

[Pradžia](#) > ... > [Jūsų Teisės](#) > [Nusikaltimų Aukos](#) > [Nukentėjusiųjų Teisės Pagal Šalis](#) > 5 - Mano teisės į paramą ir pagalbą

5 - Mano teisės į paramą ir pagalbą

Esu nusikaltimo auka. Į ką turiu kreiptis dėl paramos ir pagalbos?

Jei esate nusikaltimo auka, galite kreiptis į paramos nusikaltimų aukoms tarnybą (*Oficinas de Asistencia a las Víctimas del delito*).

Paramos nusikaltimų aukoms tarnybos yra viešosios tarnybos, nemokamai teikiančios įvairių sričių paslaugas pagal aukų poreikius. Jas valdo Teisingumo ministerija.

Šios tarnybos veikia visose [autonominėse srityse](#), beveik visų provincijų sostinėse ir kituose miestuose.

Paramos nusikaltimų aukoms tarnybos suteiks Jums, kaip nusikaltimo aukai, visapusišką, suderintą ir specializuotą paramą pagal konkrečius teisinius, psichologinius ir socialinius Jūsų poreikius.

Jei esate terorizmo auka, galite kreiptis į Nacionalinio aukštojo teismo Terorizmo aukų informavimo ir paramos tarnybą (Oficina de Información y Asistencia a Víctimas del Terrorismo de la Audiencia Nacional), nors, jei norite, galite kreiptis į paramos nusikaltimų aukoms tarnybą savo provincijoje – tada ši tarnyba derins savo veiksmus su Nacionalinio aukštojo teismo Terorizmo aukų informavimo ir paramos tarnyba.

Paramos nusikaltimų aukoms tarnybose aukų priežiūra ir parama joms teikiamos keliais etapais.

- Priėmimo ir orientavimo etapas: orientavimo etape ši tarnyba suteiks Jums išsamią informaciją apie tai, ką turite daryti, kokius klausimus turite spręsti, ir apie galimus padarinius. Šiame etape paprastai vyksta tiesioginis pokalbis arba pokalbis telefonu, kurio metu paaiškinate apie savo problemas ir poreikius. Remiantis Jūsų paaiškinimu, Jums bus pateikta patarimų, įvertinta galimybė naudotis kitais paramos ištekliais ir, jei reikės, būsite nusiųstas į kitas tarnybas.
- Informavimo etapas: kaip nusikaltimo auka, jau nuo tada, kai pirmą kartą susisiekiate su institucijomis ir pareigūnais, ir net prieš pateikdamas skundą dėl nusikaltimo, turite teisę gauti tinkamą informaciją pagal savo asmenines aplinkybes ir sąlygas ir priklausomai nuo padaryto nusikaltimo pobūdžio bei patirtos žalos. Tai informacija apie tam tikrus aspektus, pavyzdžiui:
 - kaip galite pateikti skundą ir kokia tvarka jį reikėtų pateikti;
 - kokios specializuotos paslaugos ir psichosocialinės paramos bei priežiūros ištekliai yra Jums prieinami nepriklausomai nuo to, ar pateiktas skundas, ir kaip juos gauti;
 - kokios priežiūros ir paramos (medicininės, psichologinės arba materialinės) priemonės yra Jums prieinamos ir kokia tvarka galite jomis naudotis, įskaitant, kai tinka, informaciją apie alternatyvaus apgyvendinimo galimybes;
 - kaip galite gauti konsultacijas ir teisinę gynybą ir, kai tinka, kokiomis sąlygomis galima tai gauti nemokamai;
 - galimybė per visą procesą būti lydimam į teismą, jei Jums to reikia, ir (arba) į įvairias baudžiamojo proceso institucijas;
 - galimybė prašyti imtis Jūsų apsaugos priemonių ir, kai tinka, kokia tvarka reikėtų tai daryti;
 - konsultacijos dėl su procesu susijusių ekonominių teisių, ypač dėl pagalbos ir kompensacijos, kurias galite turėti teisę gauti dėl nusikaltimo padarytos žalos, ir, kai tinka, kokia tvarka reikėtų to prašyti;
 - pagal kokią procedūrą galite naudotis savo teisėmis kaip nusikaltimo auka, jei gyvenate ne Ispanijoje;
 - už Jūsų bylos tvarkymą atsakingos institucijos kontaktiniai duomenys ir ryšiai su ja kanalais, taip pat informacija apie teismo bylos nagrinėjimo datą, laiką ir vietą ir apie nusikaltimo vykdytojui pareikštą kaltinimų turinį;
 - kokiomis atkuriamojo teisingumo paslaugomis (pvz., tarpininkavimu) galima naudotis tais atvejais, kai tai teisiškai įmanoma;

- kokiais atvejais kai gali būti kompensuotos Jūsų teisinės išlaidos, ir, kai tinka, kokia tvarka reikėtų to prašyti, ir kt.
- Intervencijos etapas: paramos nusikaltimų aukoms tarnybos imasi intervencinių veiksmy įvairiose srityse, kaip nurodyta toliau.
- Teisinės intervencijos. Šios tarnybos suteiks Jums reikiamą teisinę pagalbą ir konkrečiai suteiks informacijos apie tai, kokią pagalbą galite gauti per teismo procesą, kokiomis teisėmis galite naudotis per procesą, kaip ir kokiomis sąlygomis galite gauti teisinės konsultacijas ir kokių tarnybų ar organizacijų galite prašyti paramos.

Ši teisinė pagalba visais atvejais yra bendro pobūdžio pagalba dėl proceso eigos ir naudojimosi įvairiomis teisėmis, nes už konsultavimą ir teisinę pagalbą konkrečioje byloje yra atsakingas Jūsų advokatas.

- Medicininės ir psichologinės intervencijos. Psichologinė pagalba, kurią teikia paramos nusikaltimų aukoms tarnybos, yra Jūsų būklės vertinimas ir gydymas siekiant sumažinti dėl nusikaltimo patirtą krizę, padėti lengviau ištvirti dėl nusikaltimo pradėtą teismo procesą ir per visą šį procesą Jus lydėti ir padėti Jums susikurti savo strategijas ir stiprinti Jūsų gebėjimus, kad galėtumėte gauti pagalbą iš savo aplinkos.

Tuo atveju, jei esate ypač pažeidžiama auka arba Jums reikia specialios apsaugos, šios tarnybos parengs psichologinės paramos planą.

- Ekonominės intervencijos. Šios tarnybos daugiausia informuoja apie ekonominę pagalbą, kurią turite teisę gauti, jei esate smurtinio nusikaltimo ar nusikaltimo seksualinei laisvei auka, ir gali padėti teikti pagalbos prašymus.
- Socialinės ir priežiūros intervencijos. Šioje srityje tarnybos suderintai rūpinsis Jūsų priežiūra, o kai reikės, Jus nusiųs į socialines tarnybas, priežiūros įstaigas ar organizacijas, galinčias užtikrinti saugų apgyvendinimą, skubią medicininę priežiūrą ir bet kokią finansinę pagalbą, kurią galite turėti teisę gauti; ypač daug dėmesio bus skiriama asmens poreikiams dėl negalios, paguldymo į ligoninę arba mirties ir poreikiams dėl galimo pažeidžiamumo situacijos.
- Stebėsenos etapas: tarnybos stebės Jūsų būklę, ypač jei esate pažeidžiama auka, per visą baudžiamąjį procesą ir tinkamą laikotarpį po proceso pabaigos. Šiame etape tarnybos analizuos Jūsų teisinę padėtį, medicininę ir psichologinę, socialinę ir priežiūros bei ekonominę būklę įvairiais laikotarpiais po nusikaltimo. Stebėsenai tinkamas laikas bus nustatytas pagal Jūsų situaciją.

Jei esate terorizmo auka, Nacionalinio aukštojo teismo Terorizmo aukų informavimo ir paramos tarnyba atlieka šias pagrindines užduotis:

- teikia Jums informaciją apie teismo proceso dėl įvykdyto nusikaltimo, kuris gali turėti įtakos Jums, būklę;
- pataria dėl visko, kas susiję su baudžiamaisiais ir administraciniais procesais, kurie gali turėti įtakos Jums;
- siūlo asmeniškai Jus lydėti į teismo posėdžius dėl teroro aktų, kurie gali turėti poveikį Jums;
- teikia Jums emocinę ir terapinę paramą (nepažeisdama Vidaus reikalų ministerijos kompetencijos);
- skatina užtikrinti Jūsų, kaip nusikaltimo aukos, saugumą ir privatumą Jums dalyvaujant teismo procese;
- informuoja Jus apie svarbiausias kompensacijas terorizmo aukoms ir visais atvejais nusiunčia Jus į Vidaus reikalų ministerijos Paramos terorizmo aukoms generalinį direktoratą;
- praneša Jums apie viską, kas susiję su laisvės atėmimo bausmės vykdymu, iki ta bausmė bus visiškai įvykdyta, ypač tais atvejais, kai kaliniams suteikiama lengvatų arba jie išleidžiami į laisvę.

Terorizmo aukoms Vidaus reikalų ministerijos Paramos terorizmo aukoms generalinis direktoratas suteikia galimybę vieno langelio principu kreiptis dėl bet kokių procedūrų, kurias dėl teroristinių išpuolių nukentėję asmenys ir jų šeimos gali pradėti centrinėje valstybės administracijoje, bet kokius jų pateiktus prašymus perduodamas kompetentingai įstaigai ir palaikydamas ryšius su atitinkamu asmeniu.

Be to, šis generalinis direktoratas bendradarbiauja su centrinės valstybės administracijos kompetentingomis įstaigomis ir kitomis viešosiomis institucijomis dėl pagalbos ir paramos terorizmo aukoms, kad būtų užtikrinta visapusiška aukų apsauga.

Paramos terorizmo aukoms generalinis direktoratas yra atsakingas už dokumentų tvarkymą, procedūrų valdymą ir sprendimų priėmimą dėl pagalbos ir kompensacijos nuo teroristinių nusikaltimų nukentėjusiems asmenims.

Paramos aukoms karštoji linija

Priėmimo arba orientavimo etape galite asmeniškai atvykti arba telefonu bendrauti su paramos nusikaltimų aukoms tarnybomis.

Dėl kai kurių nusikaltimų, tokių kaip smurtas dėl lyties, Ispanijoje telefonu teikiamos pagalbos ir konsultavimo paslaugos, pvz., numeriu 016 – informavimo ir teisinio konsultavimo telefonu dėl smurto dėl lyties paslauga (*Servicio telefónico de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género*).

Ypač pažeidžiamoms aukoms, kaip antai nepilnamečiams, teikiamos specialios paslaugos, tokios kaip fondo ANAR (pagalbos vaikams ir paaugliams pavojuje) karštoji linija (*Servicio de atención telefónica de la Fundación ANAR*), skirta vaikams ir jaunimui, suaugusiesiems ir nepilnamečių giminaičiams, taip pat artimiesiems dingusių nepilnamečių atvejais.

Telefonu 016 teikiama informavimo ir teisinio konsultavimo dėl smurto dėl lyties paslauga – nemokama, profesionali pagalba 24 valandas per parą, 365 dienas per metus. Visada užtikrinamas asmenų, kurie naudojami šia paslauga, duomenų konfidencialumas.

Pagalba teikiama 51 kalba. Konkrečiau, pagalba visą parą teikiama ispanų, katalonų, galisų, baskų, anglų ir prancūzų kalbomis, o skambučiai vokiečių, portugalų, kinų (mandarinų), rusų, arabų, rumunų ir bulgarų kalbomis priimami teikiant vertimo telefonu paslaugą. Pagalba kitomis kalbomis teikiama naudojantis vertimo telefonu paslauga.

Galimybė šia paslauga naudotis asmenims, turintiems klausos ir (arba) kalbos sutrikimų, užtikrinama tokiomis priemonėmis:

- tekstiniu telefonu (TTY) 900 116 016;
- naudojantis „Telesor“ paslauga per „Telesor“ svetainę (<https://www.telesor.es/>). Šiuo atveju reikalingas interneto ryšys;
- naudojantis mobiliuoju telefonu arba delniniu kompiuteriu. Abiem atvejais reikia įsidięgti nemokamą programėlę pagal „Telesor“ svetainėje pateiktus nurodymus.

Ši tarnyba teikia pagalbą bet kuriam asmeniui, turinčiam klausimų, susijusių su konkrečiais smurto dėl lyties atvejais: moterims, kurios yra smurto dėl lyties aukos, asmenims, kurie yra artimi smurto dėl lyties aukoms moterims (giminaičiams, draugams, kaimynams ir kt.), specialistams, kurie padeda smurto dėl lyties aukai moteriai arba žino apie tokio smurto atvejį, ir kt.

Teikiama informacija apie prieinamus išteklius ir teises, kurias turite kaip šio pobūdžio nusikaltimo auka, dėl užimtumo, socialinių paslaugų, finansinės paramos ir informacijos, pagalbos, priėmimo ir teisinio konsultavimo išteklių.

Tuo atveju, kai skambinama norint išsikviesti pagalbą, toks skambutis iškart nukreipiamas pagalbos telefono numeriu 112 toje autonominėje srityje.

Jei esate nepilnametė smurto dėl lyties auka, bet kokie Jūsų skambučiai pagalbos tarnybos telefonu 016 bus nukreipti į ANAR pagalbos vaikams ir paaugliams karštąją liniją (900 20 20 10).

Fondo ANAR (pagalbos vaikams ir paaugliams pavojuje) karštoji linija (900 20 20 10) – nemokama, konfidenciali ir anoniminė paslauga, teikiama 24 valandas per parą, 365 dienas per metus; tai daugiausia šios trys pagalbos linijos:

- ANAR pagalbos vaikams ir paaugliams karštoji linija, kurios pagrindinis tikslas – suteikti skambinantiems vaikams ir paaugliams reikiamą paramą ir patarti, kai jie patiria problemų ar patenka į pavojingą situaciją;
- ANAR pagalbos suaugusiesiems ir šeimoms karštoji linija, skirta suaugusiesiems, kuriems reikia patarimo dėl problemų, susijusių su nepilnamečiais;
- ANAR karštoji linija 116 000 dėl dingusių nepilnamečių (šiems atvejams skirtas Europos Sąjungos suderintas socialinių paslaugų numeris).

Jei esate suaugusi moteris, kuri yra smurto dėl lyties auka, arba kitas suaugęs asmuo, žinantis apie tokio smurto atvejį, ši tarnyba nukreips Jūsų skambučius pagalbos tarnybos telefonu 016.

Ar parama aukoms teikiama nemokamai?

Taip. Nusikaltimų aukų priežiūros ir paramos paslaugomis, kaip antai tomis, kurias teikia paramos nusikaltimų aukoms tarnybos, galima naudotis nemokamai ir konfidencialiai ir nebūtina prieš tai pateikti skundo.

Kokio pobūdžio paramą galiu gauti iš valstybinių tarnybų ar institucijų?

Galite kreiptis į paramos nusikaltimų aukoms tarnybas, veikiančias visose [autonominėse srityse](#), beveik visų provincijų sostinėse ir kai kuriuose kituose miestuose.

Paramos nusikaltimų aukoms tarnybos suteiks Jums, kaip nusikaltimo aukai, visapusišką, suderintą ir specializuotą paramą pagal konkrečius teisinius, psichologinius ir socialinius Jūsų poreikius.

Paramos nusikaltimų aukoms tarnybos visų pirma suteiks Jums informaciją apie specializuotas paslaugas ir psichosocialinės paramos bei priežiūros išteklius, kuriais galite naudotis nepriklausomai nuo to, ar pateikiate skundą, ir informuos, kaip gauti tas paslaugas.

Jos taip pat Jums suteiks informacijos apie tai, kokios (medicininės, psichologinės arba materialinės) priežiūros ir paramos priemonės yra Jums prieinamos ir kokia tvarka galima jomis naudotis, įskaitant, kai reikia, informaciją apie alternatyvaus apgyvendinimo galimybes.

Be to, jos Jums patars, kaip galite pateikti skundą dėl nusikaltimo ir kokia yra jo teikimo tvarka, taip pat dėl galimybės gauti teisingas konsultacijas ir teisingą gynybą ir, kai tinka, kokiomis sąlygomis galėtumėte tai gauti nemokamai.

Paramos nusikaltimų aukoms tarnybos galės Jus nusiųsti į tarnybas, teikiančias specializuotas teisingas, psichologinės pagalbos ir socialines paslaugas, priklausomai nuo Jūsų poreikių, pavyzdžiui, į savivaldybės, socialinės gerovės, sveikatos, švietimo ir užimtumo tarnybas; asociacijas, fondus ir kitas ne pelno organizacijas; teisingumo administracijos psichosocialinės paramos tarnybas; o tuo atveju, jei esate smurto dėl lyties auka, bus galima kreiptis į Veiksmų dėl smurto prieš moteris koordinavimo skyrius (*Unidades de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer*) ir į Moterų skyrius (*Unidades sobre la Mujer*) kiekvienoje autonominėje srityje ir provincijoje.

Kokio pobūdžio paramą galiu gauti iš nevyriausybinių organizacijų?

Nevyriausybinių organizacijų (NVO) gali teikti paramą konkrečių nusikaltimų aukoms, parengdamos asmenines strategijas pagal kiekvienos aukos poreikius ir savybes. Ši pagalbos funkcija daugiausia apima teisinį konsultavimą ir informavimą apie įvairius prieinamus išteklius ir pagalbą, taip pat psichologinę ir emocinę paramą.

■ Paskutinis naujinimas: 20/06/2025

Šio puslapio turinį nacionaline kalba tvarko atitinkamos valstybės narės. Vertimus atliko Europos Komisijos tarnyba. Į kompetentingos nacionalinės institucijos originale įvestus pakeitimus vertimuose gali būti neatsižvelgta. Europos Komisija neprisiima jokios atsakomybės ar teisinių įsipareigojimų už šiame dokumente pateiktą ar nurodomą informaciją ar duomenis. Daugiau informacijos apie už šį puslapį atsakingos valstybės narės autorių teisių taisyklės rasite puslapyje „Teisinė informacija“.