt](http://tavoktatas.bmf.hu/feladatok/.../os_mm_szolgaltatas_0910_1.ppt). 2010. 02.04-i letöltés.

A szolgáltatás fogalmának vizsgálatakor ki kell térnünk azokra a változásokra, amik az információs társadalom, sőt az e-társadalom körvonalazódásával, kifejlődésével a szolgáltatás eddigi fogalmának újragondolásához vezethetnek. A szolgáltatások néhány jellemző tulajdonság (pl. megfoghatatlanság) alapján való meghatározása sok termék esetén szinte lehetetlen. A termékek információtartalma kibogozhatatlanul összekeveredik azok anyagi megjelenésével. Az információs gazdaságra jellemző, hogy nagyon nehéz meghúzni a határt az árucikkek és a szolgáltatások között.

A szolgáltatás és a termék közötti eltérések vizsgálatát jelen tanulmány terjedelme nem teszi lehetővé. De a fentiek alapján az ún. HIPI-elv szerint ez könnyen elvégezhető: a szolgáltatások négy fő jellemzőjére utalva: Heterogeneity (ingadozás), azaz a szolgáltatások rendkívül ingadozóak, mert a szolgáltatást nyújtó személytől, és attól függenek, hogy hol és mikor nyújtják őket. Ez kihat a minőségre. Inseparability (elválaszthatatlanság), azaz a szolgáltatások gyakran nem különíthetők el előállítóiktól. Ha szolgáltatást személy nyújtja, akkor ő is része a szolgáltatásnak. Mivel a vevő/fogyasztó/igénybevevő is jelen van a szolgáltatás végzésekor, mindketten befolyásolják a szolgáltatás eredményét. Perishability (romlékonyság), azaz ha a vevő a szolgáltatás hasznát rövid idő alatt nem használja ki, ez a haszon elvész. A szolgáltatások nem tárolhatóak. Intangibility (megfoghatatlanság), azaz a szolgáltatások nem tárgyasultak, nem megérinthetőek. A tevékenység eredményeként anyagi testet öltött termék (rendszerint) nem jön létre. Ez a tulajdonság bizonytalanságot jelent a vevőnek, a vevők a bizonytalanság csökkentésére bizonyítékot akarnak a szolgáltatás minőségéről.

A szolgáltatások esetében a vállalkozás keretében végzett szolgáltatásokon túl mindenképpen ki kell térni az ún. közszolgáltatásra. A közüzemi szolgáltatások (közszolgáltatások) körébe azok a szolgáltatások tartoznak, amelyek vonatkozásában az állam a fogyasztók érdekében versenyen túli szempontokat is érvényesíteni kíván. (Közszolgáltatás: közcélú, illetőleg közérdekű szolgáltatást jelent, amely egy nagyobb közösség (állam, település) minden tagjára nézve megközelítőleg azonos feltételek mellett vehető igénybe, ezért valamilyen mértékig közösségi megszervezést, illetve szabályozást, ellenőrzést igényel.) Két nagy csoportjuk van: a humán szolgáltatások és a műszaki infrastrukturális (anyagi) szolgáltatások. (A magyar alkotmányos szabályozásban a humán közszolgáltatásokhoz való jog alapjogként került meghatározásra, de a műszaki infrastrukturális közszolgáltatásokhoz való hozzájutás nem alkotmányos alapjog.)

A közszolgáltatások közhatalmi (állami, önkormányzati) befolyásolását az indokolja, hogy a közszolgáltatásokat akkor is biztosítani kell, amikor a piac

nem vállalja azok nyújtását, a szükségletek minimális szintjéig mindenki számára hozzáférhetővé kell tenni, a hozzáférhetőség érdekében a közhatalom által megállapított (befolyásolt) árakon kell nyújtani, folyamatosan kell biztosítani, a kialakuló monopóliumok miatt fokozott átláthatóságot és ellenőrzöttséget, illetve a fogyasztók részvételét biztosító módon kell megszervezni, a szolgáltató szervezetek együttműködése, azaz a közhatalom által korlátozott verseny keretei között kell működtetni, a környezetvédelem szempontjainak érvényesítése mellett lehet üzemeltetni.

