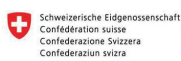


PODRŠKA ŽRTVAMA U IZABRANIM DRŽAVAMA BALKANA: KOMPARATIVNA PERSPEKTIVA



PODRŠKA
ŽRTVAMA
U IZABRANIM
DRŽAVAMA
BALKANA:
KOMPARATIVNA
PERSPEKTIVA

Podrška žrtvama u izabranim državama Balkana: Komparativna perspektiva

Autorke/i:

Dr Vesna Nikolić-Ristanović
Dr Sanja Čopić
Jasmina Nikolić
Bejan Šaćiri

Izdavači:

©Viktimološko društvo Srbije Beograd
Ismeta Mujezinovića 21, Beograd
IGP „Prometej“, Beograd

Za izdavača:

Dr Vesna Nikolić-Ristanović

Kompjuterska obrada teksta i dizajn:

Tatjana Rondović

Štampa:

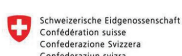
„Prometej Graf“, Beograd

ISBN 978-86-87971-83-7

Tiraž:

200

VDS
Viktimološko društvo Srbije
Victimology Society of Serbia



SADRŽAJ

ZAHVALNOST	7
SAŽETAK	9
EXECUTIVE SUMMARY	15
UVOD	21
ZAKONODAVNI OKVIR PODRŠKE ŽRTVAMA	23
Definisanje pojma „žrtva“	23
Definisanje osnovnih prava žrtve	25
Obaveza informisanja žrtve o njenim pravima	27
Unapređenje zakonodavnog okvira	29
INSTITUCIONALNI OKVIR PODRŠKE ŽRTVAMA	31
Razvoj službi za žrtve	32
Pružaoци usluga podrške žrtvama	39
Dostupnost usluga podrške.....	39
Struktura usluga prema geografskom području.....	41
Informisanje žrtava o uslugama podrške.....	41
Vrste usluga koje se nude žrtvama	43
Način pružanja pomoći i podrške žrtvama	44
Kapaciteti organizacija	44
Obuka pružalaca usluga podrške	45
Izvori finansiranja.....	46
Saradnja i koordinacija	49
PREPORUKE	51
ANEKS 1: REZULTATI EMPIRIJSKOG ISTRAŽIVANJA	57
Srbija	57
<i>Pružaoци usluga podrške žrtvama</i>	57
<i>Ciljna grupa</i>	57
<i>Struktura usluga prema geografskom području</i>	60
<i>Radno vreme</i>	60
<i>Informisanje žrtava o službama</i>	60
<i>Vrste usluga koje se nude žrtvama</i>	61
<i>Način pružanja pomoći i podrške žrtvama</i>	63
<i>Kapaciteti organizacija</i>	64

Vođenje evidencije o žrtvama	64
Ljudski resursi organizacije	64
Izvori finansiranja	66
Hrvatska.....	67
<i>Pružaoци usluga podrške žrtvama</i>	<i>67</i>
<i>Ciljna grupa.....</i>	<i>67</i>
<i>Struktura usluga prema geografskom području.....</i>	<i>69</i>
<i>Radno vreme.....</i>	<i>69</i>
<i>Informisanje žrtava o službama</i>	<i>69</i>
<i>Vrste usluga koje se nude žrtvama</i>	<i>70</i>
<i>Način pružanja pomoći i podrške žrtvama.....</i>	<i>72</i>
<i>Kapaciteti organizacija</i>	<i>72</i>
Vođenje evidencije o žrtvama.....	72
Ljudski resursi.....	73
Izvori finansiranja	74
Saradnja i koordinacija.....	74
Bosna i Hercegovina.....	75
<i>Pružaoци usluga podrške žrtvama</i>	<i>75</i>
<i>Ciljna grupa.....</i>	<i>75</i>
<i>Struktura usluga prema geografskom području.....</i>	<i>77</i>
<i>Radno vreme.....</i>	<i>77</i>
<i>Informisanje žrtava o službama</i>	<i>77</i>
<i>Vrste usluga koje se nude žrtvama</i>	<i>78</i>
<i>Način pružanja pomoći i podrške žrtvama.....</i>	<i>79</i>
<i>Kapaciteti organizacija</i>	<i>80</i>
Vođenje evidencije o žrtvama.....	80
Ljudski resursi.....	80
Izvori finansiranja	82
Saradnja i koordinacija.....	82
Crna Gora.....	83
<i>Pružaoци usluga podrške žrtvama</i>	<i>83</i>
<i>Ciljna grupa.....</i>	<i>83</i>
<i>Struktura usluga prema geografskom području.....</i>	<i>84</i>
<i>Radno vreme.....</i>	<i>84</i>
<i>Informisanje žrtava o službama</i>	<i>84</i>
<i>Vrste usluga koje se nude žrtvama</i>	<i>85</i>
<i>Način pružanja pomoći i podrške žrtvama.....</i>	<i>86</i>

<i>Kapaciteti organizacija</i>	87
Vođenje evidencije o žrtvama.....	87
Ljudski resursi.....	87
Izvori finansiranja	87
Saradnja i koordinacija.....	88
Makedonija.....	89
<i>Pružaoци usluga podrške žrtvama</i>	89
<i>Ciljna grupa</i>	89
<i>Struktura usluga prema geografskom području</i>	89
<i>Radno vreme</i>	89
<i>Informisanje žrtava o službama</i>	90
<i>Vrste usluga koje se nude žrtvama</i>	90
<i>Način pružanja pomoći i podrške žrtvama</i>	90
<i>Kapaciteti organizacija</i>	90
Vođenje evidencije o žrtvama.....	90
Ljudski resursi.....	91
Izvori finansiranja	91
Saradnja i koordinacija.....	91
LITERATURA	93



ZAHVALNOST

Studija pod nazivom *Podrška žrtvama u izabranim državama Balkana: Komparativna perspektiva* rezultat je zajedničkih napora Multidonatorskog povereničkog fonda za podršku sektoru pravde u Republici Srbiji i Viktimološkog društva Srbije uloženi u razvoj sistema podrške žrtvama u Srbiji.

U ovoj studiji izneti su rezultati istraživanja sistema podrške žrtvama u izabranim državama Balkana – Srbiji, Hrvatskoj, Bosni i Hercegovini, Crnoj Gori i Makedoniji. Istraživanje je sproveo i studiju pripremio tim Viktimološkog društva Srbije: dr Vesna Nikolić-Ristanović, dr Sanja Čopić, Jasmina Nikolić i Bejan Šaćiri, uz podršku tima Svetske banke koji su činili dr Marina Matić Bošković (savetnica za reformu pravosuđa) i Srđan Svirčev (stručnjak za javni sektor).

Zahvalnost dugujemo svim organizacijama za podršku žrtvama u izabranim zemljama na angažovanju u istraživanju.



SAŽETAK

Komparativna analiza podrške žrtvama pripremljena je u cilju sticanja znanja o načinu uređenja i funkcionisanju podrške žrtvama u izabranim državama Balkana: Srbiji, Hrvatskoj, Bosni i Hercegovini, Crnoj Gori i Makedoniji. Izabrane su države koje dele isto pravno nasleđe, jer su bile u sastavu Socijalističke Federativne Republike Jugoslavije, imaju sličan sistem pravosuđa i dele slična iskustva vezana za razvoj podrške žrtvama. Iskustva Hrvatske, kao poslednje države koja je pristupila Evropskoj uniji (EU) (2013), značajna su za druge države regiona, koje su u procesu pregovaranja o pristupanju EU (Srbija i Crna Gora), imaju status zemlje kandidata (Makedoniju) ili su potencijalni kandidat za pristupanje EU (Bosna i Hercegovina), te su u obavezi ili nastoje da usklade svoje zakonodavstvo, politiku i prakse sa pravnim tekovinama Evropske unije kako bi se osiguralo da žrtve kriminaliteta dobiju potrebne informacije, podršku i zaštitu.

U ovom izveštaju prikazani su i analizirani nalazi do kojih se došlo triangulacijom podataka prikupljenih na dva načina: kvalitativnom analizom normativnog okvira i analitičkih dokumenata o sistemu podrške žrtvama u izabranim državama i putem empirijskog istraživanja primenom ankete, koje je obuhvatilo 127 pružalaca podrške žrtvama u izabranim zemljama.

Polazni okvir za analizu podrške žrtvama čine odredbe Direktive EU o uspostavljanju minimalnih standarda o pravima, podršci i zaštiti žrtava kriminaliteta (Direktiva EU o pravima žrtava). Fokus analize je na četiri ključna pitanja: definisanje pojma „žrtva“ u krivičnom zakonodavstvu, definisanje prava žrtve u krivičnom zakonodavstvu, pravo žrtve na informisanje o svojim pravima i dostupnim oblicima pomoći, podrške i zaštite, i pravo na besplatan pristup poverljivim službama za žrtve, pre, tokom i nakon krivičnog postupka.

Analiza je pokazala da osim u Hrvatskoj i Makedoniji, pojam žrtve nije definisan u krivičnom procesnom zakonodavstvu ostalih posmatranih država. U Hrvatskoj, i delom u Makedoniji, žrtva je poseban procesnopravni subjekt. Kada je u pitanju učešće žrtve u krivičnom postupku, u svim posmatranim zemljama se ono vezuje za institut oštećenog. Uvođenjem pojma „žrtva“ i njegovim jasnim razgraničenjem od pojma oštećenog omogućava se da žrtva bude prepoznata kao poseban procesni subjekt, što je važno zbog poštovanja prava i zaštite koju bi trebalo jednako garantova-

ti svakoj žrtvi, bez obzira da li će učestvovati dalje u postupku u svojstvu oštećenog ili ne.

U pogledu definisanja osnovnih prava žrtve u krivičnom procesnom zakonodavstvu najdalje je otišla Hrvatska, koja je prenela odredbe Direktive EU o pravima žrtava u svoje nacionalno zakonodavstvo.¹ Ovaj primer treba da slede i ostale posmatrane države. Potrebno je jasno definisati prava koja žrtva može da ostvari u krivičnom postupku u svojstvu oštećenog i prava koja žrtvama treba garantovati nezavisno od učešća u krivičnom postupku.

Pravo žrtve na informacije je ključno za ostvarivanje ostalih prava, ali to nije prepoznato u svim posmatranim državama. Obaveza pružanja žrtvama informacija regulisana je pozitivnim propisima Hrvatske i Makedonije, što je posledica prepoznavanja žrtve kao posebnog procesnog subjekta. U ostalim posmatranim državama zakonom kojim se reguliše krivični postupak predviđa se obaveza informisanja žrtve o procesnim pravima ali samo u situaciji kada svoja prava u postupku ostvaruje kroz institut oštećenog. Zato je potrebno u zakone ostalih država kojima se reguliše krivični postupak uvesti striktna pravila kojima bi se na sistematičan način uredila obaveza obaveštavanja žrtve o pravima kojima raspolaže i to od prvog kontakta sa nadležnim organom, kao što su policija, tužilaštvo i sud.

Službe za žrtve predstavljaju ključni mehanizam za omogućavanje uživanja prava žrtava i pomoć žrtvama, te u svim državama obuhvaćenim istraživanjem podršku žrtvama pružaju organizacije civilnog društva i državne službe. Kada su u pitanju državne službe, mahom se radi o službama koje postoje pri pravosudnim organima, odnosno pri tužilaštvima i/ili sudovima i sigurnim kućama ili prihvatilištima pri ustanovama socijalne zaštite. Jedino u Makedoniji ne postoje službe za podršku žrtvama pri pravosudnim organima.

Državne službe pružaju veoma konkretne i fokusirane usluge, koje su često ograničene na usko definisane grupe korisnika i tokom ograničenog vremenskog perioda. One najčešće pružaju podršku žrtvama kao oštećenima i svedocima u krivičnom postupku, dakle, samo licima koja dolaze u kontakt sa pravosudnim organima i to tokom trajanja krivičnog postupka, i usluge smeštaja za žene i decu žrtve nasilja, kada su u pitanju sigurne kuće ili prihvatilišta pri ustanovama socijalne zaštite.

Organizacije civilnog društva pružaju širi krug specijalizovanih usluga za konkretne ugrožene grupe žrtava i koriste inkluzivniji pristup, što

¹ Hrvatska je kao članica EU imala i najčvršću obavezu da to učini, posebno tokom procesa pristupanja.

omogućava da žrtve dobiju veći broj potrebnih usluga na jednom mestu. Takođe, organizacije civilnog društva češće pružaju usluge van svojih prostorija, imaju mobilne timove i rade van radnog vremena, što je važno za dostupnost usluga podrške i zadovoljavanje potreba žrtava. Važno je da se u svim državama obuhvaćenim istraživanjem, uključujući Srbiju, finansiranje, standardi i politike postupanja prema žrtvama podjednako razvijaju u oba sektora.

Mali je broj opštih službi za podršku žrtvama u posmatranim državama.

U ovu kategoriju pretežno ulaze službe za podršku žrtvama i svedocima pri sudovima i/ili tužilaštvima, čije su usluge ograničene. Primer dobre prakse obezbeđivanja informacija i upućivanja svih žrtava na relevantne službe za žrtve je uspostavljanje nacionalne besplatne linije za žrtve u Hrvatskoj. Mali je broj specijalizovanih službi za podršku deci kao žrtvama.

Podrška je pretežno dostupna pojedinim grupama žrtava, posebno žrtvama nasilja, i to: nasilja u porodici, seksualnog nasilja, trgovine ljudima, ratnih zločina i zločina iz mržnje. Ovi nalazi, ukupno gledano, odražavaju proces razvoja službi za žrtve u zemljama obuhvaćenim istraživanjem.

Zato je neophodno nastaviti rad na jačanju postojećih i osnivanju novih opštih službi za žrtve van pravosudnog sistema, kako bi usluge podrške bile jednako dostupne žrtvama svih oblika kriminaliteta i nezavisno od učešća u krivičnom postupku.

Podrška se žrtvama najčešće pruža lokalno: u regionu ili mestu u kome se organizacija nalazi. Geografska dostupnost usluga podrške žrtvama u Hrvatskoj i Bosni i Hercegovini bolja je u poređenju sa Srbijom.

U izgradnji nacionalnog sistema podrške kao primer dobre prakse može da posluži hrvatski model: kroz formiranje partnerske mreže organizacija civilnog društva u 13 županija u Hrvatskoj, uz postojanje mreže službi za žrtve i svedoke pri sudovima, stvorena je mreža službi koja omogućava jednak pristup uslugama podrške za sve žrtve. Međutim, čak i u Hrvatskoj pitanje saradnje i koordinacije usluga koje pružaju organizacije civilnog društva, s jedne, i državne službe, sa druge strane, predstavlja izazov.

Elektronski i štampani mediji i internet su važni kanali za informisanje žrtava o postojećim uslugama podrške. Medije je potrebno još više koristiti za informisanje građana o postojećim službama, pravima žrtava i dostupnim uslugama.

Primer dobre prakse korišćenja interneta za informisanje žrtava o dostupnim uslugama podrške je *Interaktivna mapa službi za žrtve u Srbiji*, <https://victimservices.eu>.

Upućivanje žrtava na službe za žrtve nije sistemski rešeno u Srbiji i Makedoniji, dok je u Hrvatskoj i Bosni i Hercegovini to ključni način infor-

misanja žrtava o uslugama podrške. Žrtve se upućuju na usluge podrške od strane policije, tužilaštva, suda i organizacija civilnog društva. Potrebno je raditi na razvijanju mehanizma upućivanja između svih institucija i organizacija koje su uključene u pružanje podrške žrtvama.

Službe za žrtve u posmatranim državama nude žrtvama minimum podrške koji je predviđen odredbama Direktive EU o pravima žrtava. Najčešći vidovi pomoći žrtvama su: pružanje informacija, emocionalna podrška i upućivanje na druge relevantne službe. Međutim, podaci su pokazali da žrtve ne dobijaju uvek kompletne informacije o svojim pravima i dostupnoj podršci.

Žrtvama se podrška uglavnom pruža putem neposrednog kontakta i razgovora i putem telefona, ali pružanje podrške putem elektronske pošte, interneta i korišćenjem socijalnih mreža dobija sve više na značaju. Važno je korišćenje i novih načina komunikacije sa žrtvama kao što su online chat, društvene mreže, moderne platforme za komunikaciju – Skype, Viber, Whatsapp.

Podršku žrtvama pružaju zaposleni i volonteri. U Hrvatskoj je angažovanje volontera na pružanju podrške žrtvama značajno i daleko šire nego u ostalim posmatranim zemljama. Pored toga što se volonteri angažuju u organizacijama civilnog društva, u Hrvatskoj se angažuju na pružanju podrške žrtvama i u službama za žrtve i svedoke pri sudovima, što se može oceniti kao primer dobre prakse i poslužiti kao primer drugim posmatranim državama. Angažovanje volontera u službama pri pravosudnim organima omogućilo bi da veći broj žrtava i svedoka dobije informacije i podršku.

U Srbiji obuku za rad sa žrtvama ne prolaze svi zaposleni i volonteri koji rade na pružanju podrške žrtvama u organizacijama obuhvaćenim istraživanjem. Situacija je daleko bolja u Bosni i Hercegovini i Hrvatskoj, gde su gotovo svi zaposleni koji rade u organizacijama obuhvaćenim istraživanjem prošli obuku za rad sa žrtvama. Obuku za rad sa žrtvama su u ove dve zemlje prošli svi ili gotovo svi volonteri u organizacijama obuhvaćenim istraživanjem. Potrebno je raditi na stalnom jačanju kapaciteta pružalaca usluga podrške za žrtve, jer se samo kroz sistemsko i kontinuirano obučavanje zaposlenih i volontera, kako je predviđeno članom 25 Direktive EU o pravima žrtava, može osigurati da se poštuju prava žrtava, da one dobiju adekvatnu pomoć i podršku i da budu zaštićene od sekundarne viktimizacije.

Nestabilnost finansiranja usluga podrške žrtvama postoji u svim posmatranim državama. To posebno dolazi do izražaja kada se radi o organizacijama civilnog društva, koje se mahom finansiraju kroz projektne aktivnosti. Nestabilno finansiranje negativno utiče na održivost službi,

kontinuitet njihovog rada i nivo usluga koje se pružaju žrtvama na godišnjem nivou u svim državama obuhvaćenim analizom, pa je zato neophodno obezbediti stabilno i dugoročno finansiranje usluga podrške žrtvama. Finansiranje usluga podrške od strane države je ključno za obezbeđivanje jednakog pristupa službama za sve žrtve na celoj teritoriji države. S tim u vezi, neophodno je u svim državama obuhvaćenim istraživanjem prethodno sprovesti analizu fiskalnog uticaja, tj. procene kolika je potreba za ovom vrstom podrške od strane države i kolika sredstva je potrebno obezbediti kako bi se osigurala adekvatna podrška žrtvama.

Podeljenost usluga koje pružaju organizacije civilnog društva i državne službe zahteva uspostavljanje saradnje pružalaca podrške i koordinaciju postojećih usluga. Umrežavanje i saradnja državnih službi i organizacija civilnog društva jedan je od optimalnih modela/strategija uspostavljanja nacionalnog sistema podrške žrtvama. Takav pristup omogućava kombinovanje podrške žrtvama u okviru i izvan krivičnog sistema, pružanje usluga za sve žrtve i specijalizovanih vidova podrške, upućivanje među organizacijama i institucijama koje su uključene u pružanje podrške. Međutim, takav pristup zahteva precizno regulisanje modela koordinacije usluga pružalaca podrške žrtvama na nacionalnom nivou.



EXECUTIVE SUMMARY

This report examines organization and functioning of victim support in the selected Balkan countries: Serbia, Croatia, Bosnia and Herzegovina, Montenegro and Macedonia. Selected countries share the same legal heritage, their justice systems are similar and they experience similar challenges in establishing victim support. Experience of Croatia, as the last state to join the European Union (EU) (2013), is relevant for other countries in the Balkan region, which are in the process of negotiations on the accession to the EU (Serbia and Montenegro), have the status of a candidate country (Macedonia) or are potential EU candidate country (Bosnia and Herzegovina), and are therefore obliged or committed to harmonize their legislation, policy and practice with the EU *acquis* in order to ensure that victims of crime receive necessary information, support and protection.

The report is prepared by triangulation of data collected in two ways: by qualitative analysis of the normative framework and analytic reports on victim support systems in the selected countries and a survey, which consulted 127 victim support services in the observed countries.

The EU Directive on establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime (Victims' Rights Directive) served as a framework for the comparative analysis. The focus was on the following aspects: defining the term 'victim' in the criminal legislation, defining victims' rights in the criminal legislation, victim's right to receive information, and victim's right to access confidential victim support services free of charge, before, during and for an appropriate time after criminal proceedings.

Except in Croatia and Macedonia, the term victim is not defined in the criminal procedure codes of other observed countries. In Croatia, and partly in Macedonia, the victim is a separate procedural subject. In all countries encompassed by the analysis victim's participation in the criminal procedure is linked to the institution of the injured party. Introducing the term 'victim' and making a clear distinction from the notion 'injured party' enables victims to be recognized as separate process entities. This is important for respecting rights and protection that should be equally granted to each victim, regardless of his/her subsequent participation in the criminal proceedings in the capacity of an injured party.

In defining victim's rights, Croatia has gone far away, due to the transposition of the Victims' Rights Directive into its national legislation.²

This should be followed by other countries in the region as well. In this respect, it is necessary to clearly define the rights that the victim can exercise in the criminal proceedings in the capacity of an injured party, and the rights that should be granted to all victims irrespective of their participation in the criminal proceedings.

Right to receive information from the first contact with a competent authority is crucial for enabling victims to access other rights; nevertheless, this right is not recognized in all assessed countries.

The obligation to provide victims information is foreseen in the criminal legislation of Croatia and Macedonia, which is a direct consequence of recognizing the victim as a separate entity within the criminal procedure code. In other countries, obligation to notify victim of his/her rights refers only to procedural rights when a victim participates in the criminal procedure in his/her capacity of an injured party. It is therefore necessary to introduce strict rules that would systematically regulate the obligation to notify the victim on his/her rights from the first contact with the competent authority, including the police, the prosecution and the court.

Victim support services are recognized as key mechanisms for enabling victims to access their rights and assistance and in all observed countries support is provided by civil society organizations and the state services. As for the state services, they mainly refer to victim and witness support services within the prosecutor's offices and/or courts, and safe houses or shelters in the social welfare institutions. Only in Macedonia there are no victim and witness support services within the judiciary.

State services provide very specific and focused services, which are limited to very narrowly determined users and for a very limited period of time: support to victims in their capacity of injured parties and/or witnesses during criminal proceedings, and providing safe accommodation to women and child victims of violence.

Civil society organizations provide a wider range of services which are often specialized and targeted to specific vulnerable groups, but they still have more inclusive approach, which enables victims to get more forms of assistance at one place. Additionally, civil society organizations often provide services outside of their premises, they have mobile teams

² As a Member State, Croatia had the strongest obligation to harmonize its legislation with the European laws, particularly during the process of accession.

and work after the working hours, which is relevant for accessibility of support and meeting victims' needs in a proper way.

Both civil society organizations and state services play an important role in delivering victim support in all observed countries. Therefore, it is necessary that finances, standards and policies of victim support are equally developed in both sectors.

There are few general victim support services in the selected countries. This category mainly refers to victim and witness support services in the courts and/or prosecutors' offices, whose services are limited. An example of good practice of offering information and referral of all victims to victim support services is the establishment of the national free line for victims in Croatia. The analysis also revealed that there is a small number of specialized support services for child victims in all observed countries.

Support is mainly available to specific type of victims, in particular to victims of violence: domestic violence, sexual violence, trafficking in human beings, war crimes and hate crimes. These findings reflect the process of development of victim support that followed the same trend in all assessed countries. Therefore, it is necessary to further advocate for strengthening of existing and establishment of new general victim support services outside the criminal justice system, so that victim support could be equally available to victims of all forms of crime and irrespective of their participation in the criminal proceedings.

Victim support is most often provided locally: in the region or place where the organization is located. Geographical access to victim support services in Croatia and Bosnia and Herzegovina is better compared to Serbia. A Croatian model can be used as an example of a good practice in establishing a national victim support system: through establishment of a partner network of civil society organizations in 13 counties, with the existence of a network of victim and witness services in the courts, a network of services has been created that provides equal access to support for all victims. Nevertheless, even in Croatia cooperation and coordination of services provided by the state, on one hand, and civil society organizations, on the other, remain rather challenging.

Electronic and printed media and the Internet are important outreach tools for informing victims of existing victim support services in all observed countries. The media needs to be further used to inform citizens about victims' rights and available services and a range of methods should be employed. An example of good practice of using the Internet is

the *Interactive online map of victim support services in Serbia* <https://victim-services.eu>.

