

[Domov](#) > ... > [Vaše Pravice](#) > [Žrtve Kaznivih Dejanj](#) > [Pravice Žrtev – Po Državah](#) > 5 - Moje pravice do podpore in pomoči

5 - Moje pravice do podpore in pomoči

Sem žrtev kaznivega dejanja. Na koga se lahko obrnem za podporo in pomoč?

Če ste žrtev kaznivega dejanja, se lahko obrnete na urad za podporo žrtvam kaznivih dejanj (Oficinas de Asistencia a las Víctimas del delito).

Uradi za podporo žrtvam kaznivih dejanj so brezplačne, javne, multidisciplinarne službe za izpolnjevanje potreb žrtev, ki jih vodi ministrstvo za pravosodje.

Delujejo v vseh [avtonomnih skupnostih](#), skoraj vseh glavnih mestih provinc in drugih mestih.

Uradi za podporo žrtvam kaznivih dejanj zagotavljajo celovito, usklajeno in specialistično podporo žrtvam kaznivih dejanj, tako da zadovoljijo njihove posebne pravne, psihološke in socialne potrebe.

Če ste žrtev terorizma, se lahko obrnete na urad nacionalnega višjega sodišča za podporo in obveščanje žrtev terorizma (Oficina de Información y Asistencia a Víctimas del Terrorismo de la Audiencia Nacional), po želji pa se lahko obrnete tudi na urad za podporo žrtvam kaznivih dejanj v svoji provinci. Urad za podporo žrtvam kaznivih dejanj se bo nato uskladil z uradom nacionalnega višjega sodišča za podporo in obveščanje žrtev terorizma.

Oskrba in podpora, ki ju zagotavljajo uradi za podporo žrtvam kaznivih dejanj, se zagotavljata v več fazah:

- faza sprejema in ocene situacije: v tej fazi vam urad zagotovi izčrpne informacije o ukrepih, ki jih morate sprejeti, vprašanih, ki jih morate obravnavati, in morebitnih posledicah. Ta faza običajno poteka v obliki osebne ali telefonskega razgovora, v njej pa lahko pojasnite svoje težave in potrebe. Na podlagi tega boste deležni svetovanja, ocenjena bo možnost, ali lahko posredujejo drugi viri, po potrebi pa boste napoteni drugam;
- faza informiranja: kot žrtev imate od prvega stika z organi in uradniki, tj. še pred vložitvijo prijave, pravico do informacij, ki ustrezajo vašim osebnim okoliščinam in pogojem, naravi kaznivega dejanja in njegovim posledicam. Te informacije se nanašajo na nekatere vidike, na primer:
 - kako vložiti prijavo in kakšen je zadevni postopek;
 - razpoložljive specialistične storitve, vire psihosocialne in druge oskrbe ter načine dostopa do njih, in sicer ne glede na to, ali je prijava že vložena;
 - razpoložljive ukrepe oskrbe in podpore (zdravstvene, psihološke ali materialne) ter postopek za njihovo pridobitev, vključno z informacijami, če je ustrezno, o možnostih pridobitve alternativne nastanitve;
 - kako je mogoče dobiti nasvet in pravno obrambo, in če je ustrezno, pogoje, pod katerimi ju je mogoče dobiti brezplačno;
 - spremstvo med postopkom, na sojenje, če to zahtevate, in/ali med obiskom različnih kazenskih organov;
 - možnost zahtevati zaščitne ukrepe, in kadar je ustrezno, postopek zanje;
 - nasvet o ekonomskih pravicah, ki se nanašajo na postopek, zlasti glede pomoči in odškodnine, do katere ste morda upravičeni na podlagi škode zaradi kaznivega dejanja, in kadar je ustrezno, katere postopke bi bilo treba uporabiti za vložitev zahtevka;
 - postopek za uveljavljanje pravic, ki jih imate kot žrtev kaznivega dejanja, če ne prebivate v Španiji;
 - kontaktne podatke organa, odgovornega za obravnavo vašega postopka, in komunikacijske kanale, ki jih lahko uporabite, ter informacije o datumu, času in kraju sojenja ter vsebini obtožnice zoper storilca;
 - razpoložljive storitve restorativne pravičnosti (na primer mediacija), kadar je to pravno mogoče;
 - primere, v katerih lahko zahtevate povrnitev stroškov postopka, in kadar je ustrezno, postopek za vložitev

zahtevka itd.;

- faza posredovanja: posredovanje uradov za podporo žrtvam kaznivih dejanj se nanaša na različna področja:
- pravno posredovanje: uradi vam zagotovijo potrebno pravno pomoč, zlasti informacije o vrsti pomoči, ki jo lahko prejmete v sodnem postopku, pravicah, ki jih lahko uveljavljate v njem, načinu in pogojih za prejem pravnih nasvetov ter vrstah služb ali organizacij, na katere se lahko obrnete za podporo.

Pravna pomoč bo v vseh primerih splošna ter se bo nanašala na način izvajanja postopka in uveljavljanje različnih pravic, saj je za svetovanje in pravno pomoč v posamezni zadevi odgovoren vaš odvetnik;

- zdravstveno in psihološko posredovanje: psihološka oskrba, ki jo zagotavljajo uradi, zajema oceno vaše situacije in obravnavo, da se zmanjša kriza, povzročena s kaznivim dejanjem, in se vam omogoči, da zmorete prestati sodni postopek, ki je posledica kaznivega dejanja, in spremljanje med postopkom ter okrepitev vaših strategij in zmožnosti, vključno z iskanjem pomoči v vašem okolju.

Če ste posebno ranljiva žrtev ali potrebujete posebno zaščito, uradipripravijo načrt psihološke podpore;

- ekonomsko posredovanje: kar zadeva ekonomsko pomoč, do katere ste upravičeni, če ste žrtev nasilnega kaznivega dejanja ali kaznivega dejanja zoper spolno svobodo, uradi predvsem zagotavljajo informacije in pomoč pri obravnavi zahtevkov;
- socialno posredovanje in posredovanje zaradi oskrbe: na tem področju uradi med seboj usklajujejo oskrbo, ki vam jo zagotavljajo, in vas po potrebi usmerijo na socialne službe, ustanove ali organizacije za oskrbo, ki so na voljo za zagotavljanje varne nastanitve, takojšnje zdravstvene oskrbe in kakršne koli finančne pomoči, do katere ste morda upravičeni, pri čemer je posebna pozornost namenjena potrebam, ki izhajajo iz invalidnosti, hospitalizacije, smrti in morebitne ranljivosti;
- faza spremljanja: med celotnim kazenskim postopkom in še ustrezen čas po njem uradi spremljajo vaš primer, zlasti če ste ranljiva žrtev. V tej fazi uradi v različnih obdobjih po tem, ko je bilo kaznivo dejanje storjeno, proučijo vaše pravno, zdravstveno, psihološko, socialno in ekonomsko stanje ter stanje na področju oskrbe. Ustrezen čas za spremljanje se določi glede na vaše stanje.

Če ste žrtev terorizma, so glavne naloge urada nacionalnega višjega sodišča za podporo in obveščanje žrtev terorizma:

- zagotavljanje informacij o stanju sodnega postopka, ki bi se glede na storjeno kaznivo dejanje lahko nanašale na vas;
- svetovanje o vsem, kar je povezano s kazenskim in upravnim postopkom in bi se lahko nanašalo na vas;
- ponudbo osebnega spremstva na sojenje v zvezi s terorističnimi dejanji, ki bi se lahko nanašalo na vas;
- zagotavljanje čustvene in terapevtske podpore, ne da bi to posegalo v pristojnosti ministrstva za notranje zadeve;
- zagotavljanje vaše varnosti in zasebnosti kot žrtve kaznivega dejanja med vašim sodelovanjem v sodnem postopku;
- informiranje o glavnih odškodninah žrtvam terorizma, pri čemer vas v vseh primerih napotijo na generalni direktorat ministrstva za notranje zadeve za podporo žrtvam terorizma;
- obveščanje o vsem, kar se nanaša na izvrševanje sankcije zapora, dokler ta ni v celoti izpolnjena, zlasti če so bile storilcu odobrene ugodnosti ali je bil odpuščen.

Za žrtve terorizma je generalni direktorat ministrstva za notranje zadeve za podporo žrtvam terorizma enotna kontaktna točka za vse postopke pred osrednjo državno upravo, ki jih lahko začnejo osebe in družine, prizadete zaradi terorističnega dejanja, pri čemer vse zahteve posreduje pristojnemu organu in vzpostavi odnos z zadevno osebo.

Poleg tega ta generalni direktorat sodeluje s pristojnimi organi osrednje državne uprave in drugimi javnimi upravami glede pomoči in podpore žrtvam terorizma, da se žrtvam zagotovi celovita zaščita.

Generalni direktorat za podporo žrtvam terorizma je odgovoren za obravnavo, vodenje in pripravo odločb o pomoči in odškodnini prizadetim zaradi kaznivega dejanja terorizma.

Telefonska linija za podporo žrtvam

V fazi sprejema ali ocene situacije vas je na uradih za podporo žrtvam kaznivih dejanj mogoče obravnavati osebno ali po telefonu.

V zvezi z nekaterimi kaznivimi dejanji, kot je nasilje na podlagi spola, obstajajo v Španiji telefonske službe za pomoč in svetovanje, na primer telefonska služba 016 za informacije in pravne nasvete glede nasilja na podlagi spola (Servicio telefónico de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género).

Za posebno ranljive žrtve, kot so mladoletniki, obstajajo posebne službe, na primer telefonska služba za pomoč fundacije ANAR (pomoč za otroke in mladostnike v stiski) (Servicio de atención telefónica de la Fundación ANAR)), ki so namenjene otrokom in mladim, odraslim in sorodnikom mladoletnikov ter sorodnikom v primeru pogrešanih mladoletnikov.

Telefonska služba 016 za informacije in pravne nasvete glede nasilja na podlagi spola zagotavlja brezplačno strokovno pomoč 24 ur na dan vse dni v letu. Zagotovljena je stalna zaupnost podatkov o osebah, ki uporabljajo to storitev.

Pomoč se zagotavlja v 51 jezikih. Stalna pomoč se zagotavlja v španščini, katalonščini, galicijščini, baskovščini, angleščini in francoščini, s tolmačenjem z uporabo telekomunikacij pa tudi za klice v nemščini, portugalski, mandarinščini, ruščini, arabščini, romunščini in bolgarščini. Pomoč v drugih jezikih se zagotavlja s tolmačenjem z uporabo telekomunikacij.

Dostopnost storitev osebam z motnjami sluha in/ali govora se zagotavlja na naslednje načine:

- besedilni telefon (TTY) na številki 900 116 016;
- storitev Telesor prek njihovega spletišča (<https://www.telesor.es/>). V tem primeru je potrebna povezava do spleta;
- mobilni telefon ali dlančnik. V obeh primerih je treba v skladu z navodili, ki so na voljo na spletišču Telesor, naložiti brezplačno aplikacijo.

Ta storitev zagotavlja pomoč vsakomur, ki potrebuje informacije o konkretnih primerih nasilja na podlagi spola: ženskam, ki so žrtve nasilja na podlagi spola, njihovim bližnjim (sorodnikom, prijateljem, sosedom itd.), strokovnjakom, ki skrbijo za žensko, ki je žrtev nasilja na podlagi spola, ali strokovnjakom, ki izvedo za tako nasilje, itd.

Zagotavljajo se informacije, ki se nanašajo na vire in pravice, ki so vam na voljo, če ste žrtev te vrste kaznivih dejanj, in sicer glede zaposlitve, socialnih storitev, finančne podpore in informacij ter virov pomoči, sprejema in pravnih nasvetov.

Nujni telefonski klici se takoj preusmerijo na ustrezno številko 112 zadevne avtonomne skupnosti.

Če ste mladoletna žrtev nasilja na podlagi spola, se vsi klici na službo 016 preusmerijo na telefonsko številko fundacije ANAR za pomoč otrokom in mladostnikom (900 20 20 10).

Telefonska številka fundacije ANAR za pomoč otrokom in mladostnikom (900 20 20 10) je brezplačna, zaupna in anonimna storitev, na voljo 24 ur na dan vse dni v letu, ki jo sestavljajo predvsem tri linije za pomoč:

- telefonska številka ANAR za pomoč otrokom in mladostnikom, katere glavni cilj je klicateljem iz te skupine zagotoviti ustrezno podporo in nasvete za soočanje s težavami ali v primeru nevarnosti;
- telefonska številka ANAR za pomoč odraslim in družinam, namenjena odraslim, ki potrebujejo nasvete pri zadevah, povezanih z mladoletniki;
- telefonska številka ANAR 116 000 za primere pogrešanih mladoletnikov (poenotena telefonska številka v Evropski uniji za pomoč pri spoprijemanju s takimi primeri).

Ta storitev preusmeri klice na službo 016, če ste odrasla ženska, ki je žrtev nasilja na podlagi spola, ali odrasla oseba, ki ve za primer takega nasilja.

Je podpora žrtvam brezplačna?

Da. Dostop do storitev oskrbe in podpore za žrtve kaznivih dejanj, kot so uradi za podporo žrtvam kaznivih dejanj, je brezplačen in zaupen; kaznivega dejanja prej ni treba prijaviti.

Kakšne vrste podpore lahko dobim od državnih služb ali organov?

Obrnete se lahko na urade za podporo žrtvam kaznivih dejanj v vseh [avtonomnih skupnostih](#), skoraj vseh glavnih mestih provinc in tudi drugih mestih.

Uradi za podporo žrtvam kaznivih dejanj zagotavljajo celovito, usklajeno in specialistično podporo žrtvam kaznivih dejanj, tako da izpolnijo njihove posebne pravne, psihološke in socialne potrebe.

Zagotavljajo predvsem informacije o razpoložljivih specialističnih storitvah ter virih psihosocialne pomoči in oskrbe, in sicer ne glede na to, ali prijavite kaznivo dejanje ali ne, ter informacije o dostopu do teh storitev.

Zagotovijo vam tudi informacije o razpoložljivih ukrepih oskrbe in podpore (zdravstvene, psihološke ali materialne) ter postopku za njihovo pridobitev, po potrebi pa tudi informacije o možnostih pridobitve alternativne nastanitve.

Poleg tega vam svetujejo, kako prijaviti kaznivo dejanje in kakšen je postopek, o možnosti pridobitve pravnega svetovanja in obrambe, kadar je ustrezno, pa tudi o pogojih, pod katerimi je navedeno mogoče dobiti brezplačno.

Uradi za podporo žrtvam kaznivih dejanj vas lahko napotijo na specialistične pravne, psihološke in socialne službe, odvisno od vaših potreb, na primer na občinske službe, službe socialne pomoči, zdravstvene in izobraževalne službe ter službe za zaposlovanje; združenja, fundacije in druge nepridobitne subjekte; psihosocialne službe, ki jih zagotavlja pravosodna uprava; in če ste žrtev nasilja na podlagi spola, na enote za usklajevanje zoper nasilje nad ženskami (Unidades de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer) in enote za ženske (Unidades sobre la Mujer) v vsaki avtonomni skupnosti in provinci.

Kakšne vrste podpore lahko dobim od nevladnih organizacij?

Nevladne organizacije lahko zagotovijo podporo žrtvam posebnih kaznivih dejanj z vzpostavitvijo poti, ki so posebej prilagojene glede na potrebe in značilnosti vsake žrtve. Pomoč zajema predvsem pravne nasvete, informacije o različnih razpoložljivih virih in pomoči ter psihološko in čustveno podporo.

■ Zadnja posodobitev: 20/06/2025

Strani v jezikih držav članic pripravljajo posamezni nacionalni organi, njihov prevod pa zagotavlja prevajalska služba Evropske komisije. Prevodi zato morda še ne vsebujejo kasnejših sprememb izvirnika, ki so jih vnesli nacionalni organi. Evropska komisija ne prevzema nobene odgovornosti za informacije ali podatke, ki jih vsebuje oziroma na katere se sklicuje ta dokument. Za pravila o avtorskih pravicah države članice, ki je odgovorna za to stran, glejte pravno obvestilo.