

Analiza prava žrtava i usluga u Srbiji i njihova usklađenost sa Direktivom EU 2012/29/EU

avgust 2016.

Multidonatorski poverenički fond za podršku sektoru pravosuđa u Srbiji,
Svetska banka



U partnerstvu sa



Izjave zahvalnosti

Tim bi želeo da izrazi zahvalnost srpskim interesnim stranama na njihovom angažovanju u procesu pripreme analize. Posebno se zahvaljuju Ministarstvu pravde, Vrhovnom kasacionom sudu, Republičkom javnom tužilaštvu, sudijama i tužiocima, na njihovom vremenu, gostoprimstvu i spremnosti da razgovaraju o pitanjima koja su navedena u analizi. Njihov posvećeno i otvoreno angažovanje tokom čitavog procesa bilo je od velike dodatne vrednosti za sadržinu i kvalitet izveštaja.

Analiza je pripremljena u partnerstvu između tima Svetske banke i tima Victim Support Europe. Tim Victim Support Europe su činili g-din Levent Altan i Ann Verelst, uz podršku tima Svetske banke čiji su deo bili g-đa Georgia Harley (stručnjak za reformu pravosuđa i vođa tima) i g-đa Marina Matić (konsultant za reformu pravosuđa). Izrada ovog izveštaja ne bi bila moguća bez izuzetne podrške g-dina Kornela Dražilova u organizovanju misija, prikupljanju podataka i pripremanju ovog izveštaja, a takođe je bila značajan i pomoć Helene Heinrichs, član tima Victim Support Europe. Posebnu zahvalnost dugujemo našim prevodiocima, koji su neumorno radili na izradi kvalitetne verzije izveštaja na srpskom jeziku.

Tim izražava zahvalnost srpskim interesnim stranama i NVO koje pružaju podršku žrtvama na njihovom angažovanju u istraživanju i konsultacijama. Posvećenost i entuzijazam srpskih NVO u pružanju informacija, podrške, komentara i predloga je obogatilo našu analizu i pokazalo njihovo snažno angažovanje u cilju podrške žrtvama.

Štaviše, želimo da se zahvalimo različitim interesnim stranama u pet zemalja u kojima je sprovedena analiza, koje su nam stavile na raspolaganje svoje vreme i detaljne informacije o sistemima za podršku žrtvama u njihovim zemljama. Posebnu pažnju i zahvalnost dugujemo Victoru Jammersu iz Podrške žrtvama Holandije (Slachtofferhulp), timu Bijeli Krug (Hrvatska), Mike Maud i Lucy Hasting iz Podrške žrtvama Engleske i Velsa (Victim Support England & Wales (UK)), Leena-Kaisa Åberg iz Podrške žrtvama Finske (Rikosuhripäivystyksen) i Sabrina Bellucci iz Instituta za podršku žrtvama i medijaciju (INAVEM), (Francuska).

