

Zséger Barbara  
(igazgató, Áldozatsegítő Szolgálat)

## Az áldozatsegítő szolgálat elmúlt négyévi működésének áttekintése, értékelése<sup>24</sup>

1. Az ismertté vált természetes személy sértettek hány százalékát értük el 2009-ben?

6. táblázat: A segítségnyújtások száma 2006-2009.

	2006	2007	2008	2009
Tájékoztatás	4765 (55 % az összes segítségnyújtáson belül)	3802 (33 % az összes segítségnyújtáson belül)	4359 (33 % az összes segítségnyújtáson belül)	8546 (37 % az összes segítségnyújtáson belül)
Szolgáltatások	3526 (40 % az összes segítségnyújtáson belül)	7288 (63 % az összes segítségnyújtáson belül)	8536 (64 % az összes segítségnyújtáson belül)	13904 (61 % az összes segítségnyújtáson belül)
érdekérvényesítés elősegítése	13% (a szolgáltatásokon belül)	8 %	30 %	6763(48,6 %)
szakjogászai segítségnyújtás	8,6 %	5 %	6 %	772 (5,5 %)
azonnali pénzügyi segély	77 %	86 %	64 %	6369(45,8 %)
Kárenyhítés	458 (5 % az összes segítségnyújtáson belül)	411 (4 % az összes segítségnyújtáson belül)	359 (3 % az összes segítségnyújtáson belül)	501 (2 % az összes segítségnyújtáson belül)
Összesen	8749	11501	13254	22951

<sup>24</sup> Kerezsi Klára és Kó József hatékonyság-vizsgálatának tapasztalatai alapján (2006 második félévének és 2007 első félévének adatait dolgozták fel. Ez egy teljes év, a szolgálat indulása után annyi idővel, hogy a problémák már körvonalazódtak)

Az ENYÜBS 2009. évi adatai alapján 2009-ben 213.661 volt az ismertté vált természetes személy sértettek száma. Az áldozatsegítő szolgálat 19.500 áldozat érdekében járt el, összesen 22.951 esetben nyújtott segítséget Országos átlagban az ismertté vált természetes személy sértettek 9 %-ának nyújtott valamilyen formában segítséget. (2006 – 4 %) (6. táblázat)

## **2. Mire van szüksége a bűncselekmény áldozatának? – szükségletek**

- a) Fizikai védelem, biztonság (bűnmegelőzési tanácsadás, biztonságos lakhatás)
- b) Információ a büntetőeljárás teljes tartama alatt – feljelentésről, támogatásokról, be. menetéről, lehetséges kimenetéről, jogok, kötelezettségek, megjelenés szükségessége, ezzel kapcsolatos praktikus információk
- c) Részvétel az eljárásban, nem csak információ róla (mediáció)
- d) Érzelmi támogatás, együttérzés (ventilláció, megnyugtató, problémák feltárása, rendezése)
- e) Helyreállítás (erőszakos bűncselekmények áldozatainak 2/3-a), kárpótlás (vagyon elleni bűncselekmények áldozatainak 85 %-a)
- f) Esetkezelés (bűncselekménnyel kapcsolatos problémák rendezése, szociális támogatás, ügyintézéshez segítségnyújtás)
- g) Krízisintervenció
- h) Anyagi segítségnyújtás.

## **3. A hatékonyságvizsgálatban megfogalmazott kritikák**

### **3.1. Pszichikai, mentális segítségnyújtás hiánya**

A bűncselekmények áldozatainak segítéséről és az állami kárenyhítésről szóló 2005. évi CXXXV. Törvény (továbbiakban: Ást.) által felvállalt feladatok: tájékoztatás, információadás, esetkezelés, jogi segítségnyújtás, anyagi támogatás krízissegély formájában, kárenyhítés.

Pszichológiai segítségnyújtás már a jogalkotás során sem képezte az áldozatsegítő szolgálat által kiemelten ellátandó feladatok részét (nem is alkalmazhattunk pszichológust, csak jogászokat).

A hatékonyságvizsgálat szerint, akik a szolgálathoz fordulnak, kevésbé rendelkeznek megtartó erejű közösségi kapcsolatokkal, és pszichés problémákkal, életvezetési gondokkal küzdenek.

