

Azonosítási módszertan azon esetek kezelésére, amikor az emberkereskedelem potenciális áldozatát kísérik

BEVEZETÉS

Gyakran előforduló szituáció hivatali ügyintézés (kormányhivatal, konzulátus, idegenrendészeti hatóság, stb.) vagy egészségügyi ellátások igénybevétele során, hogy egy esetlegesen emberkereskedelem áldozatává vált személy kísérő, például a feltételezett elkövető társaságában jelenik meg.

Ilyen esetekben az azonosítást lefolytató szerv jelentősen akadályoztatva van a [354/2012. Korm. rendelet](#) által előírt kötelezettségének teljesítésében (áldozattá válásra utaló jelek megfigyelése, azonosító beszélgetés lefolytatása, azonosított áldozat segítő szervezethez irányítása). Ha ügyfelünk ténylegesen alávetett helyzetben van, a felette uralkodó személy jelenlétében nem fog az őt ért megpróbáltatásokról beszélni. Lehet, hogy nem is mer majd a kérdéseinkre válaszolni anélkül, hogy erre a kísérője engedélyt adna. Ha megkérdezzük, akár hozzá is járul kísérő jelenlétéhez, ám ezt félelemből teszi.

AZ ÜGYFÉL ÉS A FELTÉTELEZETT ELKÖVETŐ ELKÜLÖNÍTÉSE

Mindenekelőtt tisztázni szükséges, hogy a kísérő milyen minőségben van jelen (pl. törvényes képviselő, meghatalmazással rendelkezik). Ha nem tudja igazolni a részvételi jogosultságát az eljárásban, minden esetben próbáljuk meg elkülöníteni a kísérőt a feltételezett áldozattól és elvégezni az azonosító beszélgetést – vagy legalább egy kicsit jobban körüljárni a helyzetet, ami által elosztható vagy megerősíthető a kezdeti gyanúvadászt.

Ehhez több lehetőség áll az azonosítást lefolytató szerv képviselője előtt, a helyi adottságoktól (munkatársak segítése, ügyfélfogadási tér jellege) és a gyanú mértékétől függően.

Első lépésben kellő határozottsággal megkérjük a kísérőt, hogy a folyosón / előtérben / más helyiségben várakozzon. Ehhez hivatkozunk a **belső szabályzatra** vagy jogszabályban rögzített **személyiségi jogokra** az alábbiak szerint (ami az adott szituációban vagy ügytípus esetén életszerűnek tűnik).

- » Jelezzük a kísérő számára, hogy a jogszabályi előírások alapján harmadik személy csak akkor lehet jelen a felnőtt korú ügyfél meghallgatásán (páciens esetében orvosi vizsgálatán), ha az gondnokság alatt áll, és a kísérő igazolni is tudja, hogy ő a gondnoka. Kiskorú ügyfél esetében ehhez hasonlóan csak szülő vagy gyám tartózkodhat a helyiségben.
- » Az ügyfélmeghallgatás szabályai alapján az iratok aláírása (vagy: biometrikus adatok rögzítése) egy külön helyiségben történik.

- » A hivatali protokoll előírja, hogy férfi kolléga végezze a férfi ügyfelek, női kolléga a női ügyfelek meghallgatását, ami így egy másik helyiségben fog zajlani.
- » Amennyiben ügyfelünk a magyar nyelvet nem beszélő külföldi állampolgár és a kísérő a tolmácsolás miatt látja indokoltnak a jelenlétét, jelezhetjük, hogy a meghallgatás csak a hatóság által kirendelt tolmács közreműködésével folytatható le (ha rövid időn belül ténylegesen rendelkezésre áll megbízható tolmács az adott nyelven).
- » A teremben kamerarendszer működik, és már volt, akit „a főnök fegyelmi eljárás alá vont”, mert nem biztosította a zárt adatkezelést az Ákr. alapján / a GDPR szerinti személyiségi jogokat.
- » Még érvényben vannak a járványhelyzet miatt elrendelt korlátozások, melyek nem teszik lehetővé, hogy a meghallgatáson két főnél többen vegyenek részt.

A fentieket apránként közöljük, ne mindent egyszerre. Egyes pontokat el is ismétélhetünk, a szabályzatot vagy jogszabályi rendelkezéseket szó szerint idézve, esetleg konkrétan megmutatva a kísérőnek. Továbbra is csak kedves, megértő hangnemben kommunikáljunk! Megnyugtatóan elmondhatjuk, hogy nem fog sokáig tartani a négy szemközti ügyintézés, és ha szükség lesz rá, mindenképp be fogjuk hívni a kísérőt is.

Addig még elmehetünk, hogy megkérdezzük a kísérőt, fordított helyzetben ő elfogadná-e egy harmadik személy jelenlétét, ha az érzékeny adatairól esik szó vagy az orvosi vizsgálat során le kell vetkőznie.

Első próbálkozásaink eredménytelensége esetén igyekezzünk **bevonni egy munkatársunkat**, aki lekötöheti vagy más helyiségbe kísérheti a nem kívánatos személyt.

- » Ekkor az egyik tisztviselő a potenciális áldozattal, a másik pedig a kísérővel kommunikál. Ennek egyik módja lehet, ha párhuzamosan tanúként a kísérőt is meghallgatjuk és a jegyzőkönyvet egy másik helyiségben vesszük fel vele.
- » Meg is fordíthatjuk a dolgot: ha a kísérő arra alapozza a jelenlétét, hogy az ügyfelünk nem képes az önálló ügyintézésre, kérjük meg, hogy beszéljünk négy szemközt az állapotáról, megvizsgálva a gondnokság alá helyezés lehetőségét is (ami a pénzügyeinek kezelését is érinti) → ezzel lekötjük a kísérőt, az addig máshol várakozó klienst pedig egy tapasztalt kolléga / vezető gondjaira bízunk.

- » Ha mi megyünk át az ügyféllel egy külön terembe, egy kollégánk addig a kísérőt irányítsa el a kávéautomatához, a kijelölt dohányzóhelyre vagy mutassa meg neki a büfét (még jobb, ha végig vele tud tartózkodni).

Fontos, hogy a kísérő és a kliens szétválasztása ne keltsen gyanút!

Alkalmazzuk a kormányrendelet 1. mellékletében meghatározott [azonosító adatlap](#) indikátorait az áldozattá válás megállapításához. A négy szemközt folytatott segítő beszélgetés, illetve az áldozat-azonosítás során követendő elvekről részletes útmutatást tartalmaz a [SANSZ kiadvány](#) 15-20. oldala! A kiadvány egy másik szakasza összefoglalja az áldozatok számára elérhető szolgáltatásokat és támogatásokat, melyeknek az ismertetése nagyban növelheti az áldozat együttműködési hajlandóságát.

Ha a beszélgetés megerősíti a gyanúunkat, haladéktalanul értesítsük a **Rendőrséget**, kérésig színleljünk további ügyintézés. Amennyiben hosszabb időre is sikerült kettesben maradnunk az áldozattal, igyekezzünk megtudni, hogy lenne-e hova mennie vagy védett szálláshelyen való elhelyezésre szorul. Lehetőség szerint ekkor töltsük ki az azonosító adatlapot is papíron, illetve utána elektronikusan az [EKAT Rendszerben](#). Ezen a webes felületen az adatlap rögzítésével automatikusan értesíthető az [áldozat-segítő szolgálat](#), illetve az [Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat](#).

Egy rövid beszélgetés alatt nem biztos, hogy sikerül feltárni az áldozat helyzetét. Ez esetben adjuk meg számára az **OKIT** elérhetőségét, ahol a későbbiekben maga tud segítséget kérni. Alacsonyabb fokú vagy más típusú veszélyeztetettség esetén az ügyfél lakóhelye szerint illetékes **család- és gyermekjóléti szolgálat** felé éljünk jelzéssel (az országos adatbázis ezen a linket érhető el: <https://szocialisportal.hu/szakmai-intezmenykereso>).

Ellenben ha bántalmazás, erőszak jelei mutatkoznak az azonosításba bevont személy testén, akkor a többi információtól függetlenül is hívjuk ki a Rendőrséget!

ÚTMUTATÁS A KÍSÉRŐ JELENLÉTÉBEN LEFOLYTATOTT ELJÁRÁSHOZ

Ha a kísérő továbbra sem hajlandó elhagyni a helyiséget, mérlegeljük a 1-3. pontban leírtakat. Mindenképp **vegyük fel a kísérő személy adatait**, és ha az eljárási cselekmény végén még szükségesnek tartjuk, folytassuk a 3. pont szerint!

❶ A kizsákmányolásra irányuló kérdések feltétele nem lehetséges, mert továbbra is hárman tartózkodunk a helyiségben. Viszont megkérhetjük az áldozatot, hogy vessen egy pillantást a monitorunkra és bólintással jelezze, ha azon minden rendben van (pl. a születési adatai). Ehhez előzetesen nyissunk meg egy dokumentumot, amin csak annyi áll, hogy „*Biztonságban érzi magát?*”, „*Bántotta Önt a kísérője?*” vagy egyéb közérthető kérdések. Adott reakció esetén haladéktalanul értesítsük a Rendőrséget, kérésig színleljünk további ügyintézés. Így járunk el akkor is, ha más információk alapján az áldozat életének

vagy testi épségének közvetlen veszélyére gyanakszunk. Ha a helyzet nem teszi lehetővé, hogy telefonhívást indítsunk, üzenetben (email, Messenger, stb.) kérjük meg erre az egyik, aktuálisan elérhető munkatársunkat.

❷ Próbáljuk meg feltűnés nélkül felhívni az ügyfél figyelmét a segítő szervezetek elérhetőségére, pl. egy kis kártyán átnyújtva az OKIT telefonszámát. Erre akkor van a legjobb lehetőségünk, amikor visszaadjuk a kezébe az iratit (feltéve, ha a találkozáskor nem azt tapasztaltuk, hogy azokat a kísérő szokta magánál tartani). Az ilyen esetekben jól használható az alábbi, névjegykártya formátumú szóróanyag.



A kísérő figyelmét elvonhatjuk pár pillanatra, ha neki is adunk papírmunkát (hosszabb nyomtatvány, kérdőív kitöltése). Rá is írhatjuk akár a telefonszámot az ügyintézés során kiállított papírok egyikére (jegyzőkönyv ügyfélpéldánya, orvosi lelet, stb.) azzal, hogy itt a későbbiekben is tud majd információt kérni az ügyei intézéséhez. Ha kéznél van az intézményünk szóróanyaga, abból mindkét megjelent személynek adhatunk, a feltételezett áldozat példányára ráírva az OKIT telefonszámát is.

Bármelyik formát is választjuk, a telefonszám mellett valamivel még érdemes kiegészítenünk az érthetőség miatt, pl. „*Ha bajban vagy – 0680205520*”.

Számolni kell azzal is, hogy a feltételezett áldozat nincs olyan mentális állapotban, hogy a kezébe csúsztatott cetlit használni tudja. A beszélgetésbe ilyenkor beleszólhatjuk általánosságban, hogy sajnos egyre több olyan esettel találkozunk, amikor valakik embereket fogva tartanak és kihasználják, ami bűncselekménynek számít; újabban mindenkinek kötelező elmondanunk, hogy ha ilyet észlelnek a környezetükben, akkor a Rendőrség tud segíteni, akár ha az utcán találkoznak, akár ha felhívják a 112-t, ami ingyenes és akár a billentyűzár feloldása nélkül is tárcsázható.

Szintén segíthet, ha önazonosítást segítő tájékoztató anyagok kerülnek elhelyezésre az intézmény ügyfelek által használt mellékhelyiségeiben. Az emberkereskedelem fogalmának körülírásán túl ezeknek azt kell közvetíteni, hogy van segítség, van kihez fordulni, megadva egyúttal néhány segítő szervezet elérhetőségét (vigyázat, a kevesebb több!). Ilyen anyagokat az elmúlt években már több szervezet is készített (NBT, OIF).

❸ Elvégezzük a hivatali ügyintézés „mintha mi sem történt volna”, de utána a rendelkezésre álló adatokat átadva jelzéssel élünk. Alacsonyabb fokú vagy más típusú veszélyeztetettség esetén az ügyfél lakóhelye szerint illetékes család- és gyermekjóléti szolgálat felé, ha jelentősebb veszélyre gyanakszunk, akkor a Rendőrség irányába.

Ügyintézés színlelése – megjegyzések

Tegyük fel, hogy értesítettük a Rendőrséget, és kérésig valamilyen indokkal marasztalnunk kell az áldozatot és kísérőjét. Összegyűjtöttünk néhány tippet, amivel időt nyerhetünk, de nem vezet nyílt konfrontációhoz.

- » Hivatkozunk a nyilvántartó rendszer / a használt számítógépes program lassúságára, a nyomtató / fénymásoló meghibásodására.
- » Jelezzük, hogy az eljáráshoz kapcsolódó dokumentumok elkészültek, de kis türelmet kérünk a kiadmányozó ügyintéző megérkezéséig / a vezetői aláírásig.
- » Ajánljunk fel plusz segítséget, mondván láthatóan nehéz anyagi helyzetben vannak, pl. felvesszük a kapcsolatot egy segélyszervezettel adomány (tartós élelmiszer, tűzifa, meleg ruha, stb.) érdekében. Mutassuk be egy olyan kedvezmény vagy segély lehetőségét, mely az eljáró szerven keresztül is igényelhető és csak egy kézzel írott kérelemre van hozzá szükség.
- » Jelezzük, hogy a kliens egyedi helyzete alapján indokoltnak tűnt egy másik hatóság vagy a szakrendelő másik részlegének bevonása, ahonnan még várunk kell a visszajelzésre.
- » Forduljunk a kísérő felé és beszéljünk: hova mennek ezután, miért olyan sürgős távozniuk; egyúttal összegezhethetjük a megbeszélteket, visszacsatolást kérünk, hogy mindent megértettek-e, vannak-e további kérdéseik, kívánnak-e most egyeztetni egy második időpontot is, stb.
- » Figyelmeztessük őket, hogy ha az idő előtti távozásukkal az eljárást megszakítják, az Ákr. alapján eljárási bírsággal is sújthatók, illetve mint gyanús ügyfél muszáj lenne jelentenünk az esetet.