Sadržaj

KRATAK PREGLED	5
1 Uvod.....	10
2 Metodologija.....	12
3 Podrška žrtvama	13
3.1 Podrška žrtvama prema Direktivi EU.....	13
3.2 Podrška žrtvama prema srpskom zakonu	13
3.3 Podrška žrtvama u praksi	13
4 Informacije.....	20
4.1 Informacije o pravima prema Direktivi	20
4.2 Pružanje informacija javnosti u Srbiji	21
4.3 Pružanje informacija prema srpskom zakonu	21
4.4 Pružanje informacija u praksi: prvi kontakt sa organima i tokom postupka	22
5 Prevođenje i tumačenje.....	27
5.1 Prevođenje i tumačenje prema Direktivi	27
5.2 Prevođenje i tumačenje prema srpskom zakonu	27
5.3 Prevođenje i tumačenje u praksi.....	28
6 Zaštita	30
6.1 Prava na zaštitu za sve žrtve prema Direktivi (članovi 18 i 19)	30
6.2 Zaštita za sve žrtve prema srpskom zakonu	30
6.3 Zaštita za sve žrtve u praksi.....	32
6.4 Prava osetljivih žrtava prema Direktivi (članovi 22 i 23).....	35
6.5 Prava za osetljive žrtve prema srpskom zakonu	36
6.6 Identifikovanje osetljivih žrtava u praksi.....	37
6.7 Zaštita osetljivih žrtava u praksi	38
7 Obuka.....	40
7.1 Obaveze iz Direktive koje se odnose na obuku.....	40
7.2 Obaveze koje se odnose na obuku prema zakonu u Srbiji	40
7.3 Obuka u praksi	40
8 Komparativna analiza	43
8.1 Zakonodavni okvir	43
8.2 Finansiranje	43
8.3 Univerzalni pružaoci pomoći žrtvama	43
8.4 Koordinacija	44
8.5 Organizaciona struktura	44
8.6 Mreža filijala.....	44
8.7 Vrste usluga.....	44
8.8 Pristup uslugama.....	44
8.9 Obezbeđivanje informacija	45
8.10 Obuka	45
9 Preporuke	50
9.1 Podrška žrtvama.....	50
Preporuka 1: Ključna pitanja prilikom razvoja sistema podrške žrtvama	50
Preporuka 2: Jedinstveno telo za koordinaciju koje upravlja podrškom žrtvama	51
Preporuka 3: Državno finansiranje podrške žrtvama	51
Preporuka 4: Državno finansiranje preko jedinstvenog tela.....	52
Preporuka 5: Standardi kvaliteta	53
Preporuka 6: Upravljanje predmetima i prikupljanje podataka.....	53
Preporuka 7: Koordinacija i upućivanje između države i nedržavnih aktera i generičkih i specijalizovanih službi	53
Preporuka 8: Pružanje usluga na daljinu.....	54
Preporuka 9: Fleksibilnost usluga	55
Preporuka 10: Usluge podrške pri tužilaštvima i sudovima	55
9.2 Informisanje žrtve	55
9.2.1 Zakonske izmene o informisanju.....	56
Preporuka 11: Izmene i dopune ZKP o informacijama koje treba obezbediti.....	56

Preporuka 12: Ko treba da obezbedi informacije	57
Preporuka 13: Pribavljanje informacija od drugih organa vlasti	57
Preporuka 14: Pribavljanje jednostavnih i pristupačnih informacija	57
Preporuka 15: Informisanje putem različitih kanala	58
Preporuka 16: Sadržaj informacija o predmetu	58
Preporuka 17: Ko treba da pruži informacije	59
Preporuka 18: Kako treba pribavljati informacije	59
Preporuka 19: Obaveštavanje o puštanju na slobodu osumnjičenog ili optuženog	59
9.2.2 Prikupljanje, razmena i obezbeđivanje informacija u praksi	60
Preporuka 20: Pregled sistema za pribavljanje informacija	60
Preporuka 21: Upotreba informacionih tehnologija	61
Preporuka 22: Pružanje informacija kroz različite kanale	61
Preporuka 23: Online informacioni portal	62
Preporuka 24: Jednostavan i pristupačan jezik i posebne potrebe	62
9.3 Prevođenje i tumačenje	62
Preporuka 25: Zakonske izmene o prevođenju i tumačenju	62
Preporuka 26: Poboljšanja u prevođenju i tumačenju u praksi	63
Preporuka 27: Istraživanje o prevođenju	63
9.4 Zaštita svih žrtava	64
Preporuka 28: Mere za sve žrtve i žrtve iz osetljive grupe	64
Preporuka 29: Izbegavanje kontakta između žrtve i optuženog	64
Preporuka 30: Saslušanje bez odlaganja	65
Preporuka 31: Skraćivanje saslušanja	65
Preporuka 32: Žrtvu prati osoba koju ona sama izabere	65
Preporuka 33: Ograničenje lekarskih pregleda	66
Preporuka 34: Psihijatrijski pregledi žrtava/svedoka	66
9.5 Zaštita osetljivih žrtava	66
9.5.1 Identifikacija osetljivih žrtava i njihovih potreba	66
Preporuka 35: Pojedinačna procena	66
9.5.2 Mere za zaštitu osetljivih žrtava	67
Preporuka 36: Mere za zaštitu osetljivih grupa	67
9.6 Obuka	67
Preporuka 37: Zakonske izmene o obuci	68
Preporuka 38: Praktične promene u obuci	68
Preporuka 39: Istraživanje o obuci	69

KRATAK PREGLED

Evropska unija je 15. novembra 2012. godine usvojila Direktivu EU 2012/29/EU¹ (Direktiva EU) na osnovu postojeće pravne tekovine EU za potrebe razvijanja minimalnih standarda za žrtve krivičnih dela. Kao deo procesa pristupanja EU, Srbija radi na razvijanju sopstvenog sistema prava žrtava u cilju usklađivanja sa Direktivom EU i relevantnim zakonodavstvom EU kako bi ispunila zahteve iz poglavlja 23.