Alapelvek: egyetemes hozzáférés; megfelelő mennyiség és minőség, valamint a megfizethetőség biztosítása. Szólni kell a szolgáltató-képességről is. A szolgáltatási képesség körülhatárolása rendkívüli nehézséget jelent, mivel maga a képesség is bonyolult fogalom. Általános értelemben a képesség a mérhető tudás, sajátosság, amely valamely cselekvés, folyamat sikeres megvalósítását biztosítja. A képesség tehát egyfajta lehetőség a teljesítésre. A képesség egy másik megközelítés szerint a szervezet erősségét alkotó, felhalmozott tapasztalat, elkötelezettség és innovativitás összessége.<sup>19</sup>

Beszélhetünk alapvető képességekről is, ami a sikertényező feltételeként definiálható. Továbbá létezik még az ún. megkülönböztetett képesség, amely az adott szervezetre vonatkozóan azon sajátosságokat jelzi, amelyek révén a szervezet a versenytársaknál többre képes. A szolgáltató képesség tehát az adott ágazat, szakterület, szakma, hivatás szereplőinek azon mérhető (vagy csak leírható) kompetenciáinak, kapacitásainak, lehetőség-kihasználási hajlandóságának összességét jelzi, amely az igénybe vett, szolgáltatási kategóriába tartozó tevékenységgel, annak következményeivel szembeni elvárások teljesítését lehetővé teszi. A szolgáltatások nagy problémája a minőség biztosítása, ezt különféle technológiai-technikai garanciákkal, minőségügyi eljárásokkal, szabványokkal kívánják az érintettek megoldani. Ezt követően tekintsük át a biztonságszolgáltatás jellemzőit, sajátosságait.

### *Beszélhetünk-e biztonságszolgáltatásról?*

A biztonságszolgáltatás értelmezése Magyarországon sajátos, annak ellenére, hogy azt számos szabályozás behatárolja és egyre elterjedtebben használjuk a fogalmat. „Szolgáltatási tevékenység: bármely önálló, üzletszerűen - rendszeresen, nyereség elérése érdekében, gazdasági kockázatvállalás mellett - végzett gazdasági tevékenység, kivéve a termelő tevékenységet és a közhatalom gyakorlását.”<sup>20</sup> Ezek szerint az állami biztonságszolgáltatás teljességében nem a szolgáltatások rendszerében kerül szabályozásra.(?)

<sup>19</sup> [www.tsf.hu/szerv/gazdtan/files](http://www.tsf.hu/szerv/gazdtan/files) (2005.11.19-iletöltés)

<sup>20</sup> 2009. évi LXXVI. Törvény a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól, 2.§.e.). (A törvényt az Országgyűlés a 2009. június 22-i ülésnapján fogadta el.)

Ez összhangban van az uniós szabályozással: „A szolgáltatásnyújtás helye szerinti tagállam nem akadályozható abban, hogy követelményeket írjon elő a szolgáltatói tevékenység nyújtásával kapcsolatban, amennyiben azok közrendi, közbiztonsági, közegészségügyi, illetve környezetvédelmi szempontból indokoltak, és összhangban vannak az (1) bekezdéssel. Az adott tagállam abban sem akadályozható meg, hogy a közösségi joggal összhangban a foglalkoztatási feltételekre vonatkozó saját szabályait alkalmazza, beleértve a kollektív megállapodásokban meghatározott feltételeket is.”<sup>21</sup> Ezt az EK Sz. 16. cikk, 3. pontja a szükségesség elvével támasztja alá. A szolgáltatások szabadságának általános korlátozási tilalma a tagállamokra nézve (EK Sz. 45-46., 49. cikkek) a közhatalom gyakorlásához tartósan vagy időlegesen kapcsolódó tevékenységek, közrendi, közbiztonsági vagy közegészségügyi okokból különleges elbánás esetében nem kötelező érvényű.

A biztonságszolgáltatás, tehát sajátosan értelmezett állami és vállalkozás keretében végzett tevékenység, amelynek megítélésében nem maga a szolgáltatás ténye, hanem a tevékenység tartalma a meghatározó. Bár lényegét tekintve biztonságszolgáltatás valósul meg, azt az állam szabályozhatja nem (mindig) a szolgáltatás elvei alapján is. A személy- és vagyonvédelmi tevékenység, magánnyomozói tevékenység szolgáltatás, ezt is külön jogszabály szabályozza. „E törvény célja, hogy - a közrend, a közbiztonság javítása, s ezek részeként a személy- és vagyonvédelem, a bűnmegelőzés hatékonyságának fokozása érdekében - erősítse a vállalkozás keretében végzett személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói szolgáltatás törvényességét, és további garanciát nyújtson a társadalom számára az e szolgáltatásokat igénybe vevők, illetve az e szolgáltatások gyakorlása során érintettek személyhez fűződő jogai, vagyoni érdekei sérthetetlenségére irányuló igényeinek érvényesítéséhez.”<sup>22</sup>

A rendvédelem, rendészet mellett egyre gyakrabban emlegetett tevékenység a biztonságvédelem. (Safety protection. )

„A ... biztonságvédelem jelentése magában foglalja mindazon intézkedéseket, tevékenységeket, amelyek valamilyen veszélytől, vagy

---

<sup>21</sup> EK SZ.=AZ EURÓPAI KÖZÖSSÉGET LÉTREHOZÓ SZERZŐDÉS EGYSÉGES SZERKEZETBE FOGLALT VÁLTOZATA, 16.cikk. (Róma, 1957. 03. 25, utóljára módosítva a 2003-as Csatlakozási Szerződés által) KONSZOLIDÁLT VÁLTOZAT (2004. MÁJUS 1.)

