

SZAKMAI TÁJÉKOZTATÓ — KÖZIGAZGATÁS

Kormányablak és ügyfélszolgálat

Párkapcsolati erőszak az ügyintézésben

Diszkrét segítség · Okmányhiány · Gazdasági kontroll

Az ügyintéző öt percig látja az ügyfelet — de az az öt perc is lehet diszkrét segítség.

Az okmányhiány és a gazdasági kontroll az ügyintézésben is látható mintázatot hagy.

01

MIÉRT FONTOS?

- A gazdasági kontroll (okmányok elvétele, pénz megvonása) az ügyintézésben látható mintázatot hagy. [\[EU 2024/1385\]](#)
- Előfordulhat, hogy az érintett számára a kormányablak az egyik kevés hely, ahol biztonságosan kérhet segítséget.
- A partner jelenlétében az ügyintézés sem szabad — a válaszokat kontrollálhatja. [\[UK Home Office\]](#)
- Egy segélyhívó szám diszkrét átadása — nyomtatványon, tájékoztatón — életmentő lehet.

Ha az ügyfél nem tud önállóan nyilatkozni — az kontroll jele lehet, nem féltékenység.

02

MIRE FIGYELJEK?

- Az ügyfél nem tud válaszolni a partner jelenlétében — a partner válaszol helyette. [\[UK Home Office\]](#)
- Sürgetés, a partner telefonon kontrollál az ügyintézés közben.
- Okmányok hiánya: „elveszett” személyi, lakcím nincs a sajátjára, bankszámla a partner nevéen. [\[EU 2024/1385\]](#)
- Látható sérülések, szorongás, visszahúzódó testtartás.
- Az ügyfél a partnerre pillant minden válasz előtt.

03

HOGYAN SEGÍTS DISZKRÉTEN?

- Segítségkérő elérhetőségek elérhetővé tétele ügyfélforgalmi terekben, tájékoztató anyagokon vagy más diszkrét módon.
- Négyszemközti alkalom teremtése — „Személyes adatokat kell megbeszelnünk” — protokollra hivatkozva.
- „Van valami, amiben segíthetek — akár négyszemközt?” — ha az ügyfél egyedül van.
- Irányítás: OKIT, Áldozatsegítő Központ, NANE elérhetőségeinek diszkrét átadása.

Ne kérdezz érzékeny dolgot a partner jelenlétében. A tájékoztató és a kártya is elegendő lehet.

04

MIT TEGYEK?

- Segítségkérő elérhetőségek elhelyezése ügyfélforgalmi terekben — tájékoztató tablón, mosdóban vagy más diszkrét módon.
- Négyszemközti helyzet megteremtése protokollra hivatkozva, ha szükséges.
- „Segítek az okmányok pótlásában” — az elvett dokumentumok pótlása konkrét segítség.
- Irányítás OKIT, Áldozatsegítő Központ, NANE felé — diszkréten, kártyán.
- Gyermekvédelmi jelzés lehetőségének ismerete, ha a gyermek veszélyeztetettsége felmerül. [\[1997. évi XXXI. tv.\]](#)

05

MIT NE TEGYEK?

- | | |
|------------------------------|---|
| ✗ „Ez nem a mi hatáskörünk.” | ✗ „Nem kérdezhetünk ilyeneket.” |
| ✗ „A partnert is hívjuk be.” | ✗ „Ha nem kér segítséget, nem tehetünk semmit.” |

06

MAGAS KOCKÁZAT — AZONNALI CSELEKVÉS

AZONNALI INTÉZKEDÉS SZÜKSÉGES, HA AZ ALÁBBIK BÁRMELYIKE FENNÁLL

- Fojtogatás — a gyilkossági kockázat 7-szeres emelkedése. [\[Campbell et al. 2003\]](#)
- Halálos fenyegetés (akár közvetlenül, akár burkoltan megfogalmazva). [\[EU 2024/1385\]](#)
- Fegyverhez való hozzáférés vagy fegyverrel való fenyegetés.
- Gyerekek fenyegetése vagy bántalmazása. [\[1997. évi XXXI. tv.\]](#)
- Szakítás utáni fokozódó stalking. [\[EU 2024/1385\]](#)

A fojtogatás a későbbi súlyos vagy halálos erőszak egyik legerősebb ismert kockázati indikátora. [\[Campbell et al. 2003\]](#)

OKIT (állami krízis)	06 80 20 55 20
Áldozatsegítő Közp. (ÁSK)	116 006
Rendőrség	112
NANE	06 80 505 101
Patent (jogsegély)	06 80 80 80 81

Öt perc. Egy kártya. Egy kérdés. Elegendő lehet.

ETIKUS MUNKAHELY PROGRAM
etikusmunkahely.hu