Posvećenost Srbije procesu pristupanja predstavlja značajnu priliku za razvijanje veoma delotvornog sistema prava žrtava i podrške. S obzirom na to da je Srbija u relativno ranoj fazi razvoja svog sistema, strukturne promene i obimnije inicijative će manje uzdrmati sistem i moguće ih je sprovesti uz daleko manje troškove nego u drugim zemljama. Postoji veliki potencijal da Srbija omogući vođstvo za zemlje na Balkanu i šire, u oblasti prava žrtava.

Ove promene predstavljaju prednosti ne samo za same žrtve, već i za pravosudni proces u celini i za društvenu stabilnost i stabilnost zajednice. Uspostavljanje sveobuhvatnog, dugoročnog sistema na nacionalnom nivou za prava žrtava i podršku neće samo biti od koristi sadašnjim i budućim žrtvama krivičnih dela, već takođe nudi značajne koristi za žrtve istorijskih krivičnih dela, pogotovo tokom oružanih sukoba.

Ovaj izveštaj procenjuje usklađenost Srbije sa Direktivom EU i predlaže preporuke na osnovu postojeće najbolje prakse i sprovedene analize sistema u pet zemalja članica (Hrvatska, Engleska, Finska, Francuska i Holandija). Pet aspekata Direktive EU (podrška žrtvama, informacije, prevođenje i tumačenje, zaštita i obuka) je razmatrano u sprovođenju procene srpskog zakona i prakse i da li su potrebne promene u sistemu Srbije u cilju usklađivanja sa Direktivom EU. Rezultati i preporuke su rezimirani u nastavku.

PODRŠKA ŽRTVAMA

Postojeće usluge nisu u skladu sa nacionalnim sistemom generičke podrške žrtvama kako to zahteva Direktiva EU. U Srbiji postoji niz usluga koje pružaju državne službe, kao što su viša javna tužilaštva i viši sudovi, kao i preko NVO. Međutim, skoro 90% ispitanika smatra da više od polovine žrtava ne dobija podršku.

Državne usluge su fokusirane na pomoć tokom krivičnog postupka i u velikoj meri su fokusirane na pružanje informacija, isključujući pristup žrtvama koje nisu prijavile krivično delo ili čiji su slučajevi odbačeni. Pored toga, većina usluga podrške žrtvama u Srbiji je fokusirana na ograničene grupe žrtava, kao što su žrtve nasilja u porodici, dok je za druge žrtve dostupan daleko manji broj usluga podrške.

Ograničeno pružanje državnih usluga i nepostojanje formalnog sistema upućivanja državnih organa ka organizacijama za podršku žrtvama takođe smanjuje pristup. Čak i kada su usluge dostupne, organizacija sistema ograničava pristup (npr. usluge nisu dovoljno rasprostranjene širom zemlje).

Ne postoji dovoljna koordinacija između različitih agencija i NVO, a nedostatak finansiranja je problematičan za NVO i za državne usluge. Državne usluge se posebno suočavaju sa problemima, jer postojeći broj zaposlenih mora da pruža nove usluge (tj. zaposlenima se dodeljuju novi zadaci, uz prethodno dodeljene). NVO nedostaje dugoročno operativno finansiranje iz državnih resursa,

¹Direktiva 2012/29/eu Evropskog parlamenta i Saveta od 25. oktobra 2012. koja uspostavlja minimalne standarde o pravima, podršci i zaštiti žrtava krivičnih dela, i zamenjuje Okvirnu odluku Saveta 2001/220/JHA.

što stvara dodatni pritisak da moraju da pronađu projektno finansiranje preko donatora, što je vremenski zahtevan proces i takođe ugrožava održivost usluga.

Preporuke za razvijanje nacionalnih generičkih usluga podrške žrtvama:

Trebalo bi uspostaviti jedinstveno telo koje bi vršilo koordinaciju usluga podrške žrtvama kroz centralizovanu šemu. Treba omogućiti postojećim i novim organizacijama koje nude podršku da mogu da se pridruže, ukoliko ispunjavaju određene minimalne standarde. Koordinaciono telo će osigurati doslednost usluga i poštovanje standarda kvaliteta koje definiše država. Ovo telo bi takođe moglo da raspoređuje državna sredstva. Kroz strukturirani koordinacioni mehanizam, kvalitet usluga podrške žrtvama bi mogao da bude praćen i unapređen. Štaviše, ovo telo bi bilo u poziciji da vodi nacionalnu liniju za pomoć žrtvama krivičnih dela i veb stranicu koje bi nudile informacije i podršku.