A Szolgálat működésének első négy éve alatt nyilvánvalóvá vált, hogy a pszichológiai segítségnyújtás nem nélkülözhető a szolgáltatások sorából. A családon belüli erőszak áldozatai, a zaklatás, a személy elleni erőszakos bűncselekmények áldozatai ezt igénylik. Ezekben az esetekben vagy kizárólag ezt igénylik az áldozatok (zaklatás), vagy fokozottan szükségük van rá (erőszakos bűncselekmények, családon belüli erőszak).

A hatástanulmány szerint ez két módon orvosolható. Egyrészt a szolgálat információt adhat az elérhető ilyen jellegű ellátásokról, segít hozzájutni az információhoz, valamint az áldozatsegítők képzése, „érzékenyítése” révén. Jelenleg tehát a gyakorlatban ezt a megoldást használjuk országszerte. A képzés megvalósul és folyamatos szupervízióra törekszünk. Az ellátórendszerrel való kapcsolat kiépült, de megyéenként nagyon változó az, hogy milyen ellátási formák érhetőek el. Az átirányítás (névre szóló, időponttal) az esetek egy részében nem eredményes, nem megy el az áldozat

Másik megoldás lehet pszichológus alkalmazása. 2008 végén kísérleti projektbe kezdett a Szolgálat a főváros területén, amelynek célja, hogy megtaláljuk annak a formáját, hogyan illeszthető a szolgálat segítségnyújtási rendszerébe a pszichológus munkája. Így heti egy nap, illetve heti fél nap időtartamban klinikai szakpszichológus dolgozik a Fővárosi Igazságügyi Hivatalnál, aki a folyamat elején közösen fogadta az áldozatokat az áldozatsegítő szakemberekkel, majd a kölcsönös tanulási időszak (pszichológus megismeri a szolgálat eljárását, a kapcsolatokat, a támogatási lehetőségeket; az áldozatsegítők pedig megtanulják felismerni a trauma jeleit, azt, hogy mikor van szükség krízisintervencióra, hogyan lehet ezt eredményesen felajánlani) lezárultával áttért a helyben és azonnal nyújtott krízisintervenciós munkára.

Krízisintervencióról van szó: olyan pszichikai segítségnyújtási formáról, amely során a segítő a problémára, az áldozat problémamegoldó képességére koncentrál és az egyensúlyi állapot visszaállítását célozza. Célja a feszültségcsökkentés, az érzelmi biztonság légkörének megteremtése, ventillációs lehetőség, a probléma tárgyilagos megfogalmazása, a valóság elfogadtatása, a megoldáshoz vezető lépések közös megkeresése, és az áldozat ezek irányába történő elmozdítása. Minderre azonnal, a krízis

bekövetkeztével kell, hogy sor kerüljön és annak fennállásáig tart, szükség esetén a kompetencia határok tiszteletben tartása mellett a feladat átadásával zárulhat. A krízisintervenciós ellátás időben behatárolt folyamat, maximum 6-7 találkozást tesz lehetővé, a krízis fennállása alatt. Ennek oka, hogy a krízisállapotban kialakuló hatalmas belső feszültség csak meghatározott ideig – néhány hétig – viselhető el, ezután egy új egyensúlyi állapot alakul ki.

Eredményeink szerint ezek szükségesek és beilleszthetők. Nagyobb részt az erőszakos bűncselekmények áldozatait, családon belüli erőszak áldozatait, zaklatás áldozatait kérték, de volt példa vagyoni elleni bűncselekmény sértettjére is. Jelenleg heti egy napot dolgozik a pszichológus, de két hétre előre tele van előjegyzéssel, tehát heti két teljes napot biztosan kitöltene azt ezt igénybe venni kívánó áldozatok.

### 3.2. Érdekérvényesítés elősegítésének jobb kihasználása, egyszerűbb eljárás, valamint az iratok pótlásának ingyenessége a szolgálat segítségével

A szolgáltatások összetételének teljes átalakulása figyelhető meg. 2006-ban a szolgáltatások 77 százalékát az azonnali pénzügyi segély jelentette, az érdekérvényesítés elősegítése csak 13 százalékban volt jelen.