[www.univie.ac.at/RI/eur/20040401/HU\\_EC\\_Treaty\\_Vienna.pdf](http://www.univie.ac.at/RI/eur/20040401/HU_EC_Treaty_Vienna.pdf)

<sup>22</sup> 2005. évi CXXXIII. törvény a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól

bántódástól mentes, zavartalan állapotot, biztonságot, működőképességet, stabilitást és zavartalanságot hivatottak szavatolni.”<sup>23</sup>

A biztonságvédelem fogalma vállalkozás keretében végzett biztonságszolgáltatásként, szabályzattervezet formájában is megfogalmazásra került: „... a „polgári biztonságvédelem” körébe sorolja a foglalkozásszerűen folytatott, mások személyének, vagyonának biztonságát, védelmét szolgáló tevékenység-formákat (továbbiakban: polgári biztonságvédelmi tevékenység). Polgári biztonságvédelem alatt a vállalkozás keretein belül, illetve a vállalkozás keretein kívül végzett, jogszabályi kötelezettségből fakadó, de a közszolgálati, elsősorban a hatósági jogviszonyok körébe már nem illeszkedő, személy- és vagyonvédelmi tevékenység-formákat értjük.”<sup>24</sup> A komplex gondolkodás jegyében elgondolkodtató, hogy a „polgári biztonságvédelem” értelmezése kizárja-e a közszolgálat keretében végzett biztonságszolgáltatást? A civil biztonságszolgáltatást végzők egyre gyakrabban alkalmazzák a biztonságvédelem fogalmat rokonértelemben a szolgáltatásra.

Megítélésem szerint a szabályozás sajátosságaitól függetlenül a rendvédelmi/rendészeti szervek (is) integrált biztonsági rendszerben kooperatív, koordinatív módon szolgáltatnak, ami egyben önálló termék, a „biztonság valamely formája”, és egyben „bedolgoznak”, „beszállítanak” a belső biztonságához.

A biztonságszolgáltatás egy komplex cselekvés, folyamat, amelyet a biztonságot szolgáltató szerv (pl. rendvédelmi/rendészeti szerv) jogszabályok által meghatározott helyen, időben és módon, nem (mindig) közvetlen ellenszolgáltatás fejében nyújt a hely és idő szerint érintett környezetnek. Azaz a biztonság szereplőinek olyan tevékenysége, amelynek során a „biztonság fogyasztói” kapnak egy terméket, amelynek értékét tapasztalati úton határozzák meg. Az általános szolgáltatásokkal ellentétben a biztonság nem mindig a szolgáltatás pillanatában „fogyasztható”, hanem a preventív és közvetett jellege miatt attól eltérhet. Egy korábbi tevékenységi folyamat hatását is biztonságteremtő tényezőként lehet felfogni.

A biztonságszolgáltatás a hatósági tevékenység oldaláról nézve jogérvényesítő tevékenység, állami funkció, a biztonság többi szereplői oldaláról megközelítve, precízen kifejezhető szolgáltatás.<sup>25</sup>

<sup>23</sup> Szeifert Péter – Tass János: A biztonságvédelemről – Rendészeti Szemle 1994/2. 53-56. old.)

<sup>24</sup> TÉZISEK a foglalkozásszerűen végzett polgári biztonságvédelmi tevékenység és információgyűjtés, valamint a védelmi kötelezettség törvényi szabályozásának koncepciójáról, Összeállította: Dr. Borai Ákos, Személy-, Vagyonvédelmi és Magánnyomozói Szakmai Kamara honlapja, <http://teszt.szvmszk.hu/node/27> (2009.12.14-i letöltés)

<sup>25</sup> Teke András: Rendvédelmi stratégiai tervezés-biztonságsszolgáltatás-minőségügy Minőség és megbízhatóság HU ISSN 0580-4485 2008/3.sz. (142-153 old.)

A biztonságsszolgáltatás az általános szolgáltatásoktól eltérő sajátosságokat is mutat:

A biztonságot nemcsak a szolgáltatás időpontjában (pillanatában), hanem attól eltérő időben, hosszútávon, mint időzített, (tárolt) hatásmechanizmust is lehet értelmezni, hosszabb ideig önmaga hatását fenntartva is érvényesülhet, míg az általános szolgáltatásnál a megszűnés után ez nem értelmezhető. A biztonságsszolgáltatás, mint kifejezés már magában hordozza a paradoxont: olyan módon kell állandóságot garantálni, amely mód nem garantálja az állandóságot.