Novo državno finansiranje usluga podrške će biti od suštinskog značaja. Prihodi za takvo finansiranje mogli bi da budu generisani kroz niz sredstava, uključujući nadoknade od počinitelaca krivičnih dela, prihodi od šema osiguranja ili poreza na igre na sreću, namet na prihode zatvorenika ili korišćenje oduzete imovine proistekle iz krivičnog dela. Finansiranje treba da podrži uspostavljanje kancelarija za pružanje pomoći, kao i nacionalne telefonske linije za pomoć, veb usluge i mobilnih usluga.

Interoperabilni sistem za vođenje predmeta treba istražiti kao mogućnost za usluge podrške kako bi mogle da evidentiraju interakciju sa žrtvama u cilju lakšeg pružanja podrške i razmene podataka. Mehanizmi koordinacije se moraju uspostaviti kako bi pomogli državnim institucijama, kao što su tužilaštva i policija da bliže sarađuju na pitanjima žrtava, kao i sistemi za koordinaciju podrške između NVO i države. To bi moglo uključivati nacionalni savet, protokole za koordinaciju i zakonodavstvo. Slično tome, treba uspostaviti sistem upućivanja kako bi bili sigurni da će žrtve koje prijave krivično delo policiji biti upućene na usluge podrške žrtvama. Razvijanje nacionalnog generičkog sistema podrške žrtvama treba da se izgradi na postojećim resursima i stručnosti u državnim organima i NVO.

PRAVO NA INFORMACIJE

Iako se neke informacije o pravima i napretku krivičnog postupka pružaju, u poređenju sa zahtevima Direktive EU, postoje nedostaci u pružanju informacija. Ukoliko se informacije pružaju, one možda nepotrebno kasne ili su nedosledne – a različiti akteri pružaju različite informacije ili se informacije pružaju samo ponekad. Rizici se povećavaju, zbog nedostatka mehanizama koordinacije u pružanju informacija. Razmotreni su dobri primeri pružanja informacija, međutim, oni se uglavnom oslanjaju na dobru volju i posvećenost pojedinaca, a ne na zvaničnu praksu.

Direktiva EU zahteva da se neke informacije pružaju bez potrebe da ih žrtva zahtraži. To se ne dešava uvek i nema dovoljno mehanizama koji bi to osigurali. Informacije takođe treba da se pružaju kroz različita sredstva – usmeno, pismeno, *online*, itd. – ali se uglavnom pružaju usmeno ili letaka čija je dostupnost ograničena.

Osnova za usklađivanje sa Direktivom EU postoji, ali je potrebno rešiti pitanje nedostataka u zakonodavstvu i praksi, nepotrebno dupliranje posla, neujednačenost usluga koje pružaju različiti organi, između geografskih lokacija ili različitih grupa žrtava.

Preporuke za pružanje informacija

Preporučuje se određeni broj izmena u ZKP kako bi se jasno utvrdilo koji organi treba da pružaju određene informacije. Policija je verovatno u najboljoj poziciji u ranoj fazi, dok bi tužilaštvo možda bilo u boljem položaju da pruža informacije o napretku postupka. Drugi organi, kao što su sudovi i službe za uslovni otpust takođe treba da imaju obavezu pružanja usluga. Konkretno, treba uspostaviti jasan sistem u skladu sa Direktivom EU za obaveštavanje žrtava kada osumnjičeni ili počinitelj treba da budu pušteni iz pritvora. Treba razmotriti dobre prakse, kao što je kancelarija za vezu sa žrtvama u Engleskoj.

Preporučuje se dalja analiza kako bi se otkrilo gde leže izazovi u komunikaciji i razmeni informacija u državnim institucijama i između njih i NVO.

Treba razmotriti nove tehnologije kako bi se poboljšao pristup informacijama, kao što je **online sistem za praćenje predmeta**, koji bi omogućio bolje evidentiranje informacija o žrtvama i razmenu podataka između institucija. Takođe je moguće pružati informacije javnosti putem veb portala o pravima žrtava, nacionalne telefonske linije i kampanja za podizanje svesti.