2009-ben viszont a szolgáltatásoknak már csak 45 százaléka irányult azonnali pénzügyi segélyre és az érdekérvényesítés elősegítése szolgáltatás meghaladta ezt a számot (49 százalék).

Mit tudunk ennek keretében nyújtani és hogyan? 2009-ben az Ást. változása folytán jelentősen egyszerűsödött az érdekérvényesítés elősegítésével kapcsolatos eljárás. Az Ást. 2009. október 1-jétől nem írja elő, hogy az érdekérvényesítés elősegítése iránti kérelmet kérelemnyomtatványon kell előterjeszteni, nem szab időbeni határt sem, és a Szolgálatnak nem kell döntést hozni erről a szolgáltatástípusról. Az érdekérvényesítés elősegítésével kapcsolatos eljárások formai és időbeni határainak megszüntetésével a törvénymódosítás célja az volt, hogy a Szolgálat e segítségnyújtási forma biztosítása során rugalmasan tudjon igazodni az áldozatok helyzetéhez, a bűncselekmények okozta problémák sokszínűségéhez. A módosítással jelentősen csökkent nemcsak a Szolgálatra, hanem az áldozatokra nehezedő adminisztrációs teher is. Mindez összhangban van az áldozatsegítés céljaival, nevezetesen a bűncselekmények okozta, az élet bármely területén jelentkező problémák rendezésének követelményével, a gyors beavatkozás szükségességével és az áldozatok

igényeihez igazodó rugalmas segítségnyújtási lehetőség felajánlásának elvárásával.

Iratok pótlása érdekében együttműködési megállapodást kötöttünk a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala Okmányfelügyeleti és Ellenőrzési Főosztályával. Áldozati státusz igazolását a költségmentesség elbírálásánál figyelembe veszik, ez bevált, működő gyakorlat azóta.

Megpróbáljuk a segítséget további tartalommal kitölteni. Nagyon nagy hangsúlyt fektettünk arra, hogy az információátadás mellett egyre fontosabb legyen maga az esetkezelés, az ügyek intézésébe való bekapcsolódás. Legfontosabb a szociális és a büntetőeljárással kapcsolatos problémák rendezése. Még egy változás: a jogi segítségnyújtás is nagyobb hangsúlyt kapott, a Jogi Segítségnyújtó Szolgálathoz csak abban az esetben kerül az áldozta, ha kifejezetten ügyvédi közreműködésre van szüksége. Lehetőségek vannak még ebben: szeretnénk egy olyan rendszert is kiépíteni, vagy legalább kipróbálni, amelyik azt vállalja fel, hogy a büntetőeljárás során nyújt személyes jelenléttel támogatás (tárgyaló terem megtekintése, elkísérés), de ennek jelenleg létszámbeli korlátai vannak.

### 3.3. Azonnali pénzügyi segéllyel kapcsolatos problémák

A hatékonyságvizsgálat szerint az alábbi csoportok fordulnak a szolgálathoz. Városi, nő, idős, inaktív, országos átlagnál kedvezőtlenebb anyagi körülmények között élő, szociálisan rászoruló. A hatékonyságvizsgálat szerint az azonnali pénzügyi segély szociális ellátás.

### 7. táblázat: Azonnali pénzügyi segély 2006-2009.

	2006.	2007.	2008.	2009.
<b>Azonnali pénzügyi segély címén kifizetett összegek</b>	76,5 millió forint	171 millió forint	141,5 millió forint	146,7 millió forint
<b>Határozatok száma</b>	2.281 határozat	5.588 határozat	4.356 határozat	5.005 határozat

A felmerülő problémának két megoldása lehetséges a jelenlegi jogszabályi keretek között

Egyrészt a krízis értelmezése szigorúbb, ezt a következők támasztják alá:

- csökkent az azonnali pénzügyi segély címén kifizetett összeg,
- úgy, hogy közben abszolút értékben nőtt az esetek száma,
- tehát az egy kérelemre kifizetett segélyek összege csökkent (2007-ben a felső értékhatár körüli összegek voltak a legmagasabb arányban, 2008-ban már 30 ezer forint alatt volt, 2009: 10 és 20 ezer forint között állapítottak meg legnagyobb arányban azonnali pénzügyi segélyt)
- (a fő elutasítási ok: nincs krízishelyzet)

Másrészt a szociális ellátórendszer használatával megoldani a problémák egy részét: minden évben élelmezési célra fizettük ki majdnem az azonnali pénzügyi segély felét.