Referral of victims to victim support services is not systematically regulated in Serbia and Macedonia, while in Croatia and Bosnia and Herzegovina it is a key way of informing victims about available victim support. Victims are referred to victim support by the police, prosecutors, courts and civil society organizations. It is therefore necessary to develop a referral mechanism between all institutions and organizations involved in victim support in other observed countries, including Serbia.

Victim support services in selected countries offer minimum support to victims as foreseen in the Victims' Rights Directive. The most frequent forms of assistance and support provided are: information, emotional support, and referral to other relevant service providers. However, the data also revealed that victims do not always receive complete information about their rights and available services.

Assistance and support are mainly offered through face to face contact and over the telephone, but using e-mails, internet and social media is gaining more attention. Thus, it is important to use new forms of communication with victims, as well, such as online chat, social media, modern platforms for communication – Skype, Viber, Whatsapp.

Victim support is provided by paid staff and volunteers. Volunteering in victim support is more spread in Croatia than in other observed countries: apart from involving volunteers in victim support in civil society organizations, they are also involved in victim support in victim and witness services in the courts. This is an example of a good practice and may be used as a model in other countries as well. This could contribute to the increase of the number of victims and witnesses who could receive assistance and support.

The analysis revealed that not all the paid staff and volunteers who provide victim support in Serbia passed the training for working with victims. Situation is much better in Bosnia and Herzegovina and Croatia, where almost all paid staff in organizations covered by the survey have undergone training for working with victims. In these two countries, all or almost all volunteers passed the training for working with victims, too. As foreseen in Article 25 of the Victims' Rights Directive, both basic and specialist trainings, as well as entry and ongoing trainings should be provided to all paid staff and volunteers working with victims. This could ensure that the rights of victims are respected, that victims receive adequate assistance and support and are protected from secondary victimization.

There is an instability in funding victim support services in all selected countries. This is especially evident when it comes to civil society organizations, which are largely dependant on project funding. This negatively impacts sustainability of services, continuity of their work and the level of services provided to victims on an annual basis. Therefore, it is necessary to ensure stable funding for victim support. The state should have a crucial role in developing necessary funding mechanisms in order to ensure equal access to services for all victims. In this regard, it is necessary to previously conduct a financial impact analysis in all countries encompassed by the research in order to estimate the need for this type of support by the state and the amount of resources needed to ensure adequate support for all victims.

To ensure better utilization of resources it is important to establish cooperation between state and non-state service providers and coordination of services offered. Networking and cooperation between state services and civil society organizations is one of the optimal models/strategies for establishing a national victim support system. Such an approach allows combining victim support within and outside the criminal justice system, providing general victim support and specialized services, and referrals among organizations and institutions involved in victim support. Such an approach requires a precise regulation of the model of coordination of victim support services at the national level.



UVOD

Razvijanje institucionalnog okvira podrške žrtvama kroz uspostavljanje nacionalnog sistema službi za žrtve trebalo bi da osigura sledeće: da žrtve kriminaliteta budu prepoznate i priznate, da se prema njima odnosi na jednak način, bez diskriminacije, s uvažavanjem i poštovanjem, da imaju pristup pravdi, da budu zaštićene od sekundarne viktimizacije, reviktimizacije, zastrašivanja i odmazde, kao i da im se obezbedi jednak pristup uslugama pomoći i podrške.

Direktiva o uspostavljanju minimalnih standarda o pravima, podršci i zaštiti žrtava kriminaliteta 2012/29/EU (u daljem tekstu: **Direktiva EU o pravima žrtava**), predstavlja sveobuhvatan pravni instrument koji uređuje prava žrtava kriminaliteta i predviđa niz obaveza za države članice Evropske unije (EU). Države u procesu pristupanja EU takođe su u obavezi da usklade svoje zakonodavstvo sa pravnim tekovinama Evropske unije kako bi se osiguralo da žrtve kriminaliteta dobiju potrebne informacije, podršku i zaštitu.

Komparativna analiza podrške žrtvama u izabranim državama Balkana pripremljena je u cilju utvrđivanja dobrih praksi i izazova sa kojima se susreću vlasti u Srbiji, Hrvatskoj, Bosni i Hercegovini, Crnoj Gori i Makedoniji u procesu uspostavljanja sveobuhvatnog sistema podrške. Izabrane su države koje dele isto pravno nasleđe, jer su bile u sastavu Socijalističke Federativne Republike Jugoslavije, imaju sličan sistem pravosuđa i dele slična iskustva vezana za razvoj podrške žrtvama. Posebno su značajna iskustva Hrvatske, kao poslednje države koja je pristupila EU (2013), u procesu harmonizacije zakonodavstva, politika i prakse sa pravnim tekovinama EU, koja mogu da budu od koristi za druge posmatrane države.³

Izveštaj je pripremljen triangulacijom podataka prikupljenih kvalitativnom analizom normativnog okvira i analitičkih dokumenata o sistemu podrške žrtvama u izabranim državama⁴ i putem ankete. Kvalitativ-

3 Iskustva Hrvatske u procesu harmonizacije zakonodavstva, politika i prakse sa pravnim tekovinama EU značajna su za Srbiju i Crnu Goru, koje su u procesu pregovaranja o pristupanja EU, Makedoniju, koja ima status zemlje kandidata i Bosnu i Hercegovinu, koja je potencijalni kandidat za pristupanje EU.

4 Pored normativnog okvira, kvalitativnom analizom su obuhvaćeni: naučni radovi, izveštaji organizacija civilnog društva, državnih organa i institucija, informacije dostupne na internetu.

na analiza imala je dvostruki cilj: dolaženje do podataka o zakonodavnom i institucionalnom okviru za pružanje podrške žrtvama u posmatranim zemljama i identifikovanje potencijalnih ispitanika, odnosno, službi za žrtve koje su uključene u empirijsko istraživanje primenom ankete. Za prikupljanje podataka putem ankete korišćen je upitnik,⁵ koji su popunjavale same organizacije u izabranim državama.⁶ Urađena je kvalitativna analiza prikupljenog materijala, a podaci dobijeni putem ankete su obrađeni deskriptivnom statistikom.

Zaključci istraživanja predstavljaju osnov za unapređenje prava žrtava i izgradnju nacionalnog sistema podrške žrtvama u Srbiji, imajući pri tome u vidu iskustva i primere dobre prakse iz država u okruženju.

-
- 5 Na početku upitnika bile su date osnovne informacije o istraživanju, njegovom predmetu i cilju. Upitnik je sadržao sledeće grupe pitanja: 1) Opšte informacije o organizaciji/instituciji; 2) Pomoć i podrška žrtvama; 3) Evidencija/dokumentacija o žrtvama; 4) Ljudski resursi i način finansiranja; 5) Saradnja i koordinacija rada službi za žrtve; 5) Ostalo (u ovom delu su ispitanici mogli da navedu druge službe za žrtve koje bi trebalo obuhvatiti istraživanjem, da daju dodatne komentare i sugestije).
- 6 Istraživanje je sprovedeno 2017. (Srbija) i 2018. godine (Hrvatska, Bosna i Hercegovina, Crna Gora i Makedonija). Poziv za učešće u istraživanju poslat je na 348 adresa, i to: na 141 adresu u Srbiji, 75 u Hrvatskoj, 71 u Bosni i Hercegovini, 37 u Crnoj Gori i 24 u Makedoniji. Ukupno je dobijeno 127 (36,5%) popunjenih upitnika. U Srbiji je popunjen upitnik dobijen od 78 (55,3%) službi, u Hrvatskoj od 19 (25,3%), u Bosni i Hercegovini od 22 (31%), u Crnoj Gori od pet (13,5%) i u Makedoniji od tri (12,5%) službe. Više o istraživanju koje je sprovedeno u Srbiji videti u: Multi-Donor Trust Fund for Justice Sector Support in Serbia, World Bank, Victim Support Europe (2017) *Overview of existing victim support services in Serbia*, https://victimsupport.eu/activeapp/wp-content/files_mf/1506075470M-DTF_Mappingreport.pdf.

ZAKONODAVNI OKVIR PODRŠKE ŽRTVAMA

Države članice EU, kao i one koje su u procesu pristupanja ili imaju intenciju da pristupe EU dužne su da svoj zakonodavni okvir usklade sa standardima zaštite prava i interesa žrtava koje predviđa Direktiva EU o pravima žrtava i sistematski rade na implementaciji predviđenih standarda u praksi. Kao dokument koji nastoji da postavi žrtvu u centar krivičnog sistema i na sistematski način uredi njen pravni položaj, Direktiva EU o pravima žrtava uzeta je kao polazni okvir za komparativnu analizu sistema podrške žrtvama u izabranim zemljama Balkana.

Polazni okvir za analizu zakonodavnog okvira podrške žrtvama čine odredbe Direktive EU o pravima žrtava koje se odnose na tri ključna pitanja: definisanje pojma „žrtva“ u krivičnom zakonodavstvu, definisanje prava žrtve u krivičnom zakonodavstvu i pravo žrtve na informisanje o svojim pravima i dostupnim oblicima pomoći, podrške i zaštite, kao preduslovu za ostvarivanje ostalih prava.

Definisanje pojma „žrtva“

Direktiva EU o pravima žrtava definiše žrtvu kao osobu koja je pretrpela povredu, uključujući fizičku, psihičku ili emotivnu povredu, ili materijalnu štetu koja je direktno prouzrokovana krivičnim delom. Prema odredbama Direktive, žrtve su i članovi porodice lica čija je smrt posledica izvršenog krivičnog dela i koja su, usled smrti tog lica, pretrpela štetu. Dakle, Direktiva prepoznaje kako direktne, tako i indirektne žrtve kriminaliteta.

Komparativna analiza je pokazala da pozitivna krivična zakonodavstva svih država obuhvaćenih istraživanjem poznaju termin oštećeni, koji u osnovi odgovara široj definiciji pojma žrtva sadržanoj u Direktivi EU o pravima žrtava. Pored termina oštećeni, krivična zakonodavstva Hrvatske, Makedonije i Crne Gore poznaju i pojam „žrtva“. Pri tome, u Hrvatskoj i Makedoniji je ovaj pojam definisan u krivičnom procesnom zakonodavstvu, dok je u Crnoj Gori pojam „žrtva“ definisan u krivičnom materijalnom, ali ne i u procesnom zakonodavstvu. Sa druge strane, pozitivna krivična procesna zakonodavstva Srbije i Bosne i Hercegovine ne definišu pojam „žrtva“, već samo pojam „oštećeni“.

Pojam „žrtva“ je uveden u hrvatsko krivično procesno zakonodavstvo 2008. godine, da bi kasnijim izmenama i dopunama Zakona o kaznenom postupku Republike Hrvatske⁷ sam pojam bio jasnije definisan, a krug procesnih i vanprocesnih prava žrtve proširen. Analiza hrvatskog krivičnog procesnog zakonodavstva pokazuje da su u pojam žrtve, pored direktne, uključene i indirektne žrtve, pa je definicija potpuno u skladu sa Direktivom EU o pravima žrtava. Za razliku od hrvatskog zakonodavstva, u Makedoniji i Crnoj Gori se pod pojam žrtve podvode samo direktne žrtve, što nije u potpunosti u skladu sa Direktivom. Pojam direktne žrtve je u Makedoniji⁸ i Crnoj Gori definisan na gotovo identičan način kao u Hrvatskoj.

Analiza krivičnog zakonodavstva Srbije je pokazala da se termin žrtva upotrebljava na nekoliko mesta u Krivičnom zakoniku Republike Srbije,⁹ iako se sam pojam ne definiše u tom propisu. Zakonodavac ne koristi istovremeno termin oštećeni, što upućuje na nedovoljnu usklađenost propisa i može da dovede do sužavanja zaštite interesa oštećenih u pojedinim slučajevima, koju oni svakako treba da uživaju.¹⁰

U Hrvatskoj, i delom u Makedoniji, žrtva je poseban procesnopravni subjekt, koji ima određena procesna i vanprocesna prava, dok u Srbiji, Bosni i Hercegovini i Crnoj Gori ona nije poseban procesni subjekt. Uvođenjem pojma „žrtva“ i njegovim jasnim razgraničenjem od pojma oštećeni

7 Žrtva je fizičko lice koje je usled krivičnog dela pretrpelo fizičke i duševne posledice, imovinsku štetu ili grubu povredu osnovnih prava i sloboda. Žrtvom krivičnog dela smatraju se i bračni i vanbračni drug, životni partner ili neformalni životni partner i potomak, a ako njih nema, onda predak, brat i sestra osobe čija je smrt direktno prouzrokovana krivičnim delom, kao i osoba koju je ona na osnovu zakona bila dužna da izdržava (član 202, tačka 11 Zakona o kaznenom postupku, Narodne novine Republike Hrvatske, br. 152/08, 76/09, 80/11, 121/1, 91/12, 143/12, 56/13, 145/13, 152/14, 70/17).

8 Žrtva je lice koje je usled izvršenog dela pretrpelo štetu, uključujući fizičke povrede i duševne patnje, emotivno stradanje, materijali gubitak ili druge povrede ili ugrožavanje osnovnih sloboda i prava. Ova definicija sadržana je u članu 122, tačka 22 Krivičnog zakonika Republike Makedonije (Кривичен законик, Службен весник на Република Македонија, бр. 80/99, 4/2002, 43/2003, 19/2004, 81/2005, 60/06, 73/06, 7/08, 139/08, 114/09, 51/11, 135/11, 185/11, 142/12, 166/12, 55/13, 82/13, 14/14, 27/14, 28/14, 115/14, 132/14) i u članu 21, tačka 4 Zakonika o krivičnom postupku (Закон за кривичната постапка, Службен весник на Република Македонија, бр. 150/2010).

9 Krivični zakonik, Službeni list Republike Srbije, br. 85/2005, 88/2005, 107/2005, 72/2009, 111/2009, 121/2012, 104/2013, 108/2014, 94/2016.

10 Škulić, M. (2015) Normativna analiza: Položaj žrtve krivičnog dela/oštećenog krivičnim delom u krivičnopravnom sistemu Srbije – aktuelno stanje, potrebne i moguće promene, Beograd: OEBS (neobjavljeno).

omogućava se da žrtva bude prepoznata kao poseban procesni subjekt, odnosno, omogućava se priznavanje statusa žrtve osobi koja trpi posledice krivičnog dela nezavisno od toga da li je krivično delo prijavljeno i nezavisno od krivičnog postupka.¹¹

Kada je u pitanju učešće žrtve u krivičnom postupku, u svim posmatranim zemljama se ono vezuje za institut oštećenog.¹² Drugim rečima, žrtva u svim posmatranim krivičnim sistemima svoju ulogu u krivičnom postupku ostvaruje isključivo kroz institut oštećenog.

Sledeći primer Hrvatske, trebalo bi u odgovarajućim odredbama važeh propisa kojima se reguliše krivični postupak u Srbiji, Bosni i Hercegovini, Makedoniji i Crnoj Gori dodatno precizirati kada se radi o oštećenom koji je u isto vreme i direktna žrtva, odnosno pasivni subjekt krivičnog dela. To se čini posebno važnim u pogledu definisanja prava i zaštite koju bi trebalo garantovati svakoj žrtvi, bez obzira da li će učestvovati dalje u postupku u svojstvu oštećenog ili ne, te na taj način ostvariti svoju procesnu zaštitu.

Definisanje osnovnih prava žrtve

U pogledu definisanja osnovnih prava žrtve, kao primer dobre prakse mogu da se navedu Hrvatska i Makedonija, koje prepoznaju žrtvu kao poseban procesni subjekt. U krivičnom procesnom zakonodavstvu ostalih država obuhvaćenih istraživanjem predviđena su prava koja imaju oštećena lica, ali ne i prava koja bi uživale žrtve nevezano od učešća u krivičnom postupku u svojstvu oštećenih jer u njima žrtva nije poseban procesni subjekt.

U Zakonu o kaznenom postupku Republike Hrvatske definisana su prava žrtve u skladu sa odredbama Direktive EU o pravima žrtava. Hrvat-

11 Šeničnjak, A. (2018) Razvoj prava žrtava u Republici Hrvatskoj, u: M. Čalić-Jelić (ur.) *Položaj i prava žrtava kaznenih djela u Republici Hrvatskoj*. Zagreb: Documenta – Centar za suočavanje s prošlošću, Centar za mir, nenasilje i ljudska prava, Bijeli krug Hrvatske, Udruga za podršku žrtvama i svjedocima, str. 13-18.

12 Burić, Z., Lučić, B. (2016) *Pravni i institucionalni aspekti položaja žrtve kaznenog djela u RH – izvještaj*. Projekt „Ciljana i rana procjena potreba i podrška žrtvama kaznenih djela“, Hrvatski pravni centar u partnerstvu s Ministarstvom pravosuđa RH i Uredom za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade RH. Dostupno na <http://www.hpc.hr/wp-content/uploads/2017/12/TEVNAS-1PravniinstitucionalniaspektipolozajazrtvekaznenihdjelaRH.pdf>, stranici pristupljeno 18.1.2018.; Burić, Z. (2011) Položaj žrtve u hrvatskom i makedonskom kaznenom procesnom pravu kroz prizmu Okvirne odluke o položaju žrtava u kaznenom postupku, *Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu*, vol. 61, br. 2: str: 491-517.

ski zakonodavac poznaje nekoliko kategorija žrtava, koje, u jednom delu, imaju različita prava: sve žrtve krivičnih dela, žrtve krivičnih dela za koja je propisana kazna zatvora od pet ili više godina koje trpe teža psihofizička oštećenja ili teže posledice krivičnog dela, žrtve krivičnih dela s elementima nasilja koja su izvršena s umišljajem, deca kao žrtve krivičnih dela, žrtve seksualnih delikata i žrtve trgovine ljudima.¹³ Svim žrtvama krivičnih dela garantuju se opšta prava. Posebno osetljivim kategorijama žrtava se, pored opštih, garantuju dodatna prava usmerena na njihovu zaštitu od reviktimizacije i sekundarne viktimizacije.

Zakonikom o kaznenom postupku Hrvatske predviđeno je da žrtve svih krivičnih dela imaju pravo na pristup službama za podršku žrtvama, na efikasnu psihološku i drugu podršku tela, organizacija ili ustanova za podršku žrtvama, da učestvuju u krivičnom postupku kao oštećeni i da budu obavestene o odbacivanju krivične prijave od strane javnog tužioca ili obustavljanju postupka kako bi mogle da preduzmu krivično gonjenje, potom, pravo na zaštitu od odmazde i zastrašivanja, na zaštitu dostojanstva tokom postupka, da budu informisane o ukidanju pritvora ili puštanju učinioca iz zatvora, da budu informisane o svojim pravima i slično. Predviđanjem prava koja imaju sve žrtve, uz predviđanje posebnih prava kada se radi o posebno osetljivim kategorijama žrtava, Hrvatska je u potpunosti prenela odredbe Direktive EU o pravima žrtava u svoje nacionalno krivično zakonodavstvo. Ovaj primer bi trebalo da slede i ostale države obuhvaćene analizom.

Položaj i prava žrtve krivičnog dela su na sličan način regulisani u Zakonu o krivičnom postupku Makedonije, ali je krug prava koja se garantuju žrtvama uži nego u Hrvatskoj. Tako je predviđeno da žrtva ima pravo da učestvuje u krivičnom postupku kao oštećeni, da se prema njoj organ postupka i učesnici u postupku odnose s posebnom pažnjom i uvažavanjem, kao i da ima pravo na delotvornu psihološku i drugu stručnu pomoć i podršku od strane organa, ustanova i organizacija za pomoć žrtvama krivičnih dela. Takođe, slično kao u Hrvatskoj, i makedonski zakonodavac poznaje kategoriju posebno osetljivih žrtava koje uživaju i neka dodatna prava usmerena na njihovu procesnu i vanprocesnu zaštitu.

13 Hamer Vidmar, N. (2016) Prava žrtve prema Zakonu o kaznenom postupku Republike Hrvatske – potrebe žrtve i iskustva u praksi iz perspektive odjela za podršku žrtvama i svjedocima, *Temida*, br. 1, str. 83-108.

Obaveza informisanja žrtve o njenim pravima

Pravo žrtve na informacije je ključno za ostvarivanje ostalih prava. Direktiva EU o pravima žrtava predviđa da su nadležni državni organi, institucije i organizacije obavezni da prilikom prvog kontakta žrtvu informišu o dostupnim oblicima pomoći i podrške, o njenim pravima vezanim za krivični ili drugi sudski postupak, o pravu na prevodioca ili tumača, naknadi štete, dostupnosti pravne pomoći, postojećim restorativnim programima, mogućnostima podnošenja žalbe ukoliko se prava žrtve ne poštuju, o nekim posebnim merama zaštite ukoliko lice postane žrtvom u drugoj državi članici Evropske unije, troškovima sudskog postupka i slično. Važno je da žrtva dobije i kontakt podatke osobe koja joj može pružiti informacije o daljem postupanju. Vrsta i obim informacija koje se prilikom prvog kontakta daju žrtvi mogu da zavise od specifičnih potreba žrtve, njene lične situacije i vrste i težine izvršenog dela. Direktiva insistira na proaktivnom pristupu, ali koji treba da bude u skladu sa procenjenim potrebama žrtve. Drugim rečima, Direktiva insistira na individualizaciji pristupa žrtvama u pogledu davanja informacija.

Polazeći od odredbi Direktive, kao primer dobre prakse regulisanja obaveze pružanja žrtvama informacija pozitivnim propisima mogu da se navedu Hrvatska i Makedonija. U Zakoniku o kaznenom postupku Republike Hrvatske propisana je obaveza informisanja žrtve o njenim pravima. Predviđeno je da sud, državno tužilaštvo, istražitelj i policija imaju obavezu da prilikom preduzimanja prve radnje u kojoj žrtva učestvuje, žrtvu informišu na njoj razumljiv način o pravu na pristup službama za podršku žrtvama, pravu na efikasnu psihološku i drugu podršku tela, organizacija ili ustanova za podršku žrtvama i pravu na zaštitu od odmazde i zastrašivanja, kao i o pravima koja žrtva ima ukoliko se u postupku pojavljuje u svojstvu oštećenog. Ova obaveza je detaljnije razrađena u odgovarajućim podzakonskim aktima:

Sudskim poslovníkom¹⁴ je predviđeno da sudski poziv sadrži informaciju o postojanju odeljenja za podršku žrtvama i svedocima pri sudu, s kratkim opisom poslova koje odeljenje za žrtve i svedoke obavlja i podacima za kontakt.

¹⁴ Sudski poslovnik, Narodne novine Republike Hrvatske, br. 37/14, 49/14, 08/15, 35/15, 123/15 i 45/16.

U Poslovniku državnog odvjetništva¹⁵ predviđeno je da su državna tužilaštva u Hrvatskoj obavezna da informišu žrtve o odeljenjima za podršku žrtvama i svedocima pri sudovima, kao i da ih upute na Nacionalni pozivni centar za žrtve krivičnih dela i prekršaja (besplatan telefonski broj).

Policija je, shodno Pravilniku o načinu postupanja policijskih službenika,¹⁶ dužna da žrtvu informiše usmeno o njenim pravima, a potom da joj u pisanoj formi da informacije o njenim pravima i podatke o dostupnim službama za žrtve: odeljenjima za podršku žrtvama i svedocima pri sudovima, Nacionalnom pozivnom centru za žrtve krivičnih dela i prekršaja, telima državne uprave, ustanovama socijalne zaštite i organizacijama civilnog društva koje na području konkretne policijske uprave rade na pružanju podrške žrtvama kriminaliteta.

Prema odredbama Zakonika o krivičnom postupku Makedonije, policija, javni tužilac i sud su dužni da žrtvu informišu o njenim pravima, uključujući prava koja se garantuju posebno osetljivim kategorijama žrtava.

U Srbiji, kao i u ostalim posmatranim državama, zakonom kojim se reguliše krivični postupak predviđa se obaveza informisanja žrtve o procesnim pravima ali samo u situaciji kada svoja prava u postupku ostvaruje kroz institut oštećenog. Zavisno od faze postupka, obavezu informisanja imaju tužilac ili sudija. Međutim, obaveza informisanja žrtve o njenim pravima od prvog kontakta sa nadležnim organom nije u potpunosti niti na dovoljno sistematičan način uređena. Tako se, na primer, u Zakoniku o krivičnom postupku Srbije¹⁷ ne predviđa pružanje informacija žrtvama na pristupačan način i razumljivim jezikom, pružanje informacija o pravima i postojećim uslugama već prilikom prvog kontakta i slično.

U Srbiji pozitivan korak predstavlja to da se žrtvama, kada se pojavljuju u krivičnom postupku u svojstvu oštećenih ili svedoka, uz poziv koji upućuje tužilaštvo ili sud, dostavlja i brošura sa relevantnim informacijama. U brošuri su sadržane informacije o pravima i obavezama oštećenog i svedoka i službama za informisanje i podršku koje postoje u okviru viših

15 Poslovnik državnog odvjetništva, Narodne novine Republike Hrvatske, br. 5/14, 123/15. Videti i: Burić, Z., Lučić, B. (2016) op. cit. str. 26; Hamer Vidmar, N. (2016) op. cit. str. 86.

16 Pravilnik o načinu postupanja policijskih službenika, Narodne novine Republike Hrvatske, br. 89/10.

17 Zakonik o krivičnom postupku, Službeni glasnik RS, br. 72/2011, 101/2011, 121/2012, 32/2013, 45/2013, 55/2014.

javnih tužilaštava i sudova, kojima žrtve mogu da se obrate za sve detaljnije informacije vezane za krivični postupak i podršku tokom postupka. Uz to, na nivou viših javnih tužilaštava žrtvama, odnosno oštećenima se dostavlja letak koji navodi njihova prava. Međutim, tu su dati izvodi iz zakonskih tekstova koji prosečnom građaninu ne znače mnogo jer ne pružaju potrebne informacije na razumljiv i svima pristupačan način. Takođe, ova praksa je tek u povoju, vezana je samo za viša tužilaštva i sudove, iako je vođenje postupaka za većinu krivičnih dela u nadležnosti osnovnih tužilaštava i sudova. Najzad, postupanje u praksi je različito, pa se brošure još uvek ne dostavljaju uvek i svim oštećenim licima, što sve skupa ostavlja prostora za dalje unapređenje obaveze informisanja žrtve o njenim pravima i dostupnim vidovima podrške.

Primer dobre zakonske regulative obaveze informisanja žrtve, koji bi trebalo da se iskoristi kada je u pitanju informisanje svih žrtava, sadržan je u Zakonu o sprečavanju nasilja u porodici¹⁸ u Srbiji. U členu 29 predviđeno je da su državni organi i ustanove koji postupaju u slučajevima nasilja u porodici i drugih krivičnih dela u kojima se obezbeđuje zaštita primenom ovog zakona, dužni da u prvom kontaktu sa žrtvom daju žrtvi potpuna obaveštenja o organima, pravnim licima i udruženjima koji joj pružaju zaštitu i podršku, na način i na jeziku koji žrtva nasilja razume.

Unapređenje zakonodavnog okvira

Sledeći odredbe Direktive EU o pravima žrtava, kao i primere dobre prakse iz regiona, posebno Hrvatske, trebalo bi u krivičnoprocesno zakonodavstvo Srbije, ali i Bosne i Hercegovine i Crne Gore, uneti termin žrtva, jasno ga definisati i razgraničiti od pojma oštećeni, te dosledno koristiti ove pojmove i u drugim zakonskim tekstovima.¹⁹ To se, kako pokazuje iskustvo Hrvatske, posebno važnim čini zbog poštovanja prava i zaštite koju bi trebalo jednako garantovati svakoj žrtvi, bez obzira da li će učestvovati dalje u postupku u svojstvu oštećenog ili ne.

¹⁸ Zakon o sprečavanju nasilja u porodici, Službeni glasnik RS, br. 94/2016.

¹⁹ Na primer, kada je u pitanju Srbija, u Krivičnom zakoniku (Službeni glasnik RS, br. 85/2005, 88/2005, 107/2005, 72/2009, 111/2009, 121/2012, 104/2013, 108/2014, 94/2016), Zakonu o maloletnim učiniocima krivičnih dela i krivičnopravnoj zaštiti maloletnih lica (Službeni glasnik RS, br. 85/2005), Zakonu o programu zaštite učesnika u krivičnom postupku i slično (Službeni glasnik RS, br. 85/2005).

Polazeći od odredaba Direktive EU o pravima žrtava i primera dobre prakse Hrvatske i delom Makedonije, trebalo bi i u ostalim državama obuhvaćenim analizom jasno definisati i osigurati minimum prava koja treba da ima svaka žrtva, kao i dodatna prava koja treba garantovati posebno osetljivim kategorijama žrtava s obzirom na vrstu krivičnog dela, pol, starost, odnos s učiniocem i slično. U tom smislu potrebno je jasno definisati prava koja žrtva može da ostvari u krivičnom postupku u svojstvu oštećenog, s jedne, i prava koja žrtvama treba garantovati nezavisno od učešća u krivičnom postupku, sa druge strane. Prilikom definisanja prava koja treba garantovati svim žrtvama, trebalo bi se rukovoditi minimumom standarda koje predviđa Direktiva EU o pravima žrtava, kao što je to, na primer, uradila Hrvatska.

Potrebno je u zakone kojima se reguliše krivični postupak u Srbiji, Bosni i Hercegovini i Crnoj Gori uvesti striktna pravila kojima bi se na sistematičan način uredila obaveza obaveštavanja žrtve o pravima kojima raspolaže, kao što je to uređeno u Hrvatskoj i Makedoniji. Pri tome, potrebno je urediti obavezu informisanja žrtve o pravima koja se garantuju svim žrtvama i o pravima koja žrtva ima ako učestvuje u krivičnom postupku u svojstvu oštećenog, i to od prvog kontakta sa nadležnim organom, kao što su policija, tužilaštvo i sud.

Pored obaveze usmenog informisanja žrtve o njenim pravima u krivičnom postupku i izvan njega, potrebno je osigurati da žrtve sve informacije o svojim pravima dobiju i u pisanoj formi. To bi moglo da bude, na primer, u formi obrasca ili brošure u kojoj bi jednostavnim, žrtvi razumljivim jezikom bile date sve relevantne informacije o njenim pravima, a čiji bi sadržaj trebalo urediti podzakonskim aktom.

Odgovarajućim zakonskim i podzakonskim aktima trebalo bi predvideti obavezu i drugih službi, u sistemu socijalne zaštite, zdravstvene zaštite, vaspitno-obrazovnim institucijama i slično, da prilikom prvog kontakta sa žrtvom pruže žrtvi informacije o njenim pravima i dostupnim uslugama podrške, usmeno i u pisanoj formi. To, pak, podrazumeva stalan rad na senzibilisanju i podizanju svesti zaposlenih i u ovim sistemima o pravima žrtava i dostupnim uslugama podrške.

INSTITUCIONALNI OKVIR PODRŠKE ŽRTVAMA

Službe za žrtve predstavljaju ključni mehanizam za omogućavanje uživanja prava žrtava i pomoć žrtvama u procesa oporavka. Razvijanje institucionalnog okvira podrške žrtvama kroz uspostavljanje nacionalnog sistema službi za žrtve je način da se osigura i unapredi jednak pristup pravdi za sve žrtve, odnosno, da se svim žrtvama omogući jednako uživanje prava na informacije i podršku, učešće u krivičnom postupku i zaštita od sekundarne viktimizacije, reviktimizacije, zastrašivanja i odmazde.

Prema odredbama Direktive EU o pravima žrtava, države treba da garantuju žrtvama jednak pristup službama za žrtve koje su poverljive, besplatne i koje pružaju žrtvama podršku pre, tokom i određeno vreme nakon krivičnog postupka. Žrtve treba da imaju pristup ovim službama bez obzira na to da li su formalno prijavile krivično delo i da li je došlo do krivičnog postupka, dakle, nezavisno od pravnog statusa konkretnog slučaja. Takođe, države su obavezne da osiguraju odgovarajuću geografsku distribuciju usluga podrške, odnosno, da usluge podrške budu jednako dostupne žrtvama u svim delovima zemlje.

Pristup službama za žrtve treba da se omogući i članovima porodice žrtve. Pri tome, pristup uslugama podrške za članove porodice, kao indirektno žrtve, treba da bude u skladu sa njihovim potrebama i stepenom povrede/štete koju trpe usled viktimizacije njima bliskog lica.

Prema odredbama Direktive EU o pravima žrtava, pored opštih službi za žrtve, žrtvama treba da budu dostupni i specijalizovani vidovi podrške. Specijalizovane usluge podrške mogu da se pružaju samostalno, odnosno, u okviru organizacija koje su specijalizovane za pružanje određenog vida podrške, ili da čini integralni deo opštih službi za žrtve.

Direktiva EU o pravima žrtava definiše minimum podrške koju službe za žrtve, opšte i specijalizovane, treba da pruže žrtvama: informacije o pravima žrtava, posebno informacije o ostvarivanju prava na naknadu štete, učešću u krivičnom postupku i pripremu za odlazak na sud, emocionalnu podršku i, ako je moguće, psihološku pomoć, davanje informacija ili upućivanje na druge, specijalizovane službe, savetovanje vezano za finansijska i druga praktična pitanja i, ako nije drugačije predviđeno, davanje saveta vezanih za rizike i zaštitu od sekundarne viktimizacije i reviktimizacije, zastrašivanja i odmazde.

Specijalizovane usluge za žrtve bi, kao minimum, trebalo da obuhvate siguran smeštaj za žrtve i ciljanu psihosocijalnu podršku. Skloništa ili drugi siguran smeštaj za žrtve potrebno je obezbediti kada postoji neposredna opasnost od reviktimizacije, zastrašivanja ili odmazde. Ciljana podrška za žrtve treba da se obezbedi kada se proceni da žrtva ima neke posebne potrebe zbog prirode dela ili odnosa sa učiniocem, posebno kada se radi o žrtvama seksualnog nasilja, rodno baziranog nasilja, nasilja u intimnoj vezi. U tom slučaju podrška treba da obuhvati rad na traumi i savetovanje.

Službe za žrtve mogu da se osnivaju kao javne, državne službe ili kao organizacije civilnog društva, a na pružanju podrške mogu da budu angažovani zaposleni i volonteri. Za razumevanje trenutnog stanja dostupnih usluga podrške za žrtve u izabranim zemljama važna je analiza razvoja usluga podrške žrtvama. Pored toga, analizirane su vrste usluga koje se nude žrtvama, ciljna grupa, odnosno, kojim kategorijama žrtava se nude usluge podrške, pružaoci podrške žrtvama u posmatranim državama, dostupnost usluga podrške svim žrtvama, potom, način funkcionisanja službi za žrtve, mehanizam koordinacije njihovog rada i saradnje i finansiranje rada službi za podršku žrtvama.

Razvoj službi za žrtve

Razvoj sistema podrške za žrtve u zemljama koje su u fokusu ove analize bio je sličan i pratio je gotovo isti trend. Tokom 1990-ih i 2000-ih godina razvoj službi za žrtve bio je pod snažnim uticajem ženskog pokreta, ali i pod uticajem razvoja civilnog društva uopšte i organizacija za ljudska prava posebno. Prve službe za žrtve u posmatranim državama bile su specijalizovane službe za žene i decu žrtve nasilja, kao što su SOS telefoni, skloništa, savetovališta.²⁰ Kasnije su, posebno na prostoru Srbije, Hrvatske i Bosne i Hercegovine, osnivane službe za žrtve rata, torture i kršenja ljudskih prava, a potom i druge specijalizovane službe, na primer, za žrtve trgovine ljudi-

20 Lindgren, M., Nikolić-Ristanović, V. (2011) *Žrtve kriminaliteta: međunarodni kontekst i situacija u Srbiji*. Beograd: OEBS; Mamula, M. (ur.) (2010) *Organizacije civilnog društva koje pružaju specijalizirane servise ženama žrtvama nasilja kao ključni akteri u procesu demokratizacije društva*. Zagreb: Ženska soba – Centar za seksualna prava; Stefanovska, V., Jovanova, N. (2014) The capacities and the role of NGOs to support victims of crime in the Republic of Macedonia, u: T. Batkovski (ur.) *International Yearbook of the Faculty of Security*, Skopje: Faculty of Security, str. 14-25.

ma, mobinga i drugih vidova kršenja ljudskih prava, koje se, takođe, osnivaju i u Crnoj Gori i Makedoniji.

Tokom 2000-ih se uočava razvoj službi ili usluga za žrtve i u okviru državnih institucija, posebno u okviru sistema socijalne zaštite. Međutim, kao što je, na primer, slučaj u Srbiji, prve službe ili usluge za žrtve u okviru državnih institucija su mahom sledile opšti trend razvoja usluga za žrtve koje su postojale u okviru organizacija civilnog društva, pa su bile fokusirane na podršku ženama i deci žrtvama nasilja, posebno nasilja u porodici, seksualnog nasilja i trgovine ljudima.²¹ U istom periodu beleže se prvi koraci u institucionalizaciji podrške žrtvama, prevashodno u okviru pravosudnog sistema. U Srbiji, Hrvatskoj i Bosni i Hercegovini se osnivaju prve službe za žrtve i svedoke pri sudovima i/ili tužilaštvima i to u postupcima ratnih zločina. To je poslužilo kao osnov i dobar model za kasnije razvijanje mreže službi pri sudovima i/ili tužilaštvima u svim posmatranim državama, osim u Makedoniji.

Podrška žrtvama u Srbiji još uvek nije sistemski rešena. Podršku žrtvama pružaju organizacije civilnog društva i državne institucije i ustanove. Organizacije civilnog društva su mahom specijalizovane za pružanje podrške pojedinim kategorijama žrtava, posebno žrtvama nasilja, i to nasilja u porodici, trgovine ljudima, seksualnog nasilja, mobinga i slično, odnosno, za pružanje određenih vidova pomoći i podrške, na primer, pravne pomoći. Od 2010. godine primećuju se novi trendovi: zatvaranje pojedinih organizacija civilnog društva koje su pružale podršku žrtvama, kao što su SOS telefoni i skloništa, dok su njihove aktivnosti delom preuzele državne institucije, posebno u sistemu socijalne zaštite.²²

U Srbiji postoji mreža službi za žrtve i svedoke pri višim javnim tužilaštvima i sudovima. Značaju ulogu u razvoju usluga podrške žrtvama u Srbiji imaju i Jedinice za podršku deci žrtvama i svedocima, koje su osnovane za područje četiri apelaciona suda s ciljem pružanja informacija i podrške deci i porodici, pre, tokom i nakon sudskog postupka, i pružanja podrške organu postupka prilikom uzimanja iskaza od deteta i u sprovođenju forenzičkog intervjua.²³

Sistem podrške žrtvama u Hrvatskoj je mešovitog karaktera: obuhvata institucionalizovanu podršku koju pružaju državne službe i ustanove,

21 Lindgren, M., Nikolić-Ristanović, V. (2011) op. cit.

22 Lindgren, M., Nikolić-Ristanović, V. (2011) op. cit.

23 Više u: Milosavljević-Đukić, I., Tankosić, B., Petković, J., Marković, M. (2017) Jedinice za podršku deci žrtvama i svedocima u krivičnom postupku – Domaće pravo i praksa, *Temida*, br. 1, str. 45-64.

s jedne, i podršku koju pružaju organizacije civilnog društva, sa druge strane.²⁴ Sistem podrške žrtvama prvenstveno čine Služba za žrtve i svedoke Ministarstva pravosuđa, odeljenja za žrtve i svedoke pri županijskim sudovima²⁵ i mreža organizacija civilnog društva. Služba za podršku žrtvama i svedocima osnovana je 2006. godine kao centralno telo koje obavlja poslove institucionalizacije i koordinacije sistema podrške žrtvama i svedocima u okviru pravosuđa. Ona prati i koordinira rad odeljenja za podršku žrtvama i svedocima pri sudovima, ujednačava njihovu praksu, organizuje obuke i superviziju zaposlenih i volontera u ovim odeljenjima. Takođe radi i na neposrednom pružanju podrške i informacija žrtvama i svedocima.²⁶ Odeljenja za žrtve i svedoke osnovana su pri sedam županijskih sudova i pružaju podršku žrtvama i svedocima na sudu.²⁷

U Hrvatskoj postoji partnerska mreža organizacija koja okuplja deset organizacija civilnog društva u 13 županija, čiji rad delom finansira Ministarstvo pravosuđa i to sredstvima iz prihoda od igara na sreću.²⁸ Partnerska mreža organizacija civilnog društva okuplja organizacije koje, između ostalog, funkcionišu u županijama u kojima nisu osnovana odeljenja za žrtve i svedoke pri sudovima. Organizacije civilnog društva su tako prepoznate kao važan partner države u pružanju podrške. Uočeno je da ne mogu samo državne institucije da osiguraju svu potrebnu podršku žrtvama, te da je potrebno koristiti postojeće kapacitete, resurse i akumulirano znanje organizacija civilnog društva. Na taj način se ujedno osigurava šira geografska dostupnost usluga podrške i jednak pristup podršci svim žrtvama, bez obzira da li na teritoriji na kojoj žive postoji institucionalizovana podrška (odeljenja pri sudovima) ili ne. Najzad, u Hrvatskoj je 2013. godine osnovan Nacionalni pozivni centar za žrtve kaznenih djela i prekršaja.²⁹

24 Burić, Z., Lučić, B. (2016), op. Cit. Str. 12.

25 Odjeli za žrtve i svjedoke.

26 Ona obaveštava žrtve ili porodicu žrtve o otpustu učinioca iz zatvora s područja cele Hrvatske. Takođe šalje informativna pisma svedocima koji se pozivaju da svedoče na sudovima u inostranstvu, kao i svedocima iz drugih država kada se pozivaju da svedoče pred sudovima u Hrvatskoj.

27 U Osijeku, Rijeci, Sisku, Splitu, Vukovaru, Zadru i Zagrebu. Njihov rad je regulisan Pravilnikom o radu odjela za podršku žrtvama i svjedocima, Narodne novine Republike Hrvatske, br. 28/13, 33/15, 82/15.

28 Pored toga, zavisno od potreba žrtava, u pružanje podrške se uključuju i druge organizacije i institucije, čiji su kontakt podaci dostupni na internet stranici Ministarstva pravosuđa Hrvatske. Na taj način je pružanje podrške žrtvama i svedocima obezbeđeno u svim županijama na teritoriji Hrvatske čime je osiguran jednak pristup pomoći i podršci svim žrtvama.

29 Više informacija dostupno je na internet stranici Udruge za podršku žrtvama i svedocima, dostupno na: <http://pzs.hr/2-nacionalni-pozivni-centar-za-zrtve>

Sistem podrške žrtvama u Bosni i Hercegovini (BiH) čine dva dela: odeljenja za podršku svedocima pri sudovima i tužilaštvima na prostoru BiH³⁰ i Institucionalne mreže za podršku žrtvama/svedocima. Odeljenja za podršku svedocima nisu u pravom smislu posebna odeljenja ili posebne službe pri sudovima i tužilaštvima. Njih čini po jedan stručni saradnik za podršku svedocima (psiholog ili socijalni radnik) i ona postoje u određenim sudovima i tužilaštvima u Federaciji BiH i Republici Srpskoj, dakle, ne pri svim sudovima i tužilaštvima u BiH.³¹ Institucionalne mreže za podršku svedocima postoje na području cele BiH. Ima ukupno 15 mreža, koje pokrivaju 15 teritorijalnih celina u BiH (kantona, entiteta i regija), a formirane su s ciljem da se obezbedi da svaka žrtva i svedok imaju odgovarajuću podršku i pomoć pre, tokom i nakon svedočenja na sudu, sve dok postoji potreba za podrškom, kao i bez obzira na mesto boravka.³²

U Crnoj Gori podršku žrtvama kriminaliteta pružaju organizacije civilnog društva i službe za pružanje podrške žrtvama/svedocima koje postoje pri svim sudovima koji postupaju u krivičnim i prekršajnim predmetima. Fokus službi za pružanje podrške žrtvama/svedocima pri sudovima je na pružanju podrške žrtvama u predmetima trgovine ljudima, trgovine decom radi usvojenja i nasilja u porodici ili porodičnoj zajednici.

kaznenih-djela-i-prekršaja-informativna-i-emocionalna-podrska/, stranici pristupljeno 9.7.2018.

30 Odjeli za podršku svjedocima.

31 Službe za svedoke postoje pri sledećim sudovima i tužilaštvima u BiH: Sud Bosne i Hercegovine, Kantonalni sud u Sarajevu, Kantonalni sud u Zenici, Kantonalni sud u Novom Travniku, Kantonalni sud Bihać, Okružni sud u Istočnom Sarajevu, Okružni sud u Banjaluci, Osnovni sud Banja Luka, Osnovni sud Brčko distrikta BiH, Tužilaštvo/Tužiteljstvo BiH, Kantonalno tužilaštvo USK, Kantonalno tužilaštvo Tuzlanskog kantona, Kantonalno tužilaštvo Zeničko-dobojskog kantona, Kantonalno tužilaštvo SBK, Kantonalno tužilaštvo Kantona Sarajevo, Kantonalno Tužilaštvo HNK/Ž, Mostar, Okružno tužilaštvo Banja Luka, Okružno tužilaštvo u Trebinju, Okružno tužilaštvo u Istočnom Sarajevu, Okružno tužilaštvo u Doboju, kao i u Policiji Brčko distrikta.

32 Većina institucionalnih mreža je uspostavljena ili osnažena u periodu od početka 2015. do kraja 2017. godine. Institucionalne mreže podrške su uspostavljanje potpisivanjem *Protokola o postupanju*. Protokole su potpisala resorna ministarstva, centri za socijalni rad, centri za mentalno zdravlje, sud, tužilaštvo, organizacije civilnog društva. Upravo ove institucije, ustanove i organizacije čine sistem podrške u svakoj od teritorijalnih celina na čijem prostoru deluju institucionalne mreže. Institucionalnim mrežama koordiniraju, samostalno ili u saradnji, organizacije civilnog društva. Više informacija dostupno je na: <http://svjedocipravadapristup.com/index.php/lat/2015-03-17-15-20-43>, stranici pristupljeno 15.5.2018.

Njihov zadatak je da omoguće sigurno i bezbedno svedočenje, što može dodatno da ojača žrtvu i obezbedi poštovanje njenih prava.³³ Kada su u pitanju organizacije civilnog društva, mahom se radi o SOS telefonima za žene i decu žrtve nasilja, uključujući žrtve nasilja u porodici i trgovine ljudima, sigurnim kućama i drugim ženskim organizacijama, odnosno, organizacijama za ženska prava, dakle, o organizacijama koje su specijalizovane za pružanje podrške samo određenim grupama žrtava.³⁴

U Makedoniji podršku žrtvama prevashodno pružaju organizacije civilnog društva, koje su uglavnom usmerene na pružanje podrške ženama i deci žrtvama nasilja, i to nasilja u porodici, seksualnog nasilja i trgovine ljudima.³⁵ Broj organizacija koje pružaju podršku žrtvama u Makedoniji je veoma mali.³⁶ U Makedoniji ne postoji sistemski uređeno pitanje upućivanja žrtava na usluge podrške i za razliku od drugih analiziranih država regiona nema službi za žrtve i svedoke pri sudovima i tužilaštvima. Poslednjih godina se beleži trend smanjivanja usluga koje pružaju organizacije civilnog društva, posebno ženske organizacije, koje čak prestaju sa radom usled nedostatka finansiranja.³⁷ Sa druge strane, država još uvek nema dovoljno organizacionih, kadrovskih i finansijskih kapaciteta da popuni prazninu koja nastaje zbog prestanka rada ili smanjivanja broja usluga koje pružaju organizacije civilnog društva.

33 Vrhovni sud Crne Gore, NVO Centar za ženska prava (2017) *Informator za oštećene/svjedoke žrtve nasilja u porodici ili trgovine ljudima*, Podgorica, dostupno na <https://sudovi.me/podaci/vrhs/dokumenta/6308.pdf>, stranici pristupljeno 24.1.2018.

34 Više o tome u: Stojanović, O., Zeković, B. (2017) *Informator o mogućnostima zaštite žrtava porodičnog nasilja*. SOS telefon za žene i djecu žrtve nasilja Berane, Crna Gora; *Informator za oštećene/svjedoke žrtve nasilja u porodici ili trgovine ljudima*, Vrhovni sud Crne Gore i NVO Centar za ženska prava, Podgorica, 2017.

35 Stefanovska, V., Jovanova, N. (2014) op. cit.

36 Stefanovska, V., Jovanova, N. (2014) op. cit. str. 18.

37 Bačanović, O. (2012) Razvoj viktimologije u Makedoniji, *Temida*, br. 2, str. 135-150; Stefanovska, V., Jovanova, N. (2014) op. cit. str. 18.