Obuke, smernice i obrasci za dostavljanje informacija na jednostavan i pristupačan način bi pomogli da se ispune potrebe svih žrtava.

PREVOĐENJE I TUMAČENJE

Iako se čini da, na papiru, žrtve imaju pravo na prevođenje i tumačenje – koje ponekad prevazilazi zahteve iz Direktive EU – postoje određena pitanja u njihovom pravnom i praktičnom sprovođenju. Nije jasno ko donosi odluku o odobravanju prevođenja i tumačenja, na koji način se procenjuju potrebe i na osnovu kojih kriterijuma se donosi odluka. Važeće pravo na žalbu se odnosi samo na odluku suda, ali ne i na odluku o neodobravanju prevođenja ili tumačenja. To nije u skladu sa Direktivom EU. Konačno, prema odredbama srpskog ZKP, „samo jedno lice koje učestvuje u postupku“ ima pravo na prevođenje/tumačenje. To dovodi do rizika od onemogućavanja oštećenih/žrtava koje se ne pozivaju kao svedoci da dobiju prevod i tumačenje.

Preporuke za prevođenje i tumačenje:

Potrebno je preduzeti zakonodavne aktivnosti kako bi se osigurala sva prava na prevođenje i tumačenje u ZKP, a koja propisuje Direktiva EU. Obezbeđivanje da je pravo na prevođenje i tumačenje dostupno samo oštećenima/žrtvama smanjuje rizik od toga da neke žrtve ne budu obuhvaćene ovim pravom. Takođe, potrebno je da se unesu izmene u član 11 ZKP koji propisuje ko je odgovoran za utvrđivanje potrebe za prevođenjem i tumačenjem, kriterijume za ovu odluku i proceduru odlučivanja i organizovanja prevođenja i tumačenja. Srpska vlada treba takođe da istraži mogućnosti za obezbeđivanje prevođenja i tumačenja za sve žrtve, bez obzira na to da li učestvuju u krivičnom postupku. Ovo bi se moglo postići u saradnji sa NVO.

ZAŠTITA

Iako srpski ZKP i drugi zakonodavni instrumenti sadrže odredbe o zaštitnim merama, **neke zaštitne mere navedene u Direktivi EU – kao što je smanjivanje broja razgovora i medicinskih pregleda, sprovođenje razgovora bez odlaganja i pratnja osobe po izboru – nisu deo zakonodavnih instrumenata niti praktičnih smernica u Srbiji.** U praksi se sprovede neke zaštitne mere, ali su one usmerene samo na određene grupe žrtava.

Srpski ZKP sadrži smernice o identifikovanju i zaštiti posebno osetljivih svedoka, ali zakon i praksa nisu usklađeni sa zahtevima za individualnu procenu svake žrtve na dosledan i delotvoran način, kao što to propisuje Direktiva EU. Pored toga, posebne zaštitne mere su nedovoljne ili se ne koriste dovoljno često kako bi pružile adekvatnu zaštitu posebno osetljivim svedocima.

Određeni broj zahteva za zaštitne mere nisu u potpunosti usklađeni sa obavezama koje proističu iz Direktive EU ili nedostaju u potpunosti (npr. ne postoje zakonski zahtevi koji bi osigurali da posebno osetljive žrtve budu ispitivane u prostorijama koje su posebno prilagođene za tu svrhu, da razgovore vodi uvek ista osoba ili, u slučaju seksualnog nasilja, osoba istog pola).

Pravila o izbegavanju kontakta između žrtve i prestupnika su dostupne samo posebno osetljivim ili maloletnim svedocima, umesto da budu dostupna svim žrtvama ili osetljivim žrtvama u određenim slučajevima. Pored toga, **ZKP propisuje suočavanje okrivljenog sa svedocima ukoliko se njihove izjave ne podudaraju**. Tražiti od žrtve da sedi preko puta lica koje ih je viktimiziralo i razgovara o onome što se dogodilo može biti veoma štetno. Takođe, suprotno Direktivi (član 19(2)), nema zakonskih propisa koji zahtevaju da nove zgrade sudova imaju poseban prostor za čekanje za žrtve. Štaviše, iako ZKP i drugi zakoni propisuju niz prava, obaveza i pravila, sve do nije dovoljno kako bi se osiguralo da ta prava budu delotvorno sprovedena u praksi.

