

**AZ ÁLDOZATSEGÍTŐ SZOLGÁLAT HATÉKONYSÁG-
VIZSGÁLATA**

MÁSODIK SZAKASZ

ÖSSZEFOGLALÓ JELENTÉS

Készítette:

**Kerecsi Klára
Kó József**

**2008.
Budapest**

Tartalomjegyzék

Az Áldozatsegítő Szolgálat hatékonyságvizsgálata	3
I. Bevezetés.....	3
II. A hatékonyság dimenziói	5
III. Kutatások és hatékonyságvizsgálatok	7
3.1. Az áldozatok szükségletei	7
3.2. A szolgáltatás formái	16
3.3. A nyújtott szolgáltatások.....	17
3.4. A szolgáltató értékelésének szempontjai.....	18
IV. A hazai áldozatsegítő szolgálat tevékenységének összefoglalása.....	19
V. Az empirikus vizsgálat eredményei	24
A kutatás célja	25
A mintakeret összeállítása	25
A megkérdezettek szociális jellemzői	29
Az áldozatsegítő szolgálat működése.....	37
A szolgáltatással való elégedettség	41
VI. Javaslatok	47

Az Áldozatsegítő Szolgálat hatékonyságvizsgálata

I. Bevezetés

Az Európai Közösség és az Európai Unió többféle formában is foglalkozott a bűncselekmények áldozatává vált személyek jogaival, eljárási helyzetével, támogatásuk szükségességével.¹ Az Európai Tanács „Az áldozatoknak nyújtandó segítségről és az áldozattá válás megelőzéséről” szóló 1987 (21) számú ajánlásában megfogalmazottak szerint több mint 30 éve tudjuk, hogy az igazságszolgáltatás önmagában nem elégséges arra, hogy helyrehozza a bűncselekmény következményeit.² Az államnak ezért biztosítania kell, hogy a sértettek megfelelő mentális és pénzügyi segítséget kapjanak. Az Európai Unióban a „szabadság, biztonság és igazságosság térségének” deklarálása nyilvánvalóvá teszi az áldozatokkal való bánásmód fontosságát. Az áldozatok jogállásáról szóló 2001/220/IB kerethatározat rögzíti az áldozat fogalmát, illetve az ilyen személyeket a büntetőeljárás során megillető alapvető jogosultságokat, amelyeket minden tagállamnak biztosítania kell. Állami feladattá teszi az áldozatokat segítő szolgálatok és egyéb szervezetek támogatását az áldozatok szükségleteinek mind teljesebb kielégítése és a másodlagos viktimizáció elkerülése érdekében. Az Európa Tanács a bűnözés áldozatainak nyújtandó segítségről szóló Rec(2006)8. sz. újabb ajánlása³ azt jelzi, hogy az áldozatok problémái továbbra is a nemzetközi szervezetek napirendjén szerepelnek.⁴

Az európai gyakorlat azt mutatja, hogy az áldozatsegítés feladatát egyformán állami felelősségként fogják fel Uniós országok, de arra a kérdésre, hogy a különböző szolgáltatásokat milyen szolgáltatónak kell nyújtania, igen eltérő válaszokat kapunk, azaz a szolgáltatásnyújtó lehet a rendőrség, a szociális szolgálat, vagy non-profit szervezet is. Az is általános az európai országok megközelítésében, hogy nem automatikusan érvényesülő jogként fogalmazzák a kártérítéshez jutás lehetőségét, hanem feltételekhez kötött, eljárási szabályok rendezte, egyéni elbírálásra épített lehetőségként. A hazai szabályozás is ezt az álláspontot képviseli. Az Alkotmánybíróságnak az állami kompenzációval foglalkozó határozata szerint „mivel az állam kárenyhítési kötelezettsége nem az Alkotmányból következik, a törvényalkotó széles mérlegelési joggal rendelkezik a kedvezményezett személyek és a feltételek kialakításában, amelynek egyrészt oka az ország korlátozott gazdasági lehetősége, másrészt a bűncselekménnyel okozott károk megtérítésére szolgáló egyéb intézmények (elkövető kártérítésre kötelezése, végrehajtás), valamint az egészségügyi-szociális ellátó rendszerek működtetése. [...] Az állami kárenyhítés nem fájdalomdíj, hanem az erre rászorult áldozatok kiegészítő jellegű pénzügyi támogatása arra az esetre, ha a bűncselekmény elkövetőjének személye felderítetlen maradt, vagy nem képes a kártérítésre, s ugyanakkor az állam, illetve egyes közösségei által működtetett szociális, egészségügyi támogató rendszerek még nem kezdték meg a segítségnyújtást.” (357/B/2002 AB)⁵

¹ A témáról átfogó összefoglalás található Dunavölgyi Szilveszter: Áttekintés az áldozatok állam általi kárenyhítéséről c. munkájában. In: Társadalmi összefogással a lakásmaffia ellen. BMK, Budapest 2006

² Recommendation No. R(87) 21 on Assistance to victims and prevention of victimisation, adopted by the Committee of Ministers of the Council of Europe on 17 September 1987

³ Recommendation Rec(2006)8 on assistance to crime victims, adopted by the Committee of Ministers of the Council of Europe on 14 June 2006

⁴ Lásd: Dr. Görgényi Iлона: Az áldozattá válás megelőzése. Az előadás a „Közbiztonság - Társadalmi Bűnmegelőzés – Büntetőpolitika” címmel az OBMB által 2007. november 30-án megrendezett konferencián hangzott el. Az előadás anyaga letölthető: <http://www.bunmegelozes.hu/index.html?pid=482>

⁵ Idézi: Dunavölgyi Szilveszter: Áttekintés... id. mű

A Fehér Gyűrű Közhasznú Egyesület beadványára az állampolgári jogok országgyűlési biztosa 1996-ban foglalkozott az áldozatok jogaival és a kompenzáció kérdésével és a következőket állapította meg (OBH 6714/1996.sz.): „gyakran még a büntetőjogi felelősség megállapítása után is elmarad a sértettnek okozott kár megtérítése. Az igazságszolgáltatás így egyoldalú és igazságtalan marad, hiszen az elkövető megbüntetésével nemcsak a megsértett jogrendet kell helyreállítania, hanem az áldozatnak is igazságot kell szolgáltatnia az okozott kár vagy sérelem orvoslásával. [...] Az állami kárenyhítés kötelezettsége az Alkotmány rendelkezéseiből nem olvasható ki, ezért az ilyen eszközök hiánya nem minősíthető alkotmányos joggal összefüggő visszásság okozásának. Ugyanakkor az állam kárenyhítési kötelezettségének törvényi előírása és az erre alkalmas eszközök biztosítása (még a bűncselekménnyel okozott kár nagyon korlátozott mértékű enyhítése esetén is) összhangban áll azzal a kötelezettséggel, amelyet az Alkotmány a közbiztonság és az alkotmányos alapjogok védelmével összefüggésben az államra ró.”⁶ Az ombudsman ajánlására 1999-ben született meg az első áldozatvédelmi tárgyú kormányzati intézkedés [1074/1999. (VII. 7.) Korm.hat.], amely az állami kárenyhítés intézményrendszerét szabályozta.

A bűncselekmények áldozatainak segítéséről és az állami kárenyhítésről szóló jelenleg hatályos 2005. évi CXXXV. törvény 2006. január 1-jén lépett hatályba. A törvény értelmében az áldozatsegítő politika alakításáért és központi koordinációjáért a büntetőpolitika irányítását el látó IRM felel. Áldozatsegítő szolgálatként a Kormány az Igazságügyi Hivatalhoz tartozó Áldozatsegítő Szolgálatot jelölte ki.⁷ Az Áldozatsegítő Szolgálathoz fordulhat a bűncselekmény sértettje, vagy a bűncselekmény közvetlen következtében sérelmet szenvedett személy. A Szolgálat támogatására jogosultak a magyar állampolgárok, az Európai Unió bármely tagállamának polgárai, az Európai Unióban jogszerűen tartózkodó nem uniós állam polgárai, az emberkereskedelem áldozatai, a Magyarországon jogszerűen tartózkodó hontalanok. A törvény szerint a bűncselekmények áldozatainak tájékoztatást, szolgáltatásokat, így azonnali pénzügyi segílyt, érdekérvényesítést, szakjogászai segítségnyújtást kell biztosítani, valamint a annak számára akinek sérelmére szándékos, személy elleni erőszakos bűncselekményt követtek el kárenyhítést lehet megítélni. Az áldozatok tehát többféle szolgáltatásban részesülhetnek, mely szolgáltatások fajtáját a bűncselekmény jellege, az áldozatra gyakorolt hatása, továbbá az áldozat egyéb személyes körülményei határozzák meg.

Az Áldozatsegítő Szolgálat - hasonlóan a párfogó felügyelői szolgálatához - az Igazságügyi Hivatal része. A hivatal megkísérli lefedni az áldozatsegítés feladatainak teljes vertikumát (a hivatal területi jogi segítségnyújtó szervei a rászoruló áldozatok részére a peren kívüli, 2007. január 1-jétől a peren kívüli, míg 2008. január 1-jétől a büntető és a polgári perbeli képviselővel járó jogi segítséget is biztosítják), ugyanakkor rendelkezik azokkal a speciális szakmai ismeretekkel is, amelyek alkalmasak az érdekérvényesítés funkciójának betöltésére. A hivatalban engedélyezett foglalkoztatotti létszám 802 fő. A hivatalon belül 50 munkatárs foglalkozik áldozatsegítéssel. A szakmai irányítási, jogszabály előkészítési, módszertani feladatok ellátásáért a központi igazságügyi hivatal áldozatsegítési szakmai igazgatósága felel, a végrehajtási feladatokat pedig a megyei (fővárosi) hivatalok végzik. Annak köszönhetően az Igazságügyi Hivatal egy intézményrendszerben működteti a párfogói és az áldozatsegítő szolgálatot, a párfogó felügyelők feladatává vált, hogy az áldozatot tájékoztassák azokról a lehetőségekről, amelyeket az áldozatsegítő szolgálat biztosít.

⁶ Beszámoló az országgyűlési biztos és általános helyettese 1995-1996. évi tevékenységéről (J/4047), Országgyűlési Biztosok Hivatala, 1997. 212-213. oldal

⁷ Az Igazságügyi Hivatalról szóló 303/2006. (XII. 23.) Korm. rendelet 8.§ (1) bek.

A fenti változások nyomán új struktúra és kapcsolatrendszer alakult ki. Az Igazságügyi Hivatal - többfunkciós dekoncentrált szervezetként -, az áldozatsegítés mellett jogi segítségnyújtással, pártfogó felügyelői tevékenységgel és kárpótlással kapcsolatos feladatokat is ellát. Legfontosabb feladatunk volt tehát annak felmérése, hogy „helyükre kerültek-e”, és működnek-e ezek a kapcsolatok, kielégítik-e a szolgálathoz forduló áldozatok szükségleteit, valamint az, hogy adottak-e a személyi, tárgyi és szabályozási feltételek az áldozatsegítéshez.

Feladatunkat háromféle megközelítéssel értelmezhetjük:

- A hatásosság és a hatékonyság kérdéseinek vizsgálata azoknál a szolgáltatásoknál, amelyek jelenleg az áldozatok rendelkezésére állnak;
- A szolgáltatásokban található hiányok azonosítása, a szolgáltatási küszöbök vizsgálata, illetve azoknak a jellegzetességeknek a vizsgálata, amelyek a nagyobb hatékonyság elérését akadályozzák;
- Az „ideális” sértetti szolgáltatások leírása.

II. A hatékonyság dimenziói

Az áldozatsegítő szolgálat hatékonyságának vizsgálatához definiálnunk kell az áldozatsegítő szolgálat hatékony működésének paramétereit. Ebből a szempontból jelentősége van annak, hogy a jogalkotó különbséget tesz az áldozatvédelem és az áldozatsegítés között. Az áldozatvédelem ebben a kontextusban az áldozattá válás megelőzését szolgálja, az áldozatsegítés, pedig a bűncselekmény áldozatává vált személyek részére nyújtott szolgáltatás és kárenyhítés.

A hatékony működést azonban csak úgy vizsgálhatjuk, ha meghatározzuk a hatékony működés indikátorait. Értékelnünk kell tehát az áldozatok elvárásait, a szolgálat által nyújtott szolgáltatásokat, és ezt össze kell vetnünk egyrészt a jogalkotó másrészt a kliensek elvárásaival. Ez a vizsgálat nem végezhető el célzott információgyűjtés nélkül. Az értékelés csak akkor lesz sikeres, ha nemcsak a hatásindikátorokat választjuk meg jól, de ezeket képesek vagyunk összevetni egy olyan elvárás gyűjteménnyel, amelyet referenciaként használva értékelni tudjuk a kimenet indikátorait.

A hatékonyság többféle dimenzióban vizsgálható. A szervezet szempontjából vizsgálhatjuk a belső, illetve a külső hatékonyságot, illetve a hatékonyság idődimenzióinak figyelembevételével meghatározhatjuk a rövid-, és a hosszútávon érvényesülő hatékonyság paramétereit. Témánk szempontjából azonban a legfontosabb annak vizsgálata, hogy az Áldozatsegítő Szolgálat – mint állami szolgáltatás – „megéri-e a pénzét”, azaz szemrevételezhetjük a gazdasági és a társadalmi hatékonyság mutatóit.

A gazdasági hatékonyság – mint közgazdasági fogalom -, jól leírható a bevétel, kiadás, önköltség, jövedelem fogalmakkal, és viszonylag pontosan tud válaszolni arra a kérdésre, hogy az állami áldozatsegítő szolgáltatás gazdaságosan működik-e, vagy sem. A társadalmi hatékonyság ezzel szemben azt jelenti, hogy az áldozatsegítés hozzájárul-e a bűncselekmények okozta károk mérsékléséhez. Természetesen a társadalmi hatékonyság mérése sokkal nehezebb, mint kiszámolni az áldozatsegítő szolgálatokra fordított költségeket. Ugyanakkor nem tekinthetünk el ennek vizsgálatáról, hiszen a gazdasági hatékonyság számos a társadalom szempontjából fontos hatás megjelenítésére nem képes. A költségekre érzékeny gazdasági hatékonyság nem tudja mérni a sértettek megelégedettségét, pszichés-érzelmi sérülések kompenzálását, illetve a szolgáltatásnyújtás következtében a félelemérzet csökkenését. Nem tudja tehát mérni azokat a tényezőket, amelyek a büntetőpolitika érvényesülési közegét befolyásolják, a bűnözéssel, a bűnelkövetőkkel és az áldozattá válással kapcsolatos attitűdöket. Ugyanakkor nem tekinthetünk el attól sem, hogy gazdasági szempontból is szükség van a szolgálta-

tás vizsgálatára, hiszen lehet, hogy ugyanaz a szolgáltatás más formában ugyanolyan hatékonysággal, de költségtakarékosabban szervezhető meg. A két szemléletmódot tehát együttesen kell érvényesíteni.

Vizsgálatunknak nem csak az ad aktualitást, hogy az Áldozatsegítő Szolgálat egy évi munkáját tudjuk áttekinteni, de lehetőséget ad annak vizsgálatára is, hogy az 1990-es évek óta zajló áldozatsegítő tevékenységben hozott-e áttörést az állami áldozatsegítés intézményesülése. 2003-ban ugyanis az Országos Kriminológiai Intézet által lefolytatott országos nagymintás áldozati felmérés eredményei azt jelezték, hogy igen kevesen bírnak tudomással arról, hogy létezik áldozatsegítés Magyarországon.⁸ A 10.020 megkérdezett személy 31,9%-a hallott arról, hogy léteznek sértett segítő szolgáltatások, és közülük is csupán 7,4% tudott megnevezni legalább egy ilyen szervezetet. A megkérdezettek annak ellenére nem ismerték az áldozatok segítségével foglalkozó szervezeteket, hogy a Magyar Köztársaság területén több olyan civil szervezet is működik, amelyek a bűncselekmények áldozatainak segítségével foglalkoznak. Ezek egy része meghatározott áldozati kört (pl.: nőket), míg mások meghatározott bűncselekmények (pl.: lakásokat érintő bűncselekmények) következtében áldozattá vált személyeket segítenek. Ilyenek például a Sors- Társak Egyesület (lakásmaffia áldozatai), valamint a NANE (Nők a Nőkért Együtt az Erőszak Ellen) Egyesület (családon belüli erőszak esetén). Emellett működik az országban 39⁹ áldozatvédelmi iroda, amelyeket a rendőrség, az önkormányzatok és civil szervezetek, így különösen a Fehér Gyűrű Közhasznú Egyesület tartanak fenn. Legjelentősebbnek mondható az 1989-ben, német mintára alakult Fehér Gyűrű Közhasznú Egyesület.¹⁰

Az állami áldozatsegítő tevékenységtől elvárt eredményeket a bűncselekmények áldozatainak segítéséről és az állami kárenyhítésről szóló 2005. évi CXXXV. törvény, illetve az áldozatsegítő támogatások igénybevételeinek részletes szabályairól szóló 1/2006. (I.6.) IM rendelet tartalmazzák. A fenti jogszabályokban leírt elvárt hatások, azaz az állami áldozatsegítés feltételezett hatásrendszere a következő:

- bűncselekmények káros következményeinek (társadalmi, morális és anyagi sérelmek) enyhítése az állam teherviselő képessége, és az áldozatok rászorultságának függvényében;
- a másodlagos viktimizációt mérséklése az eljárásban
- a jelzőrendszer működtetése az áldozat segítése érdekében
- az áldozattá válás megelőzése
- a bűncselekmények áldozatai jogainak biztosítása
- a bűncselekmények áldozataival kapcsolatos állami és társadalmi szolidaritás kifejezése
- az elkövető és az áldozat közötti hatékony kommunikáció elősegítése,
- az áldozat társadalmi helyzetének, fizikai és pszichés állapotának helyreállítása szolgáltatások segítségével
- végre kell hajtani a szolgáltatásokat nyújtó intézmények reformját,
- az áldozatsegítés jogi és társadalmi feladatai igazodjanak a nemzetközi elvárásokhoz
- a segítségnyújtásban résztvevők kiképzése

⁸ Irk Ferenc (szerk): Áldozatok és vélemények I-II. OKRI, Budapest, 2004.

⁹ 2006. május 4-i állapot [Lásd: <http://www.police.hu>]

¹⁰ Dunavölgyi Szilveszter: Áttekintés... id. mű

- az állampolgárok számára válják köztudomásúvá az állam szerepvállalása az áldozatok segítésében
- megyei és országos statisztikai adatgyűjtés kialakítása érdekében nyilvántartás vezetése

A fenti listából is jól látható, hogy az áldozatsegítéssel kapcsolatos jogalkotói elvárások nem a pénzügyi szempontokat, hanem a kívánatos célok elérését és a jogi szabályozásnak megfelelő működést fogalmazzák meg prioritásként.

III. Kutatások és hatékonyságvizsgálatok

Mielőtt áttekintenénk a hazai állami áldozatsegítés gyakorlatát, érdemes áttekíteni a külföldi hatékonyságvizsgálatokat, különösen azokat, amelyet szintén sértett segítő szolgáltatásokat vizsgáltak.

Fel kell hívnunk a figyelmet arra, hogy a „hatásosság” és a „hatékonyság” fogalmakat – a szakirodalomban tapasztalható felfogásnak megfelelően – különböző tartalommal használjuk. E körben különbséget teszünk a hatásosság, azaz a kitűzött célok megvalósulásának mértékére utaló politikai fogalom, és a hatékonyság, azaz a költség/haszon, a ráfordítás/eredmény viszonyát leíró gazdasági fogalom között. A fogalmak különtartásával jól érzékeltethető a jogszabályi célok megvalósulásának problémája az áldozatvédelemmel kapcsolatos jogalkotásban (is). A modern jog normarendszere túlmegy a fennálló valóságon: megpróbál diszpozitív módon a jövőre is hatást gyakorolni, tételezettségével új viszonyokat teremteni. Miután a jog tudatos normatív tevékenység eredménye, egyre inkább a racionális tervezés jellemzi.

A hatásosság alapvetően arra a kérdésre keres választ, hogy „Olyan-e a szolgáltatás, ahogy az a tervekben szerepelt?” A hatékonyság vagy „kimenet” vizsgálati eszközökkel arra adható válasz, hogy „Hozott-e változás a szolgáltatás gyakorlati megvalósítása?”

A kimenet-értékelés számos eszközzel vizsgálható, amelyek közös célja azoknak a mérőszámoknak a megfogalmazása, amellyel a fenti kérdésekre matematikailag is mérhető válaszok adhatók. A kimenet-értékelésnél az alábbi mérőszámok segíthetik a szolgáltatásról kialakított kép számszerűsíthetőségét:

- A szolgáltatással elégedett sértettek megoszlása
- A sértetti szükségletek kielégítéséről alkotott vélemény
- Azoknak a sértettek a száma, akik nem kaptak szolgáltatást, de más szolgáltatásokhoz könnyebben jutottak hozzá
- A szervezetek közötti együttműködés megerősödése
- A sértettek szélesebb köre szerzett információt a szolgáltatásokról, és könnyebben hozzáfértek a szolgáltatásokhoz

A kimenet-értékelésnél a fenti mérőszámokat többféle módszerrel gyűjthetjük össze: például kliensek körében végzett felméréssel (telefonos, személyes vagy postai interjú); formális és informális sértetti értékeléssel; az együttműködő partnerek megkérdezésével, illetve a személyzet által végzett értékelés segítségével.