A szolgáltatás elválaszthatatlan a szolgáltatótól, azonban a biztonságnál az indirekt kapcsolat is releváns lehet. A szolgáltatás helyhez és időhöz kötött, a biztonságra ugyanez elmondható. A biztonságsszolgáltatás esetében is felmerül a szolgáltatás minőségének, egységes elvek szerinti megítélhetőségének garantálása. Az egységes megvalósításhoz pedig egységes megközelítés is szükséges. Példa erre, hogy Németországban 2002-ben bevezették a DIN 77200 szabványt, ami a biztonságsszolgáltatásokkal szembeni elvárásokat rögzíti. Hasonló törekvések hazánkban is elindultak, de sajátosan keverednek a magánbiztonsági, biztonságsszolgáltatói és hatósági érdekek. Magyarországon biztonságsszolgáltató vállalkozás rendelkezik különféle (pl. ISO) szabvánnyal, minősítéssel. Ezek a szolgáltatás garantált színvonalát biztosítják, de nem helyettesítik az egységes jogi szabályozást. A magyar biztonságsszolgáltatási jogi szabályozási környezet evolúciós útját járja, s bár komoly előrelépések történtek a rendszerváltozás óta, bizonyos érdek-összehangolási problémák még mindig akadnak.

### *Rendvédelem-identitásbeli kérdések*

A rendvédelmi szervek nevesítve<sup>26</sup> lettek. A rendvédelem fogalma azonban nem, tehát jelen esetben a tevékenységi és a feladatrendszer határai egyben a fogalomkeretet is meghatározzák. Quasi az a rendvédelem, amit a rendvédelmi szervek „csinálnak”. A 2073/2004. (IV. 15.) Kormányhatározat alapján készült „Rendvédelmi stratégia”-tervezet mellékletében a szerző által elkészített (azóta pontosított) fogalom jelzi a rendvédelmi megközelítés egyik módját.

<sup>26</sup> 2006. évi LVII. Törvény a központi államigazgatási szervekről, valamint a Kormány tagjai és az államtitkárok jogállásáról, 1.§. (5). Alapján a rendvédelmi szervek: a) a rendőrség, b) Hatályon kívül helyezte: 2007. évi XC. törvény 21. § (1) x). Hatálytalan: 2008. I. 1-től.

c) a polgári védelem, d) a vám- és pénzügyőrség, e) a büntetés-végrehajtási szervezet, f) az állami és hivatásos önkormányzati tűzoltóság, g) a polgári nemzetbiztonsági szolgálatok.

A rendvédelem: a rendvédelmi/közigazgatási szerveknek, hatóságoknak, állampolgári szerveződéseknek, azok tagjainak az általános rend, biztonság, nyugalom, közrend fenntartásával, a szellemi és anyagi környezet megóvásával összefüggő olyan koordinált tevékenysége, amely közvetve vagy közvetlenül kihat a társadalmi lét minden, a biztonságon alapuló területére, ezzel együtt az egyéni, a közösségi és társadalmi, hatósági érdekérvényesítésre.

A jogszabályok sok tekintetben nem fedik le egymást. A rendvédelem, rendészet és biztonságvédelem közti különbség és átfedés nem tisztázott. A három fogalomnak egyelőre – tudományos kezdeményezések és aktív társasági tevékenység ellenére – összerendezetlen a tudásanyaga, azaz nem került egységes rendszerbe mindaz az ismerethalmaz, ami a rendészetet/rendvédelmet/biztonságvédelmet valóban reprezentálja.

A fogalomzavar az elmúlt évtizedekben állandósult. Amiben közös a vélemény, az, hogy a rendvédelem-fogalom tükörfordítás eredménye (Ordnungschutz).

A rendvédelem vonatkozásában létezik tudományos társaság, a Szemere Bertalan Magyar Rendvédelem-történeti Tudományos Társaság. „A rendvédelemhez tartozónak tekintjük valamennyi állami és önkormányzati, a rendfenntartásra specializálódott fegyveres szervezetet. E testületek struktúráját, díszlokációját, feladataikat, működésüket, jogi meghatározottságukat, felszereltségüket, személyi állományuk képzési, szociális, gazdasági és erkölcsi helyzetét is a fogalom részének tartjuk. A fogalomkör integráns részének tekintjük továbbá ezen testületek vezetését, irányítását, szolgálati metodikáját, az együttműködést, továbbá a szimbólumrendszereiket.<sup>27</sup> Ehhez kapcsolódik egy másik megközelítés is. „... a rendvédelem-tudomány az általános hadtudomány által feltárt és rendezett ismeretanyagra is épít, miközben nem hagyhatja figyelmen kívül a vonatkozó állam- és jogtudományi tudásbázist sem.”<sup>28</sup>

Az alcímben jelzett identitásprobléma a gyakorlatban is markánsan jelentkezett, amikor 2004-ben rendvédelmi és biztonság stratégia kidolgozása kezdődött. A Magyar Köztársaság nemzeti biztonsági stratégiájáról szóló 2073/2004. (IV. 15.) Kormányhatározat alapján elkészült a „Magyar Köztársaság Rendvédelmi Stratégiája” című stratégiai dokumentum-tervezet. (A

<sup>27</sup> Szemere Bertalan Magyar Rendvédelem-történeti Tudományos Társaság honlapja. <http://old.mrszki.hu/SZBMRTT/SZBMRTT.html> (2010.02.23-i letöltés).