Preporuke za zaštitne mere:

Potrebno je uneti izmene u ZKP kako bi se osiguralo da zaštitne mere budu dostupne svim žrtvama ili osetljivim žrtvama u skladu sa Direktivom EU.

Izmene za smanjenje odlaganja intervjua treba budu praćene odgovarajućim merama za sprovođenje, koje će definisati procedure uključujući koordinaciju razgovora, video i audio snimanje, i obezbeđivanje njihove prihvatljivosti kao dokaza. Pregled policijskih, tužilačkih i sudskih prostorija treba da ispita u kojoj meri žrtva rizikuje da stupi u kontakt sa optuženim. Dok su dugoročno potrebne strukturne izmene, praktične mere mogu povećati stepen zaštite u kratkom roku. **Dalje istraživanje bi takođe bilo sprovedeno na temu dokazne prihvatljivosti izjava koje žrtve daju policiji**. Čini se da postoje snažni argumenti da se dozvoli korišćenje iskaza kao dokaza, uz sprovođenje odgovarajućih zaštitnih mera.

Takođe je potrebno revidirati pravila koja se odnose na izbegavanje kontakta sa optuženim. Ovde je posebno potrebno utvrditi okolnosti pod kojima to može da se desi, pravila koja propisuju kada je kontakt izričito neophodan (ne postoje alternative) i zaštitne mere za žrtve, kada mora doći do kontakta.

Treba razviti procedure za individualnu procenu osetljivosti žrtava uz odgovarajuće izmene ZKP. Institucijama treba nametnuti pravno obavezujuće obaveze o zaštitnim merama u skladu sa Direktivom EU, ili kroz ZKP ili putem alternativnih sredstava. Kada je reč o zaštitnim merama u sudu (član 23(3) Direktive EU), odredbe ZKP se fokusiraju samo na osetljive ili zaštićene svedoke – ZKP treba da bude prilagođen kako bi propisivao da te mere budu jednako dostupne osetljivim žrtvama nakon sprovedene individualne procene

Pravosudnim i policijskim službenicima se nudi neka vrsta obuke za unapređenje rada sa žrtvama krivičnih dela, pogotovo određenim grupama kao što su maloletna lica ili žrtve nasilja u porodici. Međutim, neki praktičari navode da su dobili obuku ili prošli aktivnosti za izgradnju kapaciteta o tome na koji način treba da postupaju prema *svim* žrtvama krivičnih dela. Takođe se čini da nema adekvatnog ulaganja u kontinuiranu obuku. Nedovoljne obuke praktičara na temu pitanja žrtava mogu da izazovu sekundarnu viktimizaciju koja može imati snažan uticaj na oporavak žrtava i njihovo poverenje u pravosudni sistem.

Preporuke za obuku:

Iako bi se ZKP mogao izmeniti kako bi se definisao neki osnovni nivo obavezne obuke, to nije obavezno i može biti rešeno kroz smernice, praktičnih uputstava, sekundarne zakone i državne inicijative. **Osnovni nastavni planovi policije, sudija, tužilaca, advokata i drugih praktičara treba da budu više fokusirani na pitanja žrtava.** Kontinuirana obuka za praktičare treba da predviđa održiv, kontinuirani razvoj veština i znanja o pitanjima žrtava. Ovo mora biti razvijeno tako da uključuje praćenje i praksu na radu i nadzor, kako bi se osigurala održiva izgradnja kapaciteta. Programi obuke gde praktičari sa različitim iskustvom i specijalizacijom dele iskustva i uče o pitanjima žrtava se snažno preporučuju. Preporučuje se sprovođenje sveobuhvatne procene potreba u cilju utvrđivanja potreba različitih grupa praktičara o pitanjima žrtava.

1 UVOD

1. U skladu sa Akcionom planom za pristupanje za poglavlje 23, Srbija namerava da ojača proceduralne zaštitne mere u skladu sa standardima EU definisanim u *Direktivi 2012/29/EU o uspostavljanju minimalnih standarda o pravima, podršci i zaštiti žrtava krivičnih dela* (Direktiva EU). Ova analiza ocenjuje koliko je Srbija u praksi usklađena sa Direktivom EU. Srpska vlada je zatražila sprovođenje ove analize kako bi informisali nacionalni sistem usluga pružanja podrške žrtvama koji je usklađen sa Direktivom EU.² Analiza predstavlja osnovu trenutnih sistema podrške žrtvama u zemlji kroz mapiranje i procenu koje institucije pružaju usluge podrške žrtvama i njihov nivo kvaliteta i dostupnosti, kao i dokumentovanje postojećih smernica i pružanje podrške u policiji i tužilaštvima i sudovima i kroz druge usluge i NVO u Srbiji. Ovaj dokument uključuje uporednu analizu sistema podrške žrtvama u pet zemalja članica EU u poređenju sa srpskim sistemom i predlaže tri opcije za predloženi nacionalni sistem u Srbiji.³