3.1. Az áldozatok szükségletei

Nem kérdéses, hogy még a vagyoni elleni bűncselekmény áldozatává válás is erős emocionális hatásokkal jár, ahol a sértett a félelem, a kiszolgáltatottság érzéseit is megtapasztalhatja. A köznapi hiedelmekkel ellentétben a sértetté válásra adott jellemző reakciók igen sokfélék lehetnek, és erősen meg is nehezíthetik a sértett életének a korábbi mederben történő folytatását. Az áldozatsegítő szolgáltatásokhoz forduló személyek valós szükségleteinek felbecslése alapvető kérdés, ugyanis a felajánlott szolgáltatásnak ahhoz kell illeszkednie, hogy a sértett ho-

gyan tudja újraszervezni az életét és körülményeit az áldozattá válása után. Az áldozatok egy része viszonylag kisfokú beavatkozás igényel, például csak információra van szüksége. A súlyosabb bűncselekmény áldozatává vált személyek intenzívebb segítséget igényelhetnek, amelyet akár csoportfoglalkozás keretében is nyújtani lehet. Végül vannak olyan sértettek, akik egészségügyi, orvosi beavatkozást igényelnek, beleértve a kórházi kezelést is.

Az áldozati szükségletekhez igazoldó szolgáltatásnyújtás abból a szempontból is fontos, hogy például azon a sértetten nem segít az információnyújtás, akinek komolyabb mentális segítségre van szüksége, esetleg terápiás beavatkozást igényel. Az alábbi táblázat az elérhető kutatási eredmények figyelembevételével készült összeállítás.¹¹ Az áldozattá válásra adott reakciók azt is jelzik, hogy az áldozatsegítő tevékenység fontos részét képezik azok a sértetti sajátosságokhoz kapcsolódó ismeretek, amelyek segítségével az áldozatok eltérő szükségletei, és a számukra nyújtandó adekvát szolgáltatás tartalma meghatározható.

A sértetté válásra adott jellemző reakciók			
Hangulat/Érzelme	Szociális kapcsolatok	Gondolkodás/Emlékek	Fizikai reakciók
Félelmek/fóbiák	Az emberekhez fűződő kapcsolatok megváltozása	Visszatérő gondolatok/ emlékek	Émelygés
Düh/ellenségesség	Visszahúzódás	Alacsony teljesítmény	Étkezési problémák
Szégyen	Elidegenedés	Fokozott éberség	Izomfájdalom
Idegesség		Felidézhető helyzetek	Alvási problémák
Depresszió		Zavartság/rossz koncentráció képesség	
Bánat		Elkülönülés	
Bűnösségérzet/ szégyenkezés			
Az érzelmek kontrollálhatatlansága			
Apátia			
Alacsony önértékelés			

Az áldozatok olyan szükségletei, amelyekre az áldozatsegítő szolgálat reagálni tud, alapvetően 6 nagy csoportra oszthatók:

1. a sértett fizikai védelmének és biztonságának erősítése
2. a jogokról és a kötelezettségekről, valamint az eljárás menetéről nyújtott információk a büntetőeljárás teljes tartama alatt
3. érzelmi és tanácsadási támogatás
4. bizalommal, tisztelettel és együttérzéssel kezelni azokat a sérelmeket, amelyeket az áldozatok átéltek
5. segítség a fizikai, beszéd, vagy halláskárosultság esetén, illetve a nyelvi vagy a kulturális különbségek miatt felmerülő megértési problémákban
6. komfort-érzés elősegítése a meghallgatásokon és a tárgyaláson való részvételnél.

Ezek a szükségletek – amint azt a következő táblázat is mutatja¹² - másként jelentkezhetnek a büntetőeljárás különböző szakaszaiban, amely jellegzetességek befolyásolják az áldozatsegítő szolgáltatások tartalmi jellegzetességeit is.

¹¹ Hill, J. K.: Working with Victims of Crime: A Manual Applying Research to Clinical Practice. Manual. Victims of Crime Research Series. Policy Centre for Victim issues Department of Justice Canada, 2004. p.12.

¹² Feasibility Study for a victim and witness support service in Scotland Lambda Research and Consultancy Ltd. <http://www.scotland.gov.uk/library3/justice/fsvs-00.asp>

A sértett szükségleteinek összefoglalása a büntetőeljárás különböző szakaszaiban

A szükséglet típusa	Nyomozás	A hazai áldozat-segítő szolgálat tipikus tevékenységi köréhez tartozik		Bírósági eljárás	A hazai áldozat-segítő szolgálat tevékenységi körében szerepel		Szankció-végrehajtás	A hazai áldozat-segítő szolgálat tevékenységi körében szerepel	
		Igen	Nem		Igen	Nem		Igen	Nem
Fizikai védelem és biztonság	Orvosi vizsgálat; megfelelő szakértői vizsgálatok		X	Mentesség a támadástól és a megfélemlítéstől a bírósági épületben és azon kívül		X	Mentesség a támadástól és a megfélemlítéstől a helyi közösségben		X
	Fizikai biztonság, bűnmegelőzés		X	Fizikai elkülönítés a vádlottól és családjától		X			
	Rendőrségi védelem;		X	Védelem a bizonyítási eljárás alatt (zárt láncú tv hálózat, stb.)		X			
	Mentesség a támadástól és a megfélemlítéstől a helyi közösségben		X						
	Segítség a biztonságos lakhatási feltételek, lakhely-változtatás	X							
Információ	Információ a feljelentésről	X		Információ a bírósági eljárásról, a felleltételekről, és a vallomástétel napján felmerülő körülményekről	X		Információ a bírósági határozatról, az elítélt letöltési helyéről és a szabadítás lehetséges időpontjáról		X
	Információ a támogató intézményekről és szolgáltatásokról	X		Információ a várakozás lehetőségéről és tartamáról	X				
	Információ a büntető igazságszolgáltatás menetéről	X		A vallomástétellel kapcsolatosan felmerül anyagi kérdések rendezésével kapcsolatos kérdésekről tájékoztatás (úrlapok, költségek megelőlegezése, visszatérítési igény, lefoglalás megszüntetésének kérése, stb.)	X				

	Információ az ügy menetéről és a vádlott jogi helyzetéről	X							
	Információ az ügy lehetséges kimenetéről		X						
	Pontos információ a bírósági megjelenés szükségességéről	X							
	A bírósági tárgyalás leírása, a tárgyalóterem meglátogatása	X							
Érzelmi és tanácsadási támogatás	A támogatási lehetőségek bemutatása, megnyugtató, objektív és független tanácsadás, és a lehetőség a történetek elmondására	X		Támogatás, megnyugtató, lehetőség a beszélgetésre, segítség.		X	Támogatás, megnyugtató, tanácsadás, segítség, és lehetőség a megbeszélésre		X
	Speciális szakmai segítség és tanácsadás	X		Speciális szakmai segítség és tanácsadás		X	Speciális szakmai támogatás és tanácsadás		X
	Segítség a biztosítás igény érvényesítésénél és a kárenyhítés benyújtásához	X							
Gesztusok, Tisztelet és érzékenység	Speciálisan felkészített alkalmazottak, akik meghatározott eljárási rend szerint dolgoznak	X		Előzékeny és együttérző kezelés a bírósági alkalmazottak részéről, a védelem részéről, illetve a bírói meghallgatás során		X	Előzékeny és együttérző kezelés a büntetés-végrehajtási alkalmazottak részéről, a pártfogó felügyelők, a kárenyhítési hivatal részéről		X
	Előzékeny és figyelmes kezelés a rendőrség részéről, illetve a védelem részéről			A kérdésfeltevés objektív, az érzelmekre tekintettel lévő és világos nyelvezete		X	A sértettől lefoglalt tárgyak gyors és együttérző kiadása		X

	A kihallgatási alkalmak számának minimalizálása	X		A szükségtelen formások mellőzése a bíróságon		X	Tolmács alkalmazása a tárgyalás után a történetek megmagyarázására		X
Fizikai szükségletek	A meghallgatás és a kihallgatás lebonyolítása megfelelő körülmények között történjék	X		Megfelelő megközelíthetőség, tolmács, az eljárás folyamatának megmagyarázása		X			
	Tolmács alkalmazása, a kisebbségi nyelveken tájékoztató füzetek, a meghallgatás során érzékenység, stb.	X							
Komfort-érzés				Minimalizálni a várakozási időt, és a tárgyalási napok számát		X	Biztonságos várakozó hely		X
				A sértett kiadásának megtérítése, a kereset kiegészítés megtérítése, ha a sértett kéri		X			
				Tiszta és komfortos körülmények teremtése, olvasnivaló és frissítő biztosítása, wc elérhetősége		X			
				Lehetőség a tanúktól való elkülönülésre		X			
				Foglalt hely a tárgyalóteremben		X			
A döntéshozatali folyamatban való közreműködés	Véleménynyilvánítás (szabadlábra helyezés, a vádemelés mellőzése, vádalku, stb.)	X		Lehetőség arra, hogy a tárgyalás elnapolásáról kifejtse az álláspontját		X	Lehetőség arra, hogy vissza-jelzéssel éljen az eljárásról		X
				Lehetőség arra, hogy kifejtse a véleményét a tárgyalás előkészítése során hozott döntésekkel kapcsolatban (pl. vádalku);		X	Lehetőség arra, hogy kifejtse véleményét a feltételes szabadságra bocsátásról, és az előírt magatartási szabályokról		X

				A bűncselekménynek a sértettre gyakorolt hatásának elismerése		X			
				A rendbontó hallgatóság hatásának értékelése a sértett vallomása		X			

A kutatások azt jelzik, hogy a sértett jellemzően nem azért tesz feljelentést, hogy kárpótlást kapjon. Többségük kötelességérzetből tesz feljelentést a rendőrségen vagy egyszerűen biztosítási szempontból (különösen a vagyoni elleni cselekményeknél). A sértettek általában ugyanis tisztában vannak azzal a lehetőséggel, hogy a rendőrség nem fogja megtalálni a tettest, vagy nem fogja megoldani az ügyet. Mindemellett, ha a tettes ismertté válik, a sértetteket érdekli az a lehetőség, hogy a tettes térítse meg a kárukat. Például Baurmann and Schadler vizsgálatai azt jelezték, hogy a megkérdezett sértettek (169 erőszakos bűncselekmény áldozatává vált személy) majdnem 2/3-a (62,5%) kifejezte az igényét a helyreállítás iránt, noha ilyen kérdést a kérdezőbiztos nem tett fel nekik. Konkrétan elhangzó kérdés esetén 72,5%-uk tartott volna igényt a tettes részéről a kárpótlásra. A vizsgálat tehát azt mutatta, hogy a vagyoni elleni cselekmények áldozatai nagyobb valószínűséggel tartanak igényt a kárpótlásra (85%), mint az erőszakos cselekmények sértettjei (37%).¹³

A kutatási tapasztalatok azt is jelzik, hogy a sértettek szükségleteinek ismerete nélkül nem nyújtható adekvát szolgáltatás. Kétségtelen, hogy az áldozatok elégedetlenek azzal a szolgáltatással, amit a büntető igazságszolgáltatás szervezeteitől kapnak, gyakran marginalizáltak érzik magukat. Ennek oka – s ezt számtalan vizsgálat támasztja alá –, hogy a sértetteknek nem elég az az információ, amit kapnak, és általánosságban is kirekesztik őket a büntetőeljárás menetéből. A sértettek nagyobb mértékű bevonódásra tartanának igényt (lásd: Shapland et al., 1985), bár az eddigi kutatások nem teljesen meggyőzők abban a vonatkozásban, hogy az áldozatok milyen mélyen szeretnének involválódni a büntető igazságszolgáltatás menetébe. Elegendő-e a passzív részt vétel (pl. a sértett tájékoztatása az ügy állásáról), vagy az elkövetővel is konfrontálódni akarnak.

A lefolytatott vizsgálatok azt viszont egyértelműen jelzik, hogy az információ a legalapvetőbb igény, amelyet a sértettek kapni szeretnének. Kilchling 1991-ben 3000 interjút készített áldozatokkal, korábban áldozattá vált személyekkel (akiknél legalább 5 év eltelt már a sértetté válása óta), és olyanokkal, akik nem voltak sértettek.¹⁴ Az ügy állásáról nyújtott információval kapcsolatos sértetti igénynél Kilchling kutatásai azt jelezték, hogy a sértettek és a korábban sértetté vált személyek is azon az állásponton vannak, hogy a sértettnek joga van ahhoz, hogy a rendőrség folyamatosan tájékoztassa az ügy állásáról. Shapland és munkatársai¹⁵ is hasonló eredményekre jutottak az erőszakos bűncselekmények áldozatait vizsgálva. Azt tapasztalták, hogy a sértettek elhanyagolva érzik magukat és dühösek azért, mert nem tudják, hogy mi történik az ügyükben. Egyes kutatások szerint az információnyújtás a sértettek bűnözési félelmét is csökkenti,¹⁶ és erősíti a bűncselekmény következményeivel kapcsolatos megküzdési képességet.¹⁷

¹³ Baurmann M., & Schadler, W. (1991). Victims of reported crime - their expectations, needs and perspectives. An inquiry of crime victims concerning victim protection, victim support and mediation. In G. Kaiser, H. Kury, & H.-J. Albrecht (Eds.), *Victims and Criminal Justice*. Max Planck Institute for Foreign and International Penal Law, 52(1), 3-27.

¹⁴ Kilchling, M. (1991). Interests of the victim and public prosecution. In G. Kaiser, H. Kury, & H.-J. Albrecht (Eds.), *Victims and criminal justice*. Max Planck Institute for Foreign and International Penal Law, 52(1), 30-65.

¹⁵ Shapland, J., Wilmore, J., & Duff, P. (1985). *Victims in the criminal justice system*. Aldershot, Eng.: Gower Publishing Company. Hivatkozik rá: Jo-Anne Wemmers - Marisa Canuto: *Victims' Experiences with Expectations and Perceptions of Restorative Justice: A Critical Review of the Literature*. Department of Justice Canada, Montreal, 2002.

¹⁶ Umbreit, M. (1994). *Victim Meets Offender: The impact of restorative justice and mediation*. Monsey: Criminal Justice Press.

¹⁷ Wemmers, J.-A. (1996). *Victims in the criminal justice system*. Amsterdam: Kugler Publications. Hivatkozik rá: Jo-Anne Wemmers - Marisa Canuto: *Victims' Experiences with Expectations and Perceptions of Restorative Justice: A Critical Review of the Literature*. Department of Justice Canada, Montreal, 2002.

A kutatások tehát megerősítik, hogy az áldozatsegítő szolgáltatás tervezésénél és nyújtásánál fontos szempont a sértett konkrét szükségleteinek felismerése és értékelése. A segítőknek azt is tudniuk kell, hogy mikor kell orvosi segítséget igénybe venni, vagy pszichológushoz fordulni az áldozat-segítés során. Az erőszakos bűncselekmények sértettjeinél poszt-traumás állapot (post-traumatic stress disorder/PTSD) és depresszió fordulhat elő. A kutatások szerint az ilyen tünetek a zaklatásnál, a szexuális támadásnál, a gyermekek elleni szexuális támadásoknál, az egyéb erőszakos bűncselekmények, a galéri-erőszaknál és a családon belüli erőszak áldozatainál fordulnak elő gyakrabban. A PTSD és az idegesség kapcsolatánál hangsúlyozni kell, hogy a poszt-traumás állapot az idegesség egyik speciális formája. Az áldozattá válás következményeként bekövetkező idegesség jelei lehetnek: (1) félelem/stressz/aggódás; (2) fizikai tünetek (pl. remegés, lélegzési nehézségek, mellkasi fájdalom, fázás, stb.); (3) magatartásváltozás (pl. visszahúzódás, rituálék) és (4) olyan magatartások, amelyek a stresszes állapotot csökkentésére irányulnak.

A poszt-traumás állapot a traumás események után jelentkezik, és az alábbi tünetekből következtethetünk az áldozatot megviselő esemény lezajlására:

1. félelem,
2. gyámoltalanság,
3. átható és visszatérő felidézése az eseményeknek
4. álmatlanság, rémálmok
5. az események újra átélése
6. intenzív diszkomfortérzés
7. pszichológiai reaktivitás
8. a gondolkodás elkerülésének szándéka
9. speciális problémák, mint alvási nehézségek, dühkitörések, alacsony koncentrációs képesség, stb.

A sértett-segítő szolgáltatás megszervezésének sarokpontja a kliensek szükségleteinek azonosítása, és a szolgáltatás megfelelő illesztése a kliensek igényeihez. A kutatások azonosítanak néhány olyan területet, amelynek mindenképpen szóba kell kerülnie az első találkozásoknál. Ugyanakkor arra is időt kell hagyni a sértettnek, hogy lehetősége legyen szabadon beszélni az őt érdeklő kérdésekről. Az alábbi lista inkább csak segítség az áldozati szükségletek értékelésének témaköréhez.

1. A sértett múltbéli jellegzetességei
 - a korábbi viktimizáció (gyermekkori fizikai/szexuális/érzelmi abúzus)
 - egyéb jellegű korábbi viktimizáció
 - személyes pszichiátriai előzmények
 - családi mentális előtörténet
 - korábbi poszt-traumás állapot és ennek súlyossága
 - milyen megküzdési technikákat alkalmazott a sértett a múltban
2. A sértett jelene:
 - személyiségjellemzők
 - személyes hatékonyság és rugalmasság (reziliencia)
 - jelenlegi megküzdési stratégiák
 - alkohol/drogfogyasztás
 - öngyilkossági kísérlet
 - jelenlegi mentális állapot: pszichikai rendellenességek, erősségek, stb.
 - jelenlegi támogató hálózata
 - a sértett megfogalmazása a saját igényeiről
3. A bűncselekményhez kapcsolódó jellegzetességek

- a bűncselekmény jellemzői, és súlya
- a fenyegetés komolysága
- fegyverhasználat volt-e
- egyszeri alkalom, vagy folyamatos viktimizáció
- a sértett-elkövető közötti kapcsolat
- ismert-e az elkövető
- a támogató háló reakciója
- a professzionális szakemberek reakciója (másodlagos viktimizáció)
- van-e extrém érzelmi reakció a bűncselekményre.

A sértett konkrét helyzetének és szükségleteinek felismerése elengedhetetlen ahhoz, hogy az áldozat számára megfelelő szintű szolgáltatást ajánljon az áldozatsegítő szolgálat.

A szolgáltatás szintjei		
Szükséglet	Leírás	Lehetséges szolgáltatásnyújtás
Alacsony	Csupán néhány tünet azonosítható, amelyek könnyen kezelhetők a támogatás és a szociális segítségnyújtás keretében. Valószínűleg nem túl súlyos az áldozat sérelmére elkövetett bűncselekmény, és többféle módon is meg tud küzdeni a következményekkel	Minimális szolgáltatás: információnyújtás, írásbeli szóróanyagok átadása, a szolgáltatásokról készült borsura átadása, a súlyosabb következmények jeleinek felismerésére megtanítás. Ilyen szintű szolgáltatást kell nyújtani annak is, aki nem érzi úgy, hogy semmilyen problémája nincs, de megpróbálja elrejtani az érzelmeit.
Közepes	Tapasztalható néhány tünet és szükséglet arra, hogy a megküzdési technikáit meg kell erősíteni a sértettnek, és az érzelmek intenzitását is segíteni kell kezelni. Általánosságban ezek a személyek is jól küzdenek meg a problémákkal, de a sértetté válás minden gondolatukat betölti.	Önsegítő csoportfoglalkozás, önkéntes vagy fél-professzionális szakmai segítő támogatásának felajánlása, de csak rövid időtartamra.
Magas	Sok szimptóma azonosítható, és gyenge megküzdési szkilljei vannak a sértettnek. A sértetté válás betölti minden gondolatát, és nem tud hatékony segítséget mozgósítani. Sokféle trauma megjelenhet. Valószínűleg sokféle probléma és többféle sértetté válás is előfordult.	Szakmai segítség szükséges. Ez magában foglalhat hosszú tartamú egyéni vagy csoport segítséget, esetleg kórházi kezelést annak érdekében, hogy a sértett helyzete stabilizálódjék.

Az Egyesült Királyság áldozatsegítő munkájának fejlesztése során dolgozták ki a szolgáltatásnyújtási szabályok rendszerét (Code of Practice), amely a sértetti szükségletek felismerése szükségességének fontos szempontjára világít rá. A szolgáltatásnyújtási szabályok meghatározzák azoknak a különös segítségre szoruló áldozatoknak a körét, akik emelt szintű szolgáltatásnyújtásra jogosultak.

„(1) Emelt szintű áldozatsegítő szolgáltatást kell nyújtani, ha:

- (a) a sértett nem töltötte be a 17. életévét a sérelmére elkövetett bűncselekmény időpontjában, vagy
- (b) ha a szolgáltatás nyújtója meggyőződik arról, hogy az alábbiakban felsorolt körülmények valamelyike fennáll. A sértett
 - (i) mentális betegségben szenved, vagy egyéb ok miatt jelentősen korlátozott a felismerési képessége és a szociális működés módja;
 - (ii) a sértett fizikai korlátozottsága vagy egyéb fizikai rendellenessége tapasztalható.