<sup>28</sup> Zachar József: Rendvédelem-tudomány? Rendvédelem-tudomány! Gondolatok egy új tudományág elméleti alapjairól, fogalmáról, rendszertani helyéről, Rendőrtiszti Főiskola, Rendvédelmi Füzetek 2002/28. Budapest, 2002.

kidolgozási határidőt követően 2007 végéig nem született döntés az elfogadásáról.) Ezzel párhuzamosan a 1076/2004. (VII. 22.) Kormányhatározat az Európa Terv (2007-2013) kidolgozásának tartalmi és szervezeti kereteiről - című jogszabály alapján „Biztonság stratégiát” kellett volna készíteni 2005. szeptember 30-ig vagy december 31-ig, összhangban más dokumentumokkal. (A vitaanyag ez esetben is elkészült.) A rendvédelmi stratégia fokozatosan „átalakult” rendészetivé, a biztonság stratégia hallgatás tárgyává vált. A 2006. szeptember-októberi fővárosi demonstrációkkal, utcai rendezavarásokkal és rendfenntartó intézkedésekkel kapcsolatos eseményekről készült vizsgálati jelentés alapján végrehajtandó feladatokról szóló 1013/2007. (III. 13.) Korm. határozat 4. pontja alapján a rendőrség tudományos testülete kimunkálásában egy „rendészeti stratégia” mint „alágazati” stratégiai dokumentum, készült, leszűkítve az IRM alárendeltségében lévő egyes szervezetekre.

Felmerül a kérdés, hogy a rendvédelem miként értelmezendő? Hogyan viszonyul a biztonsághoz és hogyan hat az életminőségre, milyen kapcsolódási pontjai vannak a biztonságsszolgáltatással?

Az Európai Unió biztonsági érdekei – a 2003. évi európai biztonsági stratégiában azonosított kihívásokon túlmenően – polgárainak és érdekeinek a határain belül és kívül történő védelmét, szomszédságának biztonságát, külső határainak és kritikus fontosságú infrastruktúráinak védelmét, számítógépes biztonságának javítását, energiaellátásának és tengeri útvonalainak biztonságát, világűrbe telepített eszközeinek védelmét, valamint az éghajlatváltozás következményeivel szembeni védelmet foglalják magukban. Ez a rendvédelem gondolatkörébe jól illeszthető. Nemrég került elfogadásra a stockholmi program<sup>29</sup>, ebben az Európai Unió Tanácsa megerősíti, hogy elsődleges fontosságot biztosít a szabadságon, a biztonságon és a jog érvényesülésén alapuló térség (SZBJT) kialakításának. Ebben a térségben az európai közösség tagjaként kell a magyar nemzeti biztonsági, rendvédelmi/rendészeti rendszert is működtetni és e keretek közt kellett (hágai program) és kellene (stockholmi program) a biztonság-rendvédelmi tevékenység stratégiai illesztését, pozicionálását megvalósítani. A stockholmi program keretében készül Az Európai Unió belső biztonsági stratégiája: „Az európai biztonsági modell felé”<sup>30</sup> című dokumentum, amely a biztonság dimenzióinak komplex megközelítését erősíti, ennek pedig tükröződnie kell(ene) a nemzeti biztonsági és rendvédelmi koncepciókban is.

<sup>29</sup> A stockholmi program – A polgárokat szolgáló és védő, nyitott és biztonságos Európa. Az Európai Unió Tanácsa, Brüsszel, 2009.12.08, 17024/1/09. REV1 (hu)

<sup>30</sup> Az Európai Unió belső biztonsági stratégiája: „Az európai biztonsági modell felé” (Tervezet) AZ EURÓPAI UNIÓ TANÁCSA, Brüsszel, 2010. február 23. (24.02), 5842/2/10. REV 2



A rendvédelem helyét és szerepét a komplex biztonság rendszerében lenne célszerű elhelyezni. Az egyoldalú, preconcepcionális körülhatárolás helyett a teljes körűsége lenne célszerű törekedni. Ennek javasolt szempontjai és sorrendje: 1. tevékenység-működés, 2. forrásbiztosítás, 3. belső kapcsolati alrendszer, 4. külső kapcsolati alrendszer, 5. környezeti illesztés-elégedettség, 6. alkalmazott technika-technológia, 7-8. management-rendszerek (vezetés-irányítás, szakirányítás, tervezés-fejlesztés, változtatás-management, innováció, minőség), 9. szabályozás rendje (elvárás-elégedettség), 10. szervezeti-intézményi alrendszer (HR). A fentiek szerinti megközelítés egyben szemléleti váltást is eredményezhetne és így könnyebben a „helyükre kerülnének” a dolgok.