Slika 1: Pružaoci usluga podrške u zemljama obuhvaćenim analizom: uporedni prikaz

	Srbija	Hrvatska	BiH	Crna Gora	Makedonija
Pružaoци usluga podrške u okviru civilnog sektora	Organizacije civilnog društva Opšte službe za žrtve (kojih je veoma malo) Specijalizovane službe (uglavnom za žrtve nasilja, posebno nasilja u porodici i trgovine ljudima)	Partnerska mreža organizacija civilnog društva 10 organizacija uključenih u program mreže podrške i saradnje, koju finansira Ministarstvo pravosuđa Mahom pružaju specijalizovane vidove podrške Nacionalni pozivni centar za žrtve krivičnih dela i prekršaja Informacije Emocionalna podrška Upućivanje Ostale organizacije civilnog društva	Organizacije civilnog društva u okviru institucionalnih mreža za podršku žrtvama/svedocima Ukupno 15 mreža koje su uspostavljene potpisivanjem <i>Protokola o postupanju</i> Mahom pružaju specijalizovane vidove podrške Ostale organizacije civilnog društva	Organizacije civilnog društva Specijalizovane službe SOS telefoni za žene i decu žrtve nasilja, i to nasilja u porodici, seksualnog nasilja i trgovine ljudima Sigurne kuće	Organizacije civilnog društva Specijalizovane službe za žene i decu žrtve nasilja, i to nasilja u porodici, seksualnog nasilja i trgovine ljudima

Slika 1: (nastavak) Pružaoci usluga podrške u zemljama obuhvaćenim analizom: uporedni prikaz

Srbija	Hrvatska	BiH	Crna Gora	Makedonija
<p>Službe za podršku oštećenim licima i svedocima</p> <p>Pri višim javnim tužilaštvima i višim sudovima</p> <p>Informisanje i podrška oštećenim licima i svedocima u krivičnom postupku</p> <p>Jediniце za podršku deci žrtvama i svedocima</p> <p>Za područje četiri apelaciona suda u Srbiji</p> <p>Informacije i podrška deci i porodici, pre, tokom i nakon sudskog postupka</p> <p>Posebne jedinice u okviru sistema socijalne zaštite</p> <p>Signurne kuće ili prihvatilišta</p> <p>Podrška ženama i deci žrtvama nasilja, posebno nasilja u porodici</p>	<p>Služba za žrtve i svedoke Ministarstva pravosuđa</p> <p>Centralno telo</p> <p>Koordinira i prati rad odeljenja za žrtve i svedoke pri sudovima</p> <p>Pružna određene vidove neposredne podrške žrtvama</p> <p>Vrši nadzor nad radom Nacionalnog pozivnog centra</p> <p>Odeljenja za žrtve i svedoke pri sudovima</p> <p>U sedam županijskih sudova</p> <p>Podrška žrtvama i svedocima na sudu</p> <p>Emocionalna podrška, praktične informacije i informacije o pravima</p>	<p>Odeljenja za podršku svedocima pri sudovima i tužilaštvima</p> <p>Podrška žrtvama i svedocima na sudu</p> <p>Drugi državni organi, ustanove i institucije u okviru institucionalnih mreža za podršku žrtvama/ svedocima</p> <p>Resorna ministarstva, centri za socijalni rad, centri za mentalno zdravlje</p>	<p>Službe za pružanje podrške žrtvama/ svedocima</p> <p>Pri sudovima koji postupaju u krivičnim i prekršajnim predmetima</p> <p>Podrška žrtvama i svedocima na sudu</p> <p>Fokus je na pružanju podrške žrtvama u predmetima trgovine ljudima, trgovine decom radi usvojenja i nasilja u porodici</p>	

Pružaoци usluga podrške u okviru državnih službi

Pružaoци usluga podrške žrtvama

U svim državama obuhvaćenim analizom podršku žrtvama pružaju organizacije civilnog društva i državne službe, odnosno institucije i ustanove.

Kada su u pitanju državne službe, istraživanje je pokazalo da se mahom radi o službama koje postoje pri pravosudnim organima, odnosno, pri tužilaštvima i/ili sudovima i sigurnim kućama ili prihvatilištima pri ustanovama socijalne zaštite. U svim izabranim državama važnu ulogu u pružanju podrške ženama i deci žrtvama nasilja, posebno nasilja u porodici i trgovine ljudima, imaju i centri za socijalni rad. Jedino u Makedoniji ne postoje službe za podršku žrtvama pri pravosudnim organima.

Državne službe pružaju veoma konkretne i fokusirane usluge, koje su često ograničene na usko definisane grupe korisnika i tokom ograničenog vremenskog perioda. Državne službe najčešće pružaju podršku žrtvama kao oštećenima i svedocima u krivičnom postupku, dakle, samo licima koja dolaze u kontakt sa pravosudnim organima i to tokom trajanja krivičnog postupka, i usluge smeštaja za žene i decu žrtve nasilja, kada su u pitanju sigurne kuće ili prihvatilišta pri ustanovama socijalne zaštite. Ove usluge su značajne, ali ne i dovoljne. Zato je važno umrežavanje sa organizacijama civilnog društva.

Organizacije civilnog društva pružaju širi krug specijalizovanih usluga za konkretne ugrožene grupe žrtava. Prednost usluga koje pružaju organizacije civilnog društva je inkluzivniji pristup, što omogućava da žrtve dobiju veći broj potrebnih usluga na jednom mestu. U poređenju sa pružaocima podrške žrtvama iz državnog sektora, organizacije civilnog društva češće pružaju usluge van svojih prostorija, imaju mobilne timove i rade van radnog vremena, što je važno za dostupnost usluga podrške i zadovoljavanje potreba žrtava.

Dostupnost usluga podrške

U analiziranim državama postoji mali broj opštih službi za podršku žrtvama. U ovu kategoriju pretežno ulaze službe za podršku žrtvama i svedocima pri sudovima i/ili tužilaštvima, čije su usluge ograničene procesnim statusom lica, jer se podrška pruža samo oštećenim licima i svedocima, i vremenski, jer je ograničena na trajanje krivičnog postupka. U nekim slučajevima, na primer, u Hrvatskoj, službe pri sudovima mogu da pružaju podršku i nakon pravnosnažnog okončanja postupka. Ali, sa druge strane, po-

drška koju ove službe u Hrvatskoj nude primarno je dostupna punoletnim licima, a samo u izuzetnim slučajevima deci i maloletnicima.

Primer dobre prakse obezbeđivanja opštih usluga podrške za žrtve je uspostavljanje nacionalne besplatne linije za žrtve u Hrvatskoj. To je Nacionalni pozivni centar za žrtve kaznenih djela i prekršaja – 116 006, što je jedinstven broj na nivou EU. Pozivi su besplatni i anonimni, a linija je dostupna za područje cele Hrvatske. Pozivanjem ovog broja, žrtve, svedoci i članovi njihovih porodica mogu da dobiju: informacije o svojim pravima i praktične informacije, emocionalnu podršku i upućivanju na relevantne institucije i organizacije civilnog društva koje pružaju stručnu pomoć. Na pružanju podrške angažovani su volonteri, koji prolaze obuku.

Mali je broj specijalizovanih službi za podršku deci kao žrtvama. Kada se radi o deci koja učestvuju u krivičnim postupcima u svojstvu oštećenih ili svedoka, značajno je postojanje posebno obučениh profesionalaca ili posebnih službi za podršku deci. U Hrvatskoj, na primer, postoje stručni saradnici za mlade koji učestvuju u ispitivanju dece i koji pružaju podršku i informacije deci i njihovim roditeljima.

Primer dobre prakse pružanja podrške deci u krivičnim postupcima predstavljaju Jedinice za podršku deci žrtvama i svedocima u Srbiji. Dosadašnja praksa je pokazala da je njihovo postojanje od velikog značaja i za decu koja se pojavljuju na sudu i za organe postupka, pa je potrebno da Jedinice postanu deo sistema, te da njihov rad bude finansiran od strane države.

U analiziranim državama podrška je pretežno dostupna žrtvama pojedinih vidova viktimizacije, naročito žrtvama nasilja, i to: nasilja u porodici, seksualnog nasilja, trgovine ljudima, ratnih zločina i zločina iz mržnje. Ovi nalazi, ukupno gledano, odražavaju proces razvoja službi za žrtve u zemljama obuhvaćenim istraživanjem.

U svim državama obuhvaćenim analizom postoje organizacije koje pružaju pomoć i podršku indirektnim žrtvama, odnosno porodicama osoba koje su stradale ili su povređene ili su pretrpele drugu štetu usled krivičnog dela. Pri tome, dostupnost podrške indirektnim žrtvama je, na primer, bolja u Hrvatskoj i Bosni i Hercegovini nego u Srbiji.

Osim u Hrvatskoj, može se reći da u ostalim analiziranim državama još uvek ne postoji sveobuhvatan sistem podrške žrtvama tako da je neophodno nastaviti rad na osnivanju i jačanju opštih službi za žrtve

van pravosudnog sistema. Tako bi se osiguralo da usluge podrške budu jednako dostupne žrtvama svih oblika kriminaliteta i nezavisno od učesća u krivičnom postupku. Potrebno je širenje usluga na pružanje podrške indirektnim žrtvama, koje Direktiva EU o pravima žrtava prepoznaje kao žrtve i predviđa da se i njima mora omogućiti pristup uslugama podrške. Uz to, potrebno je raditi na daljem jačanju specijalizovanih usluga za žrtve pojedinih vidova kriminaliteta i za pojedine kategorije žrtava, posebno za decu kao žrtve, na čemu Direktiva EU o pravima žrtava takođe insistira.

Struktura usluga prema geografskom području

U državama obuhvaćenim istraživanjem usluge podrške žrtvama se najčešće pružaju lokalno, dakle, u regionu ili mestu u kome se organizacija nalazi. U Srbiji, na primer, samo 20 od 73 organizacije (27,4%) nudi usluge žrtvama sa cele teritorije zemlje. Ali, i u ovim slučajevima podrška je često ograničena: pružaju se samo određeni vidovi podrške, na primer, pravna pomoć ili siguran smeštaj, ili se podrška pruža samo pojedinim kategorijama žrtava, na primer, žrtvama trgovine ljudima. Uz to, organizacije koje pružaju podršku žrtvama sa cele teritorije Srbije imaju ograničene kapacitete.

Geografska dostupnost usluga podrške žrtvama u Hrvatskoj i Bosni i Hercegovini bolja je u poređenju sa Srbijom. Analiza je pokazala da u Srbiji, na primer, čak pet upravnih okruga nema službe za žrtve. Kako bi sve žrtve u Srbiji imale jednak pristup neophodnim uslugama podrške neophodno je formiranje nacionalnog sistema službi za podršku žrtvama. Pri izgradnji nacionalnog sistema potrebno je poći od postojećih resursa.

U izgradnji nacionalnog sistema podrške kao primer dobre prakse može da posluži hrvatski model. Kroz formiranje partnerske mreže organizacija civilnog društva u 13 županija u Hrvatskoj, uz postojanje mreže službi za žrtve i svedoke pri sudovima, stvorena je mreža službi koja omogućava jednak pristup uslugama podrške za sve žrtve.

Informisanje žrtava o uslugama podrške

Elektronski i štampani mediji i internet su važni kanali za informisanje žrtava o postojećim uslugama podrške. To je posebno vidljivo u Srbiji. Stoga je medije potrebno još više koristiti za informisanje građana o postojećim službama, pravima žrtava i dostupnim uslugama, na primer, kroz

razvijanje portala i internet stranica sa informacijama za žrtve, aplikacija za mobilne telefone i slično.

Primer dobre prakse korišćenja interneta za informisanje žrtava o dostupnim uslugama podrške je Interaktivna mapa službi za žrtve u Srbiji, <https://victimservices.eu>. Interaktivna mapa nastala je kao rezultat istraživanja službi za žrtve u Srbiji, koje je sprovedeno 2017. godine. Ona predstavlja adresar organizacija, službi i institucija koje pružaju pomoć i podršku žrtvama u Srbiji. Mapa je sačinjena kako bi svim žrtvama olakšala pristup informacijama o dostupnim uslugama podrške, ali i kako bi svim osobama koje u radu dolaze u kontakt sa žrtvama služila kao referentna baza podataka o pružaocima usluga podrške žrtvama u Srbiji i tako olakšala upućivanje žrtava na odgovarajuće usluge podrške.

Međutim, prema nekim pokazateljima, u 2016. godini samo 54% stanovnika u Srbiji je imalo pristup internetu. Kako internet još uvek nije dostupan velikom broju građana, važno je koristiti i druge metode: štampane informativne materijale, medijske i druge kampanje i slično. Pri tome, informacije treba da budu lako razumljive, prilagođene posebnim kategorijama žrtava, na primer, žrtvama sa invaliditetom, deci žrtvama, žrtvama koje ne govore jezik date države, slepim i slabovidim osobama i slično, i dostupne u različitim formama: pisani materijal, internet ili interaktivne prezentacije, usmeno i slično.

*U Srbiji su 2018. godine štampana dva vodiča značajna za informisanje žrtava o njihovim pravima i dostupnim oblicima podrške, koje istovremeno mogu da koriste i praktičari, odnosno svi koji u svom radu dolaze u kontakt sa žrtvama. To su: **Vodič za žrtve kroz krivičnopravni sistem Srbije i Vodič kroz organizacije za pomoć i podršku žrtvama u Srbiji.***

Vodič za žrtve kroz krivičnopravni sistem Srbije pruža osnovne informacije o položaju žrtve u krivičnopravnom sistemu i daje uputstva kako prijaviti krivično delo, koja prava i obaveze ima žrtva i šta može da očekuje kada se pojavi na sudu kao oštećeni ili svedok.

Vodič kroz organizacije za pomoć i podršku žrtvama u Srbiji je namenjen praktičarima, koji dolaze ili mogu da dođu u kontakt sa žrtvama (policija, zaposleni u centrima za socijalni rad, tužilaštvima, sudovima, zdravstvenim ustanovama, NVO) i žrtvama. On sadrži informacije o postojećim službama za žrtve u Srbiji, dostupnim vidovima pomoći i podrške koje ove službe nude i kontakt informacije koje uključuju i informacije o radnom vremenu. Vodič predstavlja štampanu verziju dela Interaktivne mape službi za žrtve u Srbiji, kako bi informacije iz mape bile dostupne i onima koji nemaju pristup internetu.

U Srbiji ne postoji sistemski pristup upućivanju žrtava na službe za žrtve. Žrtve se upućuju na usluge podrške mahom od strane službi iz sistema socijalne zaštite i organizacija civilnog društva, a veoma retko od strane policije, tužilaštva ili suda. Upućivanje žrtava na službe za žrtve nije sistemski rešeno ni u Makedoniji. Nepostojanje jasno definisanog sistema upućivanja značajno umanjuje pristup podršci, čak i u situaciji kada usluge za žrtve postoje.

Za razliku od Srbije i Makedonije, u Hrvatskoj i Bosni i Hercegovini ključni način informisanja žrtava o uslugama podrške je upravo upućivanje, i to od strane policije, tužilaštva, suda i organizacija civilnog društva. U Hrvatskoj je, na primer, ključni način informisanja žrtava o uslugama podrške upućivanje od strane policije, a u Bosni i Hercegovini od strane policije, tužilaštva i organizacija civilnog društva. Pored upućivanja, i u ove dve države mediji i internet, takođe, imaju važnu ulogu u informisanju žrtava o uslugama podrške.

Imajući to u vidu, u Srbiji je potrebno raditi na razvijanju mehanizma upućivanja između svih institucija i organizacija koje su uključene u pružanje podrške žrtvama, kao i od strane drugih institucija, državnih organa i organizacija koje dolaze ili mogu da dođu u kontakt sa žrtvama. Isto važi i za Makedoniju. Uz to, potrebno je raditi na stalnom ažuriranju podataka o postojećim službama za žrtve kako bi informacije koje se pružaju žrtvama bile valjane i podrška žrtvama dostupna u praksi.

Vrste usluga koje se nude žrtvama

U svim državama obuhvaćenim istraživanjem žrtve dobijaju različite oblike pomoći i podrške. Najčešći vidovi pomoći su pružanje žrtvama informacija, emocionalne podrške, odnosno, osnaživanje, i upućivanje na druge relevantne službe. To predstavlja minimum usluga koje bi službe za žrtve trebalo da pružaju žrtvama prema odredbama Direktive EU o pravima žrtava.

Međutim, podaci su pokazali da žrtve ne dobijaju uvek kompletne informacije o svojim pravima i dostupnoj podršci. Zato je važno pozitivnim propisima regulisati obavezu informisanja žrtava o njihovim pravima, kao što je to, na primer, urađeno u Hrvatskoj.

Iskustvo Hrvatske pokazuje da je važno da se pored usmenog informisanja o pravima, žrtvama informacije daju i u pisanoj formi. Nakon viktimizacije, zbog svog emocionalnog stanja, žrtve često nisu u stanju da prime puno informacija o svojim pravima, dostupnim uslugama, postojećim

službama. Zbog toga je bitno da sve te informacije one dobiju i u pisanoj formi kako bi mogle da ih kasnije prouče, te da ostvare svoja prava u praksi ili da potraže pomoć i podršku ako su im potrebni.

Način pružanja pomoći i podrške žrtvama

Pomoć i podrška žrtvama se uglavnom pružaju putem neposrednog kontakta i razgovora i putem telefona. Međutim, pružanje podrške putem elektronske pošte, interneta i korišćenjem socijalnih mreža dobija sve više na značaju.

Važno je korišćenje i novih načina komunikacije sa žrtvama kao što su online chat, društvene mreže, moderne platforme za komunikaciju – Skype, Viber, Whatsapp.

Kapaciteti organizacija

Podršku žrtvama u analiziranim državama pružaju kako zaposleni tako i volonteri. Međutim, uočavaju se određene razlike, posebno kada se uporede Srbija, Hrvatska i Bosna i Hercegovina.

U Srbiji se organizacije civilnog društva koje pružaju usluge podrške žrtvama u većoj meri nego državne službe oslanjaju na rad volontera. Sa druge strane, u državnim službama je mali broj volontera, pri čemu u pojedinim službama, kao što su službe za podršku oštećenima i svedocima pri tužilaštvima i sudovima, nema volontera. Na pružanju podrške žrtvama i svedocima u višim javnim tužilaštvima i sudovima rade sudijski i tužilački saradnici i pomoćnici, koji podršku žrtvama pružaju uz svoj redovan posao. Ovakav pristup dovodi do preopterećenja u radu, a, sa druge strane, umanjuje mogućnost da veći broj žrtava i svedoka dobije potrebne informacije i podršku. Međutim, kako su na snazi mere štednje i zabrane zapošljavanja, ovaj problem se može rešiti ili reorganizacijom postojećih kapaciteta i usmeravanjem pojedinih saradnika samo na rad na pružanju podrške žrtvama ili uključivanjem volontera, za šta, barem kada su u pitanju službe pri sudovima, postoji normativni okvir.

Primer dobre prakse kada je u pitanju Srbija je Služba za pomoć i podršku oštećenim i svedocima posebnih odeljenja Višeg suda u Beogradu. U ovoj službi su zaposlena lica koja rade samo na pružanju podrške žrtvama i svedocima, što bi trebalo da se kao model proširi na ostale sudove i tužilaštva u Srbiji. Na isti način regulisan je rad

službi za žrtve i svedoke pri pravosudnim organima u Hrvatskoj i Bosni i Hercegovini, u kojima na poslovima podrške žrtvama i svedocima rade zaposleni.

U Hrvatskoj je angažovanje volontera na pružanju podrške žrtvama značajno i daleko šire nego u ostalim posmatranim državama. Pored toga što se volonteri angažuju u organizacijama civilnog društva, u Hrvatskoj se angažuju na pružanju podrške žrtvama i u službama za žrtve i svedoke pri sudovima, a propisima se obezbeđuje određena dužina trajanja njihovog angažmana, kao i kvalitet pruženih usluga. U Bosni i Hercegovini i Crnoj Gori je situacija sličnija onoj u Srbiji: volonteri se angažuju u organizacijama civilnog društva, ali ne i u službama za žrtve i svedoke pri tužilaštvima i sudovima.

Angažovanje volontera i u službama pri pravosudnim organima u Srbiji, Bosni i Hercegovini i Crnoj Gori bi omogućilo da veći broj žrtava i svedoka koji dolaze u kontakt sa sudom i/ili tužilaštvom dobije informacije i podršku. U slučaju Srbije to bi ujedno značilo i rasterećenje sudijskih i tužilačkih saradnika i pomoćnika koji, uz svoj redovan posao, rade i na pružanju informacija i podrške žrtvama i svedocima. Pri tome, kako je istaknuto, u Srbiji postoji pravni osnov za angažovanje volontera u službama za pomoć i podršku oštećenim i svedocima pri sudovima.

Obuka pružalaca usluga podrške

U Srbiji ne prolaze obuku za rad sa žrtvama svi zaposleni i volonteri koji rade na pružanju podrške žrtvama u organizacijama obuhvaćenim istraživanjem.

Stanje u Hrvatskoj i Bosni i Hercegovini je daleko bolje u poređenju sa Srbijom. U Bosni i Hercegovini i Hrvatskoj su gotovo svi zaposleni koji rade u organizacijama obuhvaćenim istraživanjem prošli obuku za rad sa žrtvama. Obuku za rad sa žrtvama su u Hrvatskoj prošli i svi volonteri u organizacijama obuhvaćenim istraživanjem, a u Bosni i Hercegovini gotovo svi volonteri.

U Srbiji bi trebalo definisati standarde pružanja podrške žrtvama, koji bi trebalo da uključe obaveznu osnovnu obuku zaposlenih i volontera za rad sa žrtvama. Obuka bi trebalo da bude razvijena i sprovedena prema odgovarajućim standardima i da vodi ne samo sticanju teorijskih znanja, već i veština za rad sa žrtvama. Pored osnovne obuke trebalo bi da se or-

ganizuju i druge obuke, kao što su obuke za osvežavanje znanja ili specijalizovane obuke.

Potrebno je raditi na stalnom sistematskom jačanju kapaciteta pružalaca usluga podrške za žrtve. Kroz sistemsko i kontinuirano obučavanje svih koji dolaze u kontakt sa žrtvama, kako u državnim službama, tako i u organizacijama civilnog društva, može se osigurati da se poštuju prava žrtava, da žrtve dobiju adekvatnu pomoć i podršku i da budu zaštićene od sekundarne viktimizacije. Time bi se ujedno u potpunosti osigurala primena člana 25 Direktive EU o pravima žrtava.

Izvori finansiranja

U svim analiziranim državama se uočava nestabilnost finansiranja usluga podrške žrtvama. To posebno dolazi do izražaja kada se radi o organizacijama civilnog društva, koje se mahom finansiraju kroz projektne aktivnosti.

Primer dobre prakse finansiranja usluga podrške koju pružaju organizacije civilnog društva predstavlja Hrvatska. U Hrvatskoj postoji partnerska mreža organizacija koja okuplja deset organizacija civilnog društva u 13 županija, čiji rad delom finansira Ministarstvo pravosuđa i to sredstvima iz dela prihoda od igara na sreću (lutrijska sredstva).

Nedostatak i nestabilnost finansiranja negativno utiče na održivost službi, kontinuitet njihovog rada i nivo usluga koje se pružaju žrtvama na godišnjem nivou u svim državama obuhvaćenim analizom. Stabilno i dugoročno finansiranje bi omogućilo proširivanje kruga usluga podrške koju nude postojeće organizacije, proširivanje teritorije na kojoj pojedine organizacije nude usluge podrške, kao i osnivanje novih organizacija na teritorijama u kojima službe za žrtve ne postoje ili ih nema dovoljno. Prema odredbama Direktive EU o pravima žrtava (član 8, st. 1) obaveza je države da obezbedi finansiranje usluga podrške za žrtve, a na svakoj državi je da reguliše način na koji će se obezbediti sredstva za podršku žrtvama. Finansiranje usluga podrške od strane države je ključno za obezbeđivanje jednakog pristupa službama za sve žrtve na celoj teritoriji države.

Iskustva država EU pokazuju da postoje mnogobrojni mogući izvori finansiranja usluga podrške za žrtve, koje treba razmotriti: sredstava iz igara na sreću, sredstva od obaveznog osiguranja, sredstva prikupljena primenom načela oportuniteta, odnosno odlaganja krivičnog gonjenja, priho-

di od oduzete imovine proistekle iz krivičnog dela, sredstva od naplaćenih mandatnih kazni i slično.³⁸ Dakle, u pitanju su sredstva koja se, na primer u Srbiji, već slivaju u državni budžet, a neka od njih, kao što su sredstva od igara na sreću, se usmeravaju za određene socijalne potrebe.

Zakonikom o krivičnom postupku Srbije predviđeno je da se sredstva prikupljena primenom odlaganja krivičnog gonjenja³⁹ dodeljuju humanitarnim organizacijama, fondovima, javnim ustanovama ili drugim pravnim ili fizičkim licima. Međutim, ova sredstva se ne usmeravaju namenski za određene vrste usluga, kao što je podrška žrtvama, već se dodeljuju po sprovedenom javnom konkursu, koji raspisuje ministarstvo nadležno sa poslove pravosuđa.⁴⁰ Nažalost, dosadašnja praksa je pokazala da sredstva prikupljena na ovaj način uglavnom nisu bila dodeljivana za finansiranje usluga podrške žrtvama, odnosno, da je veoma mali procenat sredstava dodeljen za aktivnosti organizacija civilnog društva koje rade na pružanju podrške žrtvama.⁴¹

38 Više o mogućim načinima finansiranja usluga podrške iz državnog bužeta videti u: Ivanković, A., Levent, A. (2017) *Ensuring funding for victim support services (English)*. Washington, D.C.: World Bank Group. Dostupno na: <http://documents.worldbank.org/curated/en/803811511259339890/Ensuring-funding-for-victim-support-services>, stranici pristupljeno 10.7.2018.

39 U situaciji kada osumnjičeni prihvati obavezu da na račun propisan za uplatu javnih prihoda uplati određeni novčani iznos, koji se koristi za humanitarne ili druge javne svrhe.

40 U 2018. godini su sredstva u iznosu od 445.000.000,00 dinara rešenjem Vlade RS dodeljena za 130 organizacija i institucija. Mahom se radi o školama i predškolskim ustanovama, domovima zdravlja i drugim zdravstvenim ustanovama, centrima za socijalni rad i drugim ustanovama socijalne zaštite, i nekoliko organizacija civilnog društva. Međutim, veći deo ovih sredstava je dodeljen u cilju izvršavanja poslova sanacije objekata, održavanja, adaptacije, rekonstrukcije, nabavke opreme i slično. Nijedan od projekata nije usmeren na pružanje opštih usluga podrške žrtvama kriminaliteta. Samo jedna projekat koji je dobio sredstva usmeren je na žrtve, i to na žrtve trgovine ljudima. Sredstva su dodeljena Centru za zaštitu žrtava trgovine ljudima. Rešenje o dodeli sredstava prikupljenih po osnovu odlaganja krivičnog gonjenja za 2018. godinu, dostupno na <https://www.mpravde.gov.rs/files/re%C5%A1enje%20o%20dodeli%20sredstava%202018.pdf>, stranici pristupljeno 10.7.2018.

41 Na primer, Centar za zaštitu žrtava trgovine ljudima je dobijao deo sredstava prikupljenih primenom odlaganja krivičnog gonjenja za projekte sa kojima se javljao na konkurs koji je raspisivalo Ministarstvo pravde 2016, 2017. i 2018. godine, dok je 2017. godine bila finansirana i aktivnost Autonomnog ženskog centra – pružanje besplatne pravne pomoći ženama žrtvama nasilja u porodici i partnerskim odnosima. Više videti na internet stranici Ministarstva pravde

Navedeno upućuje na potrebu boljeg organizovanja usmeravanja sredstava prikupljenih primenom odlaganja krivičnog gonjenja, tako što bi se definisalo koliki deo ovako prikupljenih sredstava bi se automatski izdvajao za usluge podrške žrtvama. Ovo je posebno važno ako se ima na umu činjenica da sredstva uplaćuju upravo lica koja su izvršila krivično delo, te bi opredeljivanje sredstava za usluge podrške žrtvama značilo i simbolično popravljjanje štete koja im je krivičnim delom naneta.

U Crnoj Gori je do 2017. svake godine raspisivan konkurs sa raspodelu dela prihoda od igara na sreću, koja su, između ostalog, dodeljivana organizacijama u oblasti socijalne zaštite i humanitarne delatnosti. Na taj način su, delom, finansirane aktivnosti usmerene na podršku žrtvama, prvenstveno ženama i deci žrtvama nasilja, kao što su SOS telefoni i skloništa, kao i za jačanje kapaciteta službi za žrtve i svedoke pri sudovima.⁴² Prema podacima dobijenim u istraživanju, nakon 2017. konkurs za raspodelu dela prihoda od igara na sreću se više ne raspisuje na centralnom nivou, već su nadležna ministarstva odgovorna za raspisivanje konkursa za finansiranje projekata organizacija civilnog društva iz različitih oblasti delovanja, što bi trebalo da uključi i organizacije koje rade na podršci žrtvama. Međutim, kako se primećuje, ovo je i dalje projektno finansiranje, koje ne osigurava održivost i kontinuitet pružanja usluga podrške.

U Bosni i Hercegovini država jednom ili više puta godišnje obezbeđuje sredstva za finansiranje projekata i programa iz različitih oblasti, uključujući podršku žrtvama. Deo prihoda ostvaren po osnovu naknada za priređivanje igara na sreću raspodeljuje se za finansiranje programa i projekata organizacija civilnog društva i humanitarnih organizacija koje se, između ostalog, bave zaštitom prava dece koja su žrtve zlostavljanja, pedofilije, prosjačenja, kao i pitanjima smeštaja za žrtve torture i nasilja (sigurne kuće).

Najveći izazov sa kojim se suočavaju službe za žrtve u analiziranim državama je odsustvo sistemskih rešenja za finansiranje podrške žrtvama. Neophodno je u svim državama obuhvaćenim istraživanjem sprovesti analizu fiskalnog uticaja, tj. procene kolika je potreba za finansijskom podrškom od strane države za usluge podrške žrtvama i kolika sredstva je potrebno obezbediti kako bi se osigurala adekvatna podrška svim žrtvama.

RS, dostupno na: <https://www.mpravde.gov.rs/sekcija/15755/oportunitet-.php>, stranici pristupljeno 12.7.2018. Videti i: Ivanković, A., Levent, A. (2017) op. cit.

⁴² Više o tome videti na http://www.mif.gov.me/rubrike/konkurs_igre_na_srecu/173834/Odluka-o-raspodjeli-dijela-prihoda-od-igara-na-srecu-za-2017-godinu.html, stranici pristupljeno 1.9.2018.

Saradnja i koordinacija

Podeljenost usluga koje pružaju organizacije civilnog društva i državne službe zahteva uspostavljanje saradnje pružalaca podrške i koordinaciju postojećih usluga. U ovom domenu najdalje je otišla Hrvatska i ona može da se posmatra kao primer dobre prakse kada je u pitanju saradnja Službe za žrtve i svedoke Ministarstva pravosuđa, kao centralnog tela koje koordinira sistem podrške žrtvama i svedocima u okviru pravosuđa, i odeljenja za žrtve i svedoke pri županijskim sudovima, koji rade na pružanju direktne podrške žrtvama i svedocima. Izazov za Hrvatsku, pak, predstavlja saradnja i koordinacija između državnih službi, s jedne, i organizacija civilnog društva, sa druge strane.⁴³ Ovaj izazov postoji i u drugim posmatranim državama kada je u pitanju podrška žrtvama kriminaliteta uopšte.

Dobar model saradnje i koordinacije službi za žrtve na lokalnom nivou predstavljaju nedavno osnovane Institucionalne mreže za podršku žrtvama/svedocima u Bosni i Hercegovini. Kroz ove mreže se obezbeđuje saradnja državnih organa, ustanova i institucija, s jedne, i organizacija civilnog društva, sa druge strane. Međutim, kako su ove mreže osnovane relativno skoro, neophodno je raditi na redovnom praćenju i evaluaciji njihovog rada kako bi se uočili pozitivni efekti i eventualni nedostaci. Dobri modeli saradnje i koordinacije podrške žrtvama od strane državnih službi i organizacija civilnog društva postoje kada se govori o pojedinim kategorijama žrtava, kao što su žrtve nasilja u porodici i žrtve trgovine ljudima, koji postoje u Srbiji, Crnoj Gori i Bosni i Hercegovini. Saradnja i koordinacija se mahom ostvaruju na lokalnom nivou. Primer saradnje na nacionalnom nivou je saradnja državnih i nedržavnih aktera na prevenciji i pružanju podrške žrtvama trgovine ljudima u Crnoj Gori, gde se koordinacija usluga obavlja preko Nacionalne kancelarije za borbu protiv trgovine ljudima.

Podrška žrtvama u Srbiji još uvek nije sistemski rešena. Mreža službi za žrtve i svedoke pri višim javnim tužilaštvima i sudovima je novijeg datuma. Unapređenje rada ovih službi zahteva procenu rezultata rada i preporuke za dalji razvoj, kao i umrežavanje sa drugim institucijama sistema, uključujući institucije i ustanove sistema socijalne zaštite, i sa organizacijama civilnog društva, kako bi se osigurala pravovremena i kontinuirana podrška žrtvama. Uz to, posebnu pažnju trebalo bi usmeriti i na procenu rezultata rada i uključivanje u sistem podrške centara za socijalni rad, koji imaju važnu ulogu u obezbeđivanju pojedinih vidova podrške, kao što je siguran smeštaj, i pružanju podrške posebno osetljivim grupama, kao što su deca

43 Burić, Z., Lučić, B. (2016) op. cit.

žrtve zlostavljanja i zanemarivanja, žrtve nasilja u porodici i trgovine ljudima, stare osobe i slično.

Umrežavanje i saradnja državnih službi i organizacija civilnog društva jedan je od optimalnih modela/strategija uspostavljanja nacionalnog sistema podrške žrtvama prepoznatih za Srbiju.⁴⁴ Takav pristup omogućava kombinovanje podrške žrtvama u okviru i izvan krivičnog pravnog sistema, pružanje usluga za sve žrtve i specijalizovanih vidova podrške, i blagovremeno upućivanje među organizacijama i institucijama koje su uključene u pružanje podrške.

Kako bi sistem podrške efikasno funkcionisao u praksi neophodno je urediti način koordinacije usluga pružalaca podrške žrtvama na nacionalnom nivou. Koordinaciju bi moglo da vrši jedno telo – organizacija civilnog društva, nezavisno telo ili državna institucija.⁴⁵ Pored koordinacije rada službi za žrtve, ovo telo bi bilo zaduženo da radi na redovnom praćenju i evaluaciji funkcionisanja sistema podrške, njegovom stalnom razvoju i unapređenju i staranju da se poštuju najviši standardi u radu sa žrtvama. Koordinaciono telo bi trebalo da bude konsultovano u pogledu usmeravanja sredstva iz budžeta koja bi država trebalo da obezbedi za servise za žrtve i da vodi nacionalnu liniju za podršku žrtvama.⁴⁶ Tek na taj način bi se osigurala jednaka dostupnost i pravovremena i odgovarajuća pomoć i podrška za sve žrtve.

44 Altan, L., Verelst, A., Harley, G., Matic, M. (2017) op. cit..

45 Ivanković, A., Levent, A. (2017) *Operating Networks for Victim Support Service*. Washington, DC: World Bank Group. <http://www.mdtfjss.org.rs/archive/file/Operating%20networks%20for%20Victim%20support%20services%20-%20EN.pdf>, stranici pristupljeno 5.06.2018.

46 Videti i: Altan, L., Verelst, A., Harley, G., Matic, M. (2017) op. cit.

PREPORUKE

Nalazi komparativne analize ukazuju da je neophodno preduzeti brojne mere u cilju unapređenja podrške žrtvama u državama koje su obuhvaćene istraživanjem. Iskustva i primeri dobre prakse država u regionu su, prvenstveno, poslužili za definisanje preporuka za razvijanje nacionalnog sistema službi za žrtve i unapređenje podrške žrtvama u Srbiji. Neke preporuke su opšteg karaktera pa mogu da se odnose i na druge države obuhvaćene ovim istraživanjem, te mogu da budu korišćene za zalaganje za poboljšanje usluga podrške i u ostalim posmatranim zemljama.

Preporuke su grupisane u pet celina: a) zakonodavni okvir podrške žrtvama; b) institucionalni okvir podrške: pružaoci podrške žrtvama, saradnja i koordinacija; c) informisanje žrtava, upućivanje i pružanje podrške; d) jačanje kapaciteta organizacija i standardizacija usluga podrške i e) finansiranje usluga podrške.

Zakonodavni okvir podrške žrtvama

1. U krivično procesno zakonodavstvo Srbije uneti termin žrtva, jasno ga definisati i razgraničiti od pojma oštećeni, te dosledno koristiti ove pojmove i u drugim zakonskim tekstovima. Ista preporuka se odnosi i na Bosnu i Hercegovinu i Crnu Goru.
2. Zakonski definisati i osigurati minimum prava koja žrtva može da ostvari u krivičnom postupku u svojstvu oštećenog i prava koja žrtvama treba garantovati nezavisno od učešća u krivičnom postupku, i to kako prava koja bi se garantovala svim žrtvama, tako i prava koja treba da imaju posebno osetljive kategorije žrtava s obzirom na vrstu krivičnog dela, pol, starost, odnos s učiniocem i slično.⁴⁷ Ista preporuka se odnosi na Bosnu i Hercegovinu i Crnu Goru, a delom i na Makedoniju, koja definiše neka ali ne i sva minimalna prava žrtve.
3. Zakonski regulisati pravila kojima bi se na sistematičan način uredila obaveza obaveštavanja žrtve o pravima kojima raspolaže, i to o pravima koja se garantuju svim žrtvama i pravima koja žrtva ima ako učestvuje u krivičnom postupku u svojstvu oštećenog, i to od prvog kontakta sa nadležnim organom, pre svega sa policijom, tužilaštvom i sudom, kao i sa ustanovama u sistemu socijalne i zdravstvene zaštite, vaspitno-obra-

47 Videti i: Škulić, M. (2015), op. cit.

zovnim ustanovama i slično. Ista preporuka se odnosi na Bosnu i Hercegovinu i Crnu Goru.

4. Osigurati da žrtve sve informacije o svojim pravima dobiju usmeno i u pisanoj formi, na primer, u formi obrasca ili brošure u kojoj bi jednostavnim, žrtvi razumljivim jezikom bile date sve relevantne informacije o njenim pravima, a čiji bi sadržaj trebalo urediti podzakonskim aktom.

Institucionalni okvir podrške: pružaoci podrške žrtvama, saradnja i koordinacija

1. Pozitivnim propisima urediti nacionalni sistem službi za podršku žrtvama, koji bi trebalo da bude mešovitog tipa. U Srbiji, na primer, institucionalni okvir podrške žrtvama može da bude, između ostalog, predmet buduće nacionalne strategije posvećene pravima žrtava kriminaliteta. Umrežavanje i saradnja državnih službi i organizacija civilnog društva jedan je od optimalnih modela/strategija uspostavljanja nacionalnog sistema podrške žrtvama prepoznatih za Srbiju. U kontekstu uspostavljanja nacionalnog sistema službi za žrtve trebalo bi iskoristiti resurse postojećih organizacija civilnog društva. Takav pristup omogućava kombinovanje podrške žrtvama u okviru i izvan krivičnogpravnog sistema, pružanje usluga za sve žrtve i specijalizovanih vidova podrške, i blagovremeno upućivanje među organizacijama i institucijama koje su uključene u pružanje podrške.
2. Finansiranje, standardi i politike postupanja prema žrtvama moraju se podjednako razvijati u oba sektora, kako u civilnom sektoru, tako i u okviru državnih službi za žrtve.
3. Potrebno je jačati postojeće i osnivati nove opšte službe za žrtve izvan pravosudnog sistema, kako bi usluge podrške bile jednako dostupne žrtvama svih oblika kriminaliteta, kršenja ljudskih prava i stradanja, nezavisno od krivičnog ili drugog sudskog postupka.
4. Potrebno je uspostaviti nacionalni pozivni centar, odnosno besplatan telefonski broj za žrtve kriminaliteta, kao što je to učinjeno u Hrvatskoj. Pozivanjem ovog broja žrtve bi mogle da dobiju minimum podrške predviđene Direktivom EU o pravima žrtava: emocionalnu podršku, informacije i upućivanje na odgovarajuće usluge podrške shodno potrebama žrtve.
5. Potrebno je sprovesti procenu rezultata rada službi za žrtve i svedoke pri višim javnim tužilaštvima i sudovima i napraviti smernice za njihov dalji razvoj, koji bi uključio proširivanje mreže službi za podršku žrtvama na osnovna tužilaštva i sudove, njihovo međusobno umrežavanje, kao i umrežavanje sa drugim institucijama sistema i sa organizaci-

- jama civilnog društva, kako bi se osigurala pravovremena, delotvorna i kontinuirana podrška žrtvama pre, tokom i nakon krivičnog postupka.
6. Potrebno je jačati specijalizovane usluge za žrtve pojedinih vidova kriminaliteta i za pojedine kategorije žrtava, posebno za decu kao žrtve, kroz osnivanje novih ili jačanje kapaciteta postojećih organizacija koje rade sa ovim kategorijama žrtava.
 7. Pozitivnim propisima je potrebno definisati način saradnje pružalaca usluga podrške i koordinaciju postojećih usluga na nacionalnom nivou. Pitanje saradnje i koordinacije trebalo bi da bude predmet buduće nacionalne strategije o pravima žrtava kriminaliteta u Srbiji. Trebalo bi predvideti da koordinaciju podrške žrtvama vrši jedno telo – organizacija civilnog društva, nezavisno telo ili državna institucija. Pored koordinacije rada službi za žrtve, ovo telo bi radilo na redovnom praćenju i evaluaciji funkcionisanja sistema podrške, njegovom stalnom razvoju i unapređenju i staranju da se poštuju najviši standardi u radu sa žrtvama. Ono bi trebalo da bude konsultovano u pogledu usmeravanja sredstva iz budžeta koja bi država trebalo da obezbedi za servise za žrtve i da vodi nacionalnu liniju za podršku žrtvama.

Informisanje žrtava, upućivanje i pružanje podrške

1. Koristiti medije za informisanje građana o postojećim službama, pravima žrtava i dostupnim uslugama, na primer, kroz razvijanje portala i internet stranica sa informacijama za žrtve, aplikacija za mobilne telefone i slično. Primer dobre prakse predstavlja *Interaktivna mapa službi za žrtve u Srbiji*. Pri tome, interaktivnu mapu je neophodno redovno ažurirati i raditi na njenom stalnom promovisanju širom Srbije kako bi se što veći broj ljudi, kako praktičara, tako i građana, upoznao sa njom i koristio za dolaženje do informacija o dostupnim vidovima podrške.
2. Raditi na stalnom ažuriranju podataka o postojećim službama za žrtve kako bi informacije koje se pružaju žrtvama bile valjane i podrška žrtvama dostupna u praksi. Za upravljanje i redovno ažuriranje podataka o postojećim službama trebalo bi da bude zadužena jedna organizacija, na primer, organizacija koja bi bila na nacionalnom nivou zadužena za koordinaciju usluga podrške.
3. Informisati žrtve o njihovim pravima i dostupnim uslugama putem informativnih materijala, medijskih i drugih kampanja i slično. Pri tome, informacije treba da budu lako razumljive, prilagođene posebnim kategorijama žrtava i dostupne u različitim formama. Primer dobrog modela su vodiči za žrtve kroz krivičnopravni sistem i kroz organizacije i institucije koje pružaju pomoć i podršku žrtvama u Srbiji. Uz to, potreb-

no je razvijati i druge, kraće, informativne materijale, kao što su lifleti, brošure, poster, koji bi bili dostupni žrtvama u različitim institucijama i organizacijama.

4. Potrebno je jasno definisati i regulisati sistem upućivanja žrtava između svih institucija i organizacija koje su uključene u pružanje podrške žrtvama, kao i od strane drugih institucija, državnih organa i organizacija koje dolaze ili mogu da dođu u kontakt sa žrtvama. Uređivanje sistema upućivanja bi trebalo da bude predmet buduće nacionalne strategije o pravima žrtava kriminaliteta u Srbiji.
5. Koristiti nove načine komunikacije sa žrtvama i pružanja podrške, kao što su online chat, društvene mreže, moderne platforme za komunikaciju, poput Skype, viber, Whatsapp.

Jačanje kapaciteta organizacija i standardizacija usluga podrške

1. Razmotriti mogućnost angažovanja volontera u službama za žrtve i svedoke pri pravosudnim organima, što bi omogućilo da veći broj žrtava i svedoka koji dolaze u kontakt sa sudom i/ili tužilaštvom dobije informacije i podršku. To bi ujedno značilo i rasterećenje sudijskih i tužilačkih saradnika i pomoćnika koji rade na pružanju informacija i podrške žrtvama i svedocima. Za to bi trebalo da bude zaduženo ministarstvo pravde, koje treba da radi na promovisanju službi za žrtve i svedoke pri sudovima i tužilaštvima na fakultetima društveno-humanističke orijentacije, sa kojih bi mogli da se regrutuju volonteri. Takođe bi odgovarajućim podzakonskim aktom, na primer pravilnikom, trebalo regulisati način selekcije, obuke, angažovanja i supervizije rada volontera na pružanju podrške žrtvama u službama pri tužilaštvima i sudovima.
2. Potrebno je raditi na jačanju kapaciteta pružalaca usluga podrške za žrtve utvrđivanjem standarda pružanja podrške žrtvama, uključujući i obaveznu osnovnu obuku zaposlenih i volontera za rad sa žrtvama. Pored osnovne obuke trebalo bi da se organizuju i obuke za osvežavanje znanja i specijalizovane obuke. Pitanje obuka trebalo bi regulisati podzakonskim aktom koji bi u potpunosti uredio rad ovih službi, kao što je to urađeno u Hrvatskoj.
3. U cilju ujednačavanja prakse i obezbeđivanja jednake dostupnosti usluga podrške svim žrtvama potrebno je uspostaviti sistem licenciranja/akreditacije službi za podršku žrtvama ili usluga koje nude postojeće službe.

Finansiranje usluga podrške

1. Neophodno je obezbediti sigurne izvore finansiranja za sve službe za žrtve, posebno za organizacije civilnog društva, u čemu ključnu ulogu treba da ima država.
2. Mogući način finansiranja podrške žrtvama su sredstava od igara na sreću. Primer dobre prakse je Hrvatska. U Srbiji se jedan deo sredstva od igara na sreću usmerava za određene socijalne potrebe, koje bi trebalo da uključe i podršku žrtvama kriminaliteta.
3. Pored igara na sreću, mogući izvori finansiranja usluga podrške su i: sredstva od obaveznog osiguranja, sredstva prikupljena primenom načela oportuniteta, odnosno odlaganja krivičnog gonjenja, prihodi od oduzete imovine proistekle iz krivičnog dela, sredstva od naplaćenih mandatnih kazni. Potrebno je odgovarajućim propisima urediti: način preusmeravanja sredstava iz budžeta prikupljenih na ove načine ka servisima za žrtve, dodelu i upravljanje sredstvima namenjenim podršci žrtvama i praćenje i kontrolu trošenja dodeljenih sredstava. Takođe je potrebno jasno definisati prioritete prilikom usmeravanja sredstava na usluge podrške, i to uz konsultacije sa pružaocima usluga podrške žrtvama.



ANEKS 1: REZULTATI EMPIRIJSKOG ISTRAŽIVANJA

Srbija

Pružaoци usluga podrške žrtvama

Od 78 organizacija koje su dostavile popunjen upitnik, 73 (93,6%) pružaju pomoć i podršku žrtvama.

Posmatrano po geografskim regionima, 25 (34,2%) službi se nalazi na teritoriji grada Beograda, 18 (24,7%) na teritoriji AP Vojvodina, 14 (19,2%) na teritoriji Južne Srbije, 13 (17,8%) na prostoru Šumadije i Zapadne Srbije i 3 (4,1%) na prostoru Istočne Srbije. Istraživanje je pokazalo da pojedine regione, kao što su jugoistočna Srbija (Piroć), istočna Srbija (Zaječar), severni (Subotica) i zapadni delovi zemlje (Srem), karakteriše odsustvo usluga podrške žrtvama. Takođe, u centralnom delu Srbije (Šumadija) usluge podrške žrtvama ne postoje u dva upravna okruga (Pomoravskom i Moravskom).

Posmatrano prema pravnom statusu, većinu usluga podrške žrtvama pružaju organizacije civilnog društva - 40 (54,8%), potom državne ustanove - 32 (43,8%)⁴⁸ i jedna Pravna klinika na Pravnom fakultetu Univerziteta Union, u Beogradu.

Ciljna grupa

Iako su podaci do kojih se došlo istraživanjem pokazali da 47 (64,4%) službi pruža usluge podrške svim žrtvama, bez obzira na oblik viktimizacije, pol/rod, starost, nacionalnost, verska uverenja ili druge lične karakteristike, analiza odgovora pokazuje da je taj broj mnogo manji.

Analiza je pokazala da svega 17 (23,3%) organizacija pruža pomoć i podršku svim žrtvama bez obzira na ono što im se dogodilo, pol, starost, nacionalnu ili versku pripadnost i druga lična svojstva žrtve, odnosno da su u pitanju opšte službe za žrtve. Od toga, u 9 (52,9%) slučajeva se radi o službama za podršku svedocima i oštećenima pri višim sudovima i tužilaštvima. Sa dru-

⁴⁸ To su službe državnih institucija, institucije koje finansira lokalna vlast, državne ustanove i jedna nezavisna državna institucija.

ge strane, pomoć i podršku svim žrtvama pruža 8 udruženja građana, koje svoje usluge pružaju direktnim i indirektnim žrtvama, tokom i nezavisno od krivičnog ili drugog sudskog postupka.

Ovi nalazi govore o malom broju opštih službi za žrtve u Srbiji, odnosno da je malo službi koje obezbeđuju podršku svim žrtvama krivičnih dela u Srbiji, bez obzira da li su uključene u sudski postupak ili ne. Ovaj zaključak posebno stoji ako se ima u vidu da većinu opštih službi čine službe za podršku svedocima i oštećenima pri sudovima i tužilaštvima, ali su pomoć i podrška koju one nude ograničene: podrška se pruža samo žrtvama koje učestvuju u krivičnom postupku, odnosno koje se pozivaju u svojstvu oštećenih ili svedoka, a pomoć i podrška se pružaju samo tokom trajanja postupka.

Okolo jedne trećine službi iz uzorka specijalizovano je za pružanje podrške samo ženama (25 ili 34,2%). Nijedna organizacija iz uzorka nije navela da pruža pomoć i podršku samo muškarcima. Ovi nalazi odražavaju proces razvoja usluga podrške žrtvama u Srbiji.

Više od dve trećine organizacija (50 ili 68,5%) pruža podršku žrtvama svih starosnih kategorija, dok 23 (31,5%) organizacije pružaju podršku žrtvama koje pripadaju određenoj starosnoj grupi, i to uglavnom punoletnim licima. Od službi koje pružaju podršku samo određenim starosnim kategorijama žrtava, 17 (54,8%) pruža podršku osobama starijim od 18 godina, 9 (29,0%) pruža podršku adolescentima (14 do 18 godina), a 5 (16,1%) deci mlađoj od 14 godina. Ovi nalazi govore o malom broju organizacija koje su specijalizovane za podršku deci kao žrtvama kriminaliteta.

Najzad, ako se posmatra struktura pružalaca usluga prema tome da li se podrška pruža žrtvama bez obzira na neka druga lična svojstva, kao što su nacionalna pripadnost, izbeglički status, status raseljenog lica, migranta, tražioca azila, invaliditet, pripadnost LGBTI populaciji, problemi sa alkoholizmom ili narkomanijom i slično, podaci pokazuju da većina organizacija obuhvaćenih uzorkom (46 ili 63,1%) pruža podršku žrtvama bez obzira na navedena svojstva.

Sa druge strane, 27 (36,9%) organizacija je specijalizovano za pružanje podrške pojedincima, posebno marginalizovanim i ranjivim grupama žrtava, i to: pripadnicima različitih nacionalnih grupa, uključujući Rome (17 ili 22,9%), osobama sa invaliditetom (13 ili 17,6%), izbeglicama, interno raseljenim licima, migrantima i tražiocima azila (12 ili 16,2%), LGBTI osobama (12 ili 16,2%), osobama koje imaju problem sa alkoholizmom ili narkomanijom (2 ili 2,7%).

Posmatrano prema vrsti viktimizacije, 20 (27,4%) organizacija pruža podršku svim žrtvama bez obzira na to šta im se dogodilo, odnosno bez

obzira na oblik viktimizacije kojoj su bili izloženi, dok 53 (72,6%) pružaju podršku žrtvama samo nekih oblika viktimizacije.

Unutar kategorije organizacija koje pružaju podršku žrtvama samo nekih vidova viktimizacije izdvaja se njih 18, koje su specijalizovane za pružanje pomoći i podrške žrtvama samo jednog vida viktimizacije, i to: žrtvama nasilja u porodici (9), žrtvama trgovine ljudima (3), žrtvama nasilja na radnom mestu (2), žrtvama ratnih zločina (2), žrtvama torture (1) i žrtvama vršnjačkog nasilja (1). Takođe, postoje organizacije koje pružaju pomoć za više od jedne grupe žrtava. Podaci u Tabeli 1 pokazuju da su pomoć i podrška u Srbiji prevashodno dostupni žrtvama nasilja, i to nasilja u porodici, seksualnog nasilja i trgovine ljudima.

Tabela 1. Struktura žrtava kojima se pruža pomoć posmatrano prema vrsti viktimizacije

Kome se pruža pomoć i podrška	Broj	Procenat
Žrtvama nasilja u porodici	42	23,1%
Žrtvama seksualnog nasilja	33	18,1%
Žrtvama trgovine ljudima	25	13,7%
Žrtvama proganjanja	19	10,4%
Žrtvama vršnjačkog nasilja	19	10,4%
Žrtvama nasilja na radnom mestu	17	9,3%
Žrtvama zločina iz mržnje	11	6,1%
Žrtvama imovinskog kriminaliteta (provala, razbojništvo, krađa i slično)	5	2,7%
Žrtvama drugih oblika kriminaliteta	10	5,5%

Od ukupnog broja organizacija koje pružaju pomoć i podršku žrtvama u Srbiji, 33 (45,2%) nude podršku članovima porodice⁴⁹ lica čija je smrt bila direktna posledica krivičnog dela. Postoje još četiri organizacije koje pru-

⁴⁹ Članovi porodice kojima se pruža podrška su: supružnik, deca, roditelji, braća i sestre, druge osobe u krvnom srodstvu koje žive u istom domaćinstvu sa žrtvom, drugi rođaci i osobe koje žrtva izdržava.

žaju pomoć i podršku članovima porodice žrtava koje su pretrpele povredu ili drugu posledicu krivičnog dela.

Struktura usluga prema geografskom području

Posmatrano prema geografskom području, žrtvama je podrška uglavnom dostupna prema mestu boravka. Na osnovu ovog kriterijuma, pružaoci usluga rade sa žrtvama: sa cele teritorije Srbije (20 organizacija ili 27,4%); sa teritorije AP Vojvodine (6 organizacija ili 8,2%); regionalno, odnosno nude podršku žrtvama iz administrativnih okruga u kojima su locirane (28 organizacija ili 38,3%) i lokalno, odnosno nude podršku žrtvama samo iz gradova u kojima organizacija postoji (11 ili 15,1%).

Radno vreme

Skoro dve trećine organizacija podršku žrtvama pruža radnim danima (47 organizacija ili 64,4%), dok je 26 (35,6%) navelo da radi i radnim danima i vikendom. Pored toga, 12 organizacija je dostupno za korisnike 24 sata dnevno, sedam dana u nedelji. U pitanju su uglavnom skloništa za žrtve nasilja (sigurne kuće) (8). Pored njih, tu su još i dva udruženja građana, kao i Nacionalna dečija linija Srbije i Centar za zaštitu žrtava trgovine ljudima.

Jedna trećina organizacija (24, od čega 17 organizacija civilnog društva i 7 državnih institucija) ima mobilne timove koji izlaze na teren i pružaju pomoć i podršku žrtvama.

Informisanje žrtava o službama

Žrtve u Srbiji dolaze do saznanja o službama za žrtve na više načina. Žrtve najčešće dolaze do saznanja o organizacijama koje pružaju podršku žrtvama putem interneta (47 ili 63,5%) i medija (41 ili 55,4%). Ovaj podatak pokazuje da mediji imaju važnu ulogu u informisanju žrtava o postojanju organizacija za pomoć i podršku i mogućnostima da ih žrtve kontaktiraju.

Važno mesto u dolaženju do saznanja za službe za žrtve imaju informisanje žrtava preko informativnog materijala organizacije i upućivanje, posebno od strane socijalnih službi i drugih organizacija civilnog društva. Kako pokazuju podaci u Tabeli 2 drugi vidovi upućivanja su manje zastupljeni.

Tabela 2. Način na koji žrtve dolaze do saznanja o organizacijama koje pružaju pomoć i podršku

Kako žrtve dolaze do saznanja za organizaciju	Broj	Procenat
Našli su informaciju na internetu	47	63,5%
Znaju za nas posredstvom medija	41	55,4%
Putem usmene preporuke od strane centra za socijalni rad ili neke druge socijalne službe	40	54,1%
Putem usmene preporuke od strane nevladine organizacije	38	51,4%
Preko informativnog materijala organizacije, koji je dostupan u drugim organizacijama i institucijama (policiji, centrima za socijalni rad, zdravstvenim ustanovama, sudovima, školama i slično)	33	44,6%
Putem usmene preporuke od strane policije	27	36,5%
Preko informativnog materijala organizacije koji dobijaju iz suda/tužilaštva	20	27,0%
Putem usmene preporuke od strane tužioca	18	24,3%
Putem usmene preporuke od strane zdravstvene ustanove (dom zdravlja, bolnica i slično)	16	21,6%
Putem usmene preporuke od strane sudije	13	17,6%
Putem usmene preporuke od strane advokata	10	13,5%
Drugo	10	13,5%

Vrste usluga koje se nude žrtvama

Žrtve u Srbiji dobijaju različite oblike pomoći i podrške iz različitih izvora. Kao što pokazuju podaci u Tabeli 3, najčešći oblici pomoći i podrške su: pružanje žrtvama informacija, emocionalna podrška i savetovanje, i upućivanje na druge relevantne specijalizovane službe. Slede pomoć u kontaktu sa drugim institucijama, davanje pravnih saveta, psihološka podrška i psihoterapija, priprema za prisustvovanje suđenju i odlazak sa žrtvom na sud i podrška na sudu.

Smeštaj za žrtve, posebno za žene i decu žrtve nasilja, nudi 14 organizacija iz uzorka. To su uglavnom prihvatilišta pri centrima za socijalni rad ili drugim službama u okviru sistema socijalne zaštite (10 pružalaca usluga), dok četiri skloništa rade u okviru organizacija civilnog društva.

Tabela 3. Oblici pomoći i podrške

Oblici pomoći i podrške	Broj	Procenat
Informacije	69	93,2%
Emocionalna podrška i savetovanje (osnaživanje, razumevanje, poverenje)	61	82,4%
Upućivanje na druge relevantne specijalizovane službe	55	74,3%
Pomoć u kontaktu sa drugim institucijama	49	66,2%
Pravni saveti	47	63,5%
Psihološka podrška (psihološko savetovanje) i psihoterapija	46	62,2%
Priprema za prisustvovanje suđenju	44	59,5%
Odlazak sa žrtvom na sud i podrška na sudu	40	54,1%
Pisanje podnesaka	35	47,3%
Procena rizika za žrtvu	28	37,8%
Zastupanje na sudu	19	25,7%
Praktična pomoć (npr. popunjavanje obrazaca, pozivanje osiguravajućih društava)	19	25,7%
Smeštaj	14	18,9%
Finansijska pomoć (npr. urgentna materijalna pomoć, plaćanje produženog boravka, hrane)	11	14,9%
Medicinska pomoć	7	9,5%
Priprema za učešće i podrška u restorativnim procesima (npr. medijaciji)	5	6,8%
Drugo	5	6,8%

Kada je u pitanju pružanje informacija, podaci u Tabeli 4 pokazuju da ne pružaju sve organizacije iz uzorka informacije žrtvama, što nije u skladu sa odredbama Direktive EU o pravima žrtava. Organizacije koje, pak, pružaju žrtvama informacije, najčešće pružaju informacije koje se odnose na prava žrtava i način njihove realizacije (56 ili 75,7%). Skoro isti značaj imaju informacije vezane za učešće u krivičnom ili drugom sudskom postupku i informacije o drugim relevantnim specijalizovanim službama.

Tabela 4. Vrste informacija koje organizacije pružaju žrtvama

Vrste informacija koje organizacije pružaju žrtvama	Broj	Procenat
Informacije koje se odnose na prava žrtava i način njihove realizacije	56	75,7%
Informacije vezane za učešće u krivičnom ili drugom sudskom postupku	54	73%
Informacije o drugim relevantnim specijalizovanim službama	54	73%
Informacije u vezi sa rizikom i prevencijom sekundarne i ponovljene viktimizacije	42	56,8%
Informacije o mogućim psihološkim reakcijama i dinamici oporavka žrtve nakon pretrpljenog krivičnog dela	36	48,6%
Informacije u vezi sa praktičnim pitanjima koja proističu iz krivičnog dela	35	47,3%

Način pružanja pomoći i podrške žrtvama

Većina službi za žrtve iz uzorka pruža žrtvama podršku na više načina (57 organizacija ili 78,1%), odnosno koristi više kanala komunikacije sa žrtvom. Pri tome, kako pokazuju podaci u Tabeli 5, većina organizacija pruža podršku neposrednim kontaktom i razgovorom (69 ili 94,5%). Pored toga, pomoć i podrška se pružaju telefonom, putem elektronske pošte, socijalnih mreža, pisama i preko internet stranice organizacije, odnosno popunjavanjem formulara na internet stranici ili online chat-a.

Tabela 5. Način pružanja pomoći i podrške žrtvama

Na koji način se pruža pomoć i podrška	Broj	Procenat
Neposrednim kontaktom i razgovorom	69	94,5%
Telefonom	57	78,1%
Putem elektronske pošte	43	58,9%
Putem socijalnih mreža	22	30,1%
Putem pisama	20	27,4%
Popunjavanjem formulara na internet stranici ili online chat-a	11	15,1%

Od organizacija koje pomoć i podršku pružaju preko internet stranice, njih 7 je navelo da imaju mogućnost brzog napuštanja stranice.

Usluge za žrtve su, generalno gledano, besplatne. Samo su dve (2,7%) organizacije navele da njihove usluge nisu besplatne. Ove dve organizacije su

navele da se usluge naplaćuju ukoliko nisu finansirane u okviru projektnih aktivnosti. U pitanju su psihološke i psihoterapijske usluge.

Kapaciteti organizacija

Vođenje evidencije o žrtvama

Većina organizacija obuhvaćenih istraživanjem vodi evidenciju/dokumentaciju o žrtvama koje im se obraćaju za pomoć – 68 (91,9%) organizacija. Sve organizacije koje vode evidenciju/dokumentaciju o žrtvama su navele da poštuju i primenjuju politiku zaštite podataka o ličnosti i nediskriminacije. Takođe, osim dve organizacije, sve ostale su navele da se pridržavaju politike zaštite interesa dece (do 18 godina).

U Tabeli 6 se može videti da je u 2016. godini najveći broj organizacija pružio pomoć i podršku za do 100 žrtava.

Tabela 6. Broj žrtava koje su dobile pomoć i podršku u 2016. godini

Broj žrtava koje su dobile pomoć i podršku u 2016. godini	Broj	Procenat
Do 100 žrtava	30	52,6%
101-300 žrtava	14	24,6%
301-500 žrtava	5	8,8%
Preko 500 žrtava	8	14,0%
Ukupno	57	100,0%

Ljudski resursi organizacije

Podaci pokazuju da 61 (83,6%) organizacija ima zaposlene. Broj zaposlenih u organizacijama iz uzorka se kreće u rasponu od jednog do 68. Ovi podaci ukazuju da postoje značajne razlike među organizacijama u pogledu zaposlenih osoba, da organizacije nemaju iste kapacitete i da pojedine organizacije imaju problem sa ljudskim resursima.

Kao što se može videti u Tabeli 7, najveći broj organizacija ima do 5 zaposlenih (lica koja su angažovana po ugovoru o radu ili nekom drugom ugovoru na osnovu koga dobijaju nadoknadu za rad u organizaciji) (29 organizacija ili 47,5%), dok ukupno 8 (13,1%) organizacija ima preko 20 zaposlenih (većinu njih finansira država). U kategoriji organizacija koje imaju do pet zaposlenih najviše je organizacija civilnog društva, dok je u kategoriji onih koji

imaju preko 20 zaposlenih više državnih službi (institucija ili jedinica nekog državnog organa ili ustanove).

Tabela 7. Broj zaposlenih

Broj zaposlenih	Broj	Procenat
Do 5 zaposlenih	29	47,5%
6-10 zaposlenih	16	26,2%
11-20 zaposlenih	8	13,1%
21- 30 zaposlenih	3	4,9%
31- 50 zaposlenih	2	3,3%
Preko 50 zaposlenih	3	4,9%
Ukupno	61	100,0%

Ukupno 45 (61,6%) organizacija ima volontere, od čega su 34 (75,6%) organizacije civilnog društva, što upućuje na zaključak da se organizacije civilnog društva u većoj meri oslanjaju na rad volontera. Broj volontera u organizacijama se kreće u rasponu od jednog do 79 volontera, pa se može reći da postoji neujednačenost između organizacija po broju volontera koji su angažovani na pružanju podrške žrtvama.

Iz Tabele 8 se može videti da skoro polovina organizacija (48,9%) ima do 5 volontera, dok, sa druge strane, samo su dve (4,4%) organizacije navele da imaju preko 30 volontera.

Tabela 8. Broj volontera

Broj volontera	Broj	Procenat
Do 5 volontera	22	48,9%
6-10 volontera	13	28,9%
11-20 volontera	5	11,1%
21-30 volontera	3	6,7%
Preko 30 volontera	2	4,4%
Ukupno	45	100,0%

Zaposleni u 80,8% i volonteri u 68,5% organizacija su prošli obuku za rad sa žrtvama. Neki od njih su prošli specijalizovane programe i seminare, kao i licenciranu obuku koju organizuju stručnjaci iz Srbije i inostranstva.⁵⁰ Ovaj

⁵⁰ Autonomni ženski centar, Viktimološko društvo Srbije (VDS) i Incest trauma centar su organizacije na koje su ispitanici najčešće ukazivali kada je reč o tome

podatak govori u prilog zaključku da znatan broj osoba angažovanih na pružanju podrške žrtvama u Srbiji nije obučen za rad sa žrtvama.

Izvori finansiranja

Organizacije su u najvećem broju slučajeva navele da se finansiraju donacijama iz inostranstva – 30 (41,1%). Uz to, finansijska sredstva za rad na pružanju podrške žrtvama obezbeđuju se i preko budžetskih sredstva (27 odgovora ili 36,9%), lokalne samouprave (26 odgovora ili 35,6%), preko donacije u zemlji (18 odgovora ili 24,7%) i članarina (5 odgovora ili 6,8%). Uz to, u 7 (9,6%) slučajeva je navedeno da nema finansiranja, odnosno da je rad volonterski, a u 9 (12,3%) je naveden neki drugi oblik finansiranja.

Podaci pokazuju da se organizacije civilnog društva finansiraju u najvećoj meri donacijama iz inostranstva i zemlje (projektno finansiranje), a državne institucije i jedinice državnih organa iz budžetskih sredstava ili preko lokalne samouprave. Primera radi, čak je 28 organizacija civilnog društva navele da se finansira donacijama iz inostranstva, dok su samo dve državne institucije navele to isto. Iz organizacija civilnog društva su navodili i da se finansiraju od strane lokalne samouprave, ali su uz to uvek navodili i dodatno finansiranje iz inostranstva i zemlje, ili u sklopu projektnih aktivnosti. Pored toga su navodili i da je pružanje usluga žrtvama volonterski, dok to nije navela ni jedna državna služba iz uzorka.

ko organizuje obuke i radi na jačanju kapaciteta pružalaca usluga podrške žrtvama u Srbiji.

Pružaoци usluga podrške žrtvama

Od 19 organizacija koje su dostavile popunjen upitnik, a koje pružaju podršku žrtvama u Hrvatskoj, četiri su iz Zagreba, po dve iz Primorsko-goranske, Splitsko-dalmatinske i Vukovarsko-srijemske županije, dok je po jedna organizacija iz sledećih županija: Brodsko-posavska županija, Istarska županija, Karlovačka županija, Požeško-slavonska županija, Šibensko-kninska županija, Virovitičko-podravska županija, Osječko-baranjska županija, Sisačko-moslavačka županija i Zadarska županija. Najstarija organizacija osnovana je 1990. godine, a najmlađa 2011. godine.

Posmatrano prema pravnom statusu, usluge podrške žrtvama pruža 12 organizacija civilnog društva (63,2%) i 7 odeljenja za podršku žrtvama i svedocima pri županijskim sudovima (36,8%).

Ciljna grupa

Analiza je pokazala da 11 (57,9%) organizacija iz uzorka pruža pomoć i podrška svim žrtvama bez obzira na oblik viktimizacije, pol, starost, nacionalnu ili versku pripadnost i druga lična svojstva žrtve; dakle, radi se o opštim službama za žrtve. Međutim, slično kao u Srbiji, većinu opštih službi čine odeljenja za žrtve i svedoke pri sudovima (7 ili 63,6%), čije su usluge ipak ograničene. Ova odeljenja pružaju podršku žrtvama na sudu, dakle, samo u slučaju kada je došlo do krivičnog postupka; podrška se pruža dok postupak pred sudom traje; najzad, podrška se primarno pruža punoletnim licima, a deci samo u određenim slučajevima.⁵¹ Može se zaključiti da je i u

51 S obzirom da su u sudovima zaposleni stručni saradnici za mlade koji učestvuju u ispitivanju dece putem video-konferencijske veze, te deci i njihovim roditeljima pružaju podršku i informacije, odeljenja za žrtve i svedoke pri sudovima u manjem broju slučajeva dolaze u kontakt s decom žrtvama i svedocima. Ukoliko je zbog većeg broja dece, koja su pozvana na ispitivanje u jednom danu, potrebno osigurati deci i njihovim roditeljima smeštaj u čekaonici odeljenja za žrtve i svedoke pri sudovima kako bi se izbegao susret s optuženim, stručni saradnici kontaktiraju odeljenje za žrtve i svedoke i traže njihovo uključivanje. Na pozivima suda koji se upućuju deci žrtvama i svedocima navodi se telefonski kontakt stručnog saradnika za mlade na sudu, tako da stručni saradnici sprovode sve radnje ispitivanja i podrške deci žrtvama i svedocima, kao i njihovim roditeljima.

Hrvatskoj mali broj opštih službi za žrtve, koje obezbeđuju podršku svim žrtvama, bez obzira da li je došlo do sudskog postupka ili ne.

Većina organizacija iz uzorka pruža podršku žrtvama bez obzira na pol/rod (17 ili 89,5%). Samo su dve organizacije iz uzorka (10,5%) specijalizovane za rad sa ženama žrtvama, dok nijedna organizacija ne pruža podršku samo muškarcima.

Većina organizacija iz uzorka pruža podršku žrtvama svih starosnih kategorija (15 ili 78,9%), dok četiri (21,1%) organizacije pružaju podršku samo punoletnim licima. Ovaj nalaz govori o nedostatku službi koje su specijalizovane za podršku deci kao žrtvama kriminaliteta.

Većina organizacija iz uzorka (16 ili 84,1%) pruža usluge podrške žrtvama bez obzira na neka druga lična svojstva žrtve, kao što su nacionalna pripadnost, izbeglički status, status raseljenog lica, migranta, tražioca azila, invaliditet, pripadnost LGBTI populaciji, problemi sa alkoholizmom ili narkomanijom i slično. Tri (15,8%) organizacije pružaju podršku samo pojedincima, posebno marginalizovanim i ranjivim grupama žrtava, i to: pripadnicima različitih nacionalnih grupa, uključujući Rome, osobama sa invaliditetom, izbeglicama, interno raseljenim licima, migrantima i tražiocima azila i pripadnicima LGBTI populacije.

Posmatrano prema vrsti viktimizacije, većina organizacija iz uzorka (13 ili 68,4%) pruža podršku svim žrtvama bez obzira na to šta im se dogodilo. Sa druge strane, 6 (31,6%) organizacija pruža podršku samo nekim grupama žrtava. Organizacije koje pružaju podršku samo pojedincima kategorijama žrtava uglavnom pružaju pomoć za više od jedne grupe žrtava.

Podaci u Tabeli 9 pokazuju da je podrška u Hrvatskoj prvenstveno dostupna žrtvama nasilja u porodici i seksualnog nasilja, potom žrtvama zločina iz mržnje, trgovine ljudima, ratnih zločina i imovinskog kriminaliteta, zatim žrtvama proganjanja i vršnjačkog nasilja, a najmanje žrtvama nasilja na radnom mestu.

Tabela 9. Struktura žrtava kojima se pruža pomoć posmatrano prema vrsti viktimizacije

Kome se pruža pomoć i podrška	Broj	Procenat
Žrtvama nasilja u porodici	13	14,7%
Žrtvama seksualnog nasilja	13	14,7%
Žrtvama zločina iz mržnje	10	11,4%
Žrtvama trgovine ljudima	10	11,4%
Žrtvama ratnih zločina	10	11,4%

Žrtvama imovinskog kriminaliteta (provala, razbojništvo, krađa i slično)	10	11,4%
Žrtvama proganjanja	9	10,2%
Žrtvama vršnjačkog nasilja	9	10,2%
Žrtvama nasilja na radnom mestu	4	4,5%

Većina organizacija iz uzorka (17 ili 89,5%) pruža pomoć i podršku članovima porodice osobe čija je smrt direktno prouzrokovana krivičnim delom, odnosno članovima porodice žrtve koje su pretrpele neku drugu povredu ili štetu prouzrokovanu krivičnim delom.

Struktura usluga prema geografskom području

Nešto više od polovine organizacija iz uzorka (11 ili 57,9%) usluge podrške nudi lokalno, odnosno u okrugu u kome se nalazi njihova organizacija. Sa druge strane, 8 (42,1%) organizacija pruža podršku žrtvama na celoj teritoriji Hrvatske.

Radno vreme

Većina organizacija iz uzorka (16 ili 84,2%) podršku žrtvama pruža samo radnim danima. Tri organizacije rade i radnim danima i vikendom. Podaci pokazuju da šest organizacija ima mobilne timove koji izlaze na teren i pružaju pomoć i podršku žrtvama. Pri tome, organizacije koje rade van radnog vremena i koje imaju mobilne timove su organizacije civilnog društva.

Informisanje žrtava o službama

Žrtve u Hrvatskoj najčešće dolaze do saznanja o organizacijama koje pružaju podršku žrtvama putem upućivanja od strane policije i preko interneta – po 15 (78,9%) odgovora, kao i putem upućivanja od strane nevladine organizacije i preko informativnog materijala organizacije – po 14 (73,7%) odgovora. Primećuje se da su ostali načini dolaženja do saznanja za službe za žrtve manje zastupljeni, posebno upućivanje od strane tužilaštva, centara za socijalni rad, advokata i zdravstvene ustanove.

Tabela 10. Način na koji žrtve dolaze do saznanja o organizacijama koje pružaju pomoć i podršku

Kako žrtve dolaze do saznanja za organizaciju	Broj	Procenat
Putem usmene preporuke od strane policije	15	78,9%
Našli su informaciju na internetu	15	78,9%
Putem usmene preporuke od strane nevladine organizacije	14	73,7%
Preko informativnog materijala organizacije, koji je dostupan u drugim organizacijama i institucijama (policiji, centrima za socijalni rad, zdravstvenim ustanovama, sudovima, školama i slično)	14	73,7%
Putem usmene preporuke od strane sudije	11	57,9%
Znaju za nas posredstvom medija	8	42,1%
Preko informativnog materijala organizacije koji dobijaju iz suda/tužilaštva	4	21,1%
Putem usmene preporuke od strane centra za socijalni rad	3	15,8%
Putem usmene preporuke od strane tužioca	1	5,2%
Putem usmene preporuke od strane advokata	1	5,2%
Putem usmene preporuke od strane zdravstvene ustanove (dom zdravlja, bolnica i slično)	1	5,2%

Vrste usluga koje se nude žrtvama

Žrtve u Hrvatskoj dobijaju različite oblike pomoći i podrške od organizacija obuhvaćenih uzorkom. Kako pokazuju podaci u Tabeli 11, najčešći oblici podrške su: pružanje informacija žrtvi i emocionalna podrška. Slede odlazak sa žrtvom na sud i podrška na sudu, pomoć u kontaktu sa drugim institucijama i upućivanje na druge relevantne specijalizovane službe. Većina organizacija iz uzorka nudi žrtvama pripremu za suđenje i razne vidove praktične pomoći. Takođe, većina organizacija radi procenu rizika za žrtvu. Mali broj organizacija iz uzorka nudi usluge smeštaja, zastupanje na sudu, pripremu i podršku u restorativnim procesima i finansijsku pomoć.

Tabela 11. Oblici pomoći i podrške

Oblici pomoći i podrške	Broj	Procenat
Informacije	19	100,0%
Emocionalna podrška i savetovanje (osnaživanje, razumevanje, poverenje)	19	100,0%
Odlazak sa žrtvom na sud i podrška na sudu	17	89,5
Pomoć u kontaktu sa drugim institucijama	17	89,5
Upućivanje na druge relevantne specijalizovane službe	17	89,5
Priprema za prisustvovanje suđenju	14	73,7
Praktična pomoć (npr. popunjavanje obrazaca, pozivanje osiguravajućih društava)	14	73,7
Procena rizika za žrtvu	12	63,2
Pravni saveti	10	52,6
Psihološka podrška (psihološko savetovanje) i psihoterapija	9	47,4
Pisanje podnesaka	8	42,1
Smeštaj	3	15,8%
Priprema za učešće i podrška u restorativnim procesima (npr. medijaciji)	2	10,5%
Zastupanje na sudu	2	10,5%
Finansijska pomoć (npr. urgentna materijalna pomoć, plaćanje produženog boravka, hrane)	1	5,3%

Sve organizacije iz uzorka žrtvama pružaju informacije koje se odnose na prava žrtava i način njihove realizacije. Takođe, sve osim jedne organizacije pružaju žrtvama informacije vezane za učešće u krivičnom ili drugom sudskom postupku. Najzad, većina organizacija nudi žrtvama informacije o drugim relevantnim specijalizovanim službama.

Tabela 12. Vrste informacija koje organizacije pružaju žrtvama

Vrste informacija koje organizacije pružaju žrtvama	Broj	Procenat
Informacije koje se odnose na prava žrtava i način njihove realizacije	19	100,0%
Informacije vezane za učešće u krivičnom ili drugom sudskom postupku	18	94,7%
Informacije o drugim relevantnim specijalizovanim službama	17	89,5%

Vrste informacija koje organizacije pružaju žrtvama	Broj	Procenat
Informacije u vezi sa rizikom i prevencijom sekundarne i ponovljene viktimizacije	10	52,6%
Informacije u vezi sa praktičnim pitanjima koja proističu iz krivičnog dela	7	36,8%

Način pružanja pomoći i podrške žrtvama

Sve organizacije iz uzorka podršku žrtvama pružaju neposrednim kontaktom i telefonom. Uz to, podrška se pruža i putem elektronske pošte, pisama, socijalnih mreža i preko internet stranice organizacije, odnosno popunjavanjem formulara na internet stranici ili online chat-a.

Tabela 13. Način pružanja pomoći i podrške žrtvama

Na koji način se pruža pomoć i podrška	Broj	Procenat
Telefonom	19	100,0%
Neposrednim kontaktom i razgovorom	19	100,0%
Putem elektronske pošte	18	94,7%
Putem pisama	13	68,4%
Putem socijalnih mreža	8	42,1%
Popunjavanjem formulara na internet stranici ili online chat-a	3	15,8%

Usluge koje organizacije iz uzorka pružaju žrtvama su besplatne.

Kapaciteti organizacija

Vođenje evidencije o žrtvama

Sve organizacije iz uzorka vode evidenciju/dokumentaciju o žrtvama koje im se obraćaju za pomoć. Takođe, sve organizacije iz uzorka primenjuju politiku zaštite podataka o ličnosti, zaštite interesa dece (do 18 godina) i politiku nediskriminacije.

U Tabeli 14 se može videti da je u 2017. godini najveći broj organizacija pružio pomoć i podršku za preko 500 žrtava. Većinu ovih organizacija čine odeljenja za žrtve i svedoke pri sudovima (njih 7).

Tabela 14. Broj žrtava koje su dobile pomoć i podršku u 2017. godini

Broj žrtava koje su dobile pomoć i podršku u 2017. godini	Broj	Procenat
Do 100 žrtava	5	26,3%
101-300 žrtava	3	15,8%
301-500 žrtava	1	5,3%
Preko 500 žrtava	10	52,6%
Ukupno	19	100,0%

Ljudski resursi

Najveći broj organizacija iz uzorka ima do pet zaposlenih lica koja su angažovana na pružanju podrške žrtvama (13 ili 68,4%).

Tabela 15. Broj zaposlenih

Broj zaposlenih	Broj	Procenat
Do 5 zaposlenih	13	68,4%
6 do 10 zaposlenih	4	21,1%
11-20 zaposlenih	2	10,5%
Total	19	100,0%

Takođe, većina organizacija iz uzorka angažuje volontere za rad sa žrtvama (17 ili 89,5%). Od toga, većina organizacija ima do 5 volontera. Važan nalaz je da se volonteri angažuju na podršci žrtvama i svedocima u sudovima. Tako je tokom 2017. godine pri odeljenjima za žrtve i svedoke pri sudovima bilo angažovano 40 volontera.

Tabela 16. Broj volontera

Broj volontera	Broj	Procenat
Do 5	10	58,8%
11-20	3	17,6%
21-30	1	5,9%
Preko 30	3	17,6%
Total	17	100,0%

Podaci pokazuju da je 18 (94,7%) organizacija navelo da su njihovi zaposleni prošli obuku za rad sa žrtvama. Pored toga, sve organizacije koje imaju volontere su navele da su volonteri prošli obuku za rad sa žrtvama.⁵²

Izvori finansiranja

Podaci pokazuju da se sve organizacije iz uzorka finansiraju preko budžetskih sredstava. Pored toga, finansiranje se obezbeđuje i od strane lokalne samouprave (11 odgovora ili 27,5%), preko donacija iz inostranstva i u zemlji (po 7 odgovora ili 17,5%) i preko članarina (3 odgovora ili 7,5%).

Dobijeni podaci pokazuju da je 8 (42,1%) organizacija navelo da finansiranje utiče na nivo usluga za žrtve koje njihova organizacija može da pruži na godišnjem nivou, dok je 11 (87,9%) organizacija navelo da to ne utiče na njihov rad.

Saradnja i koordinacija

Nešto više od polovine organizacija iz uzorka (11 ili 57,9%) pruža podršku žrtvama u okviru neke mreže. U slučaju 10 organizacija radi se o mreži na nacionalnom nivou.

Podaci dobijeni u ovom istraživanju pokazuju da su sve organizacije navele da u pružanju podrške njihova organizacija saraduje sa državnim organima i institucijama, i to sa: centrima za socijalni rad, policijom, tužilaštvom, sudom, obrazovnim i zdravstvenim ustanovama.

52 Na primer, kada su u pitanju odeljenja za podršku žrtvama i svedocima pri sudovima, svi volonteri koji se angažuju na pružanju podrške prolaze trodnevnu osnovnu obuku koja obuhvata pravni, psihološki i praktični aspekt podrške žrtvama i svedocima. Pored toga se organizuju i dodatne edukacije na pojedine teme: porodično nasilje, žrtve seksualnog nasilja, stres i trauma, komunikacijske veštine. Obuke organizuju odeljenja za žrtve i svedoke pri sudovima i Služba za podršku žrtvama i svedocima Ministarstva pravosuđa. Takođe se organizuju redovne supervizije volontera, a volonteri prolaze i druge obuke koje organizuju javne ustanove i organizacije civilnog društva.

Pružaoци usluga podrške žrtvama

Od 22 organizacije iz Bosne i Hercegovine koje su dostavile popunjen upitnik, a koje nude usluge podrške žrtvama, šest je iz Zeničko-dobojskog kantona; četiri iz Kantona Sarajevo; po dve su iz Tuzlanskog kantona, Unsko-sanskog kantona i Banja Luke i po jedna organizacija iz Bosansko-podrinjskog kantona, Zapadno-bosanskog kantona, Srednje-bosanskog kantona, Trebinja i Bijeljine.

Podaci pokazuju da je najstarija organizacija osnovana 1993., a najmlađa 2013. godine. Pored toga, podaci pokazuju da u uzorku ima organizacija koje su počele da pružaju pomoć i podršku žrtvama još 1993. godine, dok, sa druge strane, ima organizacija koje pomoć i podršku pružaju tek od 2017. godine.

Posmatrano prema pravnom statusu, usluge podrške žrtvama pruža 11 organizacija civilnog društva i 11 državnih službi. Kada su u pitanju državne službe, radi se o službama (odeljenjima) za svedoke pri sudovima (10), a u jednom slučaju o zavodu za pružanje besplatne pravne pomoći.

Ciljna grupa

Analiza je pokazala da 11 organizacija (50%) pruža podršku svim žrtvama bez obzira na vrstu viktimizacije, pol, starost, nacionalnu ili versku pripadnost i druga lična svojstva žrtve; dakle, radi se o opštim službama za žrtve. Pri tome, kao i u Srbiji i Hrvatskoj, većinu ovih opštih službi čine odeljenja za žrtve i svedoke pri sudovima i tužilaštvima (9 ili 81,8%), čije su usluge takođe ograničene na podršku žrtvama koje dolaze u kontakt sa organima krivičnog pravnog sistema i na podršku tokom trajanja postupka.

Većina organizacija iz uzorka (17 ili 77,3%) pruža podršku žrtvama bez obzira na pol/rod. Sa druge strane, pet (22,7%) organizacija je specijalizovano za rad sa ženama žrtvama, dok nijedna organizacija iz uzorka ne pruža podršku samo muškarcima.

Sve organizacije iz uzorka pružaju podršku žrtvama bez obzira na to kojoj starosnoj grupi pripadaju, dakle, pružaju podršku i deci i punoletnim licima. Drugim rečima, nijedna organizacija iz uzorka nije specijalizovana za pružanje pomoći samo deci ili samo odraslim licima.

Takođe, većina organizacija (86,4%) podršku nudi žrtvama bez obzira na neka druga lična svojstva i karakteristike žrtve, kao što su nacionalna pripadnost, izbeglički status, status raseljenog lica, migranta, tražioca azila, invaliditet, pripadnost LGBTI populaciji, problemi sa alkoholizmom ili narkomanijom i slično. Sa druge strane, tri (13,6%) organizacije su specijalizovane za pružanje podrške pojedincima, posebno marginalizovanim i ranjivim grupama žrtava, i to: pripadnicima različitih nacionalnih grupa, uključujući Rome, osobama sa invaliditetom i izbeglicama, interno raseljenim licima, migrantima i tražiocima azila.

Ukupno 12 (54,5%) organizacija pruža podršku svim žrtvama bez obzira na oblik viktimizacije kojoj su bili izloženi, dok 10 (45,5%) organizacija nudi usluge podrške samo žrtvama pojedinih vidova kriminaliteta.

Organizacije koje ne pružaju podršku žrtvama svih oblika viktimizacije, pružaju pomoć za jednu ili za više grupa žrtava. Pri tome, kako pokazuju podaci u Tabeli 17, podrška je prevashodno dostupna žrtvama nasilja u porodici, seksualnog nasilja, ratnih zločina i proganjanja.

Tabela 17. Struktura žrtava kojima se pruža pomoć posmatrano prema vrsti viktimizacije

Kome se pruža pomoć i podrška	Broj	Procenat
Žrtvama nasilja u porodici	7	16,3%
Žrtvama seksualnog nasilja	7	16,3%
Žrtvama ratnih zločina	6	13,9%
Žrtvama proganjanja	5	11,6%
Žrtvama trgovine ljudima	4	9,3%
Žrtvama nasilja na radnom mestu	4	9,3%
Žrtvama zločina iz mržnje	4	9,3%
Žrtvama imovinskog kriminaliteta (provala, razbojništvo, krađa i slično)	3	6,9%
Žrtvama vršnjačkog nasilja	3	6,9%

Većina organizacija iz uzorka (15 ili 68,2%) pruža podršku članovima porodice osobe čija je smrt direktno prouzrokovana krivičnim delom. Uz to, jedna organizacija pruža podršku i članovima porodice žrtava koje su pretrpele neku drugu povredu ili štetu usled krivičnog dela.

Struktura usluga prema geografskom području

Nešto više od polovine organizacija iz uzorka (13 ili 59,1%) nudi usluge podrške lokalno, odnosno u kantonu, entitetu ili regiji u kojoj se organizacija nalazi, dok 9 (40,9%) organizacija pruža podršku žrtvama na celoj teritoriji Bosne i Hercegovine.

Radno vreme

Nešto više od polovine organizacija iz uzorka (13 ili 59,1%) pruža žrtvama usluge podrške radnim danima i vikendom, dok 9 (40,9%) organizacija pruža podršku žrtvama samo radnim danima. Podaci pokazuju da 9 (40,9%) organizacija ima mobilne timove koji izlaze na teren i pružaju pomoć i podršku žrtvama. Sve organizacije koje imaju mobilne timove su organizacije civilnog društva.

Informisanje žrtava o službama

U Bosni i Hercegovini žrtve dolaze do saznanja o službama za žrtve na više načina. Kako pokazuju podaci u Tabeli 18, žrtve najčešće dolaze do saznanja o organizacijama koje nude usluge podrške putem upućivanja, tj. usmene preporuke od strane tužioca, policije i nevladine organizacije. Uz to, važno mesto u informisanju žrtava o organizacijama koje pružaju podršku imaju mediji, uključujući internet.

Tabela 18. Način na koji žrtve dolaze do saznanja o organizacijama koje pružaju pomoć i podršku

Kako žrtve dolaze do saznanja za organizaciju	Broj	Procenat
Putem usmene preporuke od strane tužioca	14	63,6%
Putem usmene preporuke od strane policije	12	54,5%
Putem usmene preporuke od strane nevladine organizacije	12	54,5%
Našli su informaciju na internetu	12	54,5%
Znaju za nas posredstvom medija	11	50,0%
Preko informativnog materijala organizacije, koji je dostupan u drugim organizacijama i institucijama (policiji, centrima za socijalni rad, zdravstvenim ustanovama, sudovima, školama i slično)	9	40,9%

Kako žrtve dolaze do saznanja za organizaciju	Broj	Procenat
Preko informativnog materijala organizacije koji dobijaju iz suda/tužilaštva	8	36,4%
Putem usmene preporuke od strane zdravstvene ustanove (dom zdravlja, bolnica i slično)	8	36,4%
Putem usmene preporuke od strane sudije	7	31,8%
Putem usmene preporuke od strane advokata	4	18,2%

Vrste usluga koje se nude žrtvama

U Bosni i Hercegovini žrtve dobijaju različite oblike pomoći i podrške iz različitih izvora. Podaci u Tabeli 19 pokazuju da su najčešće vrste usluga: pružanje žrtvama informacija, emocionalna podrška i priprema za prisustvovanje suđenju. Slede odlazak sa žrtvom na sud i podrška na sudu i upućivanje na druge relevantne specijalizovane službe, pomoć u kontaktu sa drugim institucijama, psihološka podrška i psihoterapija i pravna pomoć (pravni saveti i pisanje podnesaka). Pružanje finansijske pomoći i zastupanje na sudu su najmanje zastupljeni vidovi podrške.

Tabela 19. Oblici pomoći i podrške

Oblici pomoći i podrške	Broj	Procenat
Informacije	20	90,9%
Emocionalna podrška i savetovanje (osnaživanje, razumevanje, poverenje)	20	90,9%
Priprema za prisustvovanje suđenju	20	90,9%
Odlazak sa žrtvom na sud i podrška na sudu	18	81,8%
Upućivanje na druge relevantne specijalizovane službe	18	81,8%
Pomoć u kontaktu sa drugim institucijama	17	77,3%
Psihološka podrška (psihološko savetovanje) i psihoterapija	15	68,2%
Pravni saveti	12	54,5%
Pisanje podnesaka	12	54,5%
Procena rizika za žrtvu	10	45,5%
Praktična pomoć (npr. popunjavanje obrazaca, pozivanje osiguravajućih društava)	9	40,9%
Medicinska pomoć	6	27,3%

Priprema za učešće i podrška u restorativnim procesima (npr. medijaciji)	6	37,3%
Smeštaj	5	22,7%
Finansijska pomoć (npr. urgentna materijalna pomoć, plaćanje produženog boravka, hrane)	4	18,2%
Zastupanje na sudu	3	13,6%

Kada je u pitanju pružanje žrtvama informacija, podaci pokazuju da organizacije iz uzorka žrtvama najčešće pružaju informacije koje se odnose na prava žrtava i način njihove realizacije i informacije o drugim relevantnim specijalizovanim službama, a potom i informacije vezane za učešće u krivičnom ili drugom sudskom postupku i informacije u vezi sa rizikom i prevencijom sekundarne i ponovljene viktimizacije. Najmanje se pružaju informacije u vezi sa praktičnim pitanjima koja proističu iz krivičnog dela.

Tabela 20. Vrste informacija koje organizacije pružaju žrtvama

Vrste informacija koje organizacije pružaju žrtvama	Broj	Procenat
Informacije koje se odnose na prava žrtava i način njihove realizacije	19	86,4%
Informacije o drugim relevantnim specijalizovanim službama	19	86,4%
Informacije vezane za učešće u krivičnom ili drugom sudskom postupku	17	77,3%
Informacije u vezi sa rizikom i prevencijom sekundarne i ponovljene viktimizacije	17	77,3%
Informacije o mogućim psihološkim reakcijama i dinamici oporavka žrtve nakon pretrpljenog krivičnog dela	16	72,7%
Informacije u vezi sa praktičnim pitanjima koja proističu iz krivičnog dela	11	50,0%

Način pružanja pomoći i podrške žrtvama

Sve organizacije iz uzorka pružaju podršku žrtvama neposrednim kontaktom i razgovorom. Pored toga, pomoć i podrška se pružaju i putem telefona. Nešto manje je zastupljeno pružanje podrške putem elektronske pošte, socijalnih mreža, internet stranice organizacije, odnosno popunjavanjem formulara na internet stranici ili online chat-a. Najređe se podrška pruža putem pisama.

Tabela 21. Način pružanja pomoći i podrške žrtvama

Na koji način se pruža pomoć i podrška	Broj	Procenat
Neposrednim kontaktom i razgovorom	22	100,0%
Telefonom	20	90,9%
Putem elektronske pošte	12	54,5%
Putem socijalnih mreža	8	36,4%
Popunjavanjem formulara na internet stranici ili online chat-a	7	31,8%
Putem pisama	6	27,3%

Usluge za žrtve, koje pružaju organizacije iz uzorka, su besplatne.

Kapaciteti organizacija

Vođenje evidencije o žrtvama

Sve organizacije iz uzorka vode evidenciju/dokumentaciju o žrtvama koje im se obraćaju za pomoć. Takođe, sve organizacije primenjuju politiku zaštite podataka o ličnosti, zaštite interesa dece (do 18 godina) i politiku nediskriminacije prilikom beleženja podataka i vođenja dokumentacije.

Najveći broj organizacija iz uzorka je tokom 2017. godine pružio pomoć za 101 do 300 žrtava (8 ili 36,4%), a onda za do 100 žrtava (7 ili 31,8%).

Tabela 22. Broj žrtava koje su dobile pomoć i podršku u 2017. godini

Broj žrtava koje su dobile pomoć i podršku u 2017. godini	Broj	Procenat
Do 100 žrtava	7	31,8%
101-300 žrtava	8	36,4%
301-500 žrtava	2	9,1%
Preko 500 žrtava	5	22,7%
Ukupno	22	100,0%

Ljudski resursi

Sve organizacije iz uzorka imaju zaposlene, odnosno lica koja su angažovana po ugovoru o radu ili nekom drugom ugovoru na osnovu koga dobijaju

nadoknadu za rad u organizaciji. Pri tome, najveći broj organizacija ima između 6 i 10 zaposlenih lica angažovanih na pružanju podrške (6 ili 27,3%).

Tabela 23. Broj zaposlenih

Broj zaposlenih	Broj	Procenat
Do 5 zaposlenih	4	18,2%
6 do 10 zaposlenih	6	27,3%
11-20 zaposlenih	4	18,2%
21-50 zaposlenih	3	13,6%
Preko 50 zaposlenih	4	18,2%
Ukupno	22	100,0%

Dobijeni podaci pokazuju da nijedna državna služba koja pruža podršku žrtvama, a to su mahom službe za žrtve i svedoke pri sudovima nema volontere, dok sve organizacije civilnog društva angažuju volontere na pružanju podrške žrtvama. Ukupno 6 organizacija civilnog društva ima do pet volontera, dve organizacije imaju između 11 i 20 volontera, a tri organizacije od 21 do 30 volontera. Može se zaključiti da se organizacije civilnog društva u velikoj meri oslanjaju na rad volontera.

Tabela 24. Broj volontera

Broj volontera	Broj	Procenat
Do 5	6	27,3%
11-20	2	9,1%
21-30	3	13,6%
Nema volontera	11	50,0%
Total	22	100,0%

Zaposleni u 18 (81,8%) organizacija su prošli obuku za rad sa žrtvama, dok u 4 (18,2%) organizacije zaposleni nisu obučeni za rad sa žrtvama. Takođe, u 7 (63,6%) organizacija koje imaju volontere, volonteri su obučeni za rad sa žrtvama, dok u preostale četiri organizacije volonteri nisu prošli obuku za rad sa žrtvama. Ovaj podatak govori u prilog zaključku da znatan broj osoba angažovanih na pružanju podrške žrtvama u Bosni i Hercegovini, posebno kada se radi o volonterima koji se angažuju na pružanju podrške, nije obučeni za rad sa žrtvama.

Izvori finansiranja

U najvećem broju slučajeva organizacije koje pružaju podršku žrtvama finansiraju se iz budžetskih sredstva (17 ili 39,5%) i donacija iz inostranstva (13 ili 30,2%). Uz to, sredstva za rad službi za žrtve obezbeđuju se iz lokalne samouprave (6 ili 13,9%), donacija u zemlji (5 ili 11,6%) i preko članarina (2 ili 4,7%).

Polovina organizacija je navela da finansiranje utiče na nivo usluga za žrtve koje njihova organizacija može da pruži na godišnjem nivou.

Saradnja i koordinacija

Ukupno 16 (72,7%) organizacija pruža podršku žrtvama u okviru neke mreže. Od toga, polovina organizacija pruža podršku žrtvama u okviru nacionalne mreže, a druga polovina u okviru mreže na regionalnom nivou.

Skoro sve organizacije iz uzorka u pružanju podrške žrtvama saraduju sa drugim državnim organima i institucijama (20 organizacija ili 90,9%), i to sa: centrom za socijalni rad, policijom, tužilaštvom, sudom, ombudsmanom, kao i sa obrazovnim i zdravstvenim ustanovama.

Prema odgovorima većine ispitanika (15 ili 68,2%), u Bosni i Hercegovini ne postoji centralno telo koje koordinira pružanje podrške žrtvama.

Pružaoци usluga podrške žrtvama

Za Crnu Goru su dobijeni podaci za pet organizacija koje pružaju podršku žrtvama.

Tri organizacije su iz Podgorice i po jedna iz Nikšića i Danilovgrada.

Što se tiče pravnog statusa, u pitanju su četiri organizacije civilnog društva i jedna državna institucija (Osnovni sud u Danilovgradu, odnosno služba za podršku oštećenima i svedocima pri ovom sudu).

Ciljna grupa

Analiza je pokazala da samo jedna organizacija iz uzorka pruža podršku svim žrtvama bez obzira na ono što im se dogodilo, pol, starost, nacionalnu ili versku pripadnost i druga lična svojstva žrtve. To je služba za žrtve/svedoke pri osnovnom sudu. Ostale četiri organizacije su specijalizovane za pružanje podrške ženama žrtvama.

Svih pet organizacija pruža podršku žrtvama iz svih uzrasnih grupa, dakle, nijedna od njih nije specijalizovana za rad sa decom žrtvama ili sa odraslim licima kao žrtvama.

Tri organizacije nude podršku svim žrtvama bez obzira na neka druga lična svojstva i karakteristike žrtve, kao što su nacionalna pripadnost, izbeglički status, status raseljenog lica, migranta, tražioca azila, invaliditet, pripadnost LGBTI populaciji, problemi sa alkoholizmom ili narkomanijom i slično. Dve organizacije podršku nude samo pojedinim, posebno marginalizovanim i ranjivim grupama žrtava.

Posmatrano prema vrsti viktimizacije, dve organizacije pružaju podršku svim žrtvama bez obzira na to šta im se dogodilo, odnosno bez obzira na oblik viktimizacije kojoj su bili izloženi. Sa druge strane, tri organizacije pružaju podršku samo nekim kategorijama žrtava, i to: žrtvama nasilja u porodici, trgovine ljudima, nasilja na radnom mestu, seksualnog nasilja, proganjanja i zločina iz mržnje.

Tabela 25. Struktura žrtava kojima se pruža pomoć posmatrano prema vrsti viktimizacije

Kome se pruža pomoć i podrška	Broj	Procenat
Žrtvama nasilja u porodici	2	28,6%
Žrtvama seksualnog nasilja	2	28,6%
Žrtvama trgovine ljudima	1	14,3%
Žrtvama nasilja na radnom mestu	1	14,3%
Žrtvama zločina iz mržnje	1	14,3%

Četiri organizacije pružaju podršku članovima porodice osobe čija je smrt direktno prouzrokovana krivičnim delom. Od toga, tri organizacije pružaju podršku i članovima porodice žrtava koje su pretrpele neku drugu povredu ili štetu usled krivičnog dela.

Struktura usluga prema geografskom području

Četiri organizacije iz uzorka pružaju podršku na celoj teritoriji Crne Gore, dok jedna pruža podršku lokalno, odnosno samo u regionu u kome se nalazi (u pitanju je služba za žrtve i svedoke pri Osnovnom sudu u Danilovgradu koja pruža podršku samo na teritoriji svoje mesne nadležnosti).

Radno vreme

Tri organizacije pružaju podršku žrtvama radnim danima i vikendom, dok dve podršku žrtvama pružaju samo radnim danima. Podaci pokazuju da tri organizacije imaju mobilne timove koji izlaze na teren i pružaju podršku žrtvama, a sve tri su organizacije civilnog društva.

Informisanje žrtava o službama

Žrtve uglavnom dolazile do saznanja o organizacijama koje pružaju podršku žrtvama putem upućivanja od strane policije i nevladine organizacije, kao i preko interneta, informativnog materijala organizacije, putem upućivanja od strane centra za socijalni rad i preko medija.

Tabela 26. Način na koji žrtve dolaze do saznanja o organizacijama koje pružaju pomoć i podršku

Kako žrtve dolaze do saznanja za organizaciju	Broj	Procenat
Putem usmene preporuke od strane policije	4	80,0%
Putem usmene preporuke od strane nevladine organizacije	4	80,0%
Našli su informaciju na internetu	3	60,0%
Znaju za nas posredstvom medija	3	60,0%
Putem usmene preporuke od strane centra za socijalni rad	3	60,0%
Preko informativnog materijala organizacije, koji je dostupan u drugim organizacijama i institucijama (policiji, centrima za socijalni rad, zdravstvenim ustanovama, sudovima, školama i slično)	3	60,0%
Putem usmene preporuke od strane sudije	1	20,0%
Putem usmene preporuke od strane tužioca	1	20,0%

Vrste usluga koje se nude žrtvama

Podaci u Tabeli 27 pokazuju da sve organizacije iz uzorka pružaju žrtvama informacije. Slede emocionalna podrška, psihološka podrška i psihoterapija, pružanje pravne pomoći, i to davanje pravnih saveta, pisanje podnesaka i zastupanje na sudu, potom, priprema za prisustvovanje suđenju, odlazak sa žrtvom na sud i podrška na sudu, kao i pomoć u kontaktu sa drugim institucijama i upućivanje na specijalizovane službe. Uz to, tri organizacije vrše procenu rizika za žrtvu i pružaju usluge smeštaja.

Tabela 27. Oblici pomoći i podrške

Oblici pomoći i podrške	Broj	Procenat
Informacije	5	100,0%
Emocionalna podrška i savetovanje (osnaživanje, razumevanje, poverenje)	4	80,0%
Psihološka podrška (psihološko savetovanje) i psihoterapija	4	80,0%
Pravni saveti	4	80,0%
Pisanje podnesaka	4	80,0%
Priprema za prisustvovanje suđenju	4	80,0%

Oblici pomoći i podrške	Broj	Procenat
Zastupanje na sudu	4	80,0%
Odlazak sa žrtvom na sud i podrška na sudu	4	80,0%
Pomoć u kontaktu sa drugim institucijama	4	80,0%
Upućivanje na druge relevantne specijalizovane službe	4	80,0%
Procena rizika za žrtvu	3	60,0%
Smeštaj	3	60,0%
Priprema za učešće i podrška u restorativnim procesima (npr. medijaciji)	2	40,0%
Praktična pomoć (npr. popunjavanje obrazaca, pozivanje osiguravajućih društava)	2	40,0%
Medicinska pomoć	1	20,0%

Podaci do kojih se došlo pokazuju da organizacije iz uzorka najčešće pružaju sledeće informacije žrtvama: informacije koje se odnose na prava žrtava i način njihove realizacije, informacije vezane za učešće u krivičnom ili drugom sudskom postupku i informacije o mogućim psihološkim reakcijama i dinamici oporavka žrtve nakon pretrpljenog krivičnog dela.

Način pružanja pomoći i podrške žrtvama

Sve organizacije iz uzorka podršku pružaju telefonom, neposrednim kontaktom i putem elektronske pošte. Četiri organizacije pomoć pružaju i putem socijalnih mreža, preko internet stranice organizacije, odnosno popunjavanjem formulara na internet stranici ili online chat-a. U dva slučaja pomoć se pruža i putem pisama.

Tabela 28. Način pružanja pomoći i podrške žrtvama

Na koji način se pruža pomoć i podrška	Broj	Procenat
Neposrednim kontaktom i razgovorom	5	100,0%
Telefonom	5	100,0%
Putem elektronske pošte	5	100,0%
Putem socijalnih mreža	4	80,0%
Popunjavanjem formulara na internet stranici ili online chat-a	4	80,0%
Putem pisama	2	40,0%

Usluge koje se nude žrtvama su besplatne.

Kapaciteti organizacija

Vođenje evidencije o žrtvama

Svih pet organizacija vodi evidenciju/dokumentaciju o žrtvama koje im se obraćaju, pri čemu sve primenjuju politiku zaštite podataka o ličnosti, zaštite interesa dece (do 18 godina) i politiku nediskriminacije.

U toku 2017. godine dve organizacije su pružile pomoć i podršku za do 100 žrtava, a po jedna organizacija je pružila pomoć i podršku za 101 do 300 žrtava, 301 do 500 žrtava i za preko 500 žrtava.

Tabela 29. Broj žrtava koje su dobile pomoć i podršku u 2017. godini

Broj žrtava koje su dobile pomoć i podršku u 2017. godini	Broj	Procenat
Do 100 žrtava	2	40,0%
101-300 žrtava	1	20,0%
301-500 žrtava	1	20,0%
Preko 500 žrtava	1	20,0%
Ukupno	5	100,0%

Ljudski resursi

Kada je reč o broju zaposlenih, četiri organizacije imaju od 6 do 10 zaposlenih, a jedna organizacija do pet zaposlenih.

Što se tiče broja volontera, jedna organizacija ne angažuje volontere na pružanju podrške žrtvama, a ostale četiri imaju volontere. Pri tome, dve organizacije imaju do pet volontera angažovanih na pružanju usluga podrške žrtvama, jedna ima od 6 do 10 volontera, a jedna preko 30 volontera.

Podaci pokazuju da su u svih pet organizacija zaposleni prošli obuku za rad sa žrtvama, dok su samo u slučaju jedne organizacije i volonteri obučeni za rad sa žrtvama, što upućuje na zaključak da većina volontera pruža usluge podrške bez prethodne obuke za rad sa žrtvama.

Izvori finansiranja

Glavni izvori finansiranja, prema dobijenim odgovorima, su budžetska sredstva i donacije iz inostranstva (po četiri odgovora). Uz to, finansijska

sredstva za rad na pružanju podrške žrtvama obezbeđuju se i preko lokalne samouprave i donacija u zemlji (po jedan odgovor).

Saradnja i koordinacija

U pružanju usluga podrške svih pet organizacija saraduje sa drugim državnim organima i institucijama (policijom, centrima za socijalni rad, pravosudnim organima, zdravstvenim službama i slično).

Dve organizacije pružaju podršku žrtvama u okviru mreže, koja, prema odgovorima, u jednom slučaju postoji na centralnom državnom, a u jednom na regionalnom nivou.

Makedonija

Pružaoци usluga podrške žrtvama

Od tri organizacije iz Makedonije koje su dostavile popunjen upitnik, dve pružaju podršku žrtvama.

Obe organizacije koje pružaju podršku žrtvama su organizacije civilnog društva. Obe organizacije su iz Skoplja.

Jedna organizacija je osnovana 1994. godine, a druga 2011. godine.

Ciljna grupa

Obe organizacije su specijalizovane za pružanje podrške samo nekim kategorijama žrtava, dakle, nisu opšte službe za žrtve. Jedna organizacija pruža podršku samo ženama žrtvama porodičnog nasilja, a druga nudi usluge podrške LGBTI osobama, osobama koje žive sa HIV virusom, osobama koje koriste drogu, seksualnim radnicima/radnicama i marginalizovanim kategorijama žena.

Obe organizacije podršku pružaju žrtvama svih starosnih kategorija.

Posmatrano prema obliku viktimizacije, jedna organizacija nudi usluge podrške samo žrtvama nasilja u porodici, dok druga pruža podršku i žrtvama seksualnog nasilja, proganjanja, zločina iz mržnje i vršnjačkog nasilja.

Jedna organizacija nudi usluge podrške i članovima porodice žrtava. U pitanju je organizacija koja pruža podršku LGBTI osobama, osobama koje žive sa HIV virusom, osobama koje koriste drogu, seksualnim radnicima/radnicama i marginalizovanim kategorijama žena.

Struktura usluga prema geografskom području

Jedna organizacija pruža podršku samo na lokalnom nivou, odnosno u mestu u kome je organizacija, dok druga organizacija pruža podršku žrtvama na celoj teritoriji Makedonije.

Radno vreme

Jedna organizacija podršku nudi samo radnim danom, dok druga pruža usluge podrške i vikendom.

Informisanje žrtava o službama

Žrtve dolaze do saznanja za ove dve organizacije putem upućivanja od strane nevladine organizacije, zdravstvene ustanove, centra za socijalni rad ili neke druge socijalne službe, putem medija, informativnog materijala organizacije koji dobijaju iz suda/tužilaštva ili koji je dostupan u drugim organizacijama i institucijama (policiji, centrima za socijalni rad, zdravstvenim ustanovama, sudovima, školama i slično) i putem interneta.

Vrste usluga koje se nude žrtvama

Organizacija koja nudi usluge podrške samo ženama žrtvama nasilja u porodici žrtvama pruža sledeće oblike pomoći: emocionalnu podršku, psihološku podršku i psihoterapiju, informacije, pravnu pomoć i to u vidu pravnih saveća, pisanja podnesaka i zastupanja na sudu, kao i pripremu za prisustvovanje suđenju i upućivanje na druge relevantne specijalizovane službe. Druga organizacija iz uzorka, uz navedene oblike podrške nudi i pomoć u kontaktima sa institucijama i različite oblike praktične pomoći.

Obe organizacije žrtvama pružaju: informacije o mogućim psihološkim reakcijama i dinamici oporavka, informacije koje se odnose na prava žrtava i način njihove realizacije, informacije vezane za učešće u krivičnom ili drugom sudskom postupku i informacije o drugim relevantnim specijalizovanim službama. Jedna organizacija pruža žrtvama i informacije u vezi sa praktičnim pitanjima koja proističu iz krivičnog dela i informacije u vezi sa rizikom i prevencijom sekundarne i ponovljene viktimizacije.

Način pružanja pomoći i podrške žrtvama

U obe organizacije se usluge žrtvama pružaju putem telefona, neposrednim kontaktom, putem e-maila ili preko internet stranice organizacije. Jedna organizacija koristi i socijalne mreže za pružanje podrške žrtvama.

Usluge koje nude obe organizacije su besplatne za žrtve.

Kapaciteti organizacija

Vođenje evidencije o žrtvama

Obe organizacije vode evidenciju o žrtvama. Prilikom beleženja podataka i vođenja dokumentacije primenjuju politiku zaštite podataka o ličnosti, zaštite interesa dece (do 18 godina) i politiku nediskriminacije.

Tokom 2017. godine jedna organizacija je pružila podršku za 101 do 300 žrtava, a druga za do 100 žrtava.

Ljudski resursi

U obe organizacije na pružanju podrške angažovane su samo zaposlene osobe, dakle, nema volontera. Jedna organizacija ima do pet zaposlenih lica, a druga između 6 i 10.

U jednoj organizaciji su svi zaposleni koji rade na pružanju podrške žrtvama prošli obaveznu obuku za rad sa žrtvama. U drugoj organizaciji je obuku prošao deo zaposlenih, ali obuka inače nije obavezna.

Izvori finansiranja

Obe organizacije finansijska sredstva za svoj rad obezbeđuju iz stranih donacija, odnosno finansiraju se projektno. Pri tome, u jednoj organizaciji obim finansiranja utiče na nivo usluga za žrtve, dok u drugoj organizaciji, prema dobijenom odgovoru, to nije slučaj.

Saradnja i koordinacija

U pružanju podrške žrtvama obe organizacije saraduju sa drugim organizacijama i institucijama, kao što su centri za socijalni rad, policija i sud.

Jedna organizacija pruža podršku u okviru mreže, dok druga nije deo mreže. Pri tome, odgovori dobijeni od obe organizacije pokazuju da u Makedoniji ne postoji neko centralno telo nadležno za koordinaciju pomoći i podrške žrtvama.



LITERATURA

Altan, L., Verelst, A., Harley, G., Matic, M. (2017) *Analysis of victims' rights and services in Serbia and their alignment with EU Directive 2012-29-EU (English)*. Washington, D.C.: World Bank Group. Dostupno na: <http://documents.worldbank.org/curated/en/966041511259504946/Analysis-of-victims-rights-and-services-in-Serbia-and-their-alignment-with-EU-Directive-2012-29-EU>, stranici pristupljeno 8.5.2018.

Baćanović, O. (2012) Razvoj viktimologije u Makedoniji, *Temida*, br. 2, str. 135-150.

Burić, Z. (2011) Položaj žrtve u hrvatskom i makedonskom kaznenom procesnom pravu kroz prizmu Okvirne odluke o položaju žrtava u kaznenom postupku, *Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu*, vol. 61, br. 2: str. 491-517.

Burić, Z., Lučić, B. (2016) *Pravni i institucionalni aspekti položaja žrtve kaznenog djela u RH – izvještaj*. Projekt „Ciljana i rana procjena potreba i podrška žrtvama kaznenih djela“, Hrvatski pravni centar u partnerstvu s Ministarstvom pravosuđa RH i Uredom za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade RH. Dostupno na: <http://www.hpc.hr/wp-content/uploads/2017/12/TEVNAS-Pravni-i-institucionalni-aspekti-polozajazrtvekaznenihdjelaRH.pdf>, stranici pristupljeno 18.1.2018.

Hamer Vidmar, N. (2016) Prava žrtve prema Zakonu o kaznenom postupku Republike Hrvatske – potrebe žrtve i iskustva u praksi iz perspektive odjela za podršku žrtvama i svjedocima, *Temida*, br. 1, str. 83-108.

Ivanković, A., Levent, A. (2017) *Operating Networks for Victim Support Service*. Washington, DC: World Bank Group. Dostupno na: <http://www.mdftjss.org.rs/archive/file/Operating%20networks%20for%20victim%20support%20services%20-%20EN.pdf>, stranici pristupljeno 5.06.2018.

Ivanković, A., Levent, A. (2017) *Ensuring funding for victim support services (English)*. Washington, D.C.: World Bank Group. Dostupno na: <http://documents.worldbank.org/curated/en/803811511259339890/Ensuring-funding-for-victim-support-services>, stranici pristupljeno 10.7.2018.

Krivični zakonik, Službeni list Republike Srbije, br. 85/2005, 88/2005, 107/2005, 72/2009, 111/2009, 121/2012, 104/2013, 108/2014, 94/2016.

Lindgren, M., Nikolić-Ristanović, V. (2011) *Žrtve kriminaliteta: međunarodni kontekst i situacija u Srbiji*. Beograd: OEBS.

Mamula, M. (ur.) (2010) *Organizacije civilnog društva koje pružaju specijalizirane servise ženama žrtvama nasilja kao ključni akteri u procesu demokratizacije društva*. Zagreb: Ženska soba – Centar za seksualna prava.

Milosavljević-Đukić, I., Tankosić, B., Petković, J., Marković, M. (2017) Jedinice za podršku deci žrtvama i svjedocima u krivičnom postupku – Domaće pravo i praksa, *Temida*, br. 1, str. 45-64.

Multi-Donor Trust Fund for Justice Sector Support in Serbia, World Bank, Victim Support Europe (2017) *Overview of existing victim support services in Serbia*. Dostupno na: https://victimsupport.eu/activeapp/wp-content/files_mf/1506075470MDTF_Mappingreport.pdf.

Poslovnik državnog odvjetništva, Narodne novine Republike Hrvatske, br. 5/14, 123/15.

Pravilnik o načinu postupanja policijskih službenika, Narodne novine Republike Hrvatske, br. 89/10.

Pravilnik o radu odjela za podršku žrtvama i svjedocima, Narodne novine Republike Hrvatske, br. 28/13, 33/15, 82/15.

Šeničnjak, A. (2018) Razvoj prava žrtava u Republici Hrvatskoj, u: M. Čalić-Jelić (ur.) *Položaj i prava žrtava kaznenih djela u Republici Hrvatskoj*. Zagreb: Documenta – Centar za suočavanje s prošlošću, Centar za mir, nenasilje i ljudska prava, Bijeli krug Hrvatske, Udruga za podršku žrtvama i svjedocima, str. 13-18.

Škulić, M. (2015) Normativna analiza: Položaj žrtve krivičnog dela/oštećenog krivičnim delom u krivičnopravnom sistemu Srbije - aktuelno stanje, potrebne i moguće promene, Beograd: OEBS (neobjavljeno).

Stefanovska, V., Jovanova, N. (2014) The capacities and the role of NGOs to support victims of crime in the Republic of Macedonia. U: T. Batkovski (ur.) *International Yearbook of the Faculty of Security*, Skopje: Faculty of Security, str. 14-25.

Stojanović, O., Zeković, B. (2017) *Informator o mogućnostima zaštite žrtava porodičnog nasilja*. SOS telefon za žene i djecu žrtve nasilja Berane, Crna Gora.

Sudski poslovnik, Narodne novine Republike Hrvatske, br. 37/14, 49/14, 08/15, 35/15, 123/15 i 45/16.

Sudski poslovnik, Službeni glasnik RS, br. 10/2009, 70/2011, 19/2012, 89/2013, 96/2015, 104/2015, 113/2015, 39/2016, 56/2016, 77/2016, 16/2018.

Vrhovni sud Crne Gore, NVO Centar za ženska prava (2017) *Informator za oštećene/svjedoke žrtve nasilja u porodici ili trgovine ljudima*, Podgorica. Dostupno na: <https://sudovi.me/podaci/vrh/sdokumenta/6308.pdf>, stranici pristupljeno 24.1.2018.

Zakon o kaznenom postupku, Narodne novine Republike Hrvatske, br. 152/08, 76/09, 80/11, 121/11, 91/12, 143/12, 56/13, 145/13, 152/14, 70/17

Zakon o maloletnim učiniocima krivičnih dela i krivičnopravnoj zaštiti maloletnih lica (Službeni glasnik RS, br. 85/2005).

Zakon o programu zaštite učesnika u krivičnom postupku i slično (Službeni glasnik RS, br. 85/2005).

Zakon o sprečavanju nasilja u porodici, Službeni glasnik RS, br. 94/2016.

Zakonik o krivičnom postupku, Službeni glasnik RS, br. 72/2011, 101/2011, 121/2012, 32/2013, 45/2013, 55/2014.

Закон за кривичната постапка, Службен весник на Република Македонија, бр. 150/2010.

Кривичен законик, Службен весник на Република Македонија, бр. 80/99, 4/2002, 43/2003, 19/2004, 81/2005, 60/06, 73/06, 7/08, 139/08, 114/09, 51/11, 135/11, 185/11, 142/12, 166/12, 55/13, 82/13, 14/14, 27/14, 28/14, 115/14, 132/14.



CIP – Каталогизација у публикацији –
Народна библиотека Србије, Београд

343.988(497)
342.726-058.6(497)
343.232-058.6(497)

PODRŠKA žrtvama u izabranim državama Balkana : komparativna perspektiva /
[Vesna Nikolić-Ristanović ... et al.]. – Beograd : Viktimološko društvo Srbije, 2018
(Beograd : Prometej Graf). – 94 str. ; 25 cm

Tiraž 200. – Napomene i bibliografske reference uz tekst. – Bibliografija: str. 93-
94. – Summary.

ISBN 978-86-87971-83-7

1. Николић-Ристановић, Весна, 1955- [аутор]
а) Жртве – Правна заштита – Балкан
б) Жртве кривичног дела – Заштита – Балкан

COBISS.SR-ID 268036876