(2) Emelt szintű szolgáltatásnyújtásra jogosult a megfélemlített sértett, különösen akkor, ha a jelek arra utalnak, hogy a sértett félelme vagy szenvedése kapcsolatban van az eljárásban teendő vallomásával.

Annak értékelésében, hogy a sértett megfélemlített sértettként emelt szintű szolgáltatásra jogosult-e, figyelembe kell venni

- a sérelmére elkövetett bűncselekmény jellegzetességeit
- a sértett életkorát
- bármilyen egyéb tényezőt, amely a szolgáltatásnyújtás szempontjából fontos lehet, például a sértett a szociális és kulturális háttérét, a vallási meggyőződését vagy egyéb hitét.
- Az elkövetőnek, vagy az elkövető családjának, rokonainak vagy barátainak a sértett irányában tanúsított magatartását.”

3.2. A szolgáltatás formái

Az áldozatsegítő szolgáltatások megfelelőségének meghatározása alapvetően azon múlik, hogy sikerült-e a bűncselekmény sértettjévé vált személyek tényleges szükségleteit jól meghatározni. A szükségletek azonosításának képessége erősen függ attól a körülménytől, hogy az áldozatsegítő szakember képes-e szakmai felkészültségén túleső területeken a sértetti szükségletek azonosítására. A sértettek szükségleteinek sokszínűségére tekintettel legalább az alapszükségletek jó felismerése elengedhetetlen a gyors és célzott ügykezelés érdekében, amely nélkül elképzelhetetlen, hogy a szolgáltató megfelelő más szolgáltatáshoz tudja irányítani a klienseket. Erre a kívánalomra az áldozatsegítő munkatársak továbbképzésénél kiemelt figyelmet kell fordítani.

Az áldozatsegítés szolgáltatási tartománya		A hazai áldozatsegítés gyakorlatában szerepel	
		Igen	Nem
1.	Vizsgálat (A szolgáltatásnyújtáshoz szükséges iratok összegyűjtése a sértettektől)	x	
2.	Információforrás (A szociális, egészségügyi, pszichiátriai, jogi, pénzügyi és egyéb szolgáltatásokkal kapcsolatos információnyújtás)	x	
3.	Krízisintervenció (Gyors és rövid tartamú segítség a sértettek számára, fizikai és mentális elsősegély)		x
4.	Orvosi kezelés (Nem kríziszolgáltatásként nyújtott egészségügyi kezelés és ellátás azoknak a következményeknek a csökkentésére, amely a bűncselekmény következménye)		x
5.	Mentális egészségi kezelés (Nem kríziszolgáltatásként nyújtott mentális egészségi kezelés a bűncselekmény következményeként elálló trauma kezelésére)		x
6.	Esetkezelés (Konkrét segítségnyújtás a szociális, egészségügyi, mentális, pénzügyi és egyéb szolgáltatásokhoz jutásban)	x	
7.	Anyagi segítségnyújtás (Anyagi támogatásnyújtás, vagy ehhez hozzájutáshoz segítése)	x	
8.	Környezeti támogatás (Krisis vagy rövid tartamú megélhetési segítség (élelmiszer, lakhatás, stb.))	x	
9.	Eljárási segítség (A terhelt felelősségre vonása érdekében kifejtett tevékenység)	x	

A szolgáltatásnyújtással kapcsolatosan az alábbi korlátok merülhetnek fel:

1. az egyéb szervezetek vonakodása attól, hogy partneri kapcsolatot alakítsanak ki az áldozatsegítő szervezettel, illetve
2. az adatvédelmi szabályok miatt a sértett tájékoztatása korlátozott.

A fenti probléma megoldására az „összeillesztett szolgáltatási munkamódszer” megközelítést kell alkalmazni az áldozatsegítésben. Ezt azzal lehet elérni, hogy nem csak az áldozatok segítése során, hanem az egyéb munkatevékenységekben is szorosabbra kell fűzni a kapcsolatokat az egyes intézmények között. Ugyanakkor az együttműködésben ennél nagyobb jelentősége van annak, hogy az egyéb szervezetek megtanítsák-e a dolgozóikat arra, hogy mit jelent a sértett segítése, mi a jelentősége, és létrehoznak-e olyan belső eljárási szabályokat és sztenderdeket, amelyek az információáramlás hatékonyságát biztosítják.

A hazai rendszerben ezt a célt szolgálja a 17/2007. (III. 13.) IRM rendelet a rendőrség és a határőrség áldozatsegítő feladatairól. Az említett rendelet kötelező erővel írja elő, hogy a rendőrség és a határőrség adja át az áldozatoknak a sértett segítséssel kapcsolatos tájékoztató füzetet, és szóban is hívja fel a figyelmet az áldozatsegítés lehetőségére, illetve arra, hogy kérhetik az áldozatsegítő támogatások igénybeviteléhez szükséges igazolást. Ennek megtörténtéről feljegyzést kell készíteni. A jogszabályi előírás csak az első lépés az „összeillesztett szolgáltatási munkamódszer” kialakítása felé, amelyet közös képzésekkel kell megerősíteni annak érdekében, hogy a figyelemfelhívás ne kötelezően letudandó kötelesség legyen, hanem a sértett érdekeire figyelő, a másik szervezet tevékenységét elismerő tájékoztatásként működjön.

3.3. A nyújtott szolgáltatások

Az áldozatsegítés keretében nyújtandó szolgáltatások alapvetően 5 fő csoportba sorolhatók:

1. Koordináció és szolgáltatásszervezés:

Az áldozatok szükségleteihez igazodás érdekében a más szolgálatok által nyújtott szolgáltatások koordinálása, és a felelősségvállalás azért, hogy a szükséges szolgáltatást meg is kapja a kliens.

2. Monitorozás és kapcsolattartás:

A sértetteknek nyújtott szolgáltatások figyelemmel kísérése, és a szolgáltatókkal a kapcsolattartás annak biztosítására, hogy a szükséges szolgáltatásokat valóban megkapja a sértett

3. Szolgáltatásnyújtás:

Különösen a komplex ügyekben a szükségletfelbecslés, vagy az ügyszökhöz igazodó speciális szolgáltatás, illetve a jogi segítségnyújtás felajánlása, amely jellemzően az alábbi tevékenységi formákat jelenti:

- információ (pl. a rendőrségi eljárásról, a bírósági tárgyalásról, az ügy befejezéséről)
- tanácsadás
- személyes segítség a tanúvallomás megtételéhez
- segítség a sértetti tanúság megtételéhez (victim impact statement)
- orvosi segítség
- kríziskezelés közvetlenül a bűncselekmény elkövetése után
- anyagi segítségnyújtás
- átirányítás
- szállásnyújtás
- érzelmi támogatás
- kompenzáció
- az eljárás befejezése utáni segítség

Kutatási tapasztalatok azt mutatják, hogy az áldozattá vált személyek az alábbi információk nyújtását várják el az áldozatsegítő tevékenységtől:

- ✓ tájékoztatás az ügy állásáról és a vizsgálat menetének figyelemmel kísérése
- ✓ a büntető igazságszolgáltatásról adott általános információ
- ✓ a terheltelemmel kapcsolatos információ
- ✓ a rendelkezésre álló sértett segítő szolgáltatásokról információ

- ✓ információ az ügy lehetséges kimeneteléről és tartamáról
- ✓ információ a sértettek biztonsága érdekében megtenni szükséges lépésekről
- ✓ információ a sértetti jogokról vagy lehetőségekről

4. **Képzés:**

A képzési szükségletek meghatározása, és az alkalmazottaknak és az önkénteseknek képzések nyújtása vagy szervezése;

5. **Tájékoztatás:**

Nyomtatott tájékoztató anyagok készítése, pl. szóróanyagok, információs csomagok, képzési tananyagok.

Az áldozatoknak nyújtott szolgáltatások formái természetesen attól is függhetnek, hogy milyen egyéb sértett segítő szolgáltatások állnak helyben rendelkezésre. Van-e rendőrségi sértett-segítő szolgáltatás, esetleg bírósági sértett segítő szolgáltatás, vagy szerveztek-e speciális szolgáltatást a családon belüli erőszak áldozatainak, vagy a szexuális támadás áldozatainak. Fontos szempont lehet a kliensek átirányításában vagy a szervezetek közötti együttműködésben az a speciális igény, amely a gyermekáldozatok támogatása esetén merül fel.

3.4. A szolgáltató értékelésének szempontjai

Az áldozatsegítő szolgáltatást – mint bármely humánszolgáltatást – sokféle szempont alapján lehet értékelni.

- (1) Értékelhetjük a szervezet vezetésének minőségét, ezen belül a belső és külső irányítást, a kommunikációs és a felügyeleti rendszer működését.
- (2) Értékelhetjük az emberekkel való foglalkozás színvonalát, például az emberi erőforrások kezelését, a képzési és továbbképzés rendszerét.
- (3) Figyelhetünk arra a szempontra, hogy mennyire erős a szervezetben a tervezés és a stratégiai gondolkodás képessége, ezen belül megfogalmaz-e önálló intézményi célokat, illetve eredményei mennyiben korrelálnak az áldozatsegítés nemzeti céljaival.
- (4) Fontos szempont az értékelésnél az együttműködés és a forráskezelés állapota. Ezen belül a kapcsolat a más állami szervekkel, illetve az önkéntes szervezetekkel, a forrásteremtés képessége, és a pénzügyi tervezés erőssége.
- (5) Vizsgálhatunk emberi eredményeket, például a munkatársak és az önkéntesek megelégedettségét a szervezettel, de
- (6) vizsgálhatjuk a kliensi megkérdezés alapján az áldozatok véleményét a nyújtott szolgáltatásról.
- (7) Figyelhetünk a társadalmi eredményekre is, nevezetesen arra, hogy a szervezet működése következtében megváltozott-e az emberek véleménye a bűnözésről, az áldozattá válásról, jobban bíznak-e az állami segítő szervezetek működésében.
- (8) Végül vizsgálhatjuk a számokat, a pénzügyi mérőszámokat, illetve a szolgáltatási mérőszámokat.

Ez utóbbi szempont érvényesítésére hozunk egyetlen példát az elmúlt két év adataiból. Természetesen igen nehéz egyik évről a másikra bekövetkező változásából következtetést levonni, de az alábbi táblázatban igen figyelemre méltó elmozdulások láthatók. Az áldozatsegítő szolgálat tevékenységét mutató szám adatokban fel kell figyelni arra, hogy:

1. a teljes körű tájékoztatással kapcsolatos áldozati igény lecsökkent (55%-ról 33%-ra), és
2. az azonnali pénzügyi segély folyósítása iránti igény majdnem a duplájára emelkedett (31%-ról 55%-ra).

A változás mindenképpen figyelmet érdemel, hiszen a növekedés abszolút számokban is jelentős. Ugyancsak figyelmet érdemel a megállapított azonnali pénzügyi segély összszerszerűség-

nek változása: egyik évről a másikra is összességében növekedett a pénzügyi segélyre fordított összeg volumene.

A segítségnyújtás típusonkénti megoszlása:		
	2006 (N= 8751)	2007 (N=11501)
	%	%
Teljes körű tájékoztatás	55	33
Érdekérvényesítés elősegítése	6	5
Szakjogászi segítségnyújtás	4	3
Azonnali pénzügyi segély	31	55
Kárenyhítés	5	4
Összesen	100	100

IV. A hazai áldozatsegítő szolgálat tevékenységének összefoglalása

Jelen fejezetben nem kívánjuk ismételtelen leírni az áldozatsegítő szolgálat tevékenységének szabályozását, ezt ugyanis a korábban leadott „Az áldozatsegítés formái, jogi szabályozása és gyakorlati működése” c. anyagban megtettük. Kísérletet teszünk viszont arra, hogy a gyakorlati működés dilemmáit, kiegészítésre, esetleg változtatásra szoruló elemeit meghatározott rend szerint áttekintsük. A rend, amelyet választottunk elsőként a tevékenységi körrel kapcsolatos bizonytalanságokat tekinti át. Másodikként a közösségi koordináció témakörét vizsgáljuk, harmadikként pedig a konkrét szolgáltatásnyújtás területén tapasztalható problémákat. Végül az adminisztráció és az értékelés áttekintését végezzük el.

A.) Tevékenységi kör

1. A célok, a küldetés meghatározása

Az anyag korábbi részében már kitértünk arra, hogy a hazai áldozatsegítéssel kapcsolatos jogalkotói elvárások nem a finansziális szempontokat, hanem a kívánatos célok elérését és a jogi szabályozásnak megfelelő működést fogalmazzák meg prioritásként.

2. A szolgáltatási terület és a célzott kliensi kör jellemzőinek meghatározása

Az áldozatsegítő tevékenységet rendező jogszabályok generális szolgáltatást implikálnak, nem a specializációra, hanem a generalizációra törekszenek, s ez utóbbi szűkítéseként fogalmazzák meg az esetleges speciális tevékenységi elemeket. Állításunkat azzal támasztjuk alá, hogy az áldozatsegítő szolgáltatás alapvető tevékenysége (amely mára az azonnali pénzügyi segélyhez képest visszaszorult) a nem közigazgatási hatósági eljárás keretében, azaz határozat nélkül nyújtott teljes körű tájékoztatás. Az Ást. előírásai szerint az áldozatsegítő szolgálat ebben a körben minden hozzá fordulót (azaz nem csak a bűncselekmények áldozatait) köteles tájékoztatni. Ebből következően a célzott kliensi kör jellemzőinek meghatározása kissé plauzibilis, mutatva a jogalkotó nem teljesen egyértelmű intencióját a generalizált illetve specializált szolgáltatással kapcsolatosan.

3. A szolgáltatásnyújtásban a jogszabályoknak megfelelő eljárási rend biztosítása

Az áldozatsegítő szolgálatnál a kérelemnyomtatvány benyújtásával indul el az eljárás. Úgy tűnik, hogy eltérő ügýtípusok inkább csak a szerint vannak, hogy telefonon, személyesen, vagy levélben történik a kapcsolatfelvétel. Az eljárási szabályok ugyan nem igazodnak ezekhez a körülményekhez, a napi gyakorlatban azonban jelentősége van annak, hogy milyen formában jutott a szolgálat tudomására az áldozat kérelme.

A tényállás tisztázása körében az ügyintéző elsőként a bűncselekmény elkövetési időpontját vizsgálja meg a beérkezett/benyújtott igazolás alapján. Az azonnali pénzügyi segély esetében például, ha a bűncselekmény elkövetésétől több mint 3 munkanap telt el, akkor a személyesen eljáró ügyféllel tisztázni kell az esetleges akadályoztatási okot. Akadályoztatás esetén ugyanis igazolási kérelem előterjesztésének van helye. A gyakorlatban ennek azonban különösebb tartalmi jelentősége nincs, ugyanis az áldozat érdekeinek megfelelő értelmezéssel, ha valószínűsíti, hogy a bűncselekmény következtében akár lelki akár fizikai sérülése keletkezett, amely miatt nem tudta a kérelmet korábban benyújtani, vagy egyéb akadályoztatási ok forgott fenn, akkor az igazolási kérelemnek helyt adnak. Ha postán, határidőn túl érkezik a kérelem, és abból az akadályoztatásra utaló körülmény kiderül, akkor az ügyintézőnek fel kell hívnia az áldozat figyelmét az igazolási kérelem előterjesztésére. Ebből következően az igen cizelláltan szabályozott eljárási rend csupán az ügyintéző eljárást teszi nehezkesebbé.

4. A szolgáltatásnyújtásban a jogszabályok betartása és a szakmai kritériumok egyidejű teljesítése

- Az áldozatsegítő szolgálat tevékenységében igen nehezen meghatározható, hogy elegendő információ áll-e rendelkezésre ahhoz, hogy az ügyintéző el tudja dönteni jogosult lehet-e az ügyfél valamilyen támogatásra. E bizonytalanságnak több oka is van. Mindenekelőtt az, hogy a legtöbb esetben az akut krízis és a krónikus krízis nem választható szét, így nincs lehetőség arra, hogy bizonyítékokat kérjen be az áldozatsegítő szolgálat munkatársa. A probléma értelmezési nehézségeit fokozza, hogy a krízisállapot meghatározása nem egyértelmű, különösen arra tekintettel nem, hogy ennek értelmezése másként jelenik meg az azonnali pénzügyi segély megállapításához szükséges „anyagi” krízisnél, és másként az egyéb szolgáltatásokhoz szükséges „mentális” krízisnél.

Az anyagi krízis megállapításánál – bár túl sok benne a szubjektív elem – ez nem jár a szolgáltatáshoz jutás korlátozásával. Az iratok eltulajdonítása esetén is kerülhet valaki krízisbe, és válhat jogosulttá az azonnali pénzügyi segélyre. Ez természetesen jó, mert rugalmassá teszi a szolgáltatást, és az áldozat könnyen juthat a segélyhez. Ugyanakkor ez növeli a visszaélés esélyét, és nagy nyomás alá helyezi az ügyintézőt. Nem is beszélve arról, hogy az egyes szolgálatok és még azon belül is az egyes ügyintézők eltérő értelmezhetik a támogatás alapjául szolgáló krízisszituáció összetevőit és súlyosságát. A krízis-helyzet megítélésében nincs egységes gyakorlat, amely a jogintézmény devalválódásának veszélyével jár, s oda vezethet, hogy az áldozatsegítő szolgálat segélyt oszt a rászorultaknak.

További probléma, hogy azokban a megyékben ahol kevés az ügyfél, nagylelkűbben értelmezhetik az azonnali pénzügyi segély megállapítására alkalmas krízishelyzet komolyságát. A kérdés tehát az, hogy meddig tudja az állam a rászorultakat ilyen formában segélyezni. Az ügyfelek száma folyamatosan emelkedik, 2006-ról 2007-re 136%-os növekedés volt tapasztalható. Az előirányzott - felülről nyitott¹⁸ - 132 millió forintos keretből 171 millió forint azonnali pénzügyi segélyként került felhasználásra.

5. A szolgáltatásnyújtásban a szakmai etikai szabályok betartása

¹⁸ A felülről nyitott költséghatároló keret teszi lehetővé, hogy ha a tervezettnél több forrásra van szükség az áldozatsegítésben, akkor a keret kimerülése ne akadályozza a szolgáltatásnyújtást.

Nehéz eldönteni, hogy arról a kérdéstről, hogy elegendő információ áll-e az ügyintéző rendelkezésére ahhoz, hogy a jogosultság hiányáról döntsön, azt az etikai szabályok betartása alatt tárgyalható-e vagy sem. A probléma azonban általánosabban is megfogalmazható azzal a kérdéssel, hogy „Hazudik-e az ügyfél?” Ki jogosult, és főként szakmailag felkészülten ki tudja azt elbírálni, hogy az ügyfél igazat mond-e? Hozhat jövedelemigazolást, de ez azt nem igazolja, hogy a fizetését ellopták, és az csak az ő nyilatkozata alapján dönthető el, hogy van-e egyéb jövedelme. A módszertani levél természetesen megjelöl bizonyítékokat a fenti probléma ellenőrzésére, ez azonban csak oda vezet, hogy ha az ügyfél valóban áldozat, akkor egy újabb „fék” épül be az eljárás menetébe, ha pszeudo áldozat, akkor a bekért iratok ellenére is adható neki segély. További gond, hogy a további pontosítással a leginkább rászorulóknak kieshetnek a támogatásban részesülők köréből, illetve az eljárás lassulása egyéb nem kívánt következményekhez vezet. Ha viszont nincs más bizonyíték, mint a bejelentő állítása, akkor a visszaélés veszélye is megnövekszik. Vannak ugyanis arra jelek, hogy a hajléktalan, szociálisan rászoruló ügyfelek nagy százalékban keresik fel a szolgálatot. Természetesen érvelhetünk azzal, hogy körükben is nagy az áldozattá válás veszélye, és őket ez jobban megviseli, mint azt, akinek vannak tartalékai. Viszont az is igaz, hogy a gyorsan kifizethető azonnali pénzügyi segítség megnövelheti a hamis feljelentések számát.

B.) Koordináció és együttműködés

1. A szolgáltatás elérhetősége és biztonsága

A szolgáltatással kapcsolatos illetékességi szabályok, az időbeli elérhetőség feltételeinek meghatározása, beleértve a megkülönböztetés tilalmának megfogalmazását, és a szolgáltatáshoz jutás segítésének feltételeit

A szolgáltatással kapcsolatos illetékességi szabályok nem a közigazgatásban jellemző illetékességi szabályokhoz igazodnak, ezek tehát különösebb problémát nem vetnek fel a szolgálathoz való hozzájutás vonatkozásában. A 24 órás szolgálat hiánya, azaz a szolgáltatás elérhetőségének időbeli korlátozottsága már jelentős tényező, még akkor is, ha a szolgáltatási kérelem benyújtására nyitva álló határidő meghatározásánál a jogalkotó ezt a körülményt értékelte. A szolgálat maga is érezte ennek hiányát és három megyei szolgálat (a fővárosi és a Komárom-Esztergom megyei) 2007 novembere és 2008 áprilisa közötti 24 hetes időszakban hétvégi ügyeletet tartanak.

