

Főoldal > ... > [Az Ön Jogai](#) > [Bűncselekmények Sértettjei](#) > [Az Áldozatok Jogai Az Egyes Tagállamokban](#) > 5 - Támogatásra és segítségnyújtásra vonatkozó jogaim

5 - Támogatásra és segítségnyújtásra vonatkozó jogaim

Bűncselekmény áldozata vagyok, kihez fordulhatok támogatásért és segítségért?

Amennyiben Ön bűncselekmény áldozata, felkeresheti valamelyik Áldozatsegítő Szolgálatot (Oficinas de Asistencia a las Víctimas del delito).

Az Áldozatsegítő Szolgálatot az Igazságügyi Minisztérium üzemelteti és olyan ingyenes, nyilvános és sokrétű szolgáltatást nyújtanak, amely alkalmas az áldozatok igényeinek kielégítésére.

Valamennyi [autonóm közösségben](#) vannak irodái, szinte mindegyik régió székhelyén és más városokban egyaránt.

Az Áldozatsegítő Szolgálat átfogó, koordinált és szakosodott támogatásban részesíti Önt bűncselekmény áldozataként, eleget téve sajátos jogi, pszichológiai és szociális igényeinek.

Amennyiben terrorizmussal összefüggő cselekmény áldozatává vált, megkeresheti a Nemzeti bíróság terrorizmus áldozatait tájékoztató és támogató Irodáját (Oficina de Información y Asistencia a Víctimas del Terrorismo de la Audiencia Nacional), jóllehet ha szeretné, felkeresheti a régiója szerinti Áldozatsegítő Szolgálatot is. Az Áldozatsegítő Szolgálat ebben az esetben egyeztet a Nemzeti bíróság terrorizmus áldozatait tájékoztató és támogató Irodájával.

Az Áldozatsegítő Szolgálat által kínált ellátás és támogatás több szakaszban valósul meg:

- Fogadási és tájékoztatási szakasz: a tájékoztatási szakasz azt foglalja magába, amikor a Szolgálat átfogó tájékoztatást nyújt az Ön által megteendő lépésekről, a felmerülő kérdésekről és a lehetséges következményekről. Ez a szakasz általában – személyes vagy telefonos – beszélgetés formájában történik, melynek során Ön elmondhatja problémáit és szükségleteit. Elmondása alapján útmutatást kap, áttekintik az egyéb forrásokból származó beavatkozások lehetőségét, és szükség esetén átirányítják.
- Információs szakasz: Ön sértettként a hatóságokkal és tisztviselőkkel való első kapcsolatfelvételtől kezdve még a panasz benyújtása előtt is jogosult a személyes körülményeire, valamint a bűncselekmény jellegére és az elszenvedett károkra tekintettel lévő információk megszerzésére. Ez az információ az alábbi szempontokra terjed ki:
 - Hogyan tehet panaszt és hogyan indíthatja el az ehhez szükséges eljárást.
 - A rendelkezésre álló különös szolgáltatások, pszichoszociális és gondozási erőforrások függetlenül attól, hogy panaszt nyújtottak-e be, és hogyan juthat hozzájuk.
 - A rendelkezésre álló gondozási és támogatási intézkedések (legyenek azok orvosi, pszichológiai vagy anyagi jellegűek), valamint az igénybevételükre vonatkozó eljárás, ideértve megfelelően az alternatív szálláslehetőségekre vonatkozó tájékoztatást.
 - Hogyan kaphat tanácsot és jogi védelmet, és adott esetben azok a feltételek, amelyek alapján ezek díjmentesen igénybe vehetők.
 - Ki kísérheti el az eljárás során a tárgyalásra, és/vagy a különböző bünyogi hatóságokhoz, ha erre szüksége van.
 - Védelmi intézkedések kérelmezésének lehetősége, és adott esetben az erre vonatkozó eljárás;
 - Az eljárással kapcsolatos gazdasági jogokról tájékoztatás, különösen a támogatás és a kártérítés tekintetében, amelyre a bűncselekmény által okozott károk alapján jogosult lehet, és adott esetben tájékoztatás az igénybevételükre vonatkozó eljárásról.
- Ha Spanyolországon kívül él, bűncselekmény sértettjeként milyen eljárást kell követnie jogai

érvényesítéséhez.

- Mi az eljáró hatóság elérhetősége és a hatósággal való kommunikáció módja, valamint a tárgyalás időpontja és helye, valamint tájékoztatják a vádlottal szemben felhozott vád tartalmáról is.
- A rendelkezésre álló helyreállító igazságszolgáltatás (például közvetítés), amennyiben erre jogszerű lehetőség áll fenn.
- Azok az esetek, amelyekben megtérítik jogi kiadásait, és adott esetben az igénylés menete.
- Beavatkozási szakasz: Az Áldozatsegítő Szolgálat beavatkozása különböző területeken történik:
- Jogi beavatkozások: a Szolgálatok megadják Önnek a szükséges jogi segítségnyújtást, és konkrét tájékoztatást nyújtanak a bírósági eljárás keretében rendelkezésre álló segítség típusáról, az eljárások során gyakorolható jogairól, és, hogy milyen módon és milyen feltételekkel férhet hozzá a jogi tanácsadáshoz, valamint azon szolgálatok és szervezetek fajtáit is, amelyekkel kapcsolatba tud lépni.

A jogi segítségnyújtás minden esetben általános jellegű lesz az eljárás végrehajtásának módjáról és a különböző jogok gyakorlására vonatkozóan, mivel az ügyvédje lesz felelős az egyedi esetre vonatkozó útmutatásért és jogi segítségnyújtásért.

- Orvosi és pszichológiai beavatkozások: a Szolgálatok által kínált pszichológiai segítségnyújtás célja az Ön helyzetének értékelése és kezelése, a bűncselekmény által okozott válság csökkentése, a bűncselekményből eredő bírósági eljárásokkal való megbirkózás segítése és kíséret biztosítása az eljárás során, valamint stratégiáinak és képességeinek megerősítése, lehetővé téve a környezetéből érkező segítség igénybevételét.

A Szolgálatokpszichológiai támogatási tervet hoznak létre abban az esetben, ha Ön különösen veszélyeztetett sértett, vagy különös védelemre szorul.

- Gazdasági beavatkozások: Az Önt megillető gazdasági segítségnyújtás tekintetében, ha erőszakos bűncselekmény vagy szexuális szabadság elleni bűncselekmény áldozata lett, a Szolgálat elsősorban tájékoztató szerepet játszik, és segítséget nyújt az igényérvényesítésben.
- Szociális és gondozási beavatkozások: ezen a területen a Szolgálatok összehangolják az általuk nyújtott ellátást, és adott esetben, szociális szolgálatokhoz, gondozási intézményekhez, vagy olyan szervezetekhez irányítják Önt, amelyek biztonságos szállást, azonnali orvosi ellátást és az esetlegesen Önt megillető bármilyen pénzügyi támogatást tudnak biztosítani, különös figyelmet fordítva a rokkantsági, kórházi, haláleseti és a sebezhető helyzet által okozott igényekre.
- Nyomon követési szakasz: a Szolgálatok az egész büntetőeljárás során és a folyamat befejezése után is megfelelő ideig figyelemmel kísérik az ügyet, különösen akkor, ha Ön veszélyeztetett sértett. Ebben a szakaszban a Szolgálatok elemezni fogják az Ön jogi, orvosi, pszichológiai, szociális, gondozási és gazdasági helyzetét a bűncselekmény utáni különböző időszakokban. A nyomon követés szükséges terjedelmét az Ön helyzete alapján határozzák meg.

Ha Ön terrorcselekmény áldozata, a Nemzeti bíróság terrorizmus áldozatait tájékoztató és támogató Irodájának főbb feladatai a következők:

- tájékoztatás nyújtása azon bírósági eljárások állásáról, amelyek az elkövetett bűncselekmény alapján Önt érinthetik;
- tanácsadás mindazon büntetőjogi és közigazgatási eljárással kapcsolatban, amelyek Önt érinthetik;
- személyes kíséret nyújtása azon terrorcselekményekkel kapcsolatban tartott bírósági tárgyalásokon, amelyek Önt érinthetik;
- érzelmi és terápiás támogatás nyújtása Önnek a Belügyminisztérium hatáskörének sérelme nélkül;
- az Ön biztonsága garantálásának elősegítése és bűncselekmény sértettjeként magánéletének védelme a bírósági eljárásban való részvétele során;
- tájékoztatás nyújtása a terrorizmus áldozatainak nyújtandó fő kártérítési formákról minden esetben azzal, hogy Önt a Belügyminisztérium terrorcselekmények sértettjeit támogató főigazgatóságához irányítják;
- az Ön értesítése a szabadságvesztés végrehajtásával kapcsolatos valamennyi ügyben a szabadságvesztés idejének teljes letöltéséig, különösen olyan esetekben, amelyekben az elítéltet kedvezményekben részesítették vagy szabadlábra helyezték.

A Belügyminisztérium terrorcselekmények sértettjeit támogató főigazgatósága egyablakos ügyintézőhelyként szolgál valamennyi olyan eljárásra vonatkozóan, amelyet terrorista cselekménnyel érintett személyek és családok a hatáskörrel rendelkező szervhez címzett kérelemre és az érintett személlyel való kapcsolatra hivatkozva a központi államigazgatás előtt indítanak.

Emellett a főigazgatóság a terrorizmus áldozatainak segítésére és támogatására a sértettek átfogó védelmének biztosítása érdekében együttműködik a központi államigazgatás hatáskörrel rendelkező szerveivel és más közigazgatási szervezetekkel.

A Belügyminisztérium terrorcselekmények sértettjeit támogató főigazgatósága jár el a terrorizmus bűncselekménnyel érintett személyek megsegítésére és kártérítésére vonatkozó döntések kezelése, irányítása és döntéshozatala során.

Áldozatsegítő forróvonal

A fogadási és tájékoztatási szakaszban Ön személyesen vagy telefonon is megkeresheti az Áldozatsegítő Szolgálatot.

Bizonyos bűncselekmények – mint a nemi alapú erőszak – esetén Spanyolországban telefonos segítségnyújtó és tájékoztató szolgáltatások működnek, pl. a 016 Nemi alapú erőszakkal kapcsolatos tájékoztató és jogi tanácsadó telefonos szolgálat (Servicio telefónico de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género).

A különösen veszélyeztetett sértettek – például a kiskorúak – esetében léteznek meghatározott szolgáltatások, mint az ANAR (Veszélyeztetett Gyermekek és Serdülők Támogatása) alapítvány segélyvonala (Servicio de atención telefónica de la Fundación ANAR), amely kiskorúak eltűnése esetén a gyermekeknek és fiataloknak, a kiskorúak szüleinek és rokonainak, valamint a rokonoknak nyújt segítséget.

A 016 Nemi alapú erőszakkal kapcsolatos tájékoztató és jogi tanácsadó telefonos szolgálat a nap 24 órájában, az év 365 napján nyújt ingyenes szakmai segítséget. Az e szolgáltatást igénybe vevő személyek adatait minden esetben titkosan kezelik.

A segítséget 51 nyelven lehet igénybe venni. A 24 órás segítség spanyolul, katalánul, galíciaiul, baszkul, angolul és franciául, valamint a telefonos fordítási szolgáltatás a német, portugál, mandarin, orosz, arab, román és bolgár hívásokra érhető el. Más nyelveken a segítségnyújtás telefonos fordítási szolgáltatáson keresztül vehető igénybe.

A hallássérült vagy beszédben akadályozott személyek számára a szolgáltatáshoz való hozzáférés az alábbi módokon biztosított:

- írásos üzenetváltás (TTY) a 900 116 016 számon;
- a Telesor honlap Telesor szolgáltatásán keresztül (<https://www.telesor.es/>). Ebben az esetben internetkapcsolatra van szükség;
- mobiltelefonnal vagy PDA-val. Mindkét esetben telepíteni kell a Telesor honlapon feltüntetett lépések követésével az ingyenes alkalmazást.

Ez a szolgáltatás a nemi alapú erőszak meghatározott eseteivel kapcsolatban kérdésekkel fordulóknak nyújt segítséget: a nemi alapú erőszak női sértettjeinek, a nemi alapú erőszak női sértettjeihez közel álló személyeknek (rokonoknak, barátoknak, szomszédoknak stb.), a nemi alapú erőszak női sértettjével foglalkozó szakértőknek vagy azoknak, akik az ilyen típusú erőszak eseteiről tudomással bírnak, stb.

Ez a tájékoztatás az Önnek mint az ilyen típusú bűncselekmény sértettjének rendelkezésére álló forrásokra és jogosultságokra – foglalkoztatásra, szociális szolgáltatásokra, pénzügyi támogatásra és tájékoztatásra, segítségnyújtásra, befogadásra és jogi tanácsadó szolgáltatásokra – vonatkozik.

Sürgősségi hívás esetén azt haladéktalanul kapcsolják az érintett autonóm közösség 112-es sürgősségi számához.

Amennyiben Ön nemi alapú erőszak kiskorú áldozata, valamennyi 016-os Szolgálatot kereső hívás átkapcsolásra kerül az ANAR gyermekek és serdülők részére fenntartott segítségnyújtó segélyvonalához (900 20 20 10).

Az ANAR (Veszélyeztetett Gyermekek és Serdülők Támogatása) alapítvány segélyvonala (900 20 20 10) ingyenes, titkos és anonim szolgáltatás, amely a nap 24 órájában, az év 365 napján elérhető, és amely főként három segélyvonalat tartalmaz:

- Az ANAR gyermekek és serdülők részére fenntartott segítségnyújtó segélyvonala, amelynek fő célja problémák vagy veszélyhelyzet esetén a szükséges támogatás és iránymutatás nyújtása a hívó gyermekek vagy serdülők számára.

- Az ANAR felnőttek és családok részére fenntartott segítségnyújtó segélyvonala, amely azokat a felnőtteket célozza, akiknek kiskorúakkal kapcsolatban segítségre van szükségük.
- Az ANAR 116 000 segélyvonala eltűnt kiskorúak eseteivel foglalkozik (az Európai Unió szociális értékkel bíró harmonizált telefonszáma az ilyen ügyek kezelésére).

Ez a szolgáltatás átkapcsolja az Ön hívásait a 016-os szolgáltatásra, amennyiben Ön felnőtt nő és nemi alapú erőszak sértettje, vagy pedig olyan felnőtt, aki tudomással bír ilyen típusú erőszakról.

Az áldozatoknak nyújtott segítség ingyenes?

Igen. A bűncselekmények áldozatainak nyújtott gondozási és támogatási szolgáltatások – így az Áldozatsegítő Szolgálat – ingyenesek és bizalmasan kezelik azokat: nincs szükség először panasz benyújtására.

Milyen típusú támogatásra számíthatok az állami szolgálatoktól vagy hatóságoktól?

Felkeresheti a valamennyi [autonóm közösségben](#), szinte mindegyik régió székhelyén és más városokban is működő Áldozatsegítő Szolgálatokat.

Az Áldozatsegítő Szolgálat átfogó, koordinált és szakosodott támogatásban részesíti Önt sértettként, eleget téve sajátos jogi, pszichológiai és szociális igényeinek.

Az Áldozatsegítő Szolgálat tájékoztatást nyújt Önnek az elérhető szakmai szolgáltatásokról és pszichoszociális valamint gondozási forrásokról – tekintet nélkül arra, hogy Ön előterjeszt-e panaszt –, továbbá arról, hogyan érhetők el ezek a szolgáltatások.

Az Áldozatsegítő Szolgálat tájékoztatást nyújt továbbá a rendelkezésére álló gondozási és támogatási intézkedésekről (legyenek azok orvosi, pszichológiai vagy anyagi jellegűek), valamint az igénybevételükre vonatkozó eljárásról, ideértve megfelelően az alternatív szálláslehetőségekre vonatkozó tájékoztatást.

Emellett Ön tanácsot kaphat arról, hogyan készítse elő panaszát, valamint a panasz előterjesztésének eljárásáról, a jogi tanácsadásban és védelemben részesülés lehetőségéről, továbbá adott esetben azokról a feltételekről, amelyek mellett ezeket Ön ingyenesen megkaphatja.

Az Áldozatsegítő Szolgálat szükségleteitől függően átirányítja Önt a szakosított jogi, pszichológiai és szociális szolgálatokhoz – ilyenek például az önkormányzati, szociális ellátási, egészségügyi, oktatási és munkaügyi szolgálatok; egyesületek, alapítványok és más non-profit szervezetek; igazságügyi pszichoszociális szolgálatok; valamint – amennyiben Ön nemi alapú erőszak sértettje – a Nők Elleni Erőszak Elleni Együttműködés Egységek (Unidades de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer) és a valamennyi autonóm közösségben és tartományban működő Női Egységek (Unidades sobre la Mujer) – igénybevételét javasolhatja.

Milyen típusú támogatásra számíthatok a civil szervezetektől?

A nem kormányzati szervezetek (NGO-k) a különböző bűncselekmények sértettjeinek valamennyi sértett szükségleteinek és jellemvonásainak megfelelő, személyre szabott felépülési terv létrehozásával nyújthatnak támogatást. Ez a segítségi forma elsősorban jogi tanácsadást, a különböző forrásokról és elérhető segítségről szóló információt, valamint pszichológiai és érzelmi támogatást foglal magában.

■ Last update: 20/06/2025

E lap nemzeti nyelvű változatát az adott tagállam tartja fenn. Az Európai Bizottság szolgálata készíti el a fordításokat a többi nyelvre. Előfordulhat, hogy az eredeti dokumentumon az illetékes tagállami hatóság által végzett változtatásokat a fordítások még nem tükrözik. Az Európai Bizottság nem vállal semmifajta felelősséget az e dokumentumban szereplő vagy abban hivatkozott információk vagy adatok tekintetében. Az ezen oldalért felelős tagállam szerzői jogi szabályait a Jogi nyilatkozatban tekintheti meg.