Az azonnali pénzügyi segély nem szociális alapon adható ellátás, nem függ az áldozat általános jövedelmi helyzetétől, a bűncselekményt megelőzően is fennálló megelőzési gondjaitól. Megállapításánál a bűncselekmény okozta krízishelyzetet kell figyelembe venni. Az élelmezési és lakhatási költségekre kifizetett azonnali pénzügyi segélyek magas aránya azonban a korábbi évekhez hasonlóan – az áldozatsegítők gyakorlati tapasztalataival egybevágóan – azt mutatja, hogy az azonnali pénzügyi segélyek egy részénél nehéz elhatárolni a szociális és az áldozatsegítő funkciót. Abban az esetben, ha igen rossz anyagi körülmények között élő emberek válnak bűncselekmény áldozatává, és emiatt az alapvető létfenntartási szükségleteiket sem tudják kielégíteni, a Szolgálat ezzel a támogatási formával van a segítségükre. Ugyanakkor ezek azok az esetek, amikor felmerül a szociális ellátórendszer bevonásának a szükségessége is, amely általában az anyagi források szűkössége miatt nem jár eredménnyel. Ennek a problémának a Szolgálat hatáskörében való megoldása miatt folyamatosan keressük azokat a természetbeni, illetve együttműködésekben alapuló segítségnyújtási formákat, amelyek segítségével megelőzhető az áldozatsegítés határain részben átnyúló azonnali pénzügyi segélyek megállapítása.

A hatékonyságvizsgálat két további javaslatot fogalmazott meg.

Egyrészt, hogy a méltányosságra legyen lehetőség, a szolgálat térhessen el az Ást. által előírt jogszabályi feltételektől a támogatásokról szóló döntés során. Oka, hogy az egész rendszer a társadalmi szolidaritáson és méltányosságon alapszik, és nem az állam alkotmányos kötelezettségén, tehát széles az állam mérlegelési joga (teherbíró képesség, összehangolás más

kártérítő és támogató intézményekkel). További szempont, hogy az európai rendszerekben sem automatikus jog, hanem feltételekhez kötött

Másrészt, hogy a csalás kerüljön be a kárenyhítésre okot adó bűncselekmények közé: a vagyon elleni bűncselekmények esetén nagyon nagy az igény a kár megtérülésére, amivel naponta szembesülünk, de csak egy vagyon elleni bűncselekménynek a rendszerbe való beengedése nem járható út. Pozitív diszkrimináció esetén is egyelően kell a szempontokat mérlegelni, tehát nem választható ki csak egy vagyon elleni bűncselekmény.

### 3.4. Erőszakos bűncselekmények áldozatainak elérése

A bűncselekmények megoszlása a „szolgáltatások” esetében az alábbiak szerint alakult. Az összes 12.015 bűncselekmény 86,55 % volt vagyon elleni bűncselekmény, az ENYÜBS 64 %-ával szemben. Az összes ismertté vált cselekmény 6,1%-a volt személy elleni, az általunk érintett eseteknél ez 4,1% volt. 1,1% volt a közlekedési bűncselekmények aránya (szemben a 4,5%-kal) és 1,2% a házassági, a család és a nemi erkölcs elleni (szemben az 1,7%-kal). A cselekmények 6%-a volt közrend elleni, míg az ENYÜBS adatoknál 17% szerepel.

A kárenyhítésben 43% volt a személy elleni bűncselekmény, 4% az erőszakos szexuális bűncselekmények aránya és 48% a vagyon elleni bűncselekmények aránya. Utóbbiak közül a legtöbb lopás és rablás, de ezek közül például a rablás, zsarolás jogosít kárenyhítésre. 35 % volt az olyan vagyon elleni bűncselekmények aránya, amelyek esetén szóba sem jöhet a kárenyhítés. A lopás olyan vagyon elleni bűncselekmény, amelyből hiányzik a személy ellen irányuló erőszakos elem, ezért állami kárenyhítésre nem jogosít.