2. Koordináció és a más szolgáltatókkal történő együttműködés

Az együttműködés gyakorlati megvalósításának írásbeli szabályai, és az együttműködésben alkalmazott kommunikációs technikák leírása

Az együttműködések vizsgálatánál mindig kiderül, hogy ha a szervezetek közötti együttműködést csak a jog biztosítja, akkor az az együttműködés kimerül az együttműködés formális adminisztrálásában. Erre hozzuk példának az Ást. 11.§ (5) bekezdését, amely szerint a büntetőeljárás befejezéséről határozatot hozó hatóság - ha az ügyben korábban igazolást állítottak ki -3 napon belül tájékoztatja az áldozatsegítő szolgálatot az eljárás eredményéről. Ez azonban rendre nem történik meg, csak felszólításra mechanikus válaszokat küldtek. A rendőrség tehát nem figyel arra, hogy a másik hatóság is le tudja zárni a nála folyamatban lévő eljárást.

Az áldozatsegítő szolgálat tevékenységébe a jogalkotó beépítette az együttműködési kötelezettséget, ugyanis a közigazgatási hatósági eljárás keretében nyújtott áldozatsegítő segítő tevékenység megkezdésének alapfeltétele a rendőrkapitányságoktól beszerzett igazolás. Természetesen felvethető, hogy nem teszi-e túlságosan bonyolulttá az áldozatsegítő munka folytatását ez a körülmény, a jogalkotói intenciója az volt, hogy az áldozatsegítő szolgáltatáshoz hozzájutás lehetősége is csökkentse a látenciában maradó cse-

lekmények arányát. Ekként ez a megoldás a jogalkotói intenciónak mindenképpen megfelel. Van azonban olyan lehetőség, amellyel az eljárás körülményessége egyszerűsíthető: a rendőrség által kiállított igazolás adta lehetőségeket érdemes lenne jobban kihasználni, és amit a hivatalos irat igazolni tud, azt az eljárás során igazoltnak lehetne venni. Ez a megoldás az ügyfél érdekében állva gyorsítaná az eljárást, kiküszöbölné a hiánypótlást, és csökkentené a belföldi jogsegélyt kérések számát is.

3. Községi tájékoztatás, a szolgáltatás elérésének elősegítése

3.1. A szolgáltatás az állampolgárok folyamatos tájékoztatására törekszik annak érdekében, hogy a szolgáltatás az arra rászoruló kliensek számára elérhető legyen.

A hazai áldozatsegítő szolgálat tevékenységének összefoglalásáról szóló IV fejezet bevezetésénél előrebocsátottuk a következőket: „Jelen fejezetben nem kívánjuk ismételtelen leírni az áldozatsegítő szolgálat tevékenységének szabályozását, ezt ugyanis a korábban leadott 'Az áldozatsegítés formái, jogi szabályozása és gyakorlati működése' c. anyagban megtettük. Kísérletet teszünk viszont arra, hogy a gyakorlati működés dilemmáit, kiegészítésre, esetleg változtatásra szoruló elemeit meghatározott rend szerint áttekintsük.” Az anyag további részében – az alcímek feltüntetése mellett – kifejtés nélkül hagytuk azokat a témaköröket, amelyekkel kapcsolatosan jelen empirikus vizsgálat nem szolgált érdemi információval.

C.) Szolgáltatásnyújtás

1. Általános sértett segítő szolgáltatás

1.1. A szolgáltatáshoz jutás időbeli és egyéb előfeltételei

A jogalkotó viszonylag körültekintően határozta meg a szolgáltatáshoz jutás időbeli feltételeit. Mindemellett előfordulhat, hogy a kárenyhítésre nyitva álló határidő 3 hónapja alatt - a határidőn belül, de a kérelem benyújtása után - további kára merül fel az áldozatnak, például két hónapon át tartó betegség esetén gyógyszerköltség, amelyet azért nem tud érvényesíteni az áldozat, mert túl korán nyújtotta be a kérelemnyomtatványát. A pontos tájékoztatás hiánya hátrányosabb helyzetbe hozhatja az áldozatot. A pontos és teljes körű tájékoztatás, illetve tanácsadás elkerülhetővé teszi az említett hibákat. Nagyon fontos ezért, hogy a kárenyhítési eljárást a támogató hatóság ügyintézői is ismerjék, mivel nekik kell tanácsot adni abban, hogy milyen esetben jár jobban az áldozat. A gyakorlatban sokszor tapasztalható, hogy a függőben lévő költségeknél felfüggesztik az eljárást annak érdekében, hogy az áldozatot ért károk teljes körét tudják számításba venni a döntéshozatalnál.

A gyakorlati tapasztalatok szerint a hozzátartozó a leggyakrabban akkor nyújt be kérelemnyomtatványt, ha a sértett elhunyt a bűncselekmény következtében. A törvény nagyon szigorúan és nem életszerűen fogalmazta meg a hozzátartozó jogosultak körét a kárenyhítés vonatkozásában. Mind az egy háztartásban élés követelményét, mind az egyenesági rokon jogosultságának kérdését szükséges lenne pontosítani, és egységessé tenni a gyakorlati alkalmazást. A problémákat azzal lehetne orvosolni, ha a törvény szövege nem tartalmazná az elkövetés idején egy háztartásban élés kritériumát és az oldalági hozzátartozót is belefoglalná a jogosultak közé.

Egységes megítélésűvé kellene tenni, hogy a büntetőeljárás megindulásának igazolására az ideiglenes számot is el kell fogadni, vagy csak a bűnügyi számot, ami azt feltételezi, hogy a nyomozást már elrendelték az ügyben. Kárenyhítési eljárás esetén célszerű lenne a bűnügyi számot tartalmazó igazoláshoz kötni az áldozatsegítési folyamat megindítását, ugyanis a nyomozás elrendelését megelőzően még nincs minősítése a cselekmény-

nek. Kárenyhítés esetében azonban, ahogy azt a fenti pontban kifejtettem az igazoláson szereplő minősítéstől függ, hogy jogosult lesz-e a kérelmező kárenyhítésre vagy sem.

A minősítéstől függetlenül a 8 napon túl gyógyuló sérülést orvosi igazolással igazolni kell. A törvény nem kér szakorvosi vizsgálatot, így az elég bizonyíték, ha 8 napot meghaladóan táppénzen volt a sértett, illetve ha a lelki sérülését házi orvos igazolja. Az orvosi igazolásnak tartalmaznia kell azt is, hogy a sérülés, illetve az egészségkárosodás a bűncselekmény következtében alakult ki. Ebből a szempontból problémás például a kiskorú veszélyeztetése, vagy a szemérem elleni erőszak bűncselekménye, ahol a pszichológus nem állítja határozottan, hogy a sértettnek bizonyos pszichikai problémája a bűncselekmény következtében alakult ki.

A jövedelem-kiesés igazolása is számos problémát vet fel. A keresetkiesést is ki tudja fizetni a szolgálat, azonban ezt is igazolni kell. Alkalmi munkát azonban nem fog tudni igazolni a sértett, csak ha alkalmi kiskönyve van, de abba csak minimális munkaviszony szerepel. Járadék megítélésénél az a probléma, hogy ha keresőképtelenné válik a sértett, akkor is kap valamilyen jövedelmet. Ha volt bejelentett munkahelye, akkor táppénzre lesz jogosult. Ha nem volt bejelentve, akkor eleve nem kaphat járadékot, mert nem tudja igazolni, hogy a bűncselekmény következtében lett keresőképtelen.

1.2. A büntető igazságszolgáltatás működéséről nyújtott általános tájékoztatás

1.3. A krízisintervenció esetén követendő szabályok

Az áldozatsegítésben a hatóságok, civil szervezetek, intézmények, egyházak közötti együttműködés elengedhetetlen. Az áldozatsegítő szolgálat 2007. évi beszámolója igen hosszú listát tartalmaz egy együttműködésben résztvevő szervezetekről, amelyek között a krízisintervenciót nyújtani tudó szervezetek is szerepelnek. Nem találkoztunk ugyanakkor olyan eljárási szabályokkal, amelyek a krízisintervenció esetére vonatkoznak. Figyelembe véve azt a sajátosságot, hogy a hazai állami áldozatsegítő munkát jogi végzettségű munkatársak bonyolítják, álláspontunk szerint szükséges lenne úgy a krízisintervenció szükségességének felismerését erősítő képzés megszervezésére, részben a krízisintervenció esetén követendő szabályok lefektetésére vállalkozni. Természetesen az is megoldás lehet, ha nem csupán jogi végzettségű munkatársak végeznék az áldozatsegítő munkát, ebben az esetben a szolgálaton belül állna rendelkezésre a szükséges szak tudás.

1.4. Az áldozatok fenyegetése, megfélemlítése vagy veszélyeztetése esetén követendő eljárási szabályok

Korábban említettük, hogy nem találkoztunk olyan eljárási szabályokkal, amelyek az áldozatok megfélemlítése vagy fenyegetése esetén követendő eljárási szabályokat tartalmazták volna, megfogalmazva a speciális sértetti szolgáltatások felajánlásának szükségességét.

1.5. A szolgáltatásnyújtás alatti kapcsolattartásról adott írásbeli tájékoztatás

Nem találkoztunk annak lefektetésével sem, hogy milyen módon történik a kapcsolattartás a szolgáltatásnyújtás tartama alatt.

2. Dokumentáció és titoktartás

2.1. A szolgáltatás nyújtásának írásbeli dokumentálásának szabályai, beleértve a számítógépes adatnyilvántartás és tárolás szabályait, és a titoktartás körébe eső információkat

A területi áldozatsegítő szolgálat a tájékoztatásokról, a beérkezett kérelmekről, a megítélt támogatásokról - a támogatás iránti kérelmek elbírálása, a visszatérítési kötelezettség teljesítésének ellenőrzése, valamint megyei és országos statisztikai adatgyűjtés érdekében - nyilvántartást vezet. A nyilvántartás mellett többféle módon is dokumentálható a szolgálat tevékenysége. A gyakorlati tapasztalatok alapján ebben is eltérések vannak az egyes megyék között. Több megyében már a kárenyhítési nyomtatvány kitöltése során elhangzott beszélgetésről jegyzőkönyvet vesznek fel, és előfordul, hogy hivatalos feljegyzésként több oldalas irat készül, amely a beszélgetés minden részét tartalmazza. Ez felesleges, hiszen azoknak az információknak a leírása szükségtelen, amelyek a kérelemnyomtatványból is kiderülnek. Természetesen az ügyfél érdekeit ez az eljárás nem sérti, azonban értelmetlen plusz munkát jelent az ügyintézőknek. Van azonban olyan gyakorlat is, hogy semmilyen információt nem csatol az ügyintéző, és ezzel jelentősen megnehezíti az eljárást, annak téve ki az ügyfelet, hogy ugyanazt több alkalommal el kell mondania. A gyakorlatban azoknál a kérelmeknél, amelyeknél nem kap a döntő hatóság információt sem a kísérő levélben, sem a feljegyzésből, sem jegyzőkönyvből minden esetben felhívja a támogató hatóságot és utánakérdez az ügynek, hogy az ügyfelet emiatt hátrány ne érje. Ez azonban egységes gyakorlattal, valamivel hosszabb kísérőlevél írásával elkerülhető lenne. A fenti problémát az okozza, hogy az Ást 9.§ (3), illetve a 13.§ (3) bekezdései ugyan meghatározzák az elkészítendő dokumentum típusát, de a tartalmi kritériumok leírását azonban nem.

D.) Adminisztráció és értékelés

1. Általános adminisztráció

1.1. A szolgáltatásnyújtás pénzügyi tervezése

A felülről nyitott költségvetés nem szorít takarékosagra.

1.2. A szolgáltatásnyújtás folyamatosságának és szakmai színvonala fenntartásának biztosítása

2. Humán erőforrás

2.1. A szolgáltatásnyújtásban résztvevő adminisztratív és professzionális munkatárs munkaköri leírása, beleértve a képzési és továbbképzési feltételek meghatározását, valamint az ellenőrzési formák megjelölését

A képzési és továbbképzési feltételek meghatározásánál hangsúlyozottan figyelni kellene arra, hogy az áldozatsegítő szolgálatnál csak jogi végzettségű szakemberek dolgoznak, így az áldozatsegítő szolgáltatás voltaképpen jogi és anyagi segítségnyújtásra korlátozódik. A humánszolgáltatások területén végzett munkára fel nem készített jogász szakemberek a kisebb ellenállás irányába tolhatják el a szolgálat tevékenységét, tovább bürokratizálva a tevékenységet, hivatali munkává alakítva az áldozatsegítés sokszínű feladatát. Az áldozatsegítő munkához szükséges részkapességek hiánya az ügyintéző idő előtti kiégését eredményezheti, amelyet a továbbképzési tervek célszerű átgondolásával lehet megelőzni.

2.2. Az egy munkatársra eső ügyek számának meghatározása és az ügyelosztás szabályai

V. Az empirikus vizsgálat eredményei

A kutatás célja

Az Áldozatsegítő Szolgálat tevékenységét vizsgáló kutatás első szakaszában áttekintettük az áldozatsegítés nemzetközi tapasztalatait és gyakorlatát. Megvizsgáltuk az áldozatsegítés hazai jogi szabályozását és az Áldozatsegítő Szolgálat működési rendjét. Áttekintettük, hogy a szolgálat milyen belső szabályokat követ működése során, és összességében milyen eredményeket ért el eddigi tevékenysége során.

A második szakasz célkitűzése, hogy megismerjük a törvények és előírások működését a gyakorlatban, feltárjuk milyen eredményre vezetett a szolgálat felállítása és milyen mértékben sikerült megvalósítani a célkitűzéseiket.

A második szakaszban a vizsgálat tárgyát már nem elsődlegesen a szolgálat működése jelenti, hanem a nemzetközi tapasztalatok hazai adaptációs lehetőségei, és a szolgálattal kapcsolatba került állampolgárok véleményének, tapasztalatainak megismerése. Azt szeretnénk kideríteni, hogy mennyire felel meg a szolgálat működése az európai standardoknak, milyen eltérések, hiányosságok, és erősségek tapasztalhatóak a működés során, illetve a szolgálattal kapcsolatba került állampolgárok milyen elemeket hiányoltak és miket tartottak jónak.

A megismerés elsődleges eszközeként egy kérdőíves, interjú, lekérdezést alkalmaztunk, melynek során a szolgálattal kapcsolatba került állampolgárok közül, (mint alapsokaságból) választott reprezentatív mintán gyűjtöttük össze a lakossági véleményeket, tapasztalatokat.

Az ügyfelek körében végzett kutatás lehetőséget teremt a szolgálat működésének és hatékonyságának megismerésére. Ez az ún. külső validálási vizsgálat megmutathatja, hogy milyen területeken volt eredményes, és milyen területeken volt kevésbé hatékony a szolgálat eddigi tevékenysége. Az ügyfelek tapasztalatainak összegyűjtése és megismerése, egyrészt, mint egy tükrben megjeleníti, hogy a társadalom érintett csoportjaiban milyen kép él a szolgáltról, hogyan értékeli, hogyan fogadták a megjelenését, másrészt a szolgálat további munkáját sokkal eredményesebbé és hatékonyabbá teheti a tapasztalatok felhasználása, és beépítése a további munkába.

A lakossági megkérdezés során a szolgálat eddigi tevékenységét alapul véve ún. többlépcsős rétegzett mintavételt alkalmaztunk, ami igazodik egyrészt az ügyfelek szolgálathoz fordulásuk alapján kialakított csoportjaihoz.

A mintába került személyekkel (azokkal, akik vállalkoznak rá) egy-egy interjút készítettünk. Az interjúk elkészítésére terveink szerint 2007 őszén került volna sor.

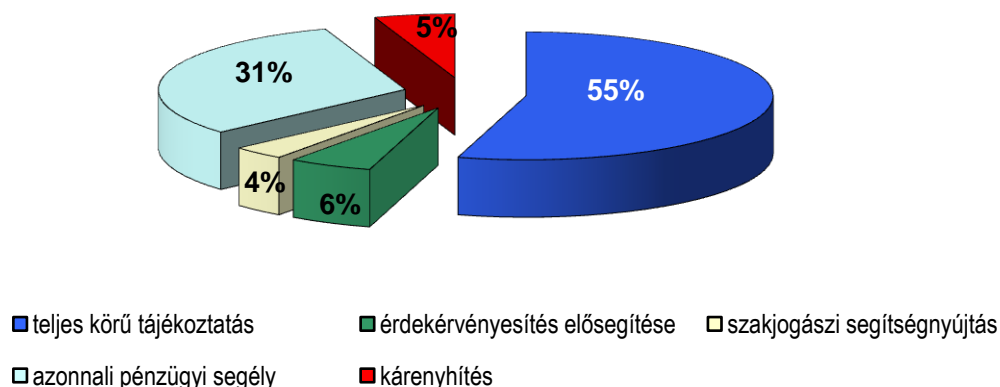
Az őszi adatgyűjtés lehetőséget teremtett arra, hogy a vizsgálni kívánt időszakot egy kissé „eltoljuk”, mert az eddigi kutatások alapján megállapítható volt, hogy a szolgálat működésének első néhány hónapja nem tekinthető teljes értékűnek, abban az értelemben, hogy a kezdéssel járó nehézségek és az ismertség hiányának következtében még nem tudtak az egyes irodák teljes kapacitással működni. Emiatt nem a teljes 2006-os naptári évet tettük vizsgálat tárgyává, hanem a 2006. év második felét és a 2007. év első felében a szolgálattal kapcsolatba került ügyfeleket vizsgáltuk.

A vizsgálat által felölelt időtartam, így is, egy 1 év, és minden hónap teljes értékűnek számít. A vizsgálati időszak ilyen megválasztása révén a szolgálat jelenlegi működéséről realisabb képet kaphatunk.

A mintakeret összeállítása

A minta kialakítása során első lépésben a segítségnyújtás típusai szerint szeretnénk volna rétegzni a kiválasztásra kerülő személyeket. A kiválasztás alapja a szolgálat eddigi tevékenységét bemutató beszámoló:

Segítségnyújtás típusonkénti megoszlását mutatja a következő grafikon (összesen 8751):¹⁹



A mintaválasztás módszerül azért választottuk a kétlépcsős rétegzett mintavételi eljárást, mert nem akarunk arányos mintával dolgozni. Az ügyfélforgalom jelentős részét 55%-át jelentő teljes körű tájékoztatást (2006-ban), bár fontos elemének tekintjük a szolgálat munkájának, de azt gondoljuk, hogy a súlypontokat máshova kell helyezni az adatgyűjtés során és érdekesebb a kisebb arányban előforduló, de hangsúlyosabb feladatokra a sokaságon belüli arányuknál nagyobb mértékben fókuszálni. A döntésünk helyességét igazolja, hogy a 2007. évi beszámoló szerint a teljes körű tájékoztatás aránya a tevékenységek között 33%-ra csökkent és az azonnali pénzügyi segély aránya 55%-ra növekedett.

A mintanagyság terveink szerint a következők szerint alakult:

- Azonnali pénzügyi segély 200 fő
- Kárenyhítés 250 fő
- Érdekérvényesítés elősegítése 50 fő
- Szakjogászai segítségnyújtás²⁰ 50 fő
- Teljes körű tájékoztatás 50 fő

Összesen 600 fő megkeresését és megkérdezését terveztük.

A mintakeret összeállítása során jelentős problémák adódtak. Az Áldozatsegítő Szolgálat adatvédelmi okokra hivatkozva nem tette számunkra hozzáférhetővé az adatbázisait. Az adatok hozzáférhetőségéről folyó tárgyalások során nem fogadta el a szolgálat vezetése azon érvelésünket, hogy az adatvédelmi törvény nem zárja ki, hogy tudományos kutatás céljából időlegesen, nem nyilvántartási célból, személyes adatokat a kutatók számára elérhetővé lehessen tenni. Egy hasonló esetben hozott ombudsmani állásfoglalás sem volt eléggé meggyőző. A hivatkozott esetben az állásfoglalás szerint a rendőrség kiadhatja tudományos kutatás céljára a bűncselekmények elkövetőinek személyes adatait. Ezek, pedig legalább annyira szenzitív adatok, mint az, hogy valaki bűncselekmény áldozata volt.

Miután az a megoldás sem volt elfogadható a szolgálat vezetése számára, hogy maga az Áldozatsegítő Szolgálat bizza meg a kutatókat a vizsgálat elvégzésével, így jogviszonyt teremtve, jogosulttá váltunk volna az adatkezelésre, éppen úgy, mint például a szolgálat ügyviteli rendszereit fejlesztő, karbantartó informatikusok.

¹⁹ Beszámoló az Áldozatsegítő Szolgálat tevékenységéről 2007.

²⁰ Tudjuk, hogy ezt valójában nem is a szolgálat munkatársai nyújtják.

Végül egy szükségmegoldás került kidolgozásra, ami a szolgálat munkatársaira sok új, nem túlságosan lelkesen vállalt feladatot rótt. A megoldás elméletileg úgy működött volna, hogy a szolgálat előállít a meglévő adatbázisaiból egy anonimizált, minden személyes azonosítást lehetetlenné tevő adatbázist. Ez képezte volna a kutatás során használt mintakeretet. Az ebből kiválasztott mintát visszaküldtük a szolgálatához, ahol újra azonosíthatóvá tették az adatokat létrehozva a tényleges mintát²¹. A feladat azonban a vártnál lényegesen bonyolultabbnak, és időigényesebbnek bizonyult.

„Az áldozatsegítő szolgálat megalakulásakor gyakorlatias és költségkímélő megoldásnak tűnt a Jogi Segítségnyújtó Szolgálatnál már működő iktató- és nyilvántartó program kibővítése, módosítása úgy, hogy az áldozatsegítő szolgálatok tevékenységéhez is használható legyen.

A munkatársak gyorsan hozzászórtak a program alkalmazásához annak egyszerű, logikus felépítése miatt. A gyakorlat azonban azt mutatja, a két szolgálat hasonló feladatai ellenére, nagyon eltérő adatok nyilvántartása szükséges. Emiatt az áldozatsegítő program módosítása látszik szükségesnek. A legnagyobb nehézséget a statisztikával kapcsolatos hiányosságok okozák: az országos adatok nem lekérdezhetőek, emiatt azok csak papíros alapon kerülhetnek összesítésre, ami a növekvő ügyfélszám mellett egyre nagyobb feladatot ró a szolgálatokra.”²²

A nyilvántartási rendszer ebben az esetben sem tudott megbirkózni azzal a feladattal, hogy egy országosan összesített, segítségnyújtási típusonként elkülönített listát lehessen előállítani elektronikus úton. A szükséges listákat, így a szolgálat munkatársai manuálisan vitték be egy Excel táblázatba, ami meglehetősen időigényes és nem túlságosan preferált elintéznivalót jelentett.

Az átadott listákról közben kiderült, hogy halmozódásokat tartalmaz. Nem ritka eset, hogy egy-egy ügyfél többféle szolgáltatást is kap a szolgálattól, így akár két-három a szolgáltatások szerint összeállított listában is szerepelhet, ami a kiválasztás szempontjából nem szerencsés, mert több „jogcímen” is bekerülhet valaki a mintába, de nyilvánvalóan csak egyszer fog válaszolni (ha vállalkozik rá). Az Áldozatsegítő Szolgálat 2007. évi beszámolójában szereplő bekezdés téves látszatot kelt:

„Az ERÜBS 2007. évi adatai alapján 2007-ben 231.059 természetes személy vált bűncselekmény sértettjévé. Az áldozatsegítő szolgálat ugyanebben az időszakban – működése második évében- 11.501 ügyben járt el (tájékoztatás, áldozatsegítő szolgáltatások, állami kárenyhítés). Ez országos átlagban a természetes személy sértettek 5 százaléka.”²³

Az utolsó mondat egy kis csúsztatás, mert a 11.501 ügy nem ugyanennyi embert takar. A halmozódások miatt az ügyfelek száma ennek kb. kétharmada úgy 8.000 körüli lehet (3,5%). A másik probléma a számítással az, hogy az ERÜBS egy bűncselekményhez kapcsolódóan, csak egy sértett tart nyilván. A valóságban, 2007-ben²⁴ az ERÜBS-ben szereplő 231.059 áldozatnál többen szenvednek el valamilyen bűncselekményt, mert sok esetben, egy ügyben több sértett is szerepel. A többletre vonatkozóan nincs adatunk, de biztos, hogy a szolgálat az összes áldozat kevesebb, mint 3%-ával került kapcsolatba 2007-ben.

A listák megtisztítása a halmozódásoktól újabb feladott jelentett, és újabb heteket vett igénybe.

²¹ Általában kissé aggályosnak szokták tartani az ilyen jellegű vizsgálatok során azt, hogy ha a vizsgálni kívánt szervezet maga azonosítja azokat a személyeket, akiktől a munkájukra vonatkozó információkat meg lehet kérdezni.

²² KÁSz pénzügyi beszámoló 2006.

²³ Az Áldozatsegítő Szolgálata 2007. évi beszámolója
Központi Igazságügyi Hivatal 2008. Budapest

²⁴ Most attól tekintünk el, hogy az ERÜBS statisztikában 2007. évben megjelenő adatok közel fele nem 2007-ben történt bűncselekményekre vonatkozik, így az összehasonlítás nem túl szerencsés.

Ennek következtében a tervezett októberi, novemberi lekérdezésből semmi sem lett. A végső listákat, az előzetesen megígért szeptember helyett, november végére kaptuk meg, akkor is hiányosan. A végső egyeztetések után december közepén lehetett volna megkezdeni a kérdezést, adatgyűjtést. Ez az időpont azonban nem alkalmas az ilyen jellegű munkák elvégzésére. Az év végi ünnepek, szabadságolások, utazások és a sokasodó teendők miatt az emberek jelentős része nem elérhető ilyenkor, ezért a kérdezést 2008. január közepére halasztottuk.

Január első heteiben a szolgálat megyei munkatársai a mintába került személyeket telefonon megkeresték és beleegyező nyilatkozatot kértek. Sajnos a telefonos megkeresés is egyfajta nem pontosan megjósolható szűrést jelent. Egyrészt a telefontal nem rendelkező áldozatoknak esélyük sincs, hogy bekerüljenek a mintába. Nem tudjuk megmondani, hogy ez mekkora torzítást, vagy problémát jelenhet ebben az esetben, mert eddig nem kaptunk visszajelzést arra vonatkozóan, hogy milyen arányban lehetnek az ügyfelek között azok, akik

- nem adtak meg telefonszámot,
- illetve a megadott szám nem valós,
- vagy nem voltak ott elérhetőek.

Másrészt a telefonos előzetes egyeztetés megszüri az ügyfeleket a szerint is, hogy mennyire hajlandóak újra együttműködni a szolgálattal. Ez ismét nem megjósolható mértékű, de előre látható torzításokat okoz. A valamilyen okból együttműködőbb emberek véleménye nem biztos, hogy azonos az ügyfelek összességének vélekedésével, tapasztalataival. Az együttműködési készséget javíthatja az, hogy nagyon kedvező tapasztalatai voltak eddig a szolgálat munkatársaival, ekkor a ténylegesnél hízelgőbb képet kapunk az elemzés során, de az is a kérdésben való részvételre ösztönözhet valakit, hogy nagyon elégedetlen volt és végre szeretné elmondani, hogy milyen problémái vannak a szolgálattal kapcsolatban, ekkor a ténylegesnél kedvezőlenebb képet kapunk és esetleg egy hangoskodó kisebbség véleménye jelenhet meg úgy, mint az ügyfelek véleménye. A két szélső helyzet bemutatása talán érzékelteti, hogy milyen gondokat okozhatott az előzetes telefonos szűrés. A legnagyobb baj az, hogy nem tudjuk megmondani melyik eset következett be, és milyenek a tényleges arányok. Valamilyen torzítás biztosan bekövetkezett, mert arra, hogy a különböző hatások pontosan kiegyenlítsék egymást kevés az esély különösen, akkor, ha a mintába kerülés azonos esélye nem biztosítható mindenki számára.

Jelentős különbségek mutatkoztak az egyes megyékben a telefonálással kapcsolatos lelkesedésben. Volt olyan megye, ahol nagyon lelkiismeretesen igyekeztek megfelelni a feladatnak, de akadtak olyan megyék is, ahol nem mutattak nagy affinitást a dologgal kapcsolatban. A motívum eltérései sajnos megmutatkoznak az elérési arányokban is. Volt olyan megye, ahol a mintanagyságnak megfelelő számban sikerült bejegyező nyilatkozatokat gyűjteni és volt olyan, ezek voltak többségben, ahol nagyon csekély hatékonysággal sikerült elvégezni(?) a feladatot.

A százszázalékos pótminta ellenére sem sikerült a mintának megfelelő számosságú nyilatkozatot beszerezni. Az összesen rendelkezésre álló 1200 címből mindössze 504 felkereshető címet kaptunk meg a szolgálat munkatársaitól, ez 42%-os arányt jelent, ami eléggé gyenge eredménynek számít. Korábbi hasonló vizsgálatainkban rendre 60% fölötti elérési, megtalálási rátát sikerült produkálni. Tapasztalataink alapján a 100%-os pótminta ilyen vizsgálati szituációban bőszegesen elegendő. Sajnos újabb pótcímek választására nem volt lehetőség, tekintve, hogy az első kiválasztási procedúra is több mint három hónapig tartott, egy újabb vélhetően többhetes késés már nem fért bele a vállalási határidőbe. Ennek eredményeként a tervezett 600 fő helyett 473 ügyfelet sikerült elérni és megkérdezni.

Itt kell megemlítenünk, hogy a lekérdezést végző munkatársakat milyen kiváló munkát végeztek, mert az általuk megkapott 504 címből 473 sikeres megkeresés történt, ez 94%-os arányt jelent, ami még akkor is figyelemre méltóan jó arány, ha előzetesen egyeztetés történt.

Összességében azt kell mondanunk, hogy a szolgálat az adatvédelmi okokra hivatkozva túlságosan nagy terhet vállalt magára. Felkészültség, és korábbi ilyen jellegű tapasztalatok hiányában nem tudták megoldani a vizsgálat elvégzéséhez szükséges feladatokat. Nem tudjuk, hogy ez milyen mértékben és milyen irányban módosította a vizsgálat eredményeit. A mintakiesés mindenesetre a validitási mutatókat rontja. A megyék közötti eltérések pedig nem teszik lehetővé, hogy megyénkénti összehasonlítást végezhessünk, a vizsgálat megállapításai csak országos szinten értelmezhetőek, még akkor is ha tudjuk, hogy az országos „átlag” jelentős megyei eltéréseket takar. A megállapítások tehát összességében igazak, de az egyes megyékre nem biztos, hogy érvényesek.

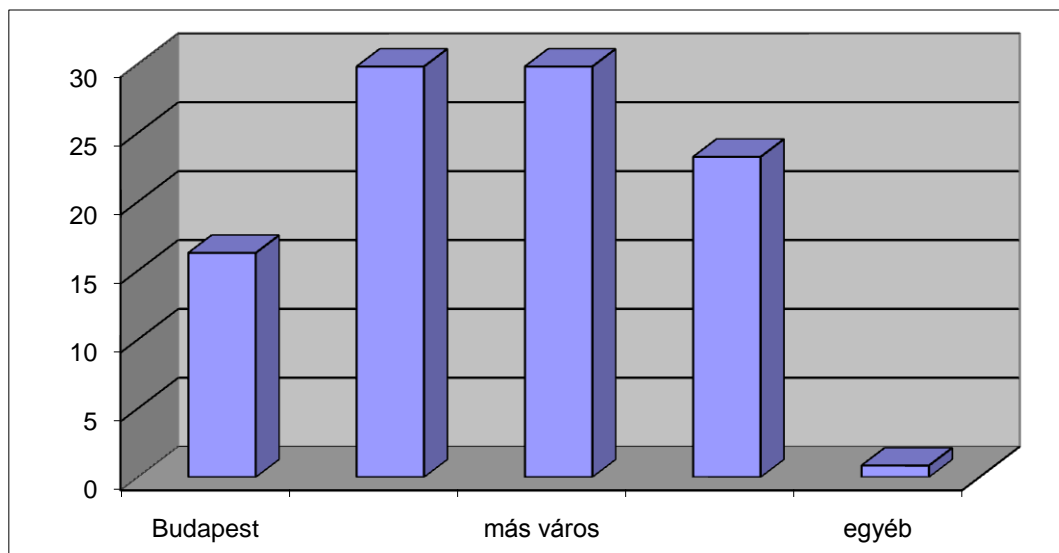
A statisztikai nyilvántartó programmal kapcsolatban a következő megvizsgálandó problémákat látjuk:

- Megfelelően működik-e a program, valóban jelzi-e, ha az ügyfél korábban már szolgáltatásban részesült?
- Milyen adatok alapján kereshető az ügyfél annak megállapítása érdekében, hogy kapott-e már szolgáltatást korábban.
- Alkalmas-e az iktatóprogram a bevitt adatok statisztikai szintű feldolgozására? Az Ást. 16. § (6) bekezdés értelmében az áldozatsegítő szolgálat által vezetett nyilvántartások országos adatbázist alkotnak. Az adatbázis felhasználásával az áldozatsegítő szolgálat évente statisztikai kimutatást készít. 2006-os évben heti és havi statisztikát kellett készítenie minden területi szolgálatnak, illetve év végén egy éves statisztikát, amelyet tekintettel az iktatóprogram hibás működésére mechanikusan (strigulázva!) kellett elkészíteni. Ezt összesítve készítette el a Központi Igazságügyi Hivatal Áldozatsegítő Szolgálat az éves statisztikát. Ez jelentős plusz munkát ad a szolgálatok munkatársainak. Ez különösen a fővárosban jelentkezett, ahol összehasonlítva a többi megyével, jóval magasabb ügyszám mellett kellett mechanikusan statisztikát készíteni.
- Hogyan lehetne kiszűrni a nem valós bűncselekmények alapján történő megkereséseket?

A megkérdezettek szociális jellemzői

Végül összesen 473 kérdőívet sikerült felvenni. Ahol a kérdezőbiztosok eljutottak az ügyfelekhez ott jellemzően jó együttműködési készséggel találkoztak. A megkérdezettek település típusonkénti megoszlását mutatja a következő grafikon:

Milyen településen lakik a megkérdezett?



A megkérdezettek többsége nagyobb településeken él. Városnál kisebb településen élők aránya 24%, ez lényegesen elmarad a lakossági arányoktól, ami azt jelzi, hogy a szolgáltatások egyelőre leginkább a városban élő állampolgárok számára elérhetők. A megyei irodák a megyeszékhelyeken találhatóak, s ez a hozzáférés esélyeit jelentősen befolyásolja.

Megkérdeztük, hogy mennyit kell utazni, hogy eljuthasson a szolgálat irodájába, ha személyesen szeretné felkeresni. A válaszok szerint a megkérdezettek 64% egy órán belül eljut az irodába. Tekintettel a hazai közlekedési viszonyokra, ez megerősíti, hogy behatárolt a szolgálathoz fordulók köre. Elsősorban a közelben élők élnek a szolgálat által nyújtott lehetőségekkel, (az ügyfelek 39%-a 30 percnél közelebb lakik), a távolabb élők esetében a gépjármű tulajdonnak van meghatározó szerepe.

Autó tulajdonosok területi megoszlása

Település típus	Autóval rendelkezők %
Budapest	23,38
megyeszékhely	34,04
más város	43,97
község	38,18

A táblázat adatai két dolgot bizonyítanak.

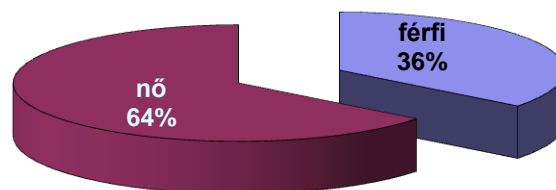
Az első, hogy az irodák telephelyein (Budapest, megyeszékhelyek) a közelség játszik alapvető szerepet az irodához fordulás gyakoriságában. Az irodát felkereső nagyobb településen élők között kisebb arányban vannak az autótulajdonosok, ami a statisztikai adatokkal ellentétes képet mutat. Tehát egyrészt azok keresik fel az irodákat, akik gyalog, vagy tömegközlekedéssel viszonylag gyorsan megtudják közelíteni. A több mint egy órát utazóknak 14%-a budapesti, és mindössze 4 %-a él a megyeszékhelyek valamelyikén, alapvetően a kisebb településen élőknek kell sokat utazniuk. Ők leginkább csak akkor fordulnak a szolgálathoz, ha van gépkocsijuk, vagy könnyen meg tudják oldani az utazást.

A másik jelenség, ami kiolvasható a táblázatból az ügyfelek szociális, elsősorban anyagi háttérének különbözőségét jelzi az egyes településeken. A Budapesten és a megyeszékhelyen élők kisebb autótulajdoni aránya azt is jelzi, hogy ezeknek az ügyfeleknek rosszabbak az anyagi lehetőségei, mint a kisebb településen élőknek. A nagyobb városokban tehát úgy tűnik, hogy a szociális rászorultság is szerepet játszik a szolgálat felkeresésében, és a kliensi körben megje-

lennek a rossz, szűkös anyagi helyzetben lévők, elsősorban az azonnali pénzügyi segítség elnyerésének reményében.

A vizsgálat során azt tapasztaltuk, hogy az Áldozatsegítő Szolgálathoz való fordulást az áldozattá válás mellett, jelentős mértékben motiválja a szociális rászorultság. Az áldozatsegítés jogszabályi feltételeinek meghatározásából kikövetkeztethető a jogalkotói intenció, amely szerint az áldozatsegítés a szociális segítség része, azaz a rászoruló áldozatok támogatása kiemelten fontos kérdés. A szolgálat tevékenységének egy része tehát szoros kapcsolatban van a szociális segélyezéssel, s a kialakított rendszerben benne van annak a lehetősége, hogy az áldozatsegítés pénzügyi formái és a szociális segélyezés közötti határok elmosódnak.

A megkérdezettek nem szerinti megoszlását mutatja a következő diagram:



A megkérdezettek nem szerinti megoszlása éppen fordított képet mutat, mint ami a bűnügyi statisztikából látszik. Az ERÜBS adatok szerint az áldozatok többsége az utóbbi öt évben, általában 70% körüli arányban férfi. A szolgálat ügyfeleinek többsége viszont hasonló arányban nő. A jelenlegi hazai bűnügyi statisztika ugyan nem mutat pontos képet a sértettekről, de a fordított arány mégis meglepő. A nők ezek szerint hajlamosabbak megjelenni a hivatalban, míg a férfiak úgy tűnik, nem szívesen vállalják „nyilvánosan” az áldozat szerepét.

Az életkori csoportokat vizsgálva feltűnő, hogy milyen magas az idősek aránya. A megkérdezettek egynegyede 60 éven felüli volt. Az ügyfelek átlagéletkora 48 év. Ebben az esetben is jelentős az eltérés a bűnügyi statisztika adataihoz képest. A szolgálatnál jóval nagyobb arányban jelennek meg az idősek, mint az a statisztikai adatok alapján várható volna. (16,4% ERÜBS) Ez a jelenség is megerősíti, hogy a szolgálat nem csak áldozatsegítési, hanem szociális feladatokat is ellát. Az idősek nagyszámú megjelenése legalábbis ezt sejteti.

A korösszetétel felfelé tolódásával magyarázható az is, hogy a megkérdezettek közel felének, 49,5% nincs vele együtt élő gyermeke. Nagyon magas a 3-nál több gyermeket nevelők aránya 25%. Ez az arány a magyar népesség körében egyetlen korcsoportban sem haladja meg a 7%-ot.

A szolgálathoz forduló tipikus áldozat nő és vagy időskorú, vagy több gyermeket nevelő. A bűnügyi statisztika szerint a tipikus áldozat középkorú férfi.

Anyagi körülmények

Vizsgáltuk a megkérdezettek lakáskörülményeit is. Az ezekre a kérdésekre adott válaszok biztosan kedvezőbb képet mutatnak a valóságosnál, mert ebben az esetben a kérdezésből kimaradt hajléktalanok rontanák a mutatókat. A kimaradás oka, hogy nem volt telefonos elérhetőségük,

vagy nem vállalták az interjút, így a megkérdezettek között nincs hajléktalan, de a szolgálat munkatársaitól tudjuk, hogy ők is megjelennek a szolgálat irodáiban.

A tulajdonosi szerkezet megfelel az országos átlagnak. A megkérdezettek közel kétharmadának részben, vagy egészben sajáttulajdonú lakása van.

Milyen jogcímen lakik a lakásában, házában?

Jogviszony	A megkérdezettek százalékában
Tulajdonos	64,7
Tulajdonos házastársa	3,2
Tulajdonos rokona	16,1
Bérlő (magánszemélytől)	4,7
Bérlő (önkormányzattól)	5,1
egyéb	6,1
Összesen:	100

A lakások értékét vizsgálva jellemzően kis értékű lakásokról van szó. A megkérdezettek közel fele 46% él saját bevallása szerint 10 millió forintot nem meghaladó értékű lakásban. Huszonöt millió forintot meghaladó értékű lakásban mindössze a megkérdezettek 7%-a lakik. Ezek az adatok is arra utalnak, hogy a szolgálat ügyfelei az országos átlagnál kedvezőtlenebb anyagi körülmények között élnek.

Hasonló a helyzet a gépjárművekkel való ellátottság esetében is. Megkérdezettek 63,5%-ának nincs autója, 5%-uknak pedig több is van. Az autók értéke erősen eltolódik az olcsóbb kategóriák felé. A járművek fele a tulajdonosuk szerint (akik mindig szeretnek egy kicsit fölfelé „kerékiteni”) 800.000 forintnál kevesebbet ér. Ez hét-nyolc éves kisebb autók, vagy még idősebb nagyobb autók árát jelenti. Az olcsó kategória határát jelentő kétmillió forintos értéket csak a járművek 17%-a haladja meg.

Munkaerőpiaci aktivitás

A megkérdezettek 37%-a dolgozik teljes, vagy részmunkaidőben, illetve végez rendszeresen munkajellegű tevékenységet. A többség valamilyen okból nem dolgozik. Az okok megoszlását mutatja a következő táblázat.

Miért nem dolgozik	A megkérdezettek százalékában
öregségi nyugdíjas	23,9
rokkant nyugdíjas	15,6
GYES, GYED, főállású anya	5,3
HTB	1,1
tanuló	5,9
munkanélküli	7,2
egyéb	3,4
nem válaszolt	0,6
Inaktívak, rész-összesen:	63,0
dolgozik	37,0
Összesen:	100

Az inaktívak magas aránya összefüggésbe hozható a megkérdezettek életkori megoszlásával. Az öregségi nyugdíjban részesülők aránya megfelel az országos arányoknak, a rokkantsági

nyugdíjban részesülők aránya a mintában, azonban sokkal magasabb, mint az átlagnépesség esetében.

A munkanélküliek aránya szintén megfelel az országos átlagnak, de az egyéb válasz adók jelentős része is valószínűleg ide tartozna, s ha ezt is figyelembe vesszük akkor már kicsit magasabb az arány.

Az önmagát dolgozóként definiálók egy része is csak részmunkaidőben foglalkoztatott, illetve rendszeresnek mondható, de alkalmi jellegű munkát végez.

Jövedelmi viszonyok

A szolgálat ügyfelei saját bevallásuk szerint meglehetősen szűkös anyagi körülmények között élnek. A háztartások többségének jövedelme alatta marad az országos átlagnak.

Mekkora a havi nettó bevétele háztartásának összességében?

Jövedelmi kategóriák Ft.	A megkérdezettek százalékában
50.000 alatt	11,0
50.001-100.000	38,9
100.001-150.000	20,9
150.001-200.000	11,2
200.001-250.000	3,6
250.001-300.000	2,5
300.001-400.000	1,1
400.000 fölött	0,6
Nem ad választ	10,2
Összesen:	100

A megkérdezettek 7%-ának nincs érvényes TB kártyája, így bármiféle egészségügyi ellátás megszerzése nehézségekbe ütközik számukra.

Néhány kérdés erejéig megpróbáltuk feltérképezni, hogy milyen a szociális beágyazottsága az ügyfeleknek, mennyire számíthatnak mások segítségére, ha bajba kerülnek.

A vallásgyakorlás egy fontos szupportív tényező lehet az emberek életében. A rendszeres vallásgyakorlás olyan közösséghez kapcsolja az embereket, ahol krízis helyzetben számíthatnak segítségre. A szolgálat ügyfelei közül sajnos nagyon kevesen rendelkeznek ilyen segítő kapcsolatokkal. A megkérdezetteknek mindössze 13,7%-a jár legalább heti rendszerességgel valamilyen vallási jellegű összejövetelre.

Bármilyen rendszeresen működő közösséggel, párt, sportkör, klub is csak a megkérdezettek 14%-a tart kapcsolatot. Az ügyfelek többsége a családon kívül nem számíthat más csoportra, vagy személyekre, akik segítséget nyújthatnának számukra. Ez a tényező felerősíti az áldozatsegítés szerepét.

Devianciák

Az ügyfelek egy részének komoly életvezetési, probléma kezelési gondjai vannak. A megkérdezettek mintegy 10%-ának volt már legalább egy öngyilkossági kísérlete, 5%-uk már többször is megkísérelt ily módon távozni az életből.

A megkérdezett ügyfelek 20%-a volt már pszichiátriai kezelésen, 3%-uk jelenleg is kezelés alatt áll.

A két említett csoport között jelentős átfedés van, de azt biztosan kijelenthetjük, hogy legalább a szolgálathoz forduló minden tízedik ügyfélnek nehézségei vannak a szokásos élethelyzetek megoldásában. Egy bűncselekmény elszívódése utáni helyzet komoly pszichés megterhelést jelenhet számukra, az ilyen helyzetben lévő ügyfelek felismerésére jó volna felkészíteni a szolgálat munkatársait, mert egy a munkafolyamatban természetesen előforduló helyzet is váratlan, vagy akár végzetes következményekkel járhat. Például az egyébként jogszerű kérelem elutasítás ismét az öngyilkosság felé terelheti a nehéz helyzetben lévő, s a pszichés megterheléseket nehezen viselő ügyfelet.

A bűncselekmény körülményei, ami miatt a szolgálathoz fordult

A bűncselekmények, amelyek miatt a szolgálathoz fordultak 2006 második (54%) és 2007 első felében (46%) történtek. Jellemzően a lakóhelyükön, azon településen, ahol élnek, érte atrocitások a sértetteket. A cselekmények területi megoszlása a következők szerint alakult:

A bűncselekmény helyszíne

Hol történt a bűncselekmény?	A megkérdezettek százalékában
azon a településen, ahol lakik	76,0
más településen, de abban a megyében, ahol lakik	13,6
távolabbi településen	9,1
külterületen	1,3
Összesen:	100,0

Az esetek 90%-ában a rendőrségi feljelentés is azon a településen történt, ahol a sértettek élnek, illetve kisebb települések esetében az illetékes rendőrkapitányságon. Ez valamelyest egyszerűsíti a szolgálat munkáját, mert nem kell a megyén kívüli rendőrkapitányságokkal felvenni a kapcsolatot, és azoknál az irodáknál, ahol sikerült jó kapcsolatot kialakítani a helyi rendőri állománnyal, ott az esetlegesen felmerülő kéréseknek eleget tesznek.

Azok a szolgálathoz forduló sértettek, akiket megkérdeztünk leggyakrabban (36,5%) a saját lakásukban váltak áldozattá. Az ilyen bűncselekmények nagy pszichés megterhelést jelentenek az áldozatok számára, hiszen ott éri őket, ahol a leginkább védve érezzük magunkat. Sok bűncselekmény helyszíne valamilyen közterület volt (31%). Érdekes, hogy szórakozó helyen történt bűncselekmények miatt csak kevesen (2,8%) fordultak a szolgálathoz.

A feljelentés, rendőrséghez fordulás időpontja

Mikor fordult a rendőrséghez?	A megkérdezettek százalékában
még azon a napon	76,8
következő nap	8,9
később	14,3
Összesen:	100,0

A sértettek döntő többsége a cselekmény napján megtette a feljelentését. Érdekes, hogy késedelmet nem a fizikai sérülés megtörténte okozott, mert a súlyos sérülést elszívódók még nagyobb 84%-os arányban tettek feljelentést azon a napon. A késlekedés okozója jellemzően a lelki trauma. Azok fordultak legkésőbb a rendőrséghez, akik fizikailag nem sérültek meg, de lelkileg megviselte őket a cselekmény. Ez is arra hívja fel a figyelmet, hogy az áldozatsegítés egyik központi elemének kellene lennie a lelki, pszichikai segítségnyújtásnak. Jelenleg az Áldozatsegítő Szolgálat nincs felkészülve az ilyen jellegű segítségnyújtásra. Pedig az áldozatok

jelentős részének okozott lelki sérülést az elszenvedett cselekmény. A következő táblázat szemlélteti a sérülések arányát:

A bűncselekmény kapcsán bekövetkezett sérülések

Érte-e valamilyen sérülés, károsodás?	A megkérdezettek százalékában
nem	22,7
nem ön volt az áldozat	6,4
lelkileg megviselte, de nem volt fizikai sérülés	34,8
igen könnyebb sérülés	10,2
igen súlyos sérülés	25,9
Összesen:	100,0

A megkérdezettek körülbelül egyötödének (22,7%) nem okozott károsodást, sérülést a bűncselekmény, de a fizikai sérülések arányával 36% azonos mértékben számoltak be lelki sérülésekről. Minden bizonnyal a fizikai sérülések is együtt jártak negatív lelki hatásokkal.

Az anyagi kár mértéke

A megkérdezettek 10%-ának a bűncselekmény közvetlenül nem okozott anyagi kárt. A többség azonban kisebb-nagyobb károkról számolt be. A legmagasabb kárösszeg 38.500.000Ft²⁵ volt. Az átlagos kárösszeg 642.000Ft volt, ami elég jelentős összegnek tűnik különösen, ha összevetjük az átlagos jövedelmek nagyságával. A megkérdezettek 74%-ának a havi jövedelme nem éri el a 150.000Ft-ot. Tehát átlagosan négyhavi jövedelmet meghaladó kárt okoztak a bűncselekmények. Az átlagérték vizsgálata azonban ebben az esetben kissé félrevezető, mert a magas kárértékek előfordulása felfelé tolja el az értéket. Szerencsésebb a középérték (medián) vizsgálata, ami azt az értéket jelöli, aminél azonos számban vannak nagyobb és kisebb értékek a vizsgált mennyiségek között. Esetünkben ez 82.000Ft. Tehát az áldozatok fele ennél kisebb kárt és másik fele ennél nagyobb kárt szenvedett. Ez az összeg is jelentős azonban a megkérdezettek felének, akiknek a havi jövedelme 100.000Ft alatt marad. Ezek a közvetlen károk, de külön megkérdeztük, hogy a bűncselekménnyel összefüggésben milyen egyéb károk keletkeztek.

A bűncselekményhez kapcsolódó járulékos károk a vizsgált áldozatok esetében megduplázták a bűncselekménnyel közvetlenül okozott kár értékét. Ezek nagyon sokfélék lehetnek és nem könnyű meghúzni a határt a ténylegesen a bűncselekménnyel összefüggésben keletkezett károk és a sértettek által a cselekménynek tulajdonított, de esetleg egyébként is megjelenő, vagy valójában más okból keletkezett hátrányok között.

A bűncselekménynek tulajdonított közvetlen és közvetett kárértékek

	Közvetlen kár értéke Ft	Összes a bűncselekményhez kapcsolódó kár értéke Ft
Átlag	642.446	1274.248
Medián	82.000	168.000
Maximum érték	38.500.000	55.000.000

²⁵ A károk összegét a kérdés során nem vitattuk, nem vizsgáltuk, hogy valóban olyan összegben keletkezett-e, mint amit a megkérdezett említett. Lehet, hogy olykor túlzóak a mondott összegek, de nem is a tényleges károk felderítése volt a cél, hanem az áldozatok sérelmére szerettünk volna következtetni, az átélt, vagy átélteni vélt sérelem nagyságát jól szemléltetik a megjelenített összegek.

Még akkor is, ha azt feltételezzük, hogy a megkérdezettek az összecszerűség tekintetében egy kicsit túloztak, figyelmeztető az értékek magas volta. Jellemzően egy havi bevételüknek megfelelő összegű közvetlen, kárról beszélnek az áldozatok. A járulékos, illetve a bűncselekményhez kapcsolt további károk ugyanekkora összeget jelentenek. Ha az összecszerűség vitatható is, az ERÜBS adatok alapján (figyelembe véve, hogy a leggyakoribb bűncselekmény, ami miatt a szolgálathoz fordultak lopás volt) a lopások döntő többsége kis értékre elkövetett cselekmény, a bementett összegeket egy nagyságrenddel csökkenteni lehet a valósághoz való jobb közelítés érdekében. A tendencia azonban egyértelmű: az áldozatok a közvetlenül keletkező kárukon felül, nagyságrendileg azonos mértékű, másodlagos károkról is beszámoltak. A sértettek érzése szerint ezek a károk a bűncselekmény kapcsán keletkeztek, de semmilyen hivatalos statisztikában nem jelennek meg. Nem tartalmaz ilyen jellegű károkról adatokat az ERÜBS, de a bírósági statisztika sem. Pedig országos szinten összességében 100 milliárdos tételről lehet szó. Érdekes volna egy célzott vizsgálat keretében pontosan felmérni valójában milyen nagyságrendről van szó.

A bűncselekmények kapcsán sokszor nem is az elszenvedett anyagi kár a legjelentősebb sérelem, ami az áldozatokat éri. Megpróbáltuk egy kicsit körüljárni ezt a problémát és igyekeztünk kideríteni, hogy milyen más sérelem érte az áldozatokat, illetve hogyan élték meg, hogyan dolgozták föl a történeteket. Egy kérdés-csoport keretében a bűncselekmény kapcsán megjelenő érzelmeket vizsgáltuk.

<i>Érzelem</i>	<i>Érezte-e</i>		<i>Nem válaszolt</i>
	<i>igen</i> %	<i>nem</i> %	%
1 - Aggódást	59	39	2
2 - Dühöt	65	32	3
3 - Félelmet	60	39	1
4 - Haragot	63	35	2
5 - Idegességet	80	19	1
6 - Kiszolgáltatottságot	78	20	2
7 - Nyugtalan-ságot	70	29	1
8 - Tehetetlenséget	79	19	2
9 – egyebet:	18	77	5

Az egyéb kategóriában a sírógörcs, idegösszeomlás, dühroham, és ezekhez hasonló „érzelmek” szerepeltek.

A táblázatból első pillantásra is látszik, hogy a kriminológiában olyan gyakorta és lelkesen vizsgált félelemérzet egyáltalán nem a legjellemzőbb érzelem a bűncselekményekkel kapcsolatban. Az idegesség, tehetetlenség és a kiszolgáltatottság vezetnek a gyakorisági rangsorra. A bűncselekmények után az áldozatokban leggyakrabban felmerülő kérdés, hogy „Miért éppen én?” „Miért velem történt?” S ez után rögtön megjelenik a tehetetlenség, kiszolgáltatottság érzése, nincs segítség, nem lehet visszafordítani, meg nem történné tenni a dolgot. A legnagyobb segítség nyilvánvalóan az volna a sértettnek, ha azonnal a cselekmény bekövetkezése után elfognák a tettest és visszaszolgáltatná (vagyon elleni cselekmény esetében) az eltulajdonított dolgokat. Az áldozatok döntő többsége azt sérelmezte, hogy az eset után közvetlenül nem kapott semmilyen segítséget senkitől. Ha voltak emberek a közelben, ők sem segítettek, ha nem voltak nem is volt kitől kérni, hogy segítsen. A rendőrség ez irányú tevékenységét sok kritika érte. Az áldozatok többsége elégedetlen volt a rendőrséggel. Nem segítették őket, sokszor arrogáns volt a légkör. Az áldozatok egy része azt érezte, hogy csak „Egy púpot jelentenek az in-

tézkedő rendőrök hátán”. A rendőrséggel való kapcsolat során jellemzően fel sem merül az érzelmeikkel való foglalkozás, ilyen jellegű segítséget nem nagyon kapnak az áldozatok.

Az érzelmi rangsorban az idegesség, tehetetlenség és a kiszolgáltatottság érzését követi a nyugtalanság, a düh és a harag. A követést akár időrendben is érthetjük a kezdeti tehetetlenséggel járó érzelmek után következnek az erősebb indulatok. Az áldozatok mintegy kétharmada érzett dühöt és haragot a bűncselekménnyel kapcsolatban. Ez nagyon jelentős szám és ezek azok az indulatok, amelyekkel sehova sem tud fordulni az áldozat. Míg a kiszolgáltatottság érzését és az idegességet enyhíthetik például a családtagok, közeli barátok, vagy szélsőséges esetben szakorvosi segítséget is kaphat az áldozat. A családi, baráti közeg azonban nem alkalmas a düh és a harag levezetésére, és semmilyen más közeg sem áll az áldozatok rendelkezésére. Az igazságszolgáltatási eljárás során, sincs lehetőség ilyen indulatok megjelenítésére. Ami azt jelenti, hogy ezek az indulatok nem oldódnak fel, nem vezetődnek le, és ennek nagyon káros hatásai, következményei lehetnek.

Például, egyéni szinten az áldozat szomatikus tünetekké alakíthatja az indulatait, ami sokféle betegség megjelenéséhez hozzájárulhat. Társadalmi szinten pedig a bűnözéssel, bűnözőkkel kapcsolatban meglévő, és lappangó indulatokat szélsőséges politikai erők felhasználhatják.

Ide kapcsolódó szintén figyelmeztető jelnek tekinthető, hogy a megkérdezett áldozatok 25%-a szeretne önvédelmi fegyvert tartani, és 3% rendszerint tart is magánál.

Az áldozatsegítésnek mindenképpen foglalkoznia kellene ezekkel a jelenségekkel, mind az érzelmi, mind az indulati elemekkel való együttéléshez segítségre volna szüksége az áldozatoknak. Nem biztos, hogy az állami áldozatsegítésnek kell ezeket a feladatokat föl vállalnia, de a segítségnyújtás körét mindenképpen bővíteni kellene ebbe az irányba is. Ez jelenthetné például azt, hogy ilyen feladatok ellátására szakosodott civil szervezetekhez irányítják azokat a sértetteket, akiknek szükségük van ilyen támogatásra. Sok országban jól működnek a különböző bűncselekmények áldozataiból alakult önszolgáltató szervezetek, ahol egymást segítik a volt áldozatok a történetek feldolgozásában. De ehhez kellenének ilyen civil szervezetek is. Magyarországon is van példa valami ilyesmire, de nem mindig előremutató célokkal, s ha a szervezet nem az érzelmeik, történetek feldolgozásában segít, hanem a probléma fenntartásában segédkezik, akkor nem jól működik. Például a halálbüntetés visszaállítása érdekében létrejött kezdeményezés is jelzi, hogy vannak megoldatlan, feloldatlan feszültségek a társadalomban a bűnözéssel kapcsolatban.

Az áldozatsegítő szolgálat működése

Honnan értesülnek az ügyfelek a szolgálat működéséről?

Megvizsgáltuk, hogy a szolgálathoz forduló áldozatok honnan szereztek tudomást erről a lehetőségről.

Honnan szerzett tudomást a szolgálat működéséről?

Információforrás	Az adott forrásból a megkérdezettek százalékában
Média	7
Szórólapok	2
Családtagok	4
Ismerősök	15,5
Rendőrség	55
Egyéb	16
Összesen:	99,5

A leghatékonyabb és legtöbbek által használt információforrás a rendőrség volt. Az ügyfelek kicsit több mint a fele a rendőrségen tudta meg, hogy van lehetősége az áldozatsegítő szolgálathoz fordulni. A többiek már korábban is tudták, tehát a számukra a rendőrségen kötelezően kapott tájékoztatás nem volt újdonság. Az egyéb választ adók jellemzően hallottak valahol a lehetőségről, de nem tudtak pontosan visszaemlékezni kitől, honnan származott az információ. Ez lehet nem tudatosult médiahatás következménye is. Az ismeretségi kör is jelentős szerepet játszik a szolgálathoz fordulás elősegítésében, tőlük és a családtagoktól nem csak információt, de biztatást is kaptak a sértettek.

A szórólapok jelentősége a felmérés szerint elhanyagolható, ez az út nem sok eredményt hozott.

Megközelítési lehetőség

A vizsgálat eredményei szerint nagy jelentősége van annak, hogy a szolgálat mennyire elérhető a leendő ügyfelek számára. Szeretjük személyesen intézni az ügyeinket. A szolgálat éves jelentése szerint 2007-ben „az áldozatok 83%-a személyesen kereste fel a szolgálatot, és személyesen nyújtotta be a kérelmét.” A személyes megkeresést, pedig alapvetően befolyásolja, hogy mennyire jól megközelíthető elérhető a szolgálat.

Érdeemes volna egy térinformatikai elemzésnek alávetni az ügyfelek listáját. A lakhelyek elhelyezkedésének vizsgálata sok érdekes és hasznos információval szolgálhatna, a szolgálat működéséről, és az ügyfélköréről. Egy ilyen elemzés során a település szerkezet és az ügyfelek lakhelyének elhelyezkedése alapján megállapítható, hogy mekkora egy-egy megyei irodának a vonzáskörzete, milyen területekről van sok, és honnan nincsenek ügyfelek. Vagy kiderülne például, hogy vannak olyan családok, ahol a papa, mama, nagymama, vagy gyermek is kapott támogatást a szolgálattól, különböző bűncselekmények miatt, amelyeknek gyors egymásutánban estek áldozatul.

A megkérdezettek 39%-a félórán belül el tud jutni a szolgálat irodájába, 65%-uk egy órán belül képes ugyanerre. A megkérdezettek 35%-ának azonban több mint 1 órát kell utazni ahhoz, hogy személyesen léphessen kapcsolatba az illetékes irodával. Az ügyfelek többsége a nagyobb városokból, Budapestről és a megyeszékhelyekről, került ki, ahol a jó megközelítési lehetőség segítette a szolgáltatások igénybevételét. Jó volna, ha a rendőrségi tájékoztatás kiterjedne arra is, hogy levélben is be lehet nyújtani a kérelmeket, ez javíthatná a kisebb településen élők hozzájutási esélyeit, amennyiben helyben hozzájuthatnak a szükséges nyomtatványokhoz. Hiszen, ha egy óránál is tovább tart az odautazás, akkor a visszaúttal, ügyintézésrel együtt legalább fél-napos, de inkább egész napos elfoglaltságot jelenthet az iroda felkeresése. Ilyen hosszú távollétet sokszor nem könnyű biztosítani.

A megkérdezettek közül sokan nem voltak tisztában azzal, hogy a szolgáltatások igénybevételének vannak időbeli korlátai, pl.: azonnali pénzügyi segély estében 3 nap, és késedelmesen nyújtották be igényüket. Az elutasítások 31%-a történt ilyen ok miatt 2007-ben, pedig van egy kiskapu, mely bizonyos esetekben, ha az áldozat megfelelő okkal kimentí késedelmét, lehetővé teszi a támogatást.

A szolgáltatások igénybevétele

Az áldozatsegítő szolgálathoz fordulók jelentős része az iroda felkeresése előtt már tájékozódik és valamilyen konkrét szolgáltatás miatt keresi fel az irodát, és vannak, akik az első megkeresés alkalmával tájékozódnak a lehetőségeikről és csak később döntenek el, hogy adnak-e be kérelmet.

A kérelemnyomtatvány benyújtásával indul el az eljárás az áldozatsegítő szolgálatnál, azonban a kérelemnyomtatvány benyújtásának módja szerint a gyakorlatban több típust lehet megkülönböztetni.

a.) Az esetek jelentős részében az ügyfél telefonon keresi meg a szolgálatot. Ekkor tájékoztatás keretében a szolgálat munkatársa felteszi azokat a kérdéseket, amelyek szükségesek ahhoz, hogy el tudja dönteni jogosult lehet-e az ügyfél valamilyen támogatásra. (Milyen bűncselekmény történt és mikor, melyik rendőrkapitányságon tett feljelentést, milyen kára keletkezett, pénz, iratok, kulcs, stb., mennyi az egy havi nettó jövedelme, kivel él egy háztartásban, kapott-e a feljelentést követően igazolást a rendőrségtől) Ha beszélgetést követően az ügyintéző megállapítja, hogy az ügyfél valamilyen támogatásra nem jogosult, akkor tájékoztatja annak okairól. (igényérvényesítési határidőt túllépte, a bűncselekmény minősítése). Amennyiben az ügyfél valószínűleg jogosult lehet valamilyen támogatásra, akkor az áldozatsegítő szolgálat munkatársa röviden ismerteti a konkrét szolgáltatás, kárenyhítés alapvető ismérveit. Ha valamilyen szolgáltatásra (azonnali pénzügyi segély, érdekérvényesítés, szakjogászai segítségnyújtás) jogosult, az ügyintéző elmondja, hogy a határozat meghozatala csak azt követően lehetséges, hogy a szolgálat felvette a kapcsolatot az illetékes rendőrkapitánysággal, és ők faxon megküldték a törvényben előírt igazolást (Ást. 11.§). (Ahhoz, hogy az igazolást be lehessen kérni az ügyféltől el kell kérni a feljelentésről szóló jegyzőkönyv számát, a sértett nevét, anyja nevét, születési helyét és idejét). Megbeszélnek egy személyes találkozót, amikor az ügyfél előterjeszheti a kérelemnyomtatványát. Tájékoztatja az ügyintéző a telefonálót, hogy jövedelemigazolást, illetve a lakásának költségeiről számlákat hozzon magával a megbeszélt találkozóra. A személyes találkozó időpontjának meghatározásánál fontos szempont, hogy ha azonnali pénzügyi segélyre jogosult lehet az ügyfél, akkor a 3 munkanapos határidőt ne lépje túl, illetve ha az lehetséges, akkor, olyan időpontot egyeztessenek, amikor az ügyintéző a rendőrségi igazolást be tudja kérni, így az ügyfélnek elég egy alkalommal felkeresnie a szolgálatot. Ha a határidőn belül nem tudja felkeresni a szolgálatot, tájékoztatni kell arról, hogy lehetősége van arra, hogy faxon juttassa el a szolgálathoz a kérelemnyomtatványát. Általában az ügyintéző elkéri az ügyfél telefonszámát és megbeszélnek, hogy ha megérkezik a rendőrségtől az igazolás, akkor felhívja telefonon és pontosítják az időpontot. Telefonos bejelentkezés esetén az ügyintéző rögtön felveszi a kapcsolatot az illetékes rendőrkapitánysággal, ügyészséggel, bírósággal és bekéri az igazolást.

b.) Személyesen keresi fel a szolgálatot az ügyfél. A beszélgetés során a telefonos jelentkezéssel megegyező módon és kérdések segítségével megpróbálja az ügyintéző kideríteni, hogy az ügyfél jogosult lehet-e valamilyen szolgáltatásra, és ha igen melyikre. Ha nem jogosult semmilyen szolgáltatásra, akkor ezt meg kell indokolni, illetve tájékoztatni kell arról, hogy ennek ellenére természetesen előterjeszheti a kérelemnyomtatványt.

Ha a kitöltés problémát jelent a kérelmezőnek, akkor az ügyintézőnek segítséget kell nyújtani. Ha az ügyfél előterjeszti a kérelemnyomtatványát, meg kell vizsgálni, hogy kapott-e esetleg az ügyében eljáró hatóságtól igazolást. Ha igen azonnal lehet dönteni az ügyében, ha nem, és nem kell segíteni neki a kérelemnyomtatvány kitöltésében, akkor az alatt az idő alatt, vagy azt követően fel kell venni az illetékes rendőrkapitánysággal a kapcsolatot és be kell kérni a rendőrségi igazolást. Az igazolás bekérésekor fontos előzetesen tájékozódni arról, hogy mikorra várható az igazolás beérkezése. Ettől függően az áldozattal meg lehet beszélni, hogy megvárja-e az igazolás beérkezését vagy vissza jön egy másik nap. (Ha van telefonszáma, akkor telefonon tudjuk értesíteni az igazolás beérkezéséről). A törvény alapján az igazolás beérkezésétől számított 8 nap áll rendelkezésére az áldozatsegítő szolgálatnak a határozat meghozatalára, azonban a határidő lejártát a legritkább esetben várjuk meg, a szolgálat törekszik a minél gyorsabb eljárásra. Ha az ügyfél nem várja meg az igazolást, mert csak másnap tudja a rendőrség elküldeni, akkor fel kell hívni a figyelmét arra, hogy jövedelemigazolást, lakás költségeiről számlákat hozzon magával a legközelebbi találkozóra.

c.) Postán/faxon benyújtott kérelem esetében, amennyiben szabályosan kitöltött kérelemnyomtatványt juttatnak el hozzánk, azt legtöbbször egy telefonos tájékoztatás megelőzi, így az ügyben az a.) pont lesz irányadó.

Ha telefonos megkeresés nélkül érkezik a kérelemnyomtatvány - ha abból a döntéshez minden adat a rendelkezésre áll -, akkor az igazolás beérkezését követően meg lehet hozni a határozatot a törvény értelmében 8 napon belül. Ha bármilyen probléma merül fel és telefonszámot megadott a kérelmező, akkor telefonon veszik vele a kapcsolatot és akkor szintén az a.) pont alapján jár el az ügyintéző. Ha nincs telefonszám akkor hiánypótlási felhívást kell levélben kiküldeni. Ez utóbbi eset a legkritikább a Fővárosban. A tipikus az, hogy személyesen, vagy telefonon veszik fel a kapcsolatot a hivatallal.

A fenti folyamat lehetőséget teremt a többszörös iktatásra. Az ügyintéző az első telefonos, vagy személyes megbeszélés, tájékoztatás alkalmával iktatja az ügyet, mint teljes körű tájékoztatást, majd a szolgáltatás tényleges igénylésekor egy új a szolgáltatásnak megfelelő iktatószámot kap az ügyfél és az ügy is. A 2007. évi munkáról szóló tájékoztató adatai szerint ez az eljárás visszaszorulóban van. Jelentősen csökkent a szolgáltatásokon belül a teljes körű tájékoztatás részaránya, és jelentősen növekedett az azonnali pénzügyi támogatásban részesültek száma.

A következő táblázat középső oszlopa azt mutatja, hogy a megkérdezettek milyen szándékkal keresték fel a szolgálatot. Ezek az arányok azért nem egyeznek meg a szolgálat tevékenységét összefoglaló kiadványban található, az összes esetet bemutató grafikon adataival, mert a mintaválasztás során szándékosan eltértünk a 2006. év adataira alapozható (A mintaválasztás idején, még csak ezek az adatok álltak rendelkezésre.) arányszámítástól.

Milyen segítségért fordultak a szolgálathoz?

Milyen segítségért folyamodott?	Az adott segítség típus miatt a szolgálathoz forduló a megkérdezettek százalékában	Az adott segítségben ténylegesen részesülők aránya
Azonnali pénzügyi segély	48	54
Kárenyhítés	26	25,8
Szakjogászai segítségnyújtás	18	35
Érdekérvényesítés elősegítése	5	12
Tájékoztatás	12	45,5
Összesen:	109	172,3

Az eltérést részben az motiválta, hogy a kezdeti arányokról nem lehetett tudni, hogy mennyire lesznek tartósak, s a 2007. évben valóban jelentős arányváltozások következtek be. A korábbi időszakhoz arányított minta már nagyon kevésbé lenne aktuális. A másik ok az volt, hogy a pénzügyi juttatással járó szolgáltatások vizsgálatának kiemelt jelentőséget tulajdonítottunk, s ezek részesedését növeltük a mintában a teljes körű tájékoztatás „rovására”. Így az adatok nem a ténylegesen nyújtott szolgáltatások összetételének bemutatását szolgálják, hanem az ügymenet alakulását és a halmozódások keletkezését szemléltetik.

A legstabilabb szolgáltatásnak a kárenyhítés tekinthető, ebből a kategóriából a legkisebb az átjárás, és ide érkeznek a legkevesebben úgy, hogy eredetileg más szolgáltatás iránt érdeklődtek. Ennek az, az oka, hogy a kárenyhítésre jogosult áldozatok valamilyen erőszakos bűncselekmény sértettjei, míg a többiek túlnyomórészt vagyon elleni bűncselekményekben lettek károsultak. Viszonylag kevés volt a megkérdezettek között az érdeklődő, aki csak tájékoztatósi cél-

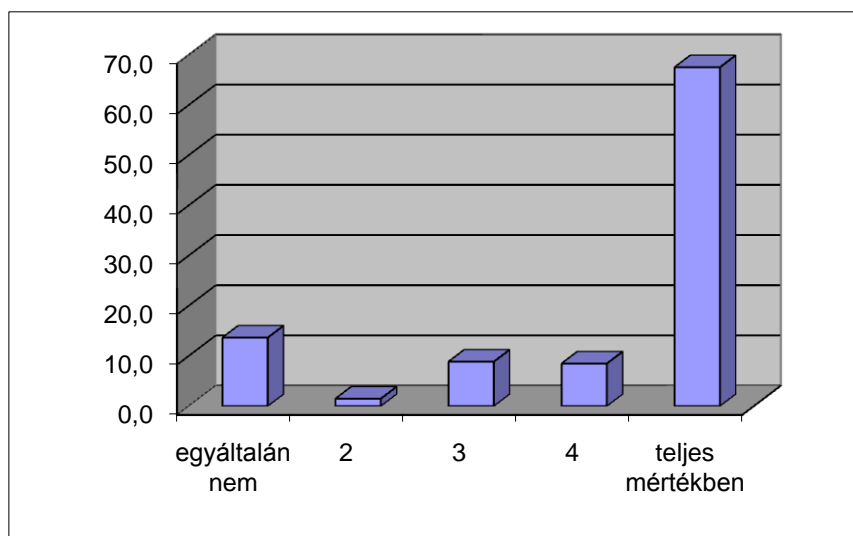
lal kereste fel az irodát, de a más céllal érkezettek is megfelelő tájékoztatást kaphattak, ha igényelték azt, így a tájékoztatásban részesülők száma és aránya meghaladja az ilyen céllal érkezők arányát. A tájékoztatás, informálás megfelelő voltát jelzi a többi adat is, szinte minden kategóriában nagyobb a szolgáltatást ténylegesen igénylők aránya a kifejezetten az iránt a szolgáltatás iránt érdeklődők arányánál. Tehát az iroda felkeresése után a lehetőségek jobb megismerése révén többen adták be igénylésüket az egyes szolgáltatási típusokra, mint amennyien azzal a meghatározott céllal érkeztek.

Az áldozatsegítő irodák tehát jól működnek abból a szempontból, hogy valóban felhívják az ügyfelek figyelmét azokra a szolgáltatásokra, amelyekre jogosultak.

A szolgáltatással való elégedettség

A pénzügyi támogatások esetében megkérdeztük a kapott támogatás összegét. A megoszlás lényegében megfelel a szolgálat éves beszámolójában közölt adatoknak, néhány kisebb pontatlanság adódott. Volt, aki 69.000Ft-os azonnali segélyre emlékezett, holott a legnagyobb adható összeg 68.069Ft volt. Az átlagos támogatási összeg 24.763Ft-nak adódott, a középérték 20.000Ft volt. A megkérdezettek többsége elégedett volt a kapott támogatás összegével és lényegében a gyorsaságával is.

Elégedett volt-e az azonnali pénzügyi segélyként kapott összeggel?



A teljesen elégedettek aránya, majdnem eléri a 70%-ot (68), s csak egy 14%-nyi kisebbség szeretett volna nagyobb összeghez jutni. Érdekes, hogy az elégedetlenek a kisebb jövedelemmel rendelkezők, rosszabb anyagi helyzetben lévők között fordultak elő nagyobb arányban, míg az önmagukat jó anyagi helyzetűnek definiálók között alig akadt elégedetlen ügyfél.

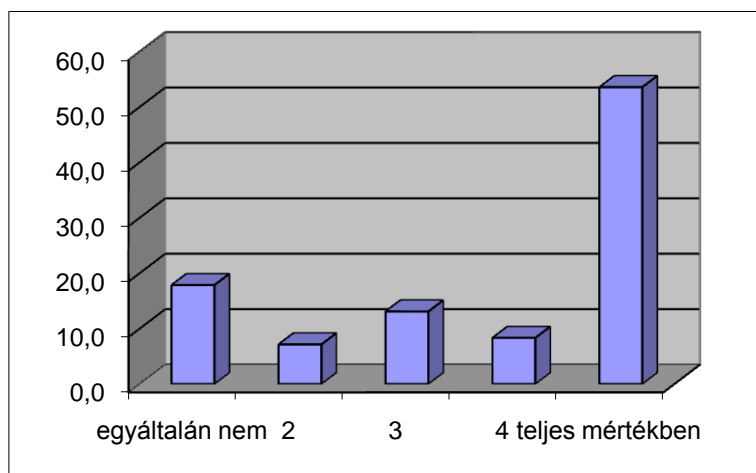
A megkérdezettek között volt két olyan személy is, akiknek vissza kellett fizetniük a kapott segélyt. Az egyikük elfogadta a visszavonó határozatot, a másik azonban nagyon méltánytalannak találta az eljárást. Érdekessége az ügynek, hogy mivel a határozatok a rendőrségi jelentésre utaltak, nem volt büncselekmény, amire hivatkozva támogatást kértek, az ügyfelek nem a szolgálatra, hanem a rendőrségre haragudtak.

„Hát ott benn az irodán csak a dógukat végzik, nem tehetnek azok szegénykéim semmiről.”²⁶

Az azonnali pénzügyi támogatás rendszere az ügyfelek megítélése szerint jól működik.

A kárenyhítés esetében is hasonló véleményekkel találkoztunk. A megítélés azonban itt már nem olyan elsöprően pozitív.

Mennyire volt elégedett a kárenyhítésként kapott összeggel?



²⁶ Egy interjú során elhangzott megjegyzés.

Itt is az elégedettek vannak többségben a teljesen elégedettek aránya azonban már „csak” 53,6%. Jelentősen emelkedett az egyáltalán nem, vagy inkább nem elégedettek aránya, a kárenyhítés szolgáltatásban részesült ügyfelek egynegyede szeretett volna jelentősebb összeget kapni. Egy kicsit módosult az elégedetlenek összetétele is. Ennél a szolgáltatásnál is a kedvezőtlen anyagi helyzetűek, az alacsony jövedelemmel rendelkezők között voltak nagyobb arányban az elégedetlenek között, de megjelent egy másik csoport is. Kisebb létszámban, de a jó, illetve kifejezetten jó anyagi helyzetben lévők egy része is nagyon kevesellte a kapott támogatás összegét.

A megítélt támogatások folyósítása általában gyorsan megtörténik, nem nagyon volt panasz a késedelmes ügyintézésre. Értelemszerűen az azonnali pénzügyi segélyeket kapják meg leghamarabb az ügyfelek 14% a bejelentés napján. Egy hónapnál hosszabb ügyintézés a kárenyhítések esetében fordult elő, a vizsgált ügyek 22%-ában, de késedelmesség miatti panasz tulajdonképpen ezekben az esetekben sem volt.

A szolgálat pénzügyi támogatási rendszere lényegében jól működik. Kisebb bizonytalanságok előfordulnak ugyan, de az ügyfelek többsége elégedett a kapott szolgáltatással. De vannak aggasztó jelenségek is ezen a téren. Különösen a fővárosban tapasztalható, hogy az áldozatsegítés keretében nyújtható pénzügyi támogatás lehetősége „megszólítja” az áldozattá válásról függetlenül is rászoruló személyeket.

Mi a célja szolgálatnak a bűncselekmény áldozatainak a segítése, vagy a lyukas szociális háló foltozgatása? Meddig mehetünk el? Az ügyfelek száma folyamatosan emelkedik 2006-ban a szolgáltatások 32%-át tett ki az azonnali pénzügyi segélyek száma 8751 eset mellett. 2007-ben már a szolgáltatások 555-a volt azonnali pénzügyi segély és az összes esetszám 11.500-ra emelkedett. A 2006-os 76 millió forint után 2007-ben már 171 millió fordított a szolgálat erre a tevékenységre. Tekintve, hogy jelenleg a szolgálat az áldozatok nem egészen 3%-ával kerül kapcsolatba, ez az összeg gyorsan akár a tízszeresére is emelkedhet, plusz a szociális célú kérelmek, amelyek mögött valójában nincs is bűncselekmény. A szociális segélyezésnek ez a módja biztosan nem szerencsés. A hazugságon alapuló rendszerek sohasem működnek jól. S a szolgálatnak sem tesz jót, ha ilyen helyzetbe kényszerül. Valamilyen megoldást találni kell erre a problémára!

Mennyit fog az állam áldozatsegítésre szánni, ha az ügyfélkör olyan mértékben fog emelkedni, ahogy az eddigi tendenciák mutatják?

Jogsegély kérés esetében csak azt tudtuk megvizsgálni, hogy a szolgálat, mennyire volt készséges az ügyfelek átirányításában, a tényleges szolgáltatás ebben az esetben máshol történik. Pillanatnyilag ez a terület egy kissé idegen a többi szolgáltatás körében, de az ügyfelek tapasztalatai szerint a szolgálat dolgozói korrekten végzik ezt a feladatot is, sőt a csak jogi segítség miatt érkezők figyelmét is felhívják, ha más támogatásra is jogosultak.

A megkérdezettek 60%-a teljes mértékben elégedett volt ezen a területen a szolgálattal, de 20%-nyi elégedetlen ügyfél itt is előfordult.

Az érdekérvényesítés elősegítése

Az érdekérvényesítés elősegítése nagyon érdekes területe a szolgálat működésének. A nemzetközi tapasztalatok alapján ez lenne az a terület, ahol leginkább lenne lehetőség a továbblépésre, és olyan valós igényeket kiszolgáló szolgáltatás nyújtására, amire az áldozatoknak leginkább szükségük van (az anyagi segítség mellett, vagy akár helyette) a bűncselekmények után előállt helyzetekben. A jelenlegi szolgáltatási palettáról mindenképpen hiányzik valamiféle érzelmi, pszichológiai segítségnyújtás. Az áldozatoknak sokszor együttérzésre, támogatásra van a leg-

nagyobb szükségük, de ebben nehezen kaphatnak segítséget, ha az áldozatsegítés a gyors anyagi támogatás folyósításának eszközeként jelenik meg, hivatali szinten, az állami bürokrácia minden kedvező, és kedvezőtlen tulajdonságával együtt.

A megkérdezettek 45%-a jelezte, hogy szüksége lett volna valamilyen más segítségre is, bár sokszor itt is a több anyagi juttatást említették, de markánsan megjelennek a pszichológiai, lelki támogatás iránti igények is. Ez az a terület, ahol a szolgáltatnak jelentős hiányosságai vannak. Kérdés, hogy a döntéshozók el akarják-e vinni ilyen irányba az áldozatsegítés nyújtotta szolgáltatásokat?

Milyen területek kértek segítséget az ügyfelek?

Terület	Az igénylők aránya a megkérdezettek között %
Szociális	10
Egészségügy	1,4
Büntetőeljárás	19
Gyermekvédelem	4,5
Munkaügy	1,7
Biztosítás	1,7
Egyéb	6,5

Az arányokat az érdekérvényesítés segítségével az összes szolgáltatáson belüli arányához kell viszonyítani, ami 5%, az ennél magasabb értékek a többször kért szolgáltatásokat jelölik, míg az ez alattiak a ritkán előforduló igényeket jelzik. Valójában két terület emelkedik ki a büntetőeljárásban kért segítség és a szociális területre vonatkozó igények. A többi terület szórványosan fordult elő.

A büntetőeljárás kapcsán kért segítség magas aránya azt jelzi, hogy az áldozatok nincsenek tisztában az eljáráshoz kapcsolódó jogaikkal, lehetőségeikkel, vagy éppen kötelezettségeikkel. A hazai büntetőeljárásban még mindig idegen elemként jelenik meg a sértett.

A szociális igények magas aránya a szolgálathoz fordulóknak kedvezőtlen anyagi, szociális helyzetének mutatója.

Mit is jelentett az érdekérvényesítés területén kapott segítség?

Mit kapott az ügyfél:	A szolgáltatást kérők százalékában
Felvilágosítást	47
A szolgálat segített az ügy elintézésében	32
A szolgálat kapcsolatba lépett a javasolt szervezettel	13
Egyéb	8

Az esetek majdnem felében a szolgáltatás kimerült az adott területre vonatkozó információk közvetítésében. Ez szerepel deklaráltan is a szolgálat beszámolójában:

„Az érdekérvényesítés elősegítése során mindenekelőtt az a cél, hogy a bűncselekmény áldozata az áldozatsegítő szolgáltatótól kapja meg az alapvető jogai érvényesítéséhez szükséges jogi tanácsokat és az egészségügyi, illetve a szociális ellátórendszerben rendelkezésére álló lehetőségekről, ezek igénylésének feltételeiről szóló információkat.”

Ez jó kiindulási alapot jelenthet, de a nemzetközi tapasztalatok azt mutatják, hogy a hatékony áldozatsegítésnek túl kell lépnie az információ közvetítésen, és aktív szerepet kell vállalnia az ajánlott, elérhető szolgáltatások tényleges igénybevételének elősegítésében is, különben az ál-

dozatok nagy része valójában nem fog eljutni, nem fog hozzájutni a szükséges szolgáltatásokhoz.

Az áldozatsegítő szolgálat munkatársai

Megkérdeztük az ügyfeleket, hogy hány munkatárssal kerültek kapcsolatba. Általánosságban az a legkedvezőbb, ha egy-egy ügyféllel egy ember foglalkozik, mert akkor ő átlátja a teljes folyamatot és az ügyfélnek nem kell újra elmesélnie az egész történetét. De természetesen ez a kívánalom nem mindig tartható és nem minden esetben működőképes.

A megkérdezettek 46%-ával a szolgálat egy munkatársa foglalkozott, ami egészen jó aránynak tekinthető. Az esetek 38%-ában két munkatárs intézte az ügyeket, de 13%-ban már három munkatárs is foglalkozott az ügyféllel, ez s az ennél több ügyintéző már soknak tekinthető, s érdemes törekedni az ügyek egy kézben tartására.

A munkatársakról kialakult véleményeket összegzi a következő táblázat: Egy ötfokú skálán kellett osztályozni a munkatársakat a megadott szempontok szerint.

A munkatársakkal kapcsolatban vizsgált kérdéskörök	Az ötfokú skálán kapott átlagérték
A. – az Önnel foglalkozó munkatársak hozzáértése	4,48
B. – az Önnel foglalkozó munkatársak felkészültsége, hogy ellássák Önt minden szükséges információval	4,49
C. – a mód, ahogy a munkatársak Önt, mint értékes, fontos állampolgárt kezelték	4,56
D. – a munkatársak segítőkészsége, hogy az Ön problémájára megfelelő megoldást találjanak, vagy a megfelelő kollégához irányítsák	4,54
E. – a munkatársak udvariassága	4,67
F. – a rendőrségi ügyintézés gyorsasága	3,61
H. – a munkatársak, barátságos, jó hangulatú munkavégzése	4,41
I. - az Önnel foglalkozó munkatársak hatásköre, hogy az Ön problémáját hatékonyan kezelni tudják	4,28
J. – az a mód, ahogy lehetősége nyílt ügyeit diszkréten, illetéktelenektől mentesen elintézni	4,57
k. – az Önnel foglalkozó munkatársak megjelenése	4,34
k. – az Önnel foglalkozó munkatársak mennyire érezték együtt önnel, mennyire értették meg a helyzetét?	4,48
G. – a várakozási idő, amennyit várnia kellett, amíg elintéződött az ügye a szolgálatnál	4,38

A szolgálat munkatársaival kapcsolatban az átlagértékek rendre 4,5 körül alakultak, ami igazán kedvező értékelést jelez. A legrosszabb pontértéket nem is a szolgálat munkatársai, hanem a rendőrségi ügyintézés gyorsasága kapta. A rendőrséggel kapcsolatos problémák többször felbukkantak az interjúk során. Az áldozatok többsége meglehetősen elégedetlen a rendőrség munkájával kapcsolatban.

A legmagasabb, legjobb értékelést a munkatársak udvariassága kapta, ami azt jelzi, hogy a szolgálat valóban kedvesen ügyfélként kezeli a hozzá forduló áldozatokat, függetlenül az áldozatok egyéni jellemzőitől és személyiségében megmutatkozó különbségektől. Ez sokszor nehéz feladat, de a szolgálat munkatársai az ügyfelek véleménye szerint is helytállnak.

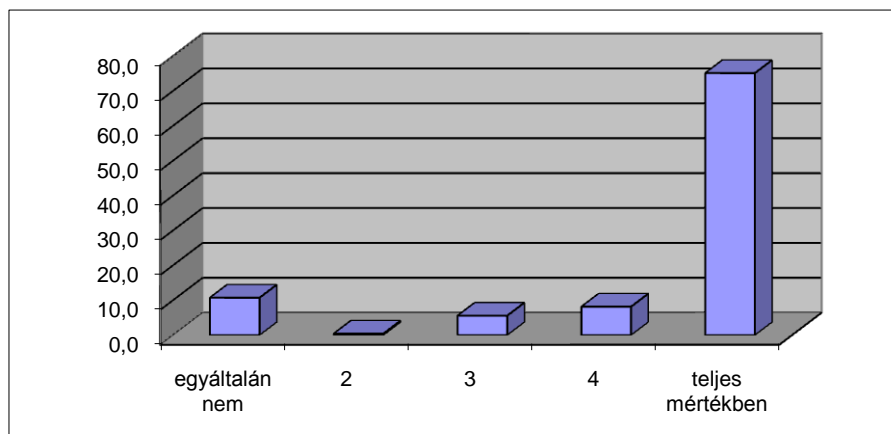
Figyelmeztető jel ugyanakkor, hogy a legkedvezőtlenebb megítélése a munkatársak kompetenciájának volt. (Ahhoz képest, amit ön elvárt mennyire volt megfelelő az Önnel foglalkozó munkatársak hatásköre, hogy az Ön problémáját hatékonyan kezelni tudják?) Az értékelés itt sem rossz, de az ügyfelek úgy érezték, hogy akihez fordultak a problémájukkal, kérelmükkel nem minden esetben tudja elintézni az ügyet. Erre a területre mindenképpen érdemes odafigyelni a jövőben.

A többi kérdéskörnél kicsit gyengébben szerepelt az ügyintézés gyorsasága is, bár a többség itt is elégedett volt, de valószínűleg akadtak elhúzódó ügyek is, mert ennél a pontnál megjelentek erősen negatív vélemények is.

Néhányan a munkatársak megjelenésében találtak kivétlnivalót, így ez az item is gyengébben szerepelt a többinél. Azt sajnos nem tudjuk, hogy ez alul öltözöttséget takar, vagy éppenséggel túlságosan elegánsnak találták a munkatársakat az elégedetlenek.

Az empátiára és az ügyfelekkel való foglalkozásra vonatkozó kérdésekben a munkatársak jól szerepeltek, és az ügyfelek döntő többsége elégedett volt a bánásmóddal. A munkatársak segítőkészek és minden szükséges információval ellátják a hozzájuk forduló ügyfeleket.

Összességében mennyire voltak elégedetek az ügyfelek a kapott segítséggel



A megkérdezettek többsége 75% teljesen elégedett volt a kapott szolgáltatással, ami igazán kedvező aránynak tekinthető. Volt, van azonban egy elégedetlen kisebbség, az ügyfelek mintegy 10%-a, akik egyáltalán nem voltak elégedettek.

Összességében azt mondhatjuk el, hogy az ügyfelek elégedettek az áldozatsegítő szolgálat működésével, a munkatársakkal is és az intézmény egészével is. Az ügyfelek megítélése szerint a szolgálat eddig jól végezte a dolgát.

Ezt bizonyítja az is, hogy a megkérdezettek 63%-a már ajánlotta legalább egyszer ismerőseinek is, hogy ha baj van, forduljanak a szolgálathoz bizalommal.

Az ügyfelek még a papírmunkával sem voltak elégedetlenek, ami nagy szó különösen hazánkban, ahol a bürokrácia időnként meglehetősen elterebélyesedik. A többség elfogadhatónak találta az adminisztrációs terheket, de persze ebben az esetben is vannak elégedetlenek, de az arányuk csak 12% körül alakul.

A szolgálat gyorsan egyeduralkodó vált az áldozatsegítés területén. A megkérdezett ügyfelek 86%-a nem hallott, nem tudott más áldozatsegítő szervezetről. Ez jó hír az áldozatsegítő szolgálat számára, de rossz hír a többi civil szervezetnek, ugyanakkor érdemes volna elgondolkodni azon, hogy hogyan lehetne a feladatok megosztása érdekében, különösen a nem anyagi jellegű segítségnyújtás területén felvenni a kapcsolatot.

VI. Javaslatok

1. A hazai jogi szabályozás szerint a közigazgatási eljárás keretében megvalósított áldozatsegítés az alábbi tevékenységeket jelenti: (1) az azonnali pénzügyi segély kifizetése, (2) az érdekérvényesítés elősegítése, (3) a szakjogászai segítségnyújtás, és (4) a kárenyhítés. A szolgáltatásnak az IRM égisze alatti megszervezéséből következően az állami sértett segítés a pénzügyi és a jogi segítségre korlátozódik. Ez a megoldás igen kézenfekvő akkor, ha az áldozatok segítéséből szakmailag felkészült non-profit szolgáltatók is kivesszük a részüket. Ez esetben az állami és a non-profit (továbbá - elsősorban a vagyon elleni bűncselekmények áldozataival kapcsolatosan - az üzleti szektor) szolgáltatók jól kiegészítik egymást. Jelenleg azonban az áldozatsegítő állami szolgáltatót pénzosztásra

és jogász feladatok elvégzésére alkalmazzák. Minden olyan kérdés, amely a “szociálisok” asztalára tartozik idegen tőle. Azt sem tudja megítélni, hogy amikor a pénzosztó funkcióját gyakorolja, azt valóban hiteles sértettnek nyújtja-e. Nem hazudik-e a sértett? Ezt pontosan abból az “érzelmi többletből” tudná megítélni, amit a helyreállító igazságszolgáltatási szemlélettel történő felvértezés jelentene: azaz **elengedhetetlen, hogy az áldozattá válás pszichikai és mentális részét is képes legyen látni az áldozatsegítési ügyekben eljáró ügyintéző.** A jelenlegi helyzetben tehát az áldozatsegítési eljárás formailag viszonylag jól szabályozott, a tartalmi kérdések azonban távolról sem megnyugtatóan rendezettek. Erről a problémáról a korábbiakban is szóltunk.

2. Az esetek túlnyomó többségében a rendőrkapitányságok állítják ki az áldozatsegítés megindításához szükséges igazolást, mivel az áldozat, különösen azonnali pénzügyi segély esetében a büntetőeljárás kezdeti szakaszában jelentkezik az áldozatsegítő szolgáltatnál. Nagyon kevés ügyfél érkezik már rögtön igazolással, azt csak néhány rendőrkapitányság néhány panaszfelvevője állítja ki. Ezen a helyzeten feltehetően segít a 2007-ben megszületett rendeleti szabályozás, az együttműködések napi gyakorlattá tételét, és nem szívességgként történő értelmezését csak a további területeken történő kapcsolatmegerősítés szolgálja.
Az áldozatsegítő szolgálat **együttműködési modellje** csak akkor lesz sikeres, ha a „3K” elvét követi: (1) Kölcsönösség: az együttműködést kétoldalú előnyökre kell építeni annak érdekében, hogy a szolgáltatás megerősítése a legkedvezőbb költségekkel járjon. (2) Kapcsolat: A partneri kapcsolat csak akkor vezet eredményre, ha az együttműködés a teljes folyamatban megvalósul. Pozitív üzenete a gondolatok találkozása. (3) Kommunikáció: Minden együttműködő partnernek részt kell vennie a kommunikációban, és az együttműködő partnerek mindegyike ugyanazt az üzenetet kell közvetítse.
3. Az azonnali pénzügyi segély lehetőségét minimálisra kellene csökkenteni és **a krízist, szigorúan vett krízisként felfogni.** A döntéshozatal tartalmi vonatkozásait egységesíteni kellene és a segítő szakemberek felkészítésénél képzési elemekkel segíteni az áldozatok áldozatiságának alaposabb felismerését.
4. A bűncselekménnyel okozott **kár mértékének tényleges megállapítására** szükség volna egy célzott kutatásra ebben a témakörben.
5. Az **áldozatok jogainak érvényesítése keretében** elérni azt, hogy az **iratok pótlása** áldozatoknak a feljelentés, vagy az áldozatsegítő szolgálat segítségével **ingyenes** legyen, illetve esetlegesen hivatalból elindíthassa a szolgálat az irat pótlását, kezdeményezhesse az eljárást, ezzel elkerülve a fölösleges ügyintézéseket, illetve jelentős költségeket.
6. A **szociális ellátórendszer más területeivel intenzívebb kapcsolat kialakítása** és lehetőség szerint a problémák jelentős részének nem az azonnali pénzügyi segély kifizetésével történő megoldása. Ezekkel az intézkedésekkel egy hathatósabb segítséget nyújtó intézmény kialakítására nyílna lehetőség. Ösztökélni és segíteni az **ún. együttes szolgáltatások** kialakítását az áldozatok számára. Ez csak akkor lehetséges, ha a sértett-segítő szolgálat erőteljesebben vesz részt a partneri együttműködésekben. Ezt jelentős mértékben segíthetné a szervezeti információáramlási protokoll kidolgozása.
7. Jó volna, ha a **rendőrségi tájékoztatás** kiterjedne arra is, hogy levélben is be lehet nyújtani a kérelmeket, esetleg a kapitányságokon is hozzáférhetőek volnának a leggyakrabban használt nyomtatványok.
8. Szükséges lenne a jogász végzettségű munkatársak mellett **szociális munkás, pszichológus foglalkoztatása** is az áldozatsegítő szolgáltatás keretében. Ha erre nincs mód, legalább megynként egy áldozatokkal foglalkozó pszichológussal szoros kapcsolat kialakítása és a munkatársak szociális ismeretekkel történő kiképzése. A szociális érzékenység, és az empátiás készség elengedhetetlen alkalmazási kritériumként is megfogalmazható az áldozatsegítő munkakör betöltéséhez szükséges szakképességek között.

9. A **méltányossági jogkör határait a törvényben kellene rögzíteni.** Az áldozatsegítő szolgálatot a nyomozó hatóságok – illetőleg az ügyész – által meghatározott bűncselekményi minősítés köti, azt méltányossági szempontok alapján nem változtathatja meg, és a törvényben rögzített bűncselekményi és áldozati kört méltányos eljárás keretében a jogalkalmazó nem tágíthatja. Ilyen irányban tehát a hatóságnak semmiféle „mozgástere” nincs, holott az életben gyakran előfordulnak olyan (határ)esetek, amikor az Alkotmánybíróság gyakorlatában rendszeresen alkalmazott tesztek – a jogok korlátozásával kapcsolatban a „szükségesség-arányosság” tesztje, diszkriminációs kérdésekben az „önkényes megkülönböztetés tilalma tesztje” – átültetésével, az eset összes körülményeit mérlegelve a törvény előírásainak és szellemének megfelelő méltányos döntést lehetne hozni. Az Ást. 6. § (1) bekezdése szerint kompenzációt kizárólag a szándékos, személy elleni erőszakos bűncselekmények miatt, s csak a törvény 6. § (1) bekezdés a) – c) pontjaiban meghatározott áldozatoknak lehet nyújtani. Az állampolgári jogok országgyűlési biztosa már működése kezdetén iránymutatást dolgozott ki a diszkrecionális jogkör gyakorlásának elveire, illetve korlátaira.²⁷ Ezek segítségével lehetővé válna, hogy a hatóságok az eset összes körülményét mérlegelve tudják elbírálni például a bűncselekményből fakadóan a testi épségben, vagy az egészségben bekövetkezett károsodás jogi kérdéseit. Például könnyű testi sértés esetén is előfordulhat hosszabb idejű keresőképtelenség (a lelki sérülés, érzelmi megrázkódtatás vagy egyéb ok következtében), amire viszont az orvosi igazolás nem terjed ki, ennek következtében az Ást. által megkívánt „súlyos” egészségkárosodás hiányában az áldozat nem kaphat kompenzációt).²⁸ Ugyancsak e körbe tartozik a korábban is említett rokonai kapcsolatok szabályozása a kárenyhítésre való jogosultság szempontjából.
10. Megfontolandónak tartjuk az **állam általi kárenyhítés lehetőségét kiterjeszteni a családok áldozataira**, mert e bűncselekmények gyakori következménye az olyan jelentős mértékű anyagi veszteség, amely az érintetteket – sokszor önhibájukon kívül – kilátástalan élethelyzetekbe sodorja. Hasonlóan célszerű volna lehetőséget biztosítani a súlyos közlekedési bűncselekményekkel kapcsolatos olyan esetekre, amelyeknél az áldozatok máshonnan kártérítést nem kapnak.²⁹
11. Az egységes jogalkalmazást segítené, ha további kérdésekben is **módszertani útmutató** segíteni az ügyintézők munkáját. Ilyen kérdések például a lelki sérülés mértékére vonatkozó adatok elbírálásának szempontjai, a vagyoni kár egyik elemét, a kieső jövedelmet miként és pontosan milyen időszakra állapítsák meg, stb.
12. A krízisintervenciót, a mentális, illetve pszichológiai segítségnyújtást az áldozatsegítő szolgálat – szakembereinek ilyen irányú felkészültsége hiányában – nem tudja nyújtani. Ez a terület tehát a civil vagy az állami szervezetekre marad. Azzal voltaképpen nem is lenne gond, hogy a szolgálat mintegy információs központként funkcionálva irányítaná a megfelelő szolgáltatáshoz az erre rászoruló sártettet. Ez az IH életében nem is példa nélküli megoldás, hiszen a peren kívüli jogi szolgáltatást (tanácsadás, iratszerkesztés)

²⁷ Ezek a következők: „(1) az adott hatóságnak következetesen és jóhiszeműen kell az ügyeket intéznie; (2) Az adott hatóság eljárásában nem követhet más célt, mint amire hatásköre és illetékessége van; (3) A hatóságnak objektív alapon és pártatlanul kell eljárnia, azokat a körülményeket figyelembe véve, amelyek az adott ügyben relevánsak; (4) A hatóságnak az ügy sajátosságainak megfelelő, ésszerű időn belül kell döntést hoznia még akkor is, ha ez az ésszerű idő rövidebb, mint a jogszabályban biztosított határidő;

Az emberi méltóságot a hatósági ügyintézés során mindig szem előtt kell tartania.” Az állampolgári jogok országgyűlési biztosa és általános helyettesének 1999. évi tevékenységéről szóló beszámoló (J/2258), Országgyűlési Biztosok Hivatala, 2000. 34. oldal

²⁸ A javaslatot Dunavölgyi Szilveszter anyagából vettük át. Lásd: Dunavölgyi, Sz: Áttekintés... id. mű

²⁹ A javaslatot Dunavölgyi Szilveszter anyagából vettük át. Lásd: Dunavölgyi, Sz: Áttekintés... id. mű

nem a területi igazságügyi hivatalok jogi segítségnyújtó szolgálatai nyújtják, hanem a jogi segítői névjegyzékbe felvett jogi segítő (ügyvédek, közjegyzők, egyetemi oktatók, társadalmi szervezetek). Az együttműködés tehát nem csupán arra terjedne ki, hogy az áldozatsegítő szolgálat információval látja el a sértettet, hanem **figyelemmel kísérné azt is, hogy a sértett valóban megkapja-e az őt megillető szolgáltatást.**

13. Létre kell hozni az **Áldozatsegítő Szolgáltatások Kerekasztalát** a folyamatos együttműködés biztosítása érdekében. A Kerekasztal feladata az áldozatsegítő szolgáltatások szolgáltatásnyújtási és finansziális feltételeinek áttekintése lehet, akként, hogy a kerekasztal megbeszélésekre évente legalább 4x sor kerül. Tagjai az egészségügyi szolgálat, a szociális ellátórendszer képviselői, a büntetés-végrehajtás képviselője, a kincstár, stb. Az együttműködések erősítése érdekében közös képzés és tréning a területi áldozatvédő és a rendőr között (közös képzés, tréning, stb.)
14. Speciális szolgáltatások kialakítása, és az ehhez szükséges felkészítő képzés megszervezése lenne szükséges a **kiemelt szolgáltatásokra jogosult áldozatok** számára (pl. családon belüli erőszak áldozatai, a kiskorú sértettek (17 év alattiak), az időskorú sértettek, a szexuális bűncselekmények áldozatai)
15. A **folyamatos szolgáltatás-monitoring** feltételeinek megteremtése körében támaszkodni kell a kliensi értékelésekre a folyamatos szolgáltatásfejlesztés érdekében (pl. szolgáltatásértékelő kérdőív kidolgozása és alkalmazása), illetve folyamatosan számolni kell az egy ügyre jutó költségeket (részben a segélyösszegeket, de a ráfordított munkórakban is az egy ügyre eső költségeket). Az egyes megyei hivatalok között mutatkozó különbségek mérséklése a jogegyenlőség biztosítása érdekében kívánatos volna, és a kisebb településen élők hozzájutási esélyein javítani kellene.
16. A **nyilvántartási rendszer átalakítása**, mindenképpen szükséges volna, hogy a szükséges információk elektronikus úton is kinyerhetőek legyenek. A legutóbbi információk szerint 2008-tól új nyilvántartási program működik, ami remélhetőleg eleget tesz a vele szemben támasztott követelményeknek.
17. A **támogatások halmozása** elkerülendő volna, egy-egy család, vagy ugyanaz a személy ne kapjon több jogcímen is támogatást.
18. Végezetül különösen a **helyreállító igazságszolgáltatás megközelítésének erősítését** szolgálná, ha az áldozatot az áldozattámogatás keretében sem csak „jogi kategóriaként” kezelnék, hanem egy élő, s adott esetben a bűncselekményt és/vagy annak következményeit viselni kénytelen emberként, akinek sérelmeit, veszteségeit az elszenvedett trauma tovább mélyíti.³⁰

³⁰ Lásd: Dunavölgyi, Sz: Áttekintés... id. mű