2. Od Deklaracije UN o osnovnim pravnim principima za žrtve krivičnih dela i zloupotrebe moći iz 1985. godine, evropski kontinent je postavio temelj za stalni razvoj pravnog okvira za zaštitu žrtava krivičnih dela, kroz usvajanje odluka o politikama i pravnih instrumenata. Prekretnice uključuju Okvirnu odluku Saveta EU o položaju žrtava u krivičnom postupku (2001) i Direktiva EU o kompenzaciji za žrtve krivičnih dela (2004).

3. Evropska komisija procenjuje da će 75 miliona ljudi verovatno biti direktne žrtve teških krivičnih dela svake godine u Evropi. Prema podacima Eurostata-a, oko 30 miliona krivičnih dela protiv lica ili imovine se evidentiraju na godišnjem nivou, a mnoga krivična dela se nikada ne prijavljuju. Krivična dela ne utiču samo na direktnu žrtvu, već i na indirektno žrtve koje su im bliske, npr. članove porodice.⁴

4. Ovi brojevi naglašavaju potrebu za akcijom koja će ojačati prava žrtava krivičnih dela i osigurati da njihova potreba za zaštitom, podrškom i pristupo pravdi bude ispunjena (na jedinstven način širom Evrope). Nekoliko država članica već imaju propisane neke pravne i praktične odredbe za žrtve krivičnih dela. Takođe, nekoliko odredbi je već dostupno kao rezultat evropskih i međunarodnih obaveza, kao što su Osnovni principi UN, Preporuke Saveta Evrope, Istanbulska konvencija Saveta Evrope, Evropska konvencija o ljudskim pravima. Međutim, uloga i potrebe žrtava krivičnih dela u krivičnim postupcima su nedovoljno obrađene, a stepen prava žrtava se značajno razlikuje širom EU.

5. Okvirna odluka (2001/220/JHA), legitimisana pozivom na cilj EU o slobodi kretanja, predviđa da svaki građanin EU koji je žrtva krivično dela dobije isti nivo zaštite, bez obzira u kojoj državi članici EU se nalazi. Međutim, okvirna odluka nije u potpunosti sprovedena u nekim državama članicama. Većina država nisu uspele da prenesu Okvirnu odluku u svoje domaće zakonodavstvo,⁵ a prekogranična dimanzija zakonodavstva EU ograničila je tematski opseg nadležnosti EU,

² Ovu aktivnost je finansirao Multidonatorski poverenički fond za podršku sektoru pravosuđa u Srbiji (MDTF-JSS), sektorski program kojim upravlja Svetska banka za pružanje podrške jačanju sektora pravosuđa, a u cilju lakše integracije u Evropsku uniju. Za više informacija o MDTF-JSS i tekućim aktivnostima, vidi <http://www.mdtfjss.org.rs/en/>.

³ Pored toga, MDTF-JSS će pripremiti procenu usklađenosti zakonodavstva sa pravnom tekovinom EU u oblasti podrške žrtvama i procenu fiskalnog uticaja predloženih opcija za sveobuhvatan sistem podrške žrtvama u Srbiji.

⁴ Vidi Radni dokument o proceni uticaja, zaposleni u Komisiji.

⁵ Groenhuijsen, Pemberton, *Razvijanje prava žrtava u EU: prošlost, sadašnjost i budućnost, (Developing Victim's Rights within European Union: Past, Present and Future)*, Wolf Legal Publishers, Nijmegen, 2011.

tako da se koriste samo u prekograničnim krivičnim postupcima.⁶

6. EU je odredila određeni minimalni nivo zaštitnih mera i standarda koji se primenjuju u svim državama članicama, a koji će olakšati saradnju u pravosuđu, povećati kvalitet pravde i takođe unaprediti poverenje ljudi u sam pojam „pravde“. Da bi se osiguralo žrtvama krivičnih dela da imaju minimalna nediskriminatorska prava širom EU, bez obzira na nacionalnost ili zemlju stanovanja, Komisija EU je pripremila *Direktivu EU o uspostavljanju minimalnih standarda o pravima, podršci i zaštiti žrtava krivičnih dela* (EU/2012/29). Krajnji rok za transpoziciju Direktive EU je 16. novembar 2015.