Az alábbiakban bemutatok egy kísérleti projektet, amely az erőszakos bűncselekmények áldozatainak elérése céljából zajlott.

A hatályos szabályozás szerint az Ást. és a végrehajtási rendeletek két formáját szabályozzák annak, hogy az áldozatok milyen módon szerezhettek tudomást az Áldozatsegítő Szolgálat által nyújtott segítség lehetőségéről. Ennek megfelelően az IRM rendelet szerint a rendőrség minden sértettet tájékoztat, valamint az Ást. 9. § (2) bekezdése szerint, ha az Áldozatsegítő Szolgálat természetes személy áldozattá válásáról szerez tudomást, írásban tájékoztatja az ügyfelet.

Az Áldozatsegítő Szolgálat három éves gyakorlata során az áldozatok az esetek nagy részében a rendőri tájékoztatás után keresték meg a szolgálatot.

Ennek a rendszernek előnye, hogy a tájékoztatást abban a pillanatban kapja az áldozat, amikor bűncselekmény érte, tehát fogékony az információra, másrészt minden áldozathoz eljut az információ. Ugyanakkor a fent leírt gyakorlatnak hátrányai is vannak. Könnyen kimaradhatnak a segítségnyújtásból azok az áldozatok, akiknek súlyos bűncselekmény után nagy szüksége lenne a támogatásra, de nincsenek olyan pszichés állapotban, hogy felkeressék a Szolgálatot és így az erősebb támogatást igénylők a fent leírt rendszerben nem élveznek előnyt.

Erre tekintettel 2009. szeptember 1-jétől az Áldozatsegítő Szolgálat az ORFK-val szoros együttműködésben egy kísérleti programba kezdett, amelynek célja az volt, hogy a súlyos bűncselekmények áldozatait az, áldozatsegítő szolgálat hatékonyabban érhesse el. A kísérleti program négy hónapon keresztül tartott, és a fővároson kívül Békés és Vas megyét érintette. Az ORFK-val kötött megállapodás értelmében egy előre meghatározott bűncselekményi körben (emberölés, erős felindulásban elkövetett emberölés, testi sértés, emberrablás, emberkereskedelem, erőszakos közöszlenség, szemérem elleni erőszak, kiskorú veszélyeztetése, zaklatás) a feljelentés megtételekor az áldozat nyilatkozik arról, hogy kiadhatók-e a személyes adatai az Áldozatsegítő Szolgálatnak segítségnyújtás céljából. Beleegyező nyilatkozat esetén a rendőrség továbbítja az áldozat elérhetőségét a Szolgálatnak, amelynek munkatársa telefonon, személyesen, vagy levélben tájékoztatja az áldozatot az áldozatsegítés lehetőségéről.

Eredményeink az alábbiak voltak. Összesen 750 bűncselekményből 350 esetben került kitöltésre a nyilatkozat, kevesebb, mint a fele esetben. Budapesten 391 cselekményből 120 nyilatkozat született (kevesebb, mint 1/3-a), ebből 90 hozzájáruló. Békés megyében 245 bűncselekményből 171 nyilatkozat született, és abból 35 hozzájáruló, Vas megyében pedig 121 bűncselekményből 56 nyilatkozat, amelyből 34 hozzájáruló.

A hozzájárulás esetén elmondható, hogy:

- Gyorsan (1 héten belül a bűncselekményhez képest),
- Általában valamilyen személyesebb módon (telefon, a legritkább esetben levélben)
- Esetek fele zaklatás, negyede testi sértés volt,
- Fele lelki sérelemről számolt be és ilyen típusú segítséget igényelt, negyede testi sérelem volt,

- Vagyoni igények elhanyagolható arányban jelentek meg,
- Érdekérvényesítés, pszichológus és jogi segítségnyújtás jelentek meg,
- Első interjúra minden esetben sor került.

RENDESZETI STRATÉGIÁK