

ILLÉS LÁSZLÓ

Volt egyszer egy program

Az áldozatsegítés Tolna megyei mintamodellje

„Az Áldozatsegítő Szolgálat működtetésének indokai az állami büntetőhatalom monopóliumában, valamint a bűnmegelőzés jogállamiságból levezethető alapjogi céljában és az állam azon kötelezettségében kereshetők, amelyek szerint az alapvető jogok tiszteletben tartása és védelme az állam elsőrendű kötelezettsége. Ez azt is jelenti, hogy az állampolgárok – bizonyos szűk köről eltekintve – lemondhatnak az önmaguk által gyakorolt védelem jogáról, ugyanakkor elvárhatják, hogy a bűnmegelőzés és a büntetőigény állami érvényesítése segítségével védelemben részesüljenek a bűncselekményekkel, bűnelkövetőkkel szemben.”¹

A nyomozó hatóságok erőfeszítései ellenére évente több mint kétszáz ezer természetes személy sérelmére elkövetett bűncselekmény esetében nem sikerül az államnak a védelmi funkcióját teljesítenie. Vélelmezhető, hogy a bűncselekmények sértettjeinek száma – figyelemmel a latenciára – a statisztikákban feltüntetett adatoknál jóval magasabb. Felvetődik a kérdés: ha az állam nem képes minden esetben kielégíteni az ember egyik legalapvetőbb szükségletét, a biztonságot, mit tesz annak érdekében, hogy enyhítse vagy megszüntesse a bűncselekmények által keletkezett sérelmek következményeit?

Az áldozatsegítés strukturális és működési zavarai

A társadalmi bűnmegelőzés nemzeti stratégiájáról szóló 115/2003. (X. 28.) OGY határozatban foglalt öt prioritás közül az egyiknek a középpontjában az áldozatok álltak.

Az 1744/2013. (X. 17.) kormányhatározattal kiadott nemzeti bűnmegelőzési stratégiában ugyancsak kiemelt helyet foglal el a bűncselekmények áldozatainak segítése, az áldozattá válás megelőzése.

„A helyreállító igazságszolgáltatás koncepciója azt jelenti, hogy elfogadjuk a bűncselekmény következtében sértetté, áldozattá vált személyek jogos

¹ Zséger Barbara – Bódis Cecília: Az alapvető jogok biztosának jelentése az AJB-7599/2012. számú ügyben. <http://www.ajbh.hu/documents/10180/111959/201207599.pdf>

igényét arra, hogy megváltozott élethelyzetükben segítséget kapjanak. Az áldozat inntól kezdve már nemcsak egy speciális, az esetről közvetlen ismeretekkel rendelkező tanú, hanem olyan személy, akinek érzelmi, pszichikai, fizikai, végső soron anyagi rehabilitációja, társadalmi integrálása az egész közösség érdekében áll.”²

A nemzetközi követelményeknek megfelelően 2006. január 1-jén lépett hatályba a bűncselekmények áldozatainak segítéséről és az állami kárenyhítésről szóló 2005. évi CXXXV. törvény.

A törvényi előírások gyakorlati megvalósítására az akkori Igazságügyi Hivatalon belül megalakult – a jogi segítségnyújtó és pártfogó felügyelői szolgálattal együtt – az Áldozatsegítő Szolgálat.

„A Szolgálat bűncselekmények áldozatainak nyújt támogatást, nevezetesen tájékoztatást, szolgáltatásokat és állami kárenyhítést. Tájékoztatást bárki – az esetleges bűncselekmény megjelölése nélkül is – kérhet a Szolgáltatól, az állami kárenyhítésre azonban csak a szándékos, személy elleni erőszakos bűncselekmények áldozatai jogosultak, az Ást-ben meghatározott feltételek esetén. A szolgáltatások körébe az azonnali pénzügyi segély, az érdekérvényesítés elősegítése és ezen belül a jogi segítségnyújtás tartozik. Ezeket bármely bűncselekmény áldozata kérheti a Szolgáltatól akkor, ha az adott bűncselekménnyel összefüggésben büntetőeljárás indult. A kérelmeket a Szolgálat bármelyik területi irodájában be lehet nyújtani, sem a kérelem benyújtása, sem az elbírálása nem kötött a bűncselekmény elkövetési helyéhez, vagy az áldozat lakóhelyéhez. Ez alól kivétel az állami kárenyhítés, amely esetén – az irányelv előírásainak megfelelően – a kérelem szintén bárhol benyújtható, azonban minden kérelmet a Fővárosi Igazságügyi Szolgálat kerekein belül működő hatóság bírál el. A Szolgáltatnak az áldozati státusz megállapításához be kell szereznie az igazolást, a büntetőügyben eljáró hatóság arról szóló nyilatkozatát, hogy az adott cselekmény miatt büntetőeljárás van folyamatban. A Közigazgatási és Igazságügyi Hivatal tájékoztatása szerint az igazolások nagy részét (98%) a rendőrség állítja ki, tehát többségében nyomatati szakaszban kérnek az áldozatok a Szolgáltatól segítséget.”³

„Az Igazságügyi Hivatal és így a Szolgálat 2006 óta azonban több átalakításon ment keresztül. A fővárosi és megyei kormányhivatalokról szóló 288/2010. (XII. 21.) Korm. rendelet szerint az igazságügyi szolgálatok a pártfogó felügyelői, jogi segítségnyújtási, és áldozatsegítési feladatok ellátására,

² 1744/2013. (X. 17.) kormányhatározat a Nemzeti Bűnmegelőzési Stratégiáról (2013–2023).

³ Zséger Barbara – Bódis Cecília: i. m.

a fővárosi és megyei kormányhivatal szervezeti egységeként létrejött ágazati szakigazgatási szervek. Ennek megfelelően a pártfogó felügyelői, jogi segítségnyújtási, áldozatsegítési és kárpótlási feladatokat ellátó szervekről szóló 322/2010. (XII. 27.) Korm. rendelet értelmében 2011. január 1-jétől az áldozatsegítési feladatokat a fővárosi és megyei kormányhivatalok szakigazgatási szerveiként működő fővárosi, megyei igazságügyi szolgálatok és a Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium Igazságügyi Szolgálat (a továbbiakban: KIMISZ) vette át. A területi áldozatsegítő szolgálatok tehát betagozódtak a kormányhivatalokba és azok szakigazgatási szerveiként, a közigazgatás részeként – a módszertani vezetésért felelős KIMISZ-től szervezetileg függetlenül – segítették az áldozatokat. 2012 augusztusától a Közigazgatási és Igazságügyi Hivatalról szóló 177/2012. (VII. 26.) Korm. rendelet szerint a módszertani vezetésért felelős KIMISZ átalakult, és ezt követően a Közigazgatási és Igazságügyi Hivatalnak (a továbbiakban: KIH) az áldozatsegítésért felelős szervezeti egysége végzi a szakmai irányítást, gondoskodik az egységes jogalkalmazásról, a képzések szervezéséről és a szakmai ellenőrzések elvégzéséről. Az újabb átalakulás azonban nem változtatott a területi szolgálatok helyzetén, azok továbbra is a kormányhivatalok igazságügyi szolgálatainak részeként működnek, szervezetileg nem kerültek közelebb a szakmai vezetéshez. A KIH szerint a szakmai irányítást jelentősen megnehezítette a korábbi egységes szervezetirendszer leírt széttagolása. A szakmai irányításnak nincs beszélősi lehetősége sem a területi szolgálatok elhelyezésébe, sem a személyi kérdésekbe, a munkatársak kiválasztásába. Ennek eredményeképpen előfordult, hogy – a módszertani vezetés jelzései ellenére – megfelelő iskolai végzettség nélküli személyt neveztek ki áldozatsegítőnek. A vizsgálatom során megkeresett civil szervezetek és az Országos Kriminológiai Intézet (a továbbiakban: OKRI) arról tájékoztattott, hogy: a szervezeti átalakítás »megtöri a korábbi jó információ áramlást, a módszertan egységességét, illetve a közös, jól felépített képzési rendszert is megszüntette«. Az áldozatsegítés nem illeszkedik a kormányhivatalok szervezetébe, az ott elfogadott, a személyes segítségnyújtás módjához képest túl bürokratikus ügyintézési menetbe.”⁴

A szervezeti struktúra 2015 áprilisában ismét megváltozott. A kormányhivatalok átalakulása nyomán létrejövő gyám- és igazságügyi főosztályokhoz került az áldozatsegítés feladatrendszere úgy, hogy megszűnt a szervezeti önállósága. A változás előtt még áldozatsegítő osztályok működtek, áprilistól az igazságügyi osztály munkatársai intézik a hozzájuk forduló áldozatok

⁴ Uo.

ügyeit. Utóbbi változtatás tovább gyengítette az áldozatsegítés területi szintű pozícióit.

Az áldozatsegítési rendszer hatékonyságát a szervezeti átalakítás előtt rontotta és napjainkban is nehezíti az a körülmény, hogy a *megyeszékhelytől távolabb élő áldozatok sokszor nem képesek az áldozatsegítő szolgálattal személyesen felvenni a kapcsolatot. A gyakorlatban mindennapos problémát okoz, hogy anyagi körülményeik, egészségi állapotuk, koruk, vagy családi helyzetük miatt az érintettek nem tudnak elutazni a területi szolgálatokhoz. Az áldozatsegítő szolgáltatásokhoz történő hozzáférést tovább nehezíti a kötött ügyfélfogadási idő, illetve hétvégén, munkaszüneti napokon annak hiánya.*

Az Igazságügyi Szolgálat több megoldási móddal kísérletezett annak érdekében, hogy az ügyfeleket elérje. Az egyik a kihelyezett ügyfélfogadások meghirdetése (az áldozatsegítő a megye járási székhelyein rendszeres, előre meghirdetett időpontokban az áldozatok rendelkezésére állt). Rövid idő alatt bebizonyosodott, hogy ez a kísérlet alkalmatlan a kitűzött célok elérésére, mert a korábban sértettként kihallgatott áldozatok általában nem vállalták az újabb utazást, a hivatali ügyintézésel járó feszültséget.

Az áldozatok általában csak akkor jelentek meg a fogadóórán, ha már korábban volt valamilyen kapcsolatfelvétel a hivatal munkatársával.

A hatékonyság növelését szolgálta a rendőrség intenzívebb igénybevétele a tájékoztatásban és részben az ügyintézésben (a szemlebizottságok tájékoztatókkal és kérelemnyomtatvánnyal felszerelve érkeztek a helyszínre, és azt szükség esetén továbbították az áldozatsegítő szolgálatnak).

A rendőrök közreműködése az adminisztratív feladatok elvégzése szempontjából nagy segítségnek bizonyult, de nem tudta megoldani a *személyes jelenlét és a folyamatos támogató segítségnyújtás hiányát.*

A kormányablakokban, okmányirodákban és a rendőrség ügyfélváróiban is rendelkezésre állnak a szükséges tájékoztató kiadványok, amelyekhez bárki hozzájuthat. Az áldozatsegítéssel kapcsolatos ismeretek közlése ellenére a szolgáltatásokhoz történő hozzáférés nehézsége miatt az ügyfelek az esetek nagy részében nem kezdeményezték az áldozatsegítési hivatalos eljárás megindítását.⁵

Az áldozatsegítő szolgálat 2006-os megalakulásakor Tolna megyében a közigazgatási hivatal szervezetében egy ember látta el az áldozatsegítési feladatokat. A jogász végzettségű szakember nem volt birtokában azoknak a speciális ismereteknek, alkalmazható gyakorlati tudásnak, amellyel sikeresen oldhatta volna meg az áldozatok traumájának feldolgozását. Az áldozatok

⁵ Uo.

problémáinak eredményes kezeléséhez szükséges kompetenciák hiányát növelte az áldozatsegítés szervezeti rendszerének erősen centralizált struktúrája. Mint ahogy az ország valamennyi megyéjében, Tolnában is a megyeszékhelyen lévő „hivatal” távol került az áldozatoktól, bürokratikus működése a rászorulókat – kevés kivételtől eltekintve – „elrettentette” az ügyintézésről. A törvény hatálybalépésekor már sejteni lehetett, hogy az *áldozatsegítéshez elengedhetetlenül szükséges személyes jelenlét* hiánya gyengíteni fogja a rendszer hatékonyságát.

Az induláskor prognosztizálni lehetett, hogy az „elégtelen” áldozatsegítés miatt (megyénkben több ezer sértett mindössze három-hét százaléka részesült az áldozatsegítésről szóló törvény szerinti valamilyen támogatásban) az áldozatsegítő szolgálat és a rendőrség „egymásra fog mutogatni”. Sajnos ez bekövetkezett. Az áldozatsegítés alacsony esetszámait a kormányhivatal a rendőrségen kérte számon. Folyamatosan érkeztek a levelek a rendőrséghez, ezekben az illetékes kormánytisztviselők az eredménytelenség legfőbb okát abban látták, hogy a rendőrség nem vagy elégtelenül tájékoztatta a sértett tanút (a legtöbb áldozat ebbe a kategóriába tartozik) az áldozatsegítés lehetőségéről, így az érintettek legtöbbször nem kérték az áldozatsegítést.

A rendőrség mindezt cáfolta. Az egyes ügyekben eljáró nyomozók, vizsgálók szerint a kihallgatottak zöme a megfelelő tájékoztatás után sem kért áldozatsegítést, mert amikor megtudták, hogy milyen feltételeknek kell megfelelni, és mennyi hivatalos dokumentumot kell kitölteni, közölték: nem kéri az igazolást, mert nekik ez a rengeteg utánjárás nem hiányzik.

Nem a törvényben foglalt általános célkitűzéssel volt baj, hiszen a bűncselekmények áldozatainak segítéséről és az állami kárenyhítésről szóló 2005. évi CXXXV. törvény bevezető mondata elgázit: *„Annak érdekében, hogy a bűncselekményt elszenvedett és emiatt életminőségükben veszélybe került személyek társadalmi, erkölcsi és anyagi sérelmei enyhüljenek – a társadalmi szolidaritás és méltányosság elvei alapján – az Országgyűlés a következő törvényt alkotja.”*⁶ Ahhoz, hogy a törvényi előírások maradéktalanul teljesüljenek, *minden ügyben személyre szabottan, kellő empátiával kellene* eljárni oly módon, hogy az ügyintézés kezdetétől a támogatás megérkezéséig érezze az ügyfél, hogy az állami apparátus egy része érte dolgozik.

A Tolna Megyei Rendőr-főkapitányság bűnmegelőzési szolgálata elemezte az áldozatsegítés gyakorlatát, eredményeit, kutatta az eredménytelenség

⁶ A bűncselekmények áldozatainak segítéséről és az állami kárenyhítésről szóló 2005. évi CXXXV. törvény. http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A0500135.TV

okait, és arra a következtetésre jutott, hogy az áldozatsegítést az államigazgatás és a rendvédelem a jelenlegi működési rendben és szervezeti struktúrában nem tudja eredményesebbé tenni, ezért kereste egy új típusú áldozatsegítési rendszer létrehozásának lehetőségét, amelyet egy pályázat megvalósításában látott kiteljesedni.

Tekintettel a témaválasztásra, a Tolna Megyei Rendőr-főkapitányság a Tolna Megyei Kormányhivatallal közösen konzorciumi partnerségben pályázott⁷ az áldozatsegítés új típusú modelljének megvalósítására; a kormányhivatal volt a fő pályázó és a rendőrség a konzorciumi partner.

Elgondolás és alapvető célkitűzések

Tolna megyében évente négyezernél több a természetes személy sértett. Az áldozatsegítés statisztikai adatai azt mutatták, hogy évente három és hét százalék közötti azoknak a száma, akik valamilyen támogatást, segítséget kaptak megváltozott élethelyzetük rendezésére. Az áldozatsegítés rendőrségi tevékenységének témavizsgálatai arra világítottak rá, hogy munkatársaink a jogszabályokban előírtak szerint teljesítik az áldozatsegítés lehetőségével kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségüket, ennek ellenére legtöbbször nem kéri az igazolást az áldozatsegítési szolgáltatások igénybevételéhez. Akik kérték, azok közül is csak kevesen keresték meg a területileg illetékes áldozatsegítő szolgálatot. Tolna megye az ország legkisebb megyéi közé tartozik, de így is jelentős teher, hogy a sértettek a távolabbi járásokból Szekszárdra utazzanak.

A kistélepléseken nincs rendszeres tömegközlekedés, sokaknak nincs gépkocsijuk, így meg sem kísérelték a hivatal felkeresését. Mindezekre figyelemmel a megoldást abban láttuk, hogy az áldozatsegítést helyi szintre, a rendőrkapitányságokra telepítsük.

Feltételeztük, hogy az áldozatokkal történő közvetlen kapcsolatfelvétel nyomán jelentősen javul az áldozatsegítés aránya. Mindezeket túl lehetőségünk lesz a jelenlegi tevékenységünk széles körű kiterjesztésére, az áldozattá válás megelőzését szolgáló tájékoztatás fokozására, illetve a munkaerő-állomány növelésével tágabb, potenciális és létező sértetti kör elérésére is.

Olyan bűnmegelőzési és áldozatvédelmi feladatokat is ellátó, interdiszciplináris ismereteket felhasználni képes munkatársak foglalkoztatását tervez-

⁷ A TAMOP-5.6.1.C-11/2-2011-0009 jelű, *Ne váljon áldozattá (Áldozattá válás megelőzése, áldozatsegítés komplex megközelítésű minta modellje Tolna megyében)* című pályázatot finanszírozásra érdekesnek találták.

tük, akik képesek megfelelni e kettős kívánalomnak. Megyénkben jelentős a roma származású sértettek aránya, ezért fontosnak tartottuk cigány származású áldozatsegítők foglalkoztatását.

A munkatársak kiválasztása

A jogszabályi előírások szűkítették a lehetőségeinket a leendő munkatársak kiválasztásakor, ugyanis jogász, pszichológus, illetve szociális munkás végzettségük körében kellett keresnünk megfelelő szakembereket.

Az áldozatsegítés jelenlegi rendszerében tevékenykedő munkatársak nagyobb része jogász végzettségű, ezért szükségünk volt olyan áldozatsegítőkre, akik otthonosan mozognak a „terepen”, ismerik a településeken élők gondolkodását, napi problémáit, értenek a nyelvükön. A projekt munkatársainak kiválasztásánál ezért kiemelten figyeltünk a jelöltek problémaérzékenységére, együttműködési készségére.

A pályázati rendszer sajátosságai miatt csak nagyon rövid idő volt a kiválasztásra. A Tolna Megyei Kormányhivatal és a Tolna Megyei Rendőr-főkapitányság munkatársaiból alakított bizottság hallgatta meg a jelölteket, vizsgálva alkalmasságukat.

Az interjúkon csak felületes ismereteket tudtunk szerezni a jelöltekről, ezért az egyes személyek kiválasztásánál gyakran a pillanatnyi benyomások alapján döntöttünk. Elgondolkodtató, hogy a megyében nagyon nehezen sikerült felkutatnunk öt roma származású egyént, aki megfelel az iskolai végzettséggel kapcsolatos előírásoknak.

Áldozatsegítés helyben, gyorsan, szakszerűen

A kiválasztás után 2012. december 1-jén kezdődhetett a munka. Megalakult a projekt munkaszervezete, az áldozatsegítők elfoglalták helyüket a rendőrkapitányságokon. A kezdet nem volt könnyű. Az új típusú munkavégzést hozzá kellett illeszteni az évtizedek alatt kialakult rendőrségi működési rendhez. A tíz új munkatárs – köztük öt roma származású, képzettségüket tekintve szociális munkás, pedagógus, jogász – hozta magával a jó értelemben vett „civil gondolkodást”. A rendőrkapitányságok vezetői és a kapitányságok dolgozói nyitottak voltak a *kormányhivatal állományába tartozó*, de a rendőrség épületében tevékenykedő új kollégák befogadására. Rövid idő alatt megteremtették

a munkavégzés tárgyi feltételeit, gondoskodtak irodáról, telefont és számítógépes kapcsolatot létesítettek. A napi koordinációt szolgáló „eligazításokon” a vezetők bemutatták az áldozatsegítőket a kapitányság dolgozóinak.

Az áldozatsegítők néhány hét alatt integrálódtak a helyi rendőri szerv állományába, rövid idő alatt személyes kapcsolatrendszer alakítottak ki. A rendőri vezetők gondoskodtak róla, hogy az áldozatsegítéshez szükséges információk naponta eljussanak hozzájuk. A program kezdetétől számítva néhány hónap alatt jelentősen megemelkedtek az áldozatsegítés esetszámai. Természetessé vált, hogy a sértett tanú a kihallgatása után megjelent az áldozatsegítő munkatársunknál, és beszámolt neki az őt ért sérelemről, a negatívan megváltozott élethelyzetéről, a problémájának lehetséges orvoslásáról, a támogatás lehetőségeiről.

Az áldozatsegítők napi munkájuk során

- kapcsolatot tartottak a rendőrség munkatársaival (körzeti megbízottak, vizsgálók, érintett vezetők). Felhívták a figyelmüket az áldozatok tájékoztatásának fontosságára és az igazolások kiállításának szükségességére;
- személyes találkozón (segítő beszélgetésen) tájékoztatták az áldozatokat az elérhető áldozatsegítési szolgáltatásokról;
- beszerezték a döntéshozatalhoz szükséges iratokat, segítettek az ügyfeleknek kitölteni a nyomtatványokat;
- adekvát szolgáltatást nyújtottak, szükség esetén önkéntes segítőt ajánlottak;
- az áldozatot kérésének megfelelően segítették, az egyéb szolgáltatásokhoz (pszichológiai-életvezetési tanácsadás, rehabilitációs tanácsadás, bűnismétlést megakadályozó ismeretek átadása, krízishelyezés, iratpótlás, szociális, egészségügyi, nyugdíjellátások) való hozzájutásban;
- kapcsolatot tartottak a kistérségben működő önkéntes áldozatsegítő munkatársakkal, a polgárőrség tagjaival, a helyi szervezetekkel (így például a szociális intézmények, a nagyobb települések családsegítő és gyermekjóléti szolgálatai, megyei anyaothonok, Magyar Máltai Szeretetszolgálat, Magyar Vöröskereszt, egészségügyi intézmények);
- részt vettek a kistérségbeli bűnmegelőzési programokon;
- terjesztették az áldozatsegítéssel és bűnmegelőzéssel kapcsolatos ismeretközlő anyagokat;
- előadásokat tartottak az áldozatsegítési szolgáltatásokról.

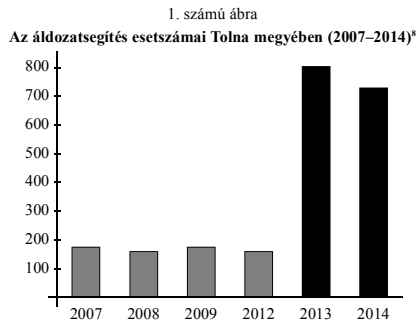
A sértett tanúként kihallgatott áldozat nem hagyta el úgy a rendőrség épületét, hogy ne találkozott volna áldozatsegítővel. Azonnal felvehetette a kapcsot

latot azzal, aki *problémája kezelésében megértő, a támogatások elérésében hatékony segítő.*

A kötelezően előírt adminisztrációt és kapcsolatfelvételt gyorsra és eredményessé tettük azzal, hogy az igazságügyi szolgálat online kapcsolatban állt az áldozatsegítőkkel, így az egyes ügytípusokban korábban hosszsan elnyúló ügyintézési idők esetenként egy-két órára rövidültek.

Programunk legfőbb értékét az a körülmény adta, hogy az áldozatsegítők a rendőrkapitányságokon dolgoznak, ott, ahol a bűncselekmények sértettjei az őket ért sérelem után rövid időn belül megjelennek.

Az 1. számú ábra jól mutatja, hogy a program idején az áldozatsegítési ügyek száma – a korábbi évekhez viszonyítva – jelentősen emelkedett.



Kétszer ad, ki gyorsan ad

Köztudott, hogy roma származásúak nagy számban érintettek sértettként a büntetőeljárásokban, valamint az is, hogy könnyebben elmondják a gondjait, ha az ügyükben eljáró szintén roma.

Az identitásukat vállaló roma munkatársak új irányokat nyitottak a kapitányságok kapcsolatrendszerében, számos új lehetőséget teremtettek a roma sértettek problémáinak kezelésében, bevonásuk az áldozatsegítésbe elősegítette a diszkrimináció enyhítését, jelentősen csökkentette az előítéletességet.

A témával foglalkozó szakemberek közül többen vitatták és vitatják az áldozatsegítők kapitánysági elhelyezését, de a két év alatt elért eredmények és

⁸ A 2014-es adatok csak az első háromnegyed év számait mutatják.

a sértettek visszajelzései a rendőrségi épületbe történő elhelyezés szükségességét erősítik.

Legfontosabb a sértett

Az áldozatsegítési törvény szerinti egyes szolgáltatások elérésének útja a jogszabályi előírások maradéktalan betartása mellett meglehetősen hosszadalmas és bürokratikus. Bizonyos szempontból érthető, hogy a jogalkotó számos garanciális elemet telepített a törvénybe, ugyanakkor egyes esetekben teljesíthetetlen a krízishelyzetbe kerülő áldozatok problémájának rendezése. Tolna megyében gyakran történtek olyan bűncselekmények, amelyek következtében a sértetteknek pénzügyi támogatásra volt szükségük a megváltozott élethelyzetük rendezésére. Az ilyen helyzetek orvoslását szolgálja (szolgáltatás) az azonnali pénzügyi segély mint törvény szerint járó szolgáltatás.

A jogszabály öt napot szab a pénzügyi támogatás folyósítására, teljesítésére azonban az esetek nagy részében lehetetlen volt, mert a megyeszékhelytől távoli településen élők csak postai úton kaphatták meg az élelmezésükhöz, lakhatásukhoz létfontosságú összeget. A kormányhivatal áldozatsegítő szolgálata a problémát viszonylag rövid idő alatt megoldotta azzal, hogy bizonyos összeget kihelyezett a járási hivatalok pénztáraiba, hogy abból helyben kifizethető legyen az azonnali pénzügyi segély, így lehetővé vált, hogy a krízishelyzet kialakulása után akár két órával az áldozatok támogatáshoz jussanak.

Programunkban a bűncselekmény okozta trauma feldolgozásában, a hátrányosan megváltozott élethelyzet normalizálásában kiemelt szerepet kapott a *segítő beszélgetés*. Az áldozatsegítők megértése, türelme, embersége jelentősen hozzájárult ahhoz, hogy az áldozatok megnyiljanak, őszintén beszéljenek féleleimről, gondjaikról. Ez a találkozás fontos volt azért is, mert ez után pontosan lehetett tudni, hogy a szakember milyen szolgáltatást tud ajánlani a sértettnek. A segítő beszélgetések tapasztalatai is azt erősítik, hogy az áldozatsegítés csak akkor lehet igazán eredményes, ha *személyessé* válik. A sértettek nagyobb része személyes támogatás hiányában rendszerint nem érez erőt ügyének további intézéséhez. Az áldozatsegítés mint „szolgáltatás” beépült a helyi rendőri szervek feladatellátásába. Természetessé vált, hogy a nyomozók, vizsgálók a kihallgatás után az áldozatvédelmi irodába irányítják a sértettet.

Így látták az áldozatsegítők

„A rendőrkapitányságon végzett munka, véleményem szerint, azért tudott hatékonyan működni, mert a bűncselekmények, szabálysértések közvetlen áldozatait első kézből tudtuk a jogaikról és lehetőségeikről tájékoztatni, valamint krízishelyzet esetén azonnal a rendelkezésükre állni, ami egy lelki, érzelmi megrázkódtatás során nagyon fontos. A városok rendőrkapitányságain dolgozó kollégákkal egy olyan csapatot tudtunk létrehozni, ahol – a távolságok ellenére – egy gördülékenyen működő egységet alkottunk” (Hufnágel-Csányi Szilvia, Bonyhádi Rendőrkapitányság).

„Ez a munka csak akkor hatékony, ha valóban a feljelentés megtétele után a sértett azonnal tájékozódhat a lehetőségeiről és ennek megvalósításához segítséget kap. A krízishelyzetek feldolgozásában lelkileg is a segítségükre tudunk lenni, mert a tapasztalatok azt mutatják, hogy az is sokat jelent, ha kibeszélik problémájukat és valaki meghallgatja őket” (Hosszú Ernő Istvánné, Dombóvári Rendőrkapitányság).

„Sok tapasztalatot szereztem. Számomra mindig az ügyfél érdekei voltak a legfontosabbak akár roma, akár nem roma sértettéről volt szó. Ebben a programban kidolgozott munkaszemlélet és esélyegyenlőségi lehetőség a roma integráció szempontjából mérőföldkőnek számít és példaként szolgálhat a többi szakigazgatási szerv, közigazgatási intézmény számára is” (Szancsik Mária, Bonyhádi Rendőrkapitányság).

„Szakmai tevékenységünket többen többféleképpen megköszönték és elismerték, de egy áldozat mondata volt számomra a legnagyobb dicséret, egyúttal ez ébresztett rá munkám igazi lényegére is, amely egy rendőri közegben többről szól, mint amit első hallásra a mondatból kihallunk. A mondat így szól: »köszönöm a segítségüket, és azt, hogy itt nem kihallgattak, hanem meghallgattak«” (Lakatos Lajos, Szekszárdi Rendőrkapitányság).

Több mint áldozatsegítés

Nem lehet sikeres az áldozatsegítési tevékenység, ha nem figyel az ismételt áldozattá válás elkerülésének fontosságára, a sértettek, áldozatok önvédelmi képességének erősítésére. A projekt megvalósítása folyamán kiemelten kezeltük a bűnmegelőzési feladatok sokrétű ellátását.

Figyelemmel a bűnügyi statisztikai mutatókra, illetve veszélyeztetett csoportokra, kiemelt célcsoportként kezeltük az ifjúsági korosztályt (14–29 éve-

sek), különös tekintettel a gyermekvédelmi intézményekben nevelkedőkre, az időseket (hatvanévesnél idősebbek), a halmozottan hátrányos helyzetűeket (aluliskolázottak, romák), a nőket (családon belüli erőszak áldozatai) és a romákat (uzsora, prostitúció tekintetében különösen veszélyeztetettek), hiszen a bűnügyi statisztikák szerint, speciális adottságaik miatt, ők különösen veszélyeztetettek. A szociológiai, kriminológiai, társadalompolitikai kutatások, felmérések alapján az utóbbi öt-tíz évre vonatkozóan alátámasztható a különösen veszélyeztetett helyzetük. Ennek okai különböző tényezőkre vezethetők vissza:

- A gyermekvédelmi intézményrendszer, illetve az ezt szabályozó jogszabályok hiányosságai, a jelzőrendszer nem mindig megfelelő működése, illetve számos esetben akár a jelzőrendszer tagjainak nem megfelelő részvétele. A családban nevelkedő gyermekek esetében a család sokszor sajnos diszfunkcionálisan működik, gyakoriak azok az élethelyzetek, amelyek odavezetnek, hogy egyre több gyermek-, fiatalkorú válik bűncselekmény elkövetőjévé, sértettjévé, áldozatává.
- Az idősebb korosztály szintén a sajátos helyzetéből adódóan válik gyakrabban veszélyeztetetté. Ennek okai egyebek között az elmagányosodás, az egészséges bizalmatlanság hiánya, a fokozottan kiszolgáltatott élethelyzet, utóbbi a megváltozott, megromlott egészségi állapotukkal is magyarázható.
- A halmozottan hátrányos helyzetűek veszélyeztetettsége a megélhetés nehézségeiből, az emberi kapcsolataik átlagostól eltérő voltából adódik. Így ők nagyon gyakran válnak bűncselekmények sértettjeivé.
- A nők esetében sokszor a férjnek (élettársnak) vagy egyáltalán az élethelyzetnek való kiszolgáltatottság a fokozott veszélyeztetettség oka. Minden évben számos nő válik családon belüli erőszakos bűncselekmény sértettjévé, áldozatává.
- A roma populáció sajátos helyzetéből adódóan (a többségi társadalomtól való elszigeteltség, aluliskolázottság, nagyarányú munkanélküliség, családi kapcsolatok diszfunkcionális működése, alapvető szükségletek hiányos kiértékelése stb.) szintén a fokozottan veszélyeztetett kategóriába tartozik.

A potenciális áldozatokat úgy tudtuk bevonni a programjainkba, hogy „házhoz mentünk” kihelyezett programjainkkal (iskolai és nyugdíjasklubbeli előadások, szülői értekezletek, nyilvános rendezvények, roadshow, személyes találkozások), valamint ismeretterjesztést végeztünk a projekt internetes felületén és a tömegkommunikáció egyéb eszközeivel, csatornáin.

A bűnmegelőzési-áldozatsegítő munkatárs városi rendőr-kapitányságonként legalább negyedévente szakmai kerekasztal-megbeszélést szervezett a kistérségben működő, a bűnmegelőzéssel és az áldozatokkal kapcsolatba kerülő szervezetek munkatársainak. E rendezvényekről a munkatárs emlékeztetőt készített, és minden érintett szervezetnek elküldte.

A találkozásokon lehetőség volt nehezen megoldható, nagyobb próbatételt jelentő, vagy több szervezet hatékony együttműködését igénylő esetek megbeszélésére is. Ezáltal az esetkezelés fejlődött, a sértettek egyre személyre szabottabb segítséget kaphattak.

Az áldozatsegítő feladati ellátása körében

1. állampolgári igény alapján áldozatvédelmi, kisebbségi és vagyonvédelmi tanácsadást teljesített;
2. az áldozatvédelem terén figyelemmel kísérte az áldozatok jogainak érvényesülését a büntetőeljárás során, segítette az eljáró kollégák ez irányú munkáját, igyekezett megelőzni a másodlagos áldozattá válást;
3. munkájában kiemelt figyelmet szentelt
 - a gyermekkorú, időskorú, kisebbséghez tartozó, hátrányos helyzetű vagy szellemi fogyatékos áldozatok ügyeinek,
 - a házasság, a család, az ifjúság és a nemi erkölcs elleni, valamint az élet, testi épség és az egészség elleni, továbbá a szabadság és az emberi méltóság elleni bűncselekmények sértettjei ügyeinek,
 - az egyszerre több bűncselekményt elszenvedő sértettek ügyeinek,
 - a rövid időn belül többször bűncselekményt elszenvedő sértettek ügyeinek;
4. tudatosan kereste a latens bűncselekmények sértettjeit, és arra törekedett, hogy ezek a hatóság tudomására jussanak;
5. kapcsolatot tartott az illetékességi területén áldozatvédelemmel foglalkozó állami, egyházi, önkormányzati és civilszervezetekkel. A hozzá forduló áldozatok problémáinak megoldásába szükség szerint bevonta ezen szervezetek képviselőit;
6. együttműködött a városi rendőrkapitányságokon bűnmegelőzési feladatok ellátó kollégákkal, segítette munkájukat;
7. munkájában hasznosította a vagyonvédelem, az áldozatvédelem, valamint a kisebbségekkel kapcsolatos bűnmegelőzés témaköréhez kapcsolódó hazai és külföldi szakirodalmat, ajánlásokat, tanulmányokat;
8. folyamatosan kapcsolatot tartott a médiával a bűnmegelőzési célok elérése érdekében, lehetőség szerint felhasználta annak eszközeit a kisebbséget

- érintő, vagyonvédelmi, áldozatvédelmi és egyéb bűnmegelőzéssel kapcsolatos propagandamunka erősítésére;
9. aktívan részt vett a rendőrség által szervezett vagy támogatott rendezvényeken, táborokban;
 10. figyelemmel kísérte a bűnügyi helyzet alakulását, a jellemző elkövetői és sértetti magatartásokat. Kapcsolatot tartott a nyomozati, a vizsgálati, a bűnmegelőzési, továbbá az értékelő-elemző tevékenységet végző rendőri egységekkel;
 11. figyelemmel kísérte a kisebbségekkel kapcsolatos eseményeket, azokról vezetői részére összefoglalót, elemzést készített, a potenciális konfliktusokról, azok rendészeti kezeléséről tájékozódott, és törekedett leghatékonyabb megoldásokra;
 12. elősegítette a középiskolás roma fiatalok rendőrré válását, a pályázatokat népszerűsítette. A jelentkező fiatalok tevékenységét, előmenetelét figyelemmel kísérte;
 13. kapcsolatot tartott a kisebbségi önkormányzatokkal, civilszervezetek képviselőivel, és aktívan együttműködött a kisebbségi bűnmegelőzési közös programokban. Részt vett a közös rendezvényeken, segítséget nyújtott a pályázatok elkészítésében, kivitelezésében;
 14. a kisebbségekkel kapcsolatos eseteknél, legyen szó akár a sértettéről, akár az elkövetőről – megelőzési céllal –, tájékozódott a körülményekről, az érvényben lévő megállapodások alapján konzultált a kisebbségi szervezetek vezetőivel, törekedett a pártatlan, korrekt tájékoztatásra;
 15. önképzés formájában a vagyonvédelem területén jelentkező új technikai megoldásokról, módszerekről tájékozódott;
 16. kapcsolatot tartott a vagyonvédelemben érintett szolgáltató cégekkel. Számukra a bűnügyi helyzet értékeléséből következő kezdeményezésekre tett javaslatot;
 17. részt vett a különböző – a pályázat megvalósítását elősegítő – rendőrségi feladatok végrehajtásában.

Eredmények, elismerések

A program megítélése rendkívül kedvező, eredményeiről elismerő szavakat kaptunk a Belügyminisztériumtól, a Nemzeti Bűnmegelőzési Tanácstól, az Országos Roma Önkormányzattól.

Folyamatosan érkeztek köszönőlevelek, visszajelzések az állampolgároktól is. Mivel a kollégák az áldozatsegítésen túl bűnmegelőzési feladatokat is

elláttak, így rendszeresen meghívást kaptak rendezvényekre, előadásokra, értekezletekre. A szervezők kizárólag elismeréssel szóltak munkájukról.

Hangsúlyozni kell, hogy az intenzív bűnmegelőzési, áldozatsegítési munka eredményeként is, Tolna megyében 2013-ban és 2014-ben is *jelentősen csökkent az elkövetett bűncselekmények száma*, ezt az ENYÜBS-adatok is jól mutatják. Ezzel együtt érezhetően javult a lakosság biztonságérzete.

Szólni kell a projekt *etnikai vonatkozásairól* is. 2006-tól Tolna megye sem volt mentes az etnikai jellegű konfliktusoktól. Mivel a roma kollégák és a roma bűnmegelőzési koordinátor minden eseményt figyelemmel kísért, megelőzési céllal minden esetben felvették a kapcsolatot az érintettekkel, így a program kezdete óta nem történt etnikai jellegű erőszakos cselekmény a megyében.

Ajánlás az áldozatsegítés szervezeti és működési modelljére

Az áldozatsegítés Tolna megyei mintamodellje két év alatt bizonyított. A jelenlegi áldozatsegítő rendszert megszabadította a felesleges bürokratikus elemeitől. A centralizáltan szervezett hatósági tevékenységet decentralizálta, megkímélte az áldozatokat az ügyintézés terheitől, átválalta az adminisztrációt, egyszerűsítette a hatósági ügyintézkést. A Tolna Megyei Kormányhivatal áldozatsegítő szolgálata gyorsan, rugalmasan és nem utolsósorban eredményesen teljesítette feladatait, ezt az országosan is egyedülálló eredmények bizonyítják. Az áldozatsegítők rendőrkapitánysági elhelyezése és helyben történő munkavégzése nyomán az áldozatsegítés „beépült” az első fokú rendőri szervek napi tevékenységébe, jelentős támogatást nyújtott a bűnügyi nyomozási tevékenységhez.

Az áldozatsegítést az Európai Unióban kiemeltként kezelik, 2015. november 16-ig a *2012/29/EU* direktíva előírásait a tagállamoknak kötelező volt végrehajtaniuk.

Az irányelv implementációja után az áldozatsegítési szolgáltatások szervezete jelentősen megváltozik, előtérbe kerülnek a közvetlen támogatási formák, így az általunk működtetett rendszer mintául szolgálhat az áldozatsegítés szervezeti struktúrájának kialakításához.