*Befejezés helyett... hogyan tovább?*

A kiindulás egy egyszerű tény, amiről sokan elfeledkeznek: az európai polgár fogalom tartalommal való megtöltése és ennek tükröztetése a biztonsági, rendvédelmi, biztonságsszolgáltatási koncepciókban. A kulcsszó az életminőség. Az EU a szabadság, a biztonság és a jog érvényesülésének egységes térségét kívánja létrehozni határain belül. Az európai polgároknak bárhol az Európai Unióban egyformán biztonságban kell érezniük magukat, és egyforma jogokat kell élvezniük. Tehát a tagállamok nemzeti általános politikáját és szakpolitikáit ennek megfelelően kellene „áthangolni”.

Magyarországon az EU-gyakorlattól eltérően nem hatékonyan működik a szakpolitikák gyakorlata, a nemzeti szintű kérdések nemzeti politikai konszenzusa nem mindig biztosított, és annak szakmai megalapozása nem hatékony és a tervezési távlatok is az aktuálpolitikát erősítik.

A biztonság, rendvédelem terén a globalizációs hatások, a megváltozott társadalmi viszonyok egyfajta standardizációs folyamatot prognosztizálnak. Nem véletlen az EU által ajánlott The Best Practice intézménye sem. Magyarországon a rendszerváltozást követően a kialakult társadalmi, tulajdon és szociális viszonyok kezelése nem a komplexitás, a funkcionális horizontalitás, a jövőtervezés és a stratégiai pozicionálás jegyében történt, így a biztonsági, rendészeti intézmény és tevékenységrendszerben, a szabályozás reformjában sem jelentek meg a hatékonyságot garantáló elemek.

A biztonság társadalmasítása már nem odázható el. A tulajdon és érdekviszonyok újabb és újabb érintettet, szereplőt azonosítanak, amelyek integrálása a meglévő rendszerbe elengedhetetlen. És a leglényegesebb, hogy a meglévő rendszert is fejleszteni kell. A sokszereplős rendszerekben felértékelődik a koordináló rendszerelem szerepe, fel kell vállalni a szakirányítás feladatát is, ami azt jelenti, hogy előbb vagy utóbb a nemzeti biztonsági és

rendészeti szabványok meg fognak jelenni, az állami intézményi és tevékenységi szektor mellett helyet kér a magánbiztonsági és a közösségi biztonsági rendvédelmi/rendészeti érdekérvényesítés is.

Az EU szakpolitikái megfelelő irányokat jelöltek ki. A termékek/szolgáltatások értékét meghatározza a szolgáltatástartalom. A szolgáltatások rendezetlensége, szervezetlensége, alacsony színvonala közvetlenül is kihat a gazdasági teljesítőképességre, az arány megítélésére, a veszélyek kezelésére. A biztonság vonatkozásában, pedig elvárás lenne az állandóság, a kiszámíthatóság, tervezhetőség és a folyamatos javítási filozófia érvényesülése.

A biztonságsszolgáltatás minősége, kultúrája, a vele kapcsolatos elégedettség direkt módon kihat a rendvédelem egészének megítélésére is. A szolgáltatás piaci megközelítése felveti a helyettesíthetőség kérdését is. Mivel a biztonság szereplői között lényegi átrendeződés indult meg korábbi határvonalak elmosódásával, az állami szféra mind több biztonsági tevékenységet „átenged” a nem állami szereplőknek, ezzel mintegy piacot nyit előttük. A biztonsági piac az EU-csatlakozással tovább bővült, ami vélhetően a minőség javulását eredményezi, minden esetre a versenynek teret adott. A németországi Jörg Ziercke, a Schleswig-Holsteini BM igazgatója egy konferencián megjegyezte: „A magánszféra bizonyos feladatokat ugyanolyan jól el tud látni, de olcsóbban.” Ebben visszatükröződik a marketing szemlélet: a piacon az boldogul, aki legalább ugyan olyan minőséget olcsóbban állít elő, vagy az általa nyújtott szolgáltatás egyedi, mással nem helyettesíthető.

A magántulajdonhoz, annak megvédéshez fűződő érdekek fokozott érvényesítési igénye ezzel párhuzamosan van jelen. Ezt katalizálja az a tény, hogy a magán biztonsági üzletág ugyanakkor azzal az előnnyel rendelkezik, szemben a rendőri/rendvédelmi standard szolgáltatásokkal, hogy itt a legmodernebb védő és riasztó technikák alkalmazásával egyéni biztonsági megoldásokat, különböző szakképzettségű személyezettel, a megbízó igényei szerint kínálnak.<sup>31</sup>

A szolgáltató társadalom gondolata kiegészül az információs, sőt e-társadalom fogalmával, ami pedig feltételezi, hogy a társadalmi szereposztást biztonsági téren is újra kell gondolni.

Leegyszerűsítve: a rendőr ne foglalkozzon olyan ügyekkel, ami az integrált biztonság sérelme nélkül más személy, vagy szervezet által törvényesen és olcsóbban, hatékonyabban, s főleg bizalomvesztés nélkül megvalósulhat, s

<sup>31</sup> Rolf Rainer Jaeger: Magán biztonsági üzletág, partner a bűnüldözés eseteiben, Kriminalistik 2002. decemberi szám

fordítva is, a nem hatósági funkcióval rendelkező személy, szervezet csak a kompetenciájába tartozó feladatot lássa el, ne akarjon rendőr lenni.

Ehhez először is az állami/hatósági tevékenység értékelemzésen alapuló felülvizsgálata lenne szükséges. (Azt végzik-e, ami a funkciójuk? Lehet-e ezt a tevékenységet olcsóbban, de ugyanilyen jól végezni? Ha nem, akkor ugyanennyiért, de jobban?)<sup>32</sup>

Az egyedi szervezeti vizsgálatok mellett az összevetésre is szükség van (lásd fent javasolt módszertan). A párhuzamosságok és átfedések kiküszöbölése a hatékonyságon túl erősen költségvetés-kímélő hatású is. Az elv alapját célszerű abban keresni, hogy a rendészeti tevékenységet a magánszféra nem képes teljes körűen helyettesíteni, de azt hatékonyan képes támogatni.

Az állam nem vonulhat ki a biztonságból, de nem is monopolizálhatja azt. A tulajdonviszonyok generális átrendeződése az érdek, érték és szemlélet olyan számú változásával járt, amit csak állami érdekekre hivatkozva már nem lehet kezelni.

A biztonság színvonala, mértéke nem a szereplők személyétől, nemzeti hovatartozásától, hanem a szolgáltatás rendszer-kompatibilitásától függ. A rendszer pedig akkor működik megbízhatóan, ha az elemei a rendszer-folyamatokban betöltik szerepüket. Ez vonatkozik a biztonság, a rendvédelem, a biztonságsszolgáltatás szereplőire is.

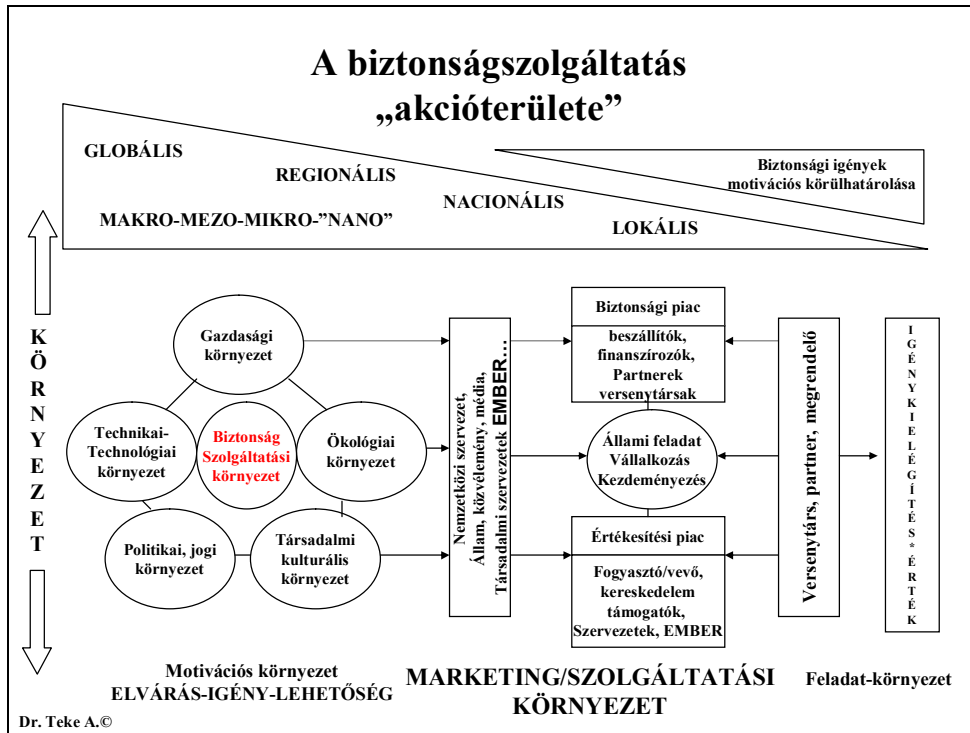
Az Európai Unió alapjogi Chartája alapján mindenkinek joga van az élethez, a szabadsághoz és a biztonsághoz.<sup>33</sup> A változások a szemlélet módosulását is igénylik, ami az emberi értékek új megoldásokkal, eszközökkel, módszerekkel való védelmét vetíti előre. A minőségi alapoknál az életminőséget kell első helyen említeni<sup>34</sup>. Az állampolgárok esetében ez a szubjektív biztonságot jelenti. Bármennyire is rosszul hangzik, hogy az állampolgárt nem érdekli, hogy pl. hány órában végeztek biztonságsszolgáltató tevékenységet, hány térfigyelő kamera működik, stb., ha nem érzi magát biztonságos környezetben. A biztonságsszolgáltatás minősége egyben az életminőség egyik fokmérője is. S ez nagymértékben meghatározza a biztonság, a rendvédelem megítélését... a spirál működik. Természetesen ehhez tisztázni kellene, hogy miről is van szó?