7. Osnovni cilj Direktive je da se na sveobuhvatan način bavi potrebama žrtava. Prema tome, Direktiva pokriva pet širih potreba žrtava, tačnije: potreba da budu prepoznati i tretirani s poštovanjem i dostojanstvom; da budu zaštićeni i podržani; da imaju pristup pravdi; i da dobiju kompenzaciju i nadoknadu. Između ostalog, nova prava uključena u Direktivu EU su bolje upućivanje žrtve na usluge podrške žrtvama od strane policije; prava za članove porodica žrtava; pravo na preispitivanje odluke da se ne goni počinitelac; individualna procena. Formalno zakonodavstvo dopunjeno je preporukama politika i smernicama za sprovođenje ove Direktive.

⁶Letschert i Groenhuijsen (2011)

2 METODOLOGIJA

8. **Pet pitanja iz Direktive EU 2012/29/EU su izabrana za opsežna istraživanja u Srbiji, a to su: informacije, prevođenje i tumačenje, zaštita, obuka i podrška žrtvama** (obuhvataju članove 3, 4, 6, 7, 8, 9, 18, 20, 22 i 23 Direktive, vidi Aneks I). Ove teme su izabrane na osnovu sledećih ciljeva: ovi članovi će verovatno imati najveći uticaj na žrtve krivičnih dela; članovi koji nameću najjasnije obaveze državama članicama; članovi koji će najverovatnije zahtevati značajne promene u nacionalnim sistemima; i članovi koji će najverovatnije imati koristi od analiza i preporuka.⁷

9. **Analiza postojećeg zakonodavstva o žrtvama krivičnih dela u Srbiji je sprovedena na osnovu razgovora, radionica sa interesnim stranama i anketa o postojećim zakonskim odredbama i realnosti pružanja podrške žrtvama krivičnih dela u Srbiji.** Analiza ima za cilj utvrđivanje problema sa kojima su se suočile žrtve i organizacije za podršku žrtvama (OPŽ) kada traže ili pružaju pomoć žrtvama krivičnih dela u Srbiji. Analiza takođe daje procenu usklađenosti sa Direktivom EU.

10. **Analiza prava žrtava i usluga u Srbiji je sprovedena metodom trijangulacije.** To uključuje analizu prethodno sprovedenih analiza, istraživačke detaljne razgovore, *online* anketu za OPŽ i međunarodne agencije, kao i polustrukturirane razgovore sa različitim zainteresovanim stranama, a to su: policija, tužioci, sudije i praktičari u oblasti podrške žrtvama. Trijangulacija je usvojena kako bi se kombinovali kvalitativni i kvantitativni podaci u jednoj analizi. Konsultacije sa zainteresovanim stranama su pomogle u dobijanju informacija o praktičnom sprovođenju prava, kao i jačanju validnosti nalaza.

11. **Izvršena je uporedna analiza u više zemalja, koja je pružila pregled i upoređivanje sistema za podršku žrtvama.** Zemlje su izabrane na osnovu njihovih različitih modela podrške žrtvama, različitih sistema pravosuđa i kako bi se obezbedio isti nivo geografske rasprostranjenosti. Nalazi su korišćeni za informisanje preporuka i identifikovanja potencijalnih dobrih praksi koje mogu biti prenete u Srbiju.

12. **Više detalja o metodologiji analize navedeno je u Aneksu II.**

⁷ Sledeći članovi nisu u potpunosti ili uopšte nisu obuhvaćeni ovom studijom: Definicija (član 2), Prava žrtava prilikom podnošenja prijave (član 5), Pravo na saslušanje (član 10), Pravo u slučaju odluke da se ne goni (član 11), Pravo na zaštitne mere u kontekstu restorativnih pravosudnih usluga (član 12), Pravo na pravnu pomoć (član 13), Pravo na nadoknadu troškova (član 14), Pravo na povraćaj imovine (član 15), Pravo na odluku o naknadi štete od strane počinioca u okviru krivičnog postupka (član 16), Pravo žrtava s boravištem u drugoj državi članici (član 17), Pravo na zaštitu privatnosti (član 21), Pravo na zaštitu dece žrtava tokom krivičnