Magyarország – Minimum standardok a szervezetközi továbbításban

Szervezetek és magánszemélyek is kapcsolatba kerülhetnek segítségre szoruló menekültekkel. Bár lehetőségeikhez mérten kulcsfontosságú támogatást nyújtanak, előfordulhat, hogy a menekültek szükségleteinek kielégítése meghaladja szakértelmüket vagy programjaik kereteit. Ilyen esetekben kétféleképpen lehet eljárni. Egyrészt tájékoztathatják az érintett személyt vagy háztartást az elérhető támogatásokról, lehetővé téve, hogy önállóan keressenek segítséget máshol. Másrészt a szervezet vagy az egyén közvetítőként léphet fel, és közvetlenül összekötheti az érintett személyt más szolgáltatókkal, hogy ott kapja meg a szükséges segítséget. Ez az útmutató azért készült, hogy egységes módszert biztosítson a menekültek megfelelő segítségnyújtáshoz történő továbbítására, meghatározva a biztonságos és felelősségteljes eljárás minimum standardjait.

Ez az útmutató civil társadalmi szervezeteknek és nem kormányzati szervezeteknek, továbbá olyan magánszemélyeknek (például önkéntes koordinátoroknak) készült, akik az ukrajnai helyzettel kapcsolatos Regionális Menekültügyi Reagálási Terv keretében menekültekkel foglalkoznak. Fontos kiemelni, hogy Magyarországon a szolgáltatások és a segítségnyújtás biztosításáért elsődlegesen az **illetékes állami hatóságok** a felelősek. A dokumentum megemlíti a legfontosabb elérhető állami szolgáltatókat a szolgáltatás térképezésre és **speciális továbbítási útvonalakra** vonatkozó mellékletekben. Bár ez az útmutató nincs az állami rendszerrel integrálva, a továbbítást végző feleket arra biztatjuk, hogy az állami szereplőkkel való kapcsolatfelvétel során kövessék a minimum standardokat, az esetleges jogi vagy adminisztratív kötelezettségek mellett.

Mi az a továbbítás?

A **továbbítás** az a folyamat, amelynek során egy személyt vagy háztartást egy másik szolgáltatóhoz irányítanak, mert olyan további intézkedésekre van szüksége, amelyek meghaladják a jelenlegi szolgáltató szakértelmét, tevékenységi körét vagy erőforrásait. Ez a folyamat legalább két különböző szervezet két munkatársa közötti együttműködést foglalja magában: a **továbbítás küldő** megosztja a szükséges személyes adatokat annak érdekében, hogy a **továbbítás fogadó** biztosíthassa a megfelelő ellátást vagy szolgáltatást.

A továbbítási lehetőségeket a **speciális továbbítási útvonalak** mutatják, amelyeket az országos mechanizmus vagy közvetlenül az **Szervezetközi Koordináció** időszakosan megújít. Súlyos **gyermekvédelmi** esetek, feltételezett vagy jelzett **nemi alapú erőszakkal** kapcsolatos esetek, emberkereskedelem, valamint szexuális kizsákmányolás vagy bántalmazás vádjával kapcsolatos esetek továbbítását mindig a speciális továbbítási útvonalak alapján kell kezelni.

Milyen további módjai vannak, hogy valakit más szolgáltatóknál elérhető támogatáshoz irányítsunk?

A tanácsadás annak ismertetését jelenti, hogy milyen szolgáltatások érhetők el más szervezeteknél vagy állami szolgáltatóknál, így lehetővé téve a menekültek számára, hogy önállóan keressenek segítséget. Ha egy személy vagy háztartás saját maga fordul közvetlenül egy szolgáltatóhoz, azt *önirányításnak nevezzük*.

Habár ez **nem minősül továbbításnak**, javasolt a tanácsadást (közvetítést) végző szervezetnek/személynek ellenőriznie, hogy a másik szervezet valóban tud-e fogadni ügyfeleket. Kapacitástól függően megadható egy adott szervezet segélyvonalának száma is. Tanácsadás során ismertetnie kell a egyes szolgáltatások esetleges korlátait és a következményeket is, amelyek a másik szervezet önálló megkereséséből adódhatnak.

A tanácsadást a **(szervezetközi) szolgáltatás térképezés** és az állami szolgáltatás térképezés segítik, elérhetőségtől függően. További információ az 1. mellékletben található.

Milyen továbbítással kapcsolatos alapelveket kell követniük a menekülteket segítő szervezeteknek vagy személyeknek?

Szerezzenek érvényes beleegyezést a továbbításhoz

- Az továbbításnak **érvényes beleegyezésen** kell alapulnia, ami azt jelenti, hogy annak önkéntesnek, egyértelműnek és tájékoztatáson **alapulónak** kell lennie, és az azt adó személynek döntéshozatali képességgel kell rendelkeznie. Részletesebben:

  - ***Önkéntes***: Beleegyezés a továbbításba vagy annak elutasítása a személy saját döntése, és azt nem befolyásolhatja külső nyomás vagy a következményektől való félelem sem a munkatársak, sem a barátok, sem a család részéről.
  - ***Egyértelmű:*** A beleegyezés egyértelmű és kifejezett megerősítő cselekvéssel kell történjen. Például (digitális) írásbeli nyilatkozat vagy szóbeli kijelentés formájában. Egy előre kipipált jelölőnégyzet egy aláírt űrlapon, vagy a hallgatás és a tétlenségnem tekinthető egyértelmű beleegyezésnek.
  - ***Tájékoztatáson alapuló:*** A személynek minden információt meg kell kapnia arról, hogy mit jelent, ha egy másik szolgáltatóhoz továbbítják, beleértve az előnyöket és kockázatokat, hogy léteznek-e célszerű alternatív megoldások, és mi történik, ha a továbbítás nem történik meg. Ezt az információt a lehető legkorábban közölni kell, még mielőtt a személy megosztaná a személyazonosításra alkalmas adatait és az esettel kapcsolatos részleteket, így tájékoztatáson alapuló döntést hozhat arról, mit kíván megosztani.
  - ***Döntéshozatali képesség:*** A személynek képesnek kell lennie a beleegyezés megadására, ami azt jelenti, hogy megérti az ismertetett információkat, és képes azokat felhasználva tájékozott döntést hozni.

- A beleegyezés megadható szóban vagy írásban. Érzékeny esetekben, például nemi alapú erőszak esetén, lehetőleg írásbeli beleegyezést kell kérni közvetlenül az érintett személytől. Abban az esetben is, ha ez nem megoldható, a továbbítás küldőjének a későbbieknek tudnia kell bizonyítani a beleegyezés meglétét (például hangfelvétel által vagy tanú segítségével).
- A beleegyezés bármikor visszavonható anélkül, hogy ez befolyásolná a segítséghez való jogot vagy egyéb negatív következményekkel járna. Ez különösen igaz a szolgáltató munkatárs/személyzet által elkövetett szexuális visszaélés áldozataira/túlélőire. Az érintett személyt tájékoztatni kell arról is, hogy ha szeretné hogyan tudja visszavonni a beleegyezését.

Négy kivétel van e szabály alól, amelyek a személy létfontosságú érdekével és/vagy adott nemzeti jogszabályokkal kapcsolatosak: (1) Arra utaló jelek vannak, hogy valaki öngyilkosságot készül elkövetni, vagy (2) mások biztonságát vagy életét súlyosan veszélyeztetné; (3) egy felnőtt vagy kiskorú sürgős orvosi ellátásra szorul, valamint (4) egy gyermek súlyos veszélyhelyzetben van a magyarországi gyermekvédelmi jelzőrendszer alapján. [1] Ezekben az esetekben a továbbítás **tájékozott beleegyezés** nélkül is megvalósulhat, figyelembe véve az érintett személy legfőbb érdekét és a helyzet körülményeit. [2]

[1] 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról, 17. cikk.
[2] Alapszabályként a továbbítás küldőnek azt kell feltételeznie, hogy a fogyatékossággal élő és/vagy mentális problémákkal küzdő személyek képesek önállóan tájékozott beleegyezést adni (lásd még a 6. mellékletet). A gyermekek továbbítása esetén a beleegyezéssel és hozzájárulással kapcsolatos konkrét információkat az 5. melléklet tartalmazza.

Tartsák tiszteletben a bizalmas információkat

- A folyamat során csak a leginkább szükséges és releváns információkat szabad rögzíteni és továbbítani, "szükséges ismeret" alapon, hogy a továbbítás fogadó válaszolhasson a továbbításra.
- A személyt tájékoztatni kell arról, hogy a továbbítás küldő milyen információkat fog megosztani. Ne maradjon kétes a megfogalmazás, mint például „minden szükséges adat megosztása", egyértelműen sorolják fel azokat, például a nevet, az elérhetőségeket, a születési dátumot stb.
- Minden rögzített információt biztonságos módon kell gyűjteni, tárolni és megosztani. A továbbítási adatokkal és tárolt fájlokkal dolgozó munkatársaknak titoktartási megállapodást kell aláírniuk.
- Minden kötelező bejelentési eljárást[3] el kell magyarázni, beleértve azt is, hogy ezek milyen korlátozásokat jelentenek a titoktartásra nézve.
- Hasonlóan a beleegyezés kapcsán említett kivételekhez, a titoktartásnak is vannak etikai korlátjai, függetlenül attól, hogy felnőttről vagy gyermekről van szó, ha létfontosságú érdek forog kockán: a) ha valaki veszélyezteti saját életét vagy öngyilkosságot követhet el; b) ha fennáll a kockázat, hogy más bántja vagy veszélyezteti az életét; c) ha fennáll a kockázat, hogy ő maga bánt vagy veszélyezteti más életét; d) ha megsérült és azonnali orvosi ellátásra szorul. Hasonló elvek vonatkozhatnak a súlyos gyermekvédelmi esetek továbbítására is.

Ne keltsenek elvárásokat

- Érthetően el kell magyarázni az továbbítási folyamat lépéseit és a várható időkeretet, anélkül, hogy ígéretet tennénk a továbbítás eredményére.
- A továbbítás küldőnek ellenőriznie kell, hogy a továbbítás fogadó által nyújtott szolgáltatások valóban léteznek-e és elérhetők-e a rászoruló számára. A továbbítási útvonalak és a szolgáltatás térképek biztosítják a szükséges elérhetőségeket.

Tartsák tiszteletben a méltóságot, a döntéseket és a döntéshozatali képességet

- Az érintett személlyel való kapcsolatfelvétel során az továbbítás küldőnek ítélkezés nélkül kell meghallgatnia az illetőt, és el kell fogadnia a választásait, döntéseit. Tartózkodni kell a kéretlen vélemények, ítéletek vagy hibáztatás kifejezésétől. Ugyanígy kerülni kell a negatív, megbélyegző hozzáállást és nyelvezetet, különösen, ha az érintettet egy bizonyos társadalmi csoporthoz való tartozása feltételezhető.

Ügyeljen a személy biztonságára és védelmére

- Mérlegelni kell azokat a kockázatokat, amelyekkel az érintett személy a szolgáltatás vagy segítség igénybevételekor szembesülhet és a továbbítás küldőnek tájékoztatnia kell ezekről.
- A kockázat idővel változhat, ezért mindig tájékoztatni kell az azonnali segítségkérés lehetőségeiről és azok következményeiről. A speciális továbbítási útvonalak útmutatást nyújtanak erre vonatkozóan.

[3] Kétféle kötelező bejelentési eljárás létezik: az egyik a szexuális visszaélés (SEA – Szexuális Kizsákmányolás és Bántalmazás) vádjaira vonatkozik, mely a humanitárius személyzetet érinti saját szervezetükön belül vagy az szervezetközti továbbítás esetén. A másik a magyar nemzeti jogszabályokra vonatkozik, amelyek például a gyermekbántalmazás eseteire („Jelzőrendszer") vonatkoznak."

Milyen szempontokat kell figyelembe venni gyermekek, illetve olyan felnőttek esetében, akik nemi alapú erőszakot, szexuális kizsákmányolást vagy bántalmazást, illetve védelmi aggályt jeleznek?

A gyermek mindenek felett álló érdeke

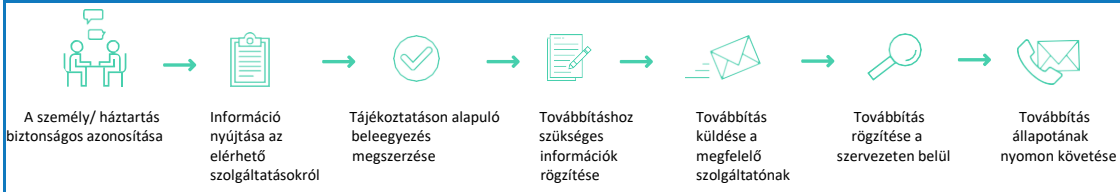
- A 18 év alatti gyermekek (kiskorúak) menekültvédelmi kockázatainak és szükségleteinek kezelése érdekében hozott döntéseknek és intézkedéseknek a gyermek mindenek fellett álló érdekeit kell szolgálniuk.
- Ha kötelező bejelentési eljárás van érvényben („jelzőrendszer"), akkor az továbbításhoz – a gyermek életkorától és érettségi szintjétől függően –engedélyét (hozzájárulástát) kell kérni. A gyermek számára, életkornak megfelelő módon, tájékoztatást kell adni az eljárás kötelező elemeiről és következő lépéseiről.
- A 18 év alatti gyermekek esetében a szülői felügyeleti jogokkal rendelkező személy beleegyezése szükséges, amennyiben ez nem ellentétes a **gyermek mindenek felett álló érdekével**. A szülői felügyeletet gyakorló személy esetében indokolt mértékű intézkedésekkel ellenőrizni kell, hogy ő valóban a szülői felügyelet jogosultja.
- További információt a gyermekekre vonatkozó beleegyezésről az 5. melléklet tartalmaz.

Túlélőközpontú megközelítés a nemi alapú erőszak kockázatának kitettek vagy túlélők számára

- A nagykorú túlélő jogainak, kívánságainak, szükségleteinek, biztonságának, méltóságának és jóllétének kell a középpontban állnia minden, szexuális kizsákmányolással és bántalmazással, szexuális zaklatással és más, nemi alapú erőszakkal összefüggő intézkedés esetén.

Melyek az ügynökségek közötti továbbítási folyamat lépései Magyarországon?

Az továbbítás folyamata



Biztonságos azonosítás

1. A személy/háztartás biztonságos azonosítása

- Mutatkozzon be, az azonnali biztonsághoz és védelemhez szükséges körülmények biztosítását helyezze előtérbe, és találjon egy biztonságos, bizalmas, csendes helyet a beszélgetéshez.
- Hallgasson figyelmesen, hogy felmérje a személy képes-e önállóan igénybe venni a szolgáltatást, és szüksége van-e további segítségre. Magas kockázatú és/vagy sürgető szükséghelyzet esetén, amikor rendelkezésre állnak továbbítási útvonalak, mindig ajánlja fel, hogy elintézi a továbbítást. Magyarázza el az ilyen jellegű támogatás előnyeit, valamint az önálló segítségkérés kockázatait.

2. Információ nyújtása az elérhető szolgáltatásokról

- Támaszkodjon a kialakított speciális továbbítási útvonalakra, hogy megismerje, milyen szolgáltatások és segítségnyújtási lehetőségek állnak rendelkezésre az adott területen. A tanácsadáskor hagyatkozhat továbbá a (szervezetközti) szolgáltatás térképezés nyújtotta információra. Mindig győződjön meg arról, hogy az információk helyesek és naprakészek, és igyekezzen azokat pontosan ismertetni.
- Tájékoztassa a személyt azokról a szolgáltatásokról és támogatásokról, amelyek az ő szükségleteit kielégíthetik, oly módon, hogy az értintett személy minél könnyebben megértse. Magyarázza el, hogyan férhet hozzá ezekhez a szolgáltatásokhoz, beleértve azt is, hogy milyen személyes adatok megosztása lehet szükséges, és milyen kockázatai lehetnek a szolgáltatások igénybevételének.
- Amennyiben rendelkezésére áll, biztosítson információs anyagokat a részletesebb tájékoztatás érdekében.

3. Valós beleegyezés szerzése (továbbítás küldő)

- Kérdezze meg az érintettet, hogy a megadott információk alapján szeretné-e, hogy a megfelelő szolgáltatóhoz továbbítsák.
- Győződjön meg róla, hogy képes-e megérteni az információkat és meghozni a saját döntését; és ügyeljen arra, hogy a döntés önkéntes legyen, és ne mások kényszerítsék rá (pl. családtagok, gondozók vagy akár szolgáltatók).
- Ha a beleegyezést nem kapja meg, ne folytassa a továbbítást. Ehelyett magyarázza el, hogy a későbbiekben, ha meggondolja magát hogyan férhet hozzá a szolgáltatáshoz.
- Mindig tájékoztassa az érintett személyt, hogy bármikor visszavonhatja a beleegyezését a folyamatban való részvételre vagy a szolgáltatás igénybevételére, anélkül, hogy ez a segítséghez való jogát befolyásolná. Ez különösen igaz a munkatárs/személyzet által elkövetett szexuális visszaélés áldozataira/túlélőire.
- A beleegyezési jog korlátozása csak azokra az esetekre vonatkozhat, amikor valaki élete veszélyben van (beleértve az orvosi vészhelyzetet), vagy mások életét fenyegeti veszély, valamint a súlyos gyermekveszélyeztetés eseteiben a jelzőrendszerrel megegyezően.
- A gyermekekre és a korlátozott cselekvőképességű felnőttekre vonatkozó további információ az útmutató mellékleteiben találhatók (lásd az 5. és 6. mellékletet).
- Az írásbeli beleegyezés rögzítéséhez használható az szervezetközi standard továbbítási űrlap (4. melléklet).
- Előfordulhat, hogy valaki úgy véli olyan továbbítás történt, amelyhez ő nem járult hozzá. A szervezeti panasztételi mechanizmusokat mindig ismertetni kell minden olyan személlyel, akivel a szervezet kapcsolatba kerül.

A továbbítás koordinálása

4. A továbbítási információ rögzítése (továbbítás küldő)

- Rögzítse a továbbítási információkat, amelyeket megoszt a továbbítás fogadóval. Fontos, hogy csak azokat az információkat küldje el, melyek a legszükségesebbek a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez.
- Határozza meg, hogy a továbbítás fogadónak milyen gyorsan kell visszajeleznie, és tájékoztassa erről.
- Használhatja az szervezetközi standard továbbítási űrlapot, vagy a szervezetén belül ennek megfelelő űrlapot.

5. A továbbítási információ eljuttatása a megfelelő szolgáltatóhoz (továbbítás küldő és fogadó)

- Küldje el e-mailben a legfontosabb továbbítással kapcsolatos információkat a megfelelő szolgáltatónak. Ezenkívül telefonon (vagy amennyiben lehetséges, más módon) is vegye fel a kapcsolatot a szolgáltatóval, hogy felgyorsítsa a folyamatot.
- Az adatok bizalmas kezelésének érdekében a továbbítást biztonságos módon kell elküldeni. Használjon titkosított formátumot, amennyiben az informatikai rendszer ezt lehetővé teszi. Védje le jelszóval a csatolt dokumentumokat, ha a **továbbítás fogadó** nem használja a titkosított e-mail funkciót. A jelszót külön e-mailben vagy telefonon kell megosztani. Csak a szolgáltatásért felelős kapcsolattartó(k) kapjanak másolatot az e-mailről, a szervezeti adatvédelmi szabályzat és a továbbítási útvonalak előírásai szerint.[4]
- Ha védelmi aggályok állnak fenn, mérlegelje az azonnali továbbítást. Más esetben 24 órán belül ajánlott a továbbítást elküldeni.

[4] Az UNHCR tájékoztatást nyújthat az elérhető biztonságos informatikai megoldásokról, beleértve az alacsony költségűeket is.

- Összetett eseteknél a szervezet kérheti belső vagy külső szakértő segítségét tanácsadás céljából – anélkül, hogy bármilyen azonosításra alkalmas információt felfedne az eset megvitatásakor. A menekültügyi koordinációs csoporttal is fel lehet venni a kapcsolatot tanácsért ilyen helyzetekben. Ez teljesen különbözik más típusú szakmai támogatástól vagy felügyeléstől, például egy esetkonferencia keretében.
- Az alábbiakban ismertetjük a feltételezett szexuális kizsákmányolás és bántalmazás, illetve gyermekvédelem eseteire vonatkozó továbbítás koordinálásának menetét.

6. A továbbítás rögzítése (továbbítás küldő és fogadó)

- Javasolt a továbbítással kapcsolatos információkat – beleértve a továbbítás fogadó visszajelzéseit és a megtett további intézkedéseket – a szervezet belső rendszerében rögzíteni (ha rendelkezésre áll), megfelelve az adatvédelmi törvényeknek.

7. A továbbítás nyomon követése (továbbítás küldő és fogadó)

- A továbbítást fogadó szervezetnek tájékoztatnia kell a küldő szervezetet a végrehajtott intézkedésekről; beleértve a továbbítás átvételének és eredményének megerősítését megfelelő időn belül, telefonon, e-mailben vagy személyesen; amíg be nem bizonyosodik, hogy a továbbítást elfogadták. A következő továbbítási státuszok lehetségesek:
  - ✓ Továbbítás visszaigazolva és elfogadva: a fogadó szolgáltató megerősíti a továbbítás kézhezvételét. Visszajeleztek, hogy megfelelően megkapták a továbbítást, és most felveszik a kapcsolatot az érintett személlyel, hogy felmérjék a helyzetet és döntsenek a szolgáltatásnyújtás lehetőségéről.
  - ▫ Továbbítás elfogadva/nem elfogadva: a fogadó szolgáltató elvégezte a személy védelmi szükségletének felmérését, és megállapította, hogy tudja/nem tudja nyújtani a szolgáltatást. E státuszok alkalmazása hasznos lehet az egyes továbbítások utánkövetésében, valamint a megfelelő és időszerű nyomon követés biztosításában.
  - × Nincs visszajelzés: a továbbítást elküldték a szolgáltatónak, ám a szolgáltató nem vette fel a telefont/nem válaszolt az e-mailre.
- Abban az esetben, ha többszöri megkeresés ellenére sem érkezik visszajelzés a fogadó szervezettől (továbbítás fogadó), a továbbítás küldőnek meg kell próbálnia a továbbítást egy másik szolgáltatóhoz eljuttatni.

Melyek a továbbítási folyamat sajátosságai a feltételezett szexuális kizsákmányolás és bántalmazás, illetve a védelmi aggályok eseteiben?

A szexuális kizsákmányolás és bántalmazás (**SEA**) eseteinek továbbítási folyamata más útvonalakat követve történik, a bejelentés beérkezésének három lehetséges körülménye alapján. [5]

1) A panasz olyan személyre vonatkozik, akinek szerződése van az Ön szervezetével (beleértve a közösségi önkéntest, mozgósítót, beszállítót, partnert stb.): Kövessék a szervezet belső PSEA/védelmi eljárásait, összhangban a túlélőközpontú megközelítés elvével.

2) A panasz olyan személyre vonatkozik, aki egy másik szervezettel áll kapcsolatban, vagy a bepanaszolt személy ismeretlen, de egy ismert szervezethez köthető, illetve ha a panasztevés névtelenül történik: Első lépésben a fent leírt 1. pontnak megfelelően járjanak el. Ezt követően a szervezet belső PSEA vagy védelmi/PSEA kapcsolattartó(k) /kiképzett munkatársai töltsék ki a továbbítási űrlapot, és küldjék el a panaszt az érintett szervezet PSEA kapcsolattartójának.

3) A feltételezett elkövető szervezete ismeretlen vagy nem egyértelmű: A PSEA/védelmi kapcsolattartó vagy képzett munkatárs töltse ki a továbbítási űrlapot, és a **tájékoztatáson alapuló beleegyezés** alapján ossza meg a szervezetközi PSEA koordinátorral[6]. A PSEA koordinátor alapvizsgálatot végez

[5] A védelmi/PSEA kapcsolattartók listája itt található vagy beszerezhető a PSEA Forrástár koordinátorától vagy egy kijelölt helyettes munkatárstól, amennyiben a PSEA koordinátor már nincs jelen.

[6] Vagy egy kijelölt helyettes személy, amennyiben az Szervezetközi PSEA Koordinátor és a PSEA Forrástár már nem aktív.

(nem nyomozást), majd továbbítja a panaszt az érintett szervezetnek, és megszünteti a vizsgálatot, amint az elkövető szervezeti hovatartozása azonosítható. Ha az elkövető szervezeti hovatartozása nem beazonosítható, a PSEA koordinátor a panaszt a Menekültügyi Koordinátorhoz (az ENSZ Menekültügyi Főbiztossága (UNHCR) Képviselőjéhez) irányítja további támogatásért és útmutatásért.

Mindig ügyeljenek a következőkre:

- A továbbítás küldő felelőssége, hogy biztonságos, gondoskodó környezetet teremtsen, és tiszteletben tartsa a túlélő/panasztevő bizalmas adatait és kívánságait, amikor közvetlen panaszbejelentést kap. Továbbá köteles tájékoztatni az előírt bejelentési kötelezettségekről és tanácsadást nyújtani a rendelkezésre álló megoldásokról.
- Azoknak a munkatársaknak, akik SEA-val kapcsolatos panaszt kapnak, NEM feladatuk eldönteni, hogy a vád igaz-e, vagy ennek kapcsán nyomozást folytatni a továbbítás elvégzéséhez. Az ő felelősségük, hogy a panaszt jelentsék a szervezet kijelölt PSEA/védelmi jelentési eljárása szerint.
- A továbbítást fogadó szervezetben a védelmi/PSEA kapcsolattartó(k) (vagy más, erre kijelölt személy) ellenőrizze, hogy a panasztevő/túlélő kapott-e segítséget megbízható segítségnyújtási mechanizmusokon keresztül – lehetőleg az előre meghatározott útvonalak alapján – 24 órán belül, és biztosítsa, hogy megoldják az esetleges akadályokat, ha még nem nyújtottak támogatást.
- Az érintett szervezet belső PSEA/védelmi eljárásait kell követni annak érdekében, hogy minden szükséges intézkedés megtörténjen.

1. Melléklet: A (szervezetközi) szolgáltatás térképezés

A (szervezetközi) szolgáltatás térképezés 2023 februárjában indult, és amelynek publikus verziója interaktív módon megmutatja, milyen szolgáltatások érhetőek el Magyarország különböző megyéiben, lehetővé téve a szűrést szektor, szolgáltatás, és helyszín szerint. Az általános elérhetőségeken túl kulcsfontosságú kapcsolattartási információk is elérhetők, amelyek megkönnyítik a szervezetek közötti kommunikációt (a partner jelezheti, hogy ezek nyilvánosak, ellenkező esetben csak az adatbázis nem nyilvános, jelszóval védett pdf-kivonatában szerepelnek, amelyet a regisztrált partnerszervezeteknek rendszeresen megküld az UNHCR. Kérjük, küldjön e-mailt a hunbuim@unhcr.org címre, ha az Ön szervezete regisztrálni kíván)

A térképezés megkönnyíti a szolgáltatásokkal kapcsolatos tanácsadást és az önirányítást, valamint segít elkerülni a duplikációkat a segítségnyújtásban. Ez különösen fontos a jelenlegi finanszírozási környezet és a világban zajló számos humanitárius válság fényében. Bár az adatok a nap 24 órájában, a hét minden napján frissíthetők az adatbázisban, a pdf kivonat negyedévente kerül kiküldésre.

2025 februárjában az ENSZ Menekültügyi Főbiztossága (UNHCR) és a Magyar Vöröskereszt szervezett egy workshopot, hogy megvitassák a szolgáltatás térképezés célját, annak jelenlegi használatát, a kapcsolódó kihívásokat és preferenciákat; valamint hogy ez miben különbözik a továbbítási útvonalaktól. A frissített, lefordított és egyszerűsített szolgáltatás térképezés jelentős érdeklődést váltott ki, és várhatóan növekszik a használata is, mivel az eredményeket ezentúl egy jelszóval védett pdf formájában e-mailben is megosztják.

A szolgáltatás térképezés az alábbi módokon érhető el:

- Adatbeviteli űrlap (ActivityInfo)
- Szolgáltatás térképezési dashboard (publikus adatokkal az Operational Data Portal-on)
- Publikus, a menekülteknek készült lista (UNHCR Help)

2. Melléklet: Speciális továbbítási útvonalak a menekültvédelem területén

❖ Nemi alapú erőszak

2023-ban az Szervezetközi Koordinációs Mechanizmus létrehozta a nemi alapú erőszak irányítási útvonalát, amely a túlélők és a veszélyeztetettek továbbítására szolgál. Az aktuális verzió nyilvánosan elérhető az Operational Data Portal-on.

❖ Gyermekvédelem

2023-ban az Szervezetközi Koordinációs Mechanizmus létrehozta a Gyermekvédelem továbbítási útvonalát azok számára, akik veszélyeztetett gyermekekkel kerülnek kapcsolatba és szeretnék őket tovább irányítani. Az aktuális verzió nyilvánosan elérhető az Operational Data Portal-on.

Jelenleg Magyarországon a „jelzőrendszer" intézményei biztosítanak különféle ellátásokat és szolgáltatásokat annak érdekében, hogy érvényesítsék a gyermekek bántalmazástól való védelmének jogát. Ezek az intézmények egységes elvek szerint működnek a gyermekek kiszolgáltatottságának megelőzése és megszüntetése érdekében.

A Magyar Gyermekvédelmi Munkacsoport által összeállított GYIK a magyar jelzőrendszerről itt érhető el.

❖ Mentális és pszicho-szociális támogatás

A Magyarországon **mentális és pszicho-szociális támogatást** igénylő menekültekre vonatkozó frissített továbbítási útvonal 2025-ben kidolgozás alatt áll. Amint elérhetővé válik, hivatkozásként bekerül ebbe a dokumentumba.

3. Melléklet: További kiegészítő útmutatók a szolgáltatásokhoz történő továbbításhoz

❖ Szolgáltatások (korai) fejlesztést igénylő és fogyatékossággal élő gyermekek számára

2023-ban a Szervezetközi koordinációs mechanizmus kidolgozott egy útmutatót az ideiglenes védelmi státusszal rendelkező szülők számára, a (korai) fejlesztést igénylő és fogyatékossággal élő gyermekeiknek nyújtott szolgáltatásokról és oktatási lehetőségekről. Ez elérhető az Operational Data Portalon.

4. Melléklet: Az Szervezetközi standard továbbítási űrlap

BIZALMAS

Beleegyezés az adatkiadáshoz
Alulírott, _____(a személy neve), tudomásul veszem, hogy engedélyezem a(z) _____ (a továbbítás küldő szervezet neve) számára, hogy bizonyos azonosításra alkalmas információkat megosszon az általam megjelölt szolgáltató(k)kal. Tudomásul veszem, hogy a megosztott információkat bizalmasan kezelik, és kizárólag a kért segítség nyújtásához szükséges mértékben osztják meg. Tisztában vagyok a továbbítási eljárás lépéseivel és hogy pontosan milyen információk kerülnek kiadásra. Megértettem, hogy ezen információk kiadása azt jelenti, hogy az alábbiakban megjelölt szervezet(ek) vagy szolgáltató(k) egyik munkatársa felveheti velem a kapcsolatot. Bármikor jogomban áll meggondolni magam a kijelölt szervezet(ek)/kapcsolattartó(k) felé történő információmegosztásról. A következő továbbítás kapcsán kérném az információk kiadását: (adja meg a továbbítás fogadó szervezet nevét) (adja meg, milyen módon lehet kapcsolatba lépni az érintettel, amennyiben lehetséges) A jelen űrlap aláírásával f**elhatalmazást adok a rám vonatkozó információk megosztására**: Igen () Nem (). Értesültem az alábbi elérhetőségről, amelyen keresztül visszavonhatom a beleegyezésemet: _____ (e-mail cím vagy más elérhetőség, a továbbítást küldő szervezet továbbításért felelős kapcsolattartójától) Aláírás[7]: Dátum: (Tájékoztatáson alapuló) hozzájárulás gyermek részéről (ha alkalmazható) [8]: Igen () Nem ().

Személyes információk[9]	
Név:[10]	Életkor:
Elérhetőségek:	Jogi státusz:
Állampolgárság:	Nyelvi szükségletek:
Gondozó/gyám neve (ha alkalmazható):	

[7] A gondozó/gyám aláírása, ha a személy gyermek. Jelezze, hogy a gyermek hozzájárulását megkapták-e.
[8] Kérje a gyermek hozzájárulását is a gondozó/gyám beleegyezése mellett. Írja alá helyettük, ha a hozzájárulást szóban adták meg, és nem tudják aláírni.
9 Ezek az információk az általában rögzített minimális adatokon alapulnak, de nem minden esetben szükségesek.
[10] Ha a továbbított személy gyermek, adja meg a gyermek és a gondozó nevét, valamint a kapcsolatukat.

Igényelt szolgáltatások / adja meg a továbbítás végrehajtásához szükséges információkat
Kérjük, fejtse ki milyen szolgáltatásokat kér / milyen információk kiadását engedélyezi:
A továbbítás részletei (a megfelelőt jelölje)
Az utánkövetés várható módja: ( ) Telefon ( ) E-mail ( ) Személyesen. Határidő (nn/hh/éé):
Van-e az újbóli kapcsolatfelvételnek olyan módja, melyet előnyben részesít? Ha igen, kérjük, részletezze:

5. Melléklet: Útmutató a gyermekek továbbításához szükséges tájékozott beleegyezésről

- Általában a 18 év alatti gyermek esetében a továbbításhoz szükséges **tájékoztatáson alapuló beleegyezést** a szülői felügyeleti jogokkal rendelkező személy adja. Ha ez nem ellentétes a **gyermek mindenek felett álló érdekével**, akkor mindig be kell szerezni ezt a beleegyezést a szülői felügyeleti jogokat gyakorló személytől. Indokolt mértékű intézkedéseket kell tenni a szülői felügyelettel rendelkező személy személyazonosságának igazolására, valamint hogy valóban jogosult beleegyezést adni.
- A gyermeknek joga van ahhoz, hogy részt vegyen a rá vonatkozó döntések meghozatalában, figyelembe véve életkorát és érettségét. A gyermek kifejezett hajlandóságát arra, hogy részt vegyen a továbbításban vagy a szolgáltatásban, (tájékoztatáson alapuló) hozzájárulásnak nevezzük. Ezt általában olyan gyermekeknél kell kérni, akik elég idősek ahhoz, hogy megértsék és beleegyezésüket adják a szolgáltatásokban való részvételhez.
- Súlyos gyermekbántalmazás esetén, ahol a magyar Jelzőrendszer érvényes, szintén ajánlott tájékoztatáson alapuló hozzájárulást kérni, a helyzet körülményeitől függően. Ha nem célszerű bevonni a gyermek szülőjét vagy elsődleges gondozóját (például bántalmazás esetén), akkor a gyermek **tájékoztatáson alapuló hozzájárulását** anélkül kell kérni, hogy a szülőt vagy gondozót bevonnák. Mindazonáltal a jelzés akkor is megtörténhet, ha nincs meg a hozzájárulás/beleegyezés.

Táblázat: Áttekintés a tájékoztatáson alapuló beleegyezésről/(tájékoztatáson alapuló) hozzájárulásról különböző korcsoportokban[11]

Korosztály	Gyermek	Gondozó	Ha nincs gondozó vagy ellentétes a gyermek legfőbb érdekével[12]
0-5	Nem alkalmazható	Tájékoztatáson alapuló beleegyezés	Más megbízható felnőtt vagy szociális munkás tájékoztatáson alapuló beleegyezése, a magyar jog szerinti kötelezettségekkel összhangban, a jelzőrendszer hatálya alá tartozó esetekben.
6-11	(Tájékoztatáson alapuló) hozzájárulás	Tájékoztatáson alapuló beleegyezés	Más megbízható felnőtt vagy szociális munkás tájékoztatáson alapuló beleegyezése, a magyar jog szerinti kötelezettségekkel összhangban, a jelzőrendszer hatálya alá tartozó esetekben.
12-14	(Tájékoztatáson alapuló) hozzájárulás	Tájékoztatáson alapuló beleegyezés	Más megbízható felnőtt vagy szociális munkás tájékoztatáson alapuló beleegyezése, a magyar jog szerinti kötelezettségekkel összhangban, a jelzőrendszer hatálya alá tartozó esetekben. Más esetekben, a gyermek véleményétaz érettségi szintjének megfelelően kell figyelembe venni.
15-17	Tájékoztatáson alapuló hozzájárulás / tájékozott beleegyezés 16 év felett	Tájékoztatáson alapuló beleegyezés megszerzése a gyermek engedélyével	Más megbízható felnőtt vagy szociális munkás tájékoztatáson alapuló beleegyezése, a magyar jog szerinti kötelezettségekkel összhangban, a jelzőrendszer hatálya alá tartozó esetekben. Más esetekben, a gyermek véleményét az érettségi szintjének megfelelően kell figyelembe venni.[13]

6. Melléklet: Megjegyzés a fogyatékossággal élő személyek vagy mentális egészséggel kapcsolatos problémákkal küzdő személyek tájékozott beleegyezéséről

- Magyarországon a belegyezőképességetmindaddig vélelmezni kell, amíg ennek ellenkezője nem bizonyosodik be (például bírósági döntéssel).[14] A továbbítás küldőnek mindig azt kell feltételeznie, hogy minden, akár fogyatékossággal élő személy, akár mentális egészséggel kapcsolatos problémákkal küzdő személy képes maga megadni a tájékoztatáson alapuló beleegyezését, illetve gyermek esetében a (tájékoztatáson alapuló) hozzájárulását.
- A továbbítás küldő felelőssége:

[11] Szexuális bántalmazást túlélő gyermekek gondozásáról szóló irányelvek alapján, Nemzetközi Vöröskereszt és UNICEF (2023), 97. oldal

[12] Beleértve ha az eset a jelzőrendszer hatálya alá tartozik

[13] A 14 és 18 év közötti kiskorúak általában jogosultak „mindennapi élethez kötődő" jognyilatkozatok és jogügyletek megtételére, valamint olyan ügyletekben részt venni és nyilatkozatokat tenni, amelyek kizárólag az ő javukat szolgálják (a Polgári Törvénykönyv 2:12. cikke alapján). A GDPR szerinti adatkezeléshez való hozzájárulás 16 éves kortól érvényes, ettől a magyar szabályozás sem tér el. Ez a táblázat azt javasolja, hogy 18 éves korig szerezzék be a szülői felügyeletet gyakorló személy hozzájárulását, de vegyék figyelembe a gyermek véleményét is.

[14] Hivatkozás a 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről, 2:8. cikkére.

» a nem bántalmazó gondozó vagy más megbízható felnőtt/családtag útmutatását kérni a rászoruló személlyel való kommunikációhoz;
» a kommunikációt többféle stílus alkalmazásával a személyhez igazítani;
» megkérdezni az érintett személyt, szeretné-e valaki segítségét kérni a kommunikációhoz;
» a személy akaratának és preferenciáinak legmegfelelőbb értelmezése alapján dönteni, gyermekek esetében figyelembe véve életkorukat, fejlettségi szintjüket és megértési képességüket.

- A továbbítás küldő szükség esetén felveheti a kapcsolatot egy erre szakosodott állami szereplővel, szolgáltatóval vagy fogyatékossággal élőket támogató szervezettel, hogy segítséget kérjen, hogyan kommunikáljon hatékonyan az ügyféllel, azonosításra alkalmas adatok kiadása nélkül.
- Fontos felismerni, hogy a cselekvőképesség nem állandó; ha valaki képes a szolgáltatásokkal kapcsolatos beleegyezésre, akkor az ő saját döntése elsőbbséget élvez minden mással szemben. A megértés mértéke attól is függhet, hogyan adjuk át az információkat.
- Javasolt az érintett személynek is részt vennie a vele való kommunikáció megfelelő módjának meghatározásában; és olyan formában felkínálni az információkat, amelyet megért (pl. képek, szimbólumok, jelnyelv, gesztusok). Az információátadás és a megértés elősegítésének érdekében bevonhatók olyan személyek, akik őt jól ismerik, például gondozója.
- Ne feledjük, hogy bár a gondozók nagyban segíthetnek a döntéshozásban, jogilag nem feltétlenül rendelkeznek felhatalmazással, hogy az érintett személy nevében beleegyezzenek vagy elutasítsanak egy szolgáltatást.
- Ha egy felnőtt személy korlátozottan cselekvőképessé lett nyilvánítva bírósági úton, minden indokolt lépést meg kell tenni a gondozói jogokkal rendelkező személlyel való kapcsolatfelvétel érdekében, szükség esetén országhatárokat átívelve is; kivéve, ha komoly aggály merül fel az érintett biztonságát vagy jóllétét illetően. Ha keresés nem jár sikerrel, az érintettet a jelen útmutatóban foglaltak alapján képesnek kell tekinteni a beleegyezés megadására. Kérjük az egyént, hogy engedje meg a jogi szakértőhöz történő irányítást, aki az állami szervekkel együttműködve felülvizsgálhatja a jelenlegi lakhatási és gondozási feltételeket, és olyan megoldást találhat, amely a szolgáltatásra vagy segítségre szoruló személy legfőbb érdekét szolgálja.

***Tájékoztatáson alapuló beleegyezés fogyatékossággal élő vagy mentális egészséggel kapcsolatos problémákkal küzdő személyek esetében[15]*:**

1. **Feltételezzük az érintett személy cselekvőképességét**
2. **Nyújtsunk információt olyan módon**, hogy az érintett személy megértse.
3. **Adjunk időt az értintettnek,** hogy átgondolja a hallottakat és kérdéseket tegyen fel.
4. **Figyeljük meg a kommunikációs módszereket:** ha az érintett nem beszél, keressünk alternatív módokat, amelyekkel kifejezheti egyetértését vagy ellenvetését (pl. gesztusok).
5. **Kérdezzük meg, milyen kommunikációs módokat részesít előnyben** (pl. gesztusok, írás, jelnyelv, segítséget nyújtó személy). Ha módunkban áll, tegyük lehetővé ezek használatát, szükség esetén további találkozót egyeztetve.
6. **Emlékszik-e az érintett a kapott információkra?** El tudja ismételni a saját szavaival?
   - **Ha igen** → Folytathatjuk.
   - **Ha nem** → Ismételjük meg a lépéseket vagy lépjünk a 12. pontra.
7. **Érti-e az érintett, hogy több lehetősége is van?** Fel tudja ezeket sorolni?
   - **Ha igen** → Lépjünk a 8. pontra.
   - **Ha nem** → Ismételjük meg a lépéseket a 2. ponttól a 4. pontig. Ha továbbra sem érti lépjünk tovább a 12. pontra.
8. **Megérti-e a személy az egyes lehetőségek előnyeit és kockázatait?**
   - **Ha igen** → Lépjünk tovább a 9.pontra.
   - **Ha nem** → Ismételjük meg a lépéseket a 2. ponttól a 4. pontig. Ha továbbra sem érti lépjünk tovább a 12. pontra.

[15] Hivatkozás: Mentális egészséggel kapcsolatos problémákkal küzdő és értelmi fogyatékossággal élő jelentkezők az UNHCR menekült státusz meghatározására irányuló eljárásaiban (2020).

9. **Tisztában van-e a személy azzal, milyen következményekkel járhat, ha nem veszi igénybe a szolgáltatást?**
   - **Ha igen** → Lépjünk a 10. pontra.
   - **Ha nem** → Ismételjük meg a lépéseket a 2. ponttól a 4. pontig. Ha továbbra sem érti lépjünk tovább a 12. pontra.
10. **Mérjük fel az érintettre nehezedő kényszert:** Befolyásolják-e mások?
   - **Ha nem** → Lépjünk tovább a 11. pontra.
   - **Ha igen** → Lépjünk tovább a 12. pontra.
11. **El tudja magyarázni az érintett, miért döntött így?**
   - **Ha igen** → Kövesse a tájékozott belegyezésre vonatkozó folyamatot.
   - **Ha nem** → Lépjen tovább a 12. pontra
12. **Ha tájékoztatáson alapuló beleegyezés nem lehetséges,** a rendelkezésre álló információk alapján próbáljuk meg megállapítani az érintett kívánságát és preferenciáit. Dokumentáljuk az elvégzett lépéseket:
   - A megkísérelt, de nem teljesített lépéseket.
   - Kivel egyeztettek a döntéshozást illetően.
   - Az érintett jóllétére gyakorolt lehetséges pozitív és negatív hatások.

13. **Ez-e a legkevésbé káros hatású eljárás?**
   - **Ha igen** → Folytassuk a folyamatot.
   - **Ha nem** → **Kérjünk tanácsot a felettestől.**
14. **Magyarázzuk el a döntést az érintett** számára érthető módon.
15. **Adjunk időt**, hogy átgondolja és kérdéseket tegyen fel.
16. **A preferált kommunikációs módszerrel** erősítsük meg, hogy megértette.
17. **Az intézkedés összhangban van-e az egyén kívánságával?**
18. **A személy akaratának** és preferenciáinak legjobb értelmezése szerint végezzük el a szükséges intézkedéseket.

7. Melléklet: Gyakran ismételt kérdések

Mi a különbség a panasz és az önirányítás között?

- A *panasz* egy konkrét sérelem, amelyet bárki megfogalmazhat, aki úgy véli, hogy egy szervezet intézkedései negatívan érintették, vagy hogy a szervezet nem teljesítette egy ígért kötelezettséget. Az önirányítás akkor történik, ha egy személy vagy háztartás közvetlenül fordul segítségért egy szolgáltatóhoz, például személyesen vagy telefonon.
- Előfordulhat, hogy a panasz és az önirányítás egyszerre történik. A panasz vezethet továbbításhoz, de nem feltétlenül eredményezi azt. Csak akkor történhet továbbítás, ha az érintett személy kifejezi szükségletét vagy igényét egy adott szolgáltatásra.
- Megtörténhet továbbá, hogy valaki úgy véli, olyan továbbítást végeztek, amelyhez ő nem járult hozzá, vagy más szempontból emel panaszt a továbbítási folyamattal kapcsolatban. A szervezeti panasz- és bejelentési mechanizmusokat ezért mindig ismertetni kell minden olyan személlyel, akivel a szervezet kapcsolatba kerül, az érintett személyekkel szembeni elszámoltathatóság vállalásának részeként.

Mit tegyek továbbítás fogadóként, ha az eset kapcsán azt tapasztalom, hogy a továbbítás küldő szervezet kezdeti felmérése hiányos vagy helytelen?

- A továbbítás alapja a rászoruló által kifejezett szükséglet, illetve az a tájékoztató információ, amely a továbbítást végző szervezet rendelkezésére áll a továbbítási lehetőségekről, beleértve a bekerülés kritériumait. A továbbítás megkezdése előtt a továbbítás küldő kötelessége megbizonyosodni arról, hogy a szolgáltatást egyértelműen ismertették az érintettel és ő megértette azt. Továbbá azt is köteles ellenőrizni, hogy a szolgáltatás elérhető és nyitott az érintett személy fogadásra. A továbbítás fogadó kötelessége, hogy minél előbb jelezze a továbbítást küldő szervezetnek, ha a továbbítás hibás vagy hiányos. Ebben az esetben továbbra is a továbbítás küldő felelőssége megoldást találni, például másik lehetőséget.

- A továbbítási útvonalak hatékonyságának erősítése hosszabb folyamat. Ezért fontos, hogy a szervezetek rendszeresen megosszák egymással a visszajelzéseket a továbbítások általános minőségéről. Ugyanakkor az szervezetközi koordinációs mechanizmus is fogadja a hiányosságokkal és kihívásokkal kapcsolatos visszajelzéseket, és felelős minden szereplő kapacitásfejlesztésének elősegítéséért. Amennyiben visszajelzést szeretne küldeni, keresse fel a megfelelő kapcsolattartókat.