---

<sup>32</sup> Dr. Lenkey Mihály: Értékelemzés, Közgazdasági Továbbképző Intézet 1982.

<sup>33</sup> Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozata 3.cikk., [http://www.europol.hu.int/charta/pdf/text\\_en.pdf](http://www.europol.hu.int/charta/pdf/text_en.pdf).

<sup>34</sup> Teke András: Rendvédelmi stratégiai tervezés-biztonságsszolgáltatás-minőségügy, Minőség és megbízhatóság, 2008/3. sz. (142-153 old.)



### A biztonságsgszolgáltatás lehetséges célcsoportjai

Célcsoportok		Szolgáltatásra vonatkoztatott igények, elvárások példái
Környezeti/társadalmi „terep”	Kiemelt cél/alcsoportok	
<b>Biztonsági piac</b>	Fogyasztók /vevők/felhasználók	- ár-teljesítmény viszony -környezet-kompatibilis termékek
	Kereskedelem/szolgáltatók	- Értékesítés-támogatás
	Közvetítők/Szállítók	- Hosszú távú stabil kapcsolatok
	Versenytársak/partnerek	- indirekt igények, standardok definiálása
<b>Társadalom Tágabb/szűkebb Környezet</b>	Szövetségek	-Környezet-kompatibilitási, szakmai, -etikai elvárások,
	Civil kezdeményezések	-Környezet-kompatibilitási elvárások
	Média	- a közvélemény megítélésének artikulálása
	Helyi közvélemény	-Közvetlen kapcsolat, elérhetőség, -rendelkezésre állás támogatás
<b>Politikai-jogi környezet</b>	Törvényhozók	-Jogi szabályozás, tilalmak, támogatás, ösztönzés
	Politikai pártok	- cselekvési elvárások, irányok
	Érdekképviselő /NGO/kezdeményezések	- egyetértési jogok biztosítása, felvetések
	Érdekképviselő /NGO/kezdeményezések	- egyetértési jogok biztosítása, felvetések

<b>BIZTONSÁGSZOLGÁLTATÁS POZICIONÁLÁSA</b>		
<b>Orientáció</b>	<b>Alapkoncepció</b>	<b>Probléma-megközelítés</b>
<b>HELYETTESSÉG</b> Szolgáltató- és termék-vonatkozású megközelítés	<b>A fizikai-műszaki hasonlóság koncepciója.</b>	Ez magába foglal minden olyan terméket, technológiát, megjelenése, és műszaki kialakítása alapján megegyezik.
	A kereszt-költségrugalmasság koncepciója	Ez magába foglal minden olyan terméket, amelyik magas kereszt-költségrugalmasságot mutat fel.
	A gazdasági tervezés alapú koncepció	Ez magába foglal minden olyan terméket, amit a szolgáltató/értékesítő értékesítése tervezésekor figyelembe vesz.
	<b>A szubjektív hasonlóság koncepciója</b>	Ez magába foglal minden olyan terméket, ami ugyanazt az alapszükségletet, ill. ugyanazt a funkciót elégíti ki.
<b>Kereslet-orientált megközelítés</b>	<b>A szubjektív helyettesíthetőség koncepciója</b>	Ez magába foglal minden olyan terméket, amit a felhasználó szubjektíve kicserélhetőnek tekint.
	<b>Használati helyettesíthetőség koncepciója.</b>	Ez magába foglal minden olyan terméket, ami a felhasználónak egy meghatározott használati szituációban ugyanazt az eredményt nyújtja.
	Vásárlói magatartás alapú koncepció	Ez magába foglal minden olyan terméket, amit a reális vásárlói-használói magatartás alapján helyettesítőként jellemezhető.
	A vevőtípus differenciálásán alapuló koncepció.	Ez magába foglal minden olyan terméket, amelyeket ugyanaz a vevő vásárol.
<b>HELYETTESSÉG</b>		<b>EREDMÉNY * HATÁS</b>

Dr.Teke A.©