

[Strona Główna](#) > ... > [Twoje Prawa](#) > [Ofiary Przestępstw](#) > [Prawa Ofiar – W Poszczególnych Państwach](#) > 5 -
Moje prawa do wsparcia i pomocy

5 - Moje prawa do wsparcia i pomocy

Jestem ofiarą przestępstwa. Z kim mam się skontaktować, aby uzyskać wsparcie i pomoc?

Ofiara przestępstwa może się zgłosić do Urzędów ds. Wsparcia na rzecz Ofiar Przestępstw (Oficinas de Asistencia a las Víctimas del delito).

Urzędy ds. Wsparcia na rzecz Ofiar Przestępstw są publicznymi, międzydyscyplinarnymi służbami działającymi na zasadzie nieodpłatności w celu zaspokajania potrzeb ofiar, prowadzonymi przez Ministerstwo Sprawiedliwości.

Urzędy działają we wszystkich [wspólnotach autonomicznych](#), w prawie wszystkich stolicach prowincji, a także w innych miastach.

Urzędy ds. Wsparcia na rzecz Ofiar Przestępstw udzielają ofiarom przestępstw wszechstronnego, skoordynowanego i specjalistycznego wsparcia, zaspokajając ich szczególne potrzeby prawne, psychologiczne i społeczne.

Ofiary terroryzmu mogą się skontaktować z Urzędem ds. Informacji i Wsparcia dla Ofiar Terroryzmu przy Krajowym Sądzie Karnym i Administracyjnym (Oficina de Información y Asistencia a Víctimas del Terrorismo de la Audiencia Nacional), chociaż mogą się również zgłosić do Urzędu ds. Wsparcia na rzecz Ofiar Przestępstw działającego w ich prowincji, jeżeli wyrażają taką wolę. W takim przypadku Urząd ds. Wsparcia na rzecz Ofiar Przestępstw skoordynuje swoje działania z Urzędem ds. Informacji i Wsparcia dla Ofiar Terroryzmu przy Krajowym Sądzie Karnym i Administracyjnym.

Urzędy ds. Wsparcia na rzecz Ofiar Przestępstw zapewniają opiekę i wsparcie w kilku etapach:

- Etap przyjęcia i orientacji: etap orientacji obejmuje udzielenie ofierze przez Urząd wyczerpujących informacji o działaniach, jakie ofiara musi podjąć, o problemach, z jakimi będzie musiała się zmierzyć, oraz ich możliwych konsekwencjach. Etap ten polega co do zasady na przeprowadzeniu wywiadu z ofiarą – osobiście albo telefonicznie – podczas którego ofiara wyjaśnia swoje problemy i potrzeby. Na podstawie udzielonych wyjaśnień Urząd udzieli ofierze wskazówek, oceni możliwość przeprowadzenia interwencji przez inne podmioty, a także w stosownych przypadkach skieruje do nich ofiarę.
- Etap informacji: od momentu pierwszego kontaktu z organami i urzędnikami, a nawet przed złożeniem zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa (*denuncia*), ofierze przysługuje prawo do otrzymywania informacji dostosowanych do jej sytuacji osobistej i warunków osobistych, a także do charakteru przestępstwa popełnionego na szkodę ofiary oraz poniesionej szkody/krzywdy. Informacje te obejmują określone aspekty, takie jak:
 - sposób i procedura złożenia zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa;
 - specjalistyczne usługi oraz wsparcie psychospołeczne i opiekuńcze dostępne niezależnie od tego, czy ofiara złożyła zawiadomienie o popełnieniu przestępstwa, oraz sposób uzyskania dostępu do tych usług;
 - dostępne środki opieki i wsparcia (medyczne, psychologiczne lub materialne), a także procedura stosowana w celu ich przyznania, w tym w stosownych przypadkach informacje dotyczące możliwości uzyskania zakwaterowania zastępczego;
 - sposób uzyskania porady prawnej i ochrony prawnej, a także – w stosownych przypadkach – przesłanki ich uzyskania na zasadzie nieodpłatności;
 - obecność zaufanej osoby przez cały czas trwania postępowania oraz w trakcie procesu, jeżeli ofiara zgłasza taką konieczność, lub podczas stawiennictwa przed poszczególnymi organami prowadzącymi postępowanie karne;

- możliwość wnioskowania o zastosowanie środków ochrony, a także – w stosownych przypadkach – procedury składania tego rodzaju wniosków;
- porady dotyczące uprawnień majątkowych związanych z postępowaniem, w szczególności w odniesieniu do kompensaty i odszkodowania, do których ofiara może być uprawniona z tytułu szkód wyrządzonych przestępstwem, a także – w stosownych przypadkach – procedury stosowanej w celu ich dochodzenia;
- procedura, zgodnie z którą ofiara musi postępować w celu wykonania praw przysługujących jej jako ofierze przestępstwa, jeżeli zamieszkuje poza granicami Hiszpanii;
- dane kontaktowe organu odpowiedzialnego za prowadzenie postępowania oraz informacje o kanałach komunikacji z tym organem, a także o terminie, godzinie i miejscu rozprawy oraz treści aktu oskarżenia wniesionego przeciwko domniemanemu sprawcy;
- usługi w zakresie sprawiedliwości naprawczej (np. mediacja), jeżeli przepisy przewidują taką możliwość;
- przesłanki zwrotu kosztów sądowych oraz – w stosownych przypadkach – obowiązująca procedura dochodzenia ich zwrotu itd.
- Etap interwencji: interwencje Urzędów ds. Wsparcia na rzecz Ofiar Przestępstw przeprowadzane są w różnych obszarach:
- interwencje prawne: Urzędy udzielą ofierze potrzebnej pomocy prawnej, w szczególności udzielą jej informacji o rodzaju pomocy, jaką ofiara może otrzymać w toku postępowania sądowego, o prawach, które ofiara może wykonywać w postępowaniu, o sposobach i przesłankach uzyskania dostępu do porad prawnych oraz o rodzajach służb lub organizacji, z którymi ofiara może się skontaktować w celu uzyskania wsparcia.

We wszystkich przypadkach pomoc prawna ma charakter ogólny i dotyczy sposobu prowadzenia postępowania, a także sposobu wykonywania różnych praw, ponieważ w konkretnej sprawie to adwokat (*abogado*) ofiary ma obowiązek udzielenia jej wskazówek i pomocy prawnej;

- interwencje medyczne i psychologiczne: opieka psychologiczna oferowana przez Urzędy obejmuje ocenę sytuacji ofiary i zaproponowanie odpowiednich rozwiązań w celu zmniejszenia traumy spowodowanej przestępstwem, udzielanie wskazówek dotyczących uczestnictwa w postępowaniu sądowym prowadzonym w związku z przestępstwem, a także zapewnienie obecności zaufanej osoby przez cały czas trwania postępowania oraz rozwój strategii stosowanych przez ofiarę i jej zdolności przez umożliwienie udzielania ofierze pomocy przez osoby z jej otoczenia.

Urzędy sporządzą psychologiczny plan wsparcia, jeżeli ofiara wymaga szczególnego traktowania lub potrzebuje szczególnej ochrony;

- interwencje finansowe: dotyczą kompensaty przysługującej ofiarom przestępstw z użyciem przemocy lub przestępstw przeciwko wolności seksualnej i obyczajności – Urzędy pełnią przede wszystkim rolę informacyjną i mogą pomagać w przygotowaniu i składaniu wniosków;
- interwencje społeczne i opiekuńcze: w tym obszarze Urzędy koordynują swoje działania w zakresie świadczonych usług opieki i w stosownych przypadkach kierują ofiarę do dostępnych służb społecznych, instytucji lub organizacji opiekuńczych w celu zapewnienia bezpiecznego zakwaterowania, natychmiastowej pomocy medycznej oraz wszelkiej pomocy finansowej, do jakiej ofiara może być uprawniona, ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb związanych z niepełnosprawnością, hospitalizacją i śmiercią, a także spowodowanych możliwą trudną sytuacją ofiary.
- Etap monitorowania: Urzędy będą monitorowały sprawę ofiary, w szczególności jeżeli wymaga ona szczególnego traktowania, przez cały czas trwania postępowania karnego, a także przez odpowiedni okres po jego zakończeniu. Na tym etapie Urzędy przeanalizują sytuację prawną, medyczno-psychologiczną oraz społeczno-opiekuńczą i majątkową ofiary po przestępstwie w różnych okresach. Odpowiedni czas monitorowania zostanie ustalony na podstawie sytuacji ofiary.

W przypadku ofiar terroryzmu główne funkcje Urzędu ds. Informacji i Wsparcia dla Ofiar Terroryzmu przy Krajowym Sądzie Karnym i Administracyjnym obejmują:

- udzielanie ofierze informacji na temat etapu postępowania sądowego, które może dotyczyć ofiary w związku z przestępstwem popełnionym na jej szkodę;
- udzielanie ofierze porad dotyczących wszelkich kwestii związanych z postępowaniem karnym oraz administracyjnym, które może dotyczyć ofiary;
- oferowanie obecności zaufanej osoby podczas postępowania w sprawie aktów terrorystycznych, które może dotyczyć ofiary;
- zapewnianie ofierze wsparcia emocjonalnego i terapeutycznego, bez uszczerbku dla kompetencji

Ministerstwa Spraw Wewnętrznych;

- propagowanie ochrony bezpieczeństwa i prywatności ofiary podczas jej uczestnictwa w postępowaniu sądowym;
- informowanie ofiary o głównych rodzajach kompensat dla ofiar terroryzmu oraz kierowanie ofiary we wszystkich przypadkach do Dyrekcji Generalnej ds. Wspierania Ofiar Terroryzmu w Ministerstwie Spraw Wewnętrznych;
- powiadamianie ofiary o wszelkich kwestiach związanych z wykonywaniem kary pozbawienia wolności do chwili jej całkowitego wykonania, w szczególności w sytuacjach, w których skazanym przyznano nagrody lub ich zwolniono.

W przypadku ofiar terroryzmu Dyrekcja Generalna ds. Wspierania Ofiar Terroryzmu w Ministerstwie Spraw Wewnętrznych będzie działała w charakterze punktu kompleksowej obsługi w odniesieniu do wszelkich postępowań, jakie mogą zostać wszczęte przez osoby, które ucierpiały w wyniku aktu terrorystycznego, oraz ich rodziny przed Centralną Administracją Państwową (Administración General del Estado), przez przekazywanie wszelkich złożonych wniosków do właściwego organu oraz koordynowanie kontaktów z zainteresowaną osobą.

Ponadto Dyrekcja Generalna będzie współpracowała z właściwymi organami centralnej administracji państwowej oraz z innymi organami administracji publicznej w zakresie pomocy i wsparcia dla ofiar terroryzmu w celu zapewnienia ofiarom kompleksowej ochrony.

Dyrekcja Generalna ds. Wspierania Ofiar Terroryzmu będzie odpowiadała za prowadzenie spraw dotyczących kompensat oraz odszkodowań dla ofiar przestępstw o charakterze terrorystycznym, zarządzanie nimi oraz sporządzanie projektów decyzji w tym przedmiocie.

Infolinia udzielająca wsparcia ofiarom przestępstw

Na etapie przyjęcia lub orientacji ofiara może zostać przyjęta osobiście lub telefonicznie w Urzędach ds. Wsparcia na rzecz Ofiar Przestępstw.

W przypadku niektórych przestępstw, takich jak przemoc ze względu na płeć, w Hiszpanii dostępne są telefoniczne usługi wsparcia i informacji, np. 016 – telefon zaufania ds. informacji i porad prawnych w sprawach dotyczących przemocy ze względu na płeć (Servicio telefónico de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género).

Ofiary wymagające szczególnego traktowania, takie jak osoby małoletnie, mogą korzystać z wyspecjalizowanych usług, takich jak linia interwencyjna Fundacji ANAR (Pomoc dla Dzieci i Młodzieży w Niebezpieczeństwie) (Servicio de atención telefónica de la Fundación ANAR)), przeznaczonych dla dzieci i osób młodych, dorosłych oraz krewnych osób małoletnich, a także krewnych w przypadku zaginionych małoletnich.

016 – telefon zaufania ds. informacji i porad prawnych w sprawach dotyczących przemocy ze względu na płeć zapewnia nieodpłatną, profesjonalną pomoc non stop przez wszystkie dni w roku. Poufność danych osób korzystających z tej usługi jest gwarantowana przez cały czas.

Pomoc jest udzielana w 51 językach. W szczególności pomoc jest udzielana całodobowo w językach hiszpańskim, katalońskim, galicyjskim, baskijskim, angielskim i francuskim oraz za pośrednictwem usługi tłumaczenia telefonicznego w przypadku połączeń w językach niemieckim, portugalskim, mandaryńskim, rosyjskim, arabskim, rumuńskim i bułgarskim. Pomoc w pozostałych językach jest udzielana za pośrednictwem usługi tłumaczenia telefonicznego.

Dostępność usługi dla osób cierpiących na zaburzenia słuchu lub mowy jest zagwarantowana w następujący sposób:

- za pośrednictwem telefonu tekstowego (TTY) pod numerem 900 116 016;
- za pośrednictwem usługi Telesor na stronie internetowej Telesor (<https://www.telesor.es/>). W tym przypadku wymagane jest połączenie internetowe;
- za pośrednictwem telefonu komórkowego lub smartfona. W obydwu przypadkach konieczne jest zainstalowanie bezpłatnej aplikacji zgodnie z instrukcją zamieszczoną na stronie internetowej Telesor.

Usługa ta zapewnia pomoc wszystkim osobom, które mają pytania dotyczące konkretnych przypadków przemocy

ze względu na płeć: kobietom będącym ofiarami przemocy ze względu na płeć, bliskim takim kobiet (krotnym, znajomym, sąsiadom itd.), specjalistom, którzy zajmują się takimi kobietami lub którzy wiedzą o wystąpieniu sytuacji noszącej znamiona tego rodzaju przestępstwa, itp.

Udzielane informacje dotyczą środków i praw przysługujących ofierze tego rodzaju przestępstwa w zakresie zatrudnienia, usług społecznych, wsparcia finansowego i informacji, pomocy, przyjmowania i porad prawnych.

W przypadku otrzymania połączenia alarmowego zostaje ono bezzwłocznie przekierowane na numer alarmowy 112 odpowiedniej wspólnoty autonomicznej.

W przypadku małoletnich ofiar przemocy ze względu na płeć wszelkie połączenia z numerem telefonu zaufania 016 zostaną przekierowane na numer linii interwencyjnej ANAR ds. pomocy dla dzieci i młodzieży (900 20 20 10).

Linia interwencyjna Fundacji ANAR (Pomoc dla Dzieci i Młodzieży w Niebezpieczeństwie) (900 20 20 10) jest nieodpłatną, poufną i anonimową usługą dostępną non stop przez wszystkie dni w roku, która obejmuje trzy główne linie pomocy:

- linię interwencyjną ANAR ds. pomocy dla dzieci i młodzieży, której głównym celem jest zapewnienie telefonującym dzieciom lub młodym osobom koniecznego wsparcia i wskazówek, jeżeli zmagają się one z problemami lub znajdują się w sytuacji zagrożenia;
- linię interwencyjną ANAR dla dorosłych i rodzin przeznaczoną dla osób dorosłych, które potrzebują wskazówek w kwestiach związanych z małoletnimi;
- linię interwencyjną ANAR 116 000 w sprawach zaginionych małoletnich (zharmonizowany numer o znaczeniu społecznym w Unii Europejskiej w celu pomocy w tego rodzaju sprawach).

Linia ta przekierowuje połączenia na numer 016, jeżeli telefonujący jest pełnoletnią kobietą będącą ofiarą przemocy ze względu na płeć lub pełnoletnią osobą, która wie o wystąpieniu sytuacji noszącej znamiona tego rodzaju przestępstwa.

Czy wsparcie dla ofiar przestępstw jest udzielane bezpłatnie?

Tak. Dostęp do usług opieki i wsparcia dla ofiar przestępstw, takich jak usługi udzielane przez Urzędy ds. Wsparcia na rzecz Ofiar Przestępstw, jest nieodpłatny i poufny; w celu jego uzyskania nie jest konieczne uprzednie złożenie zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa.

Jakiego rodzaju wsparcie mogę otrzymać od organów państwowych?

Ofiara może się zgłosić do Urzędów ds. Wsparcia na rzecz Ofiar Przestępstw działających we wszystkich [wspólnotach autonomicznych](#), w niemal wszystkich stolicach prowincji, a nawet w innych miastach.

Urzędy ds. Wsparcia na rzecz Ofiar Przestępstw udzielają ofiarom przestępstw wszechstronnego, skoordynowanego i specjalistycznego wsparcia, zaspokajając ich szczególne potrzeby prawne, psychologiczne i społeczne.

W szczególności Urzędy ds. Wsparcia na rzecz Ofiar Przestępstw udzielą ofierze informacji na temat specjalistycznych usług oraz wsparcia psychospołecznego i opiekuńczego dostępnego niezależnie od tego, czy ofiara złożyła zawiadomienie o popełnieniu przestępstwa, oraz sposobu uzyskania dostępu do tych usług.

Udzielą również informacji na temat dostępnych środków opieki i wsparcia (medycznych, psychologicznych lub materialnych), a także procedury stosowanej w celu ich przyznania, w tym w stosownych przypadkach informacji dotyczących możliwości uzyskania zakwaterowania zastępczego.

Ponadto pouczą ofiarę o sposobie i procedurze składania zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa, jak również o możliwości uzyskania porady prawnej i ochrony prawnej, a także - w stosownych przypadkach - o przesłankach ich uzyskania na zasadzie nieodpłatności.

W zależności od potrzeb ofiary Urzędy ds. Wsparcia na rzecz Ofiar Przestępstw skierują ją do wyspecjalizowanych służb prawnych, psychologicznych i społecznych, takich jak np. służby gminne, służby pomocy społecznej, służby medyczne, służby ds. edukacji oraz zatrudnienia; do stowarzyszeń, fundacji i innych podmiotów nienastawionych na zysk; do służb psychospołecznych działających pod nadzorem Urzędu ds. Wymiaru Sprawiedliwości

(Administración de Justicia); a także - w przypadku ofiar przemocy ze względu na płeć - do Jednostek Koordynacyjnych przeciwko Przemocy wobec Kobiet (Unidades de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer) oraz Jednostek dla Kobiet (Unidades sobre la Mujer) w każdej wspólnocie autonomicznej i prowincji.

Jakiego rodzaju wsparcie mogę otrzymać od organizacji pozarządowych?

Organizacje pozarządowe (NGO) mogą zaoferować wsparcie ofiarom określonych przestępstw, wypracowując zindywidualizowane rozwiązania zgodne z potrzebami i cechami ofiary. Funkcja pomocy obejmuje przede wszystkim doradztwo prawne, udzielanie informacji o poszczególnych dostępnych środkach oraz o dostępnej pomocy, a także wsparcie psychologiczne i emocjonalne.

■ Ostatnia aktualizacja: 20/06/2025

Za wersję tej strony w języku danego kraju odpowiada właściwe państwo członkowskie. Tłumaczenie zostało wykonane przez służby Komisji Europejskiej. Jeżeli właściwy organ krajowy wprowadził jakieś zmiany w wersji oryginalnej, mogły one jeszcze nie zostać uwzględnione w tłumaczeniu. Komisja Europejska nie przyjmuje żadnej odpowiedzialności w odniesieniu do danych lub informacji, które niniejszy dokument zawiera, lub do których się odnosi. Informacje na temat przepisów dotyczących praw autorskich, które obowiązują w państwie członkowskim odpowiedzialnym za niniejszą stronę, znajdują się w informacji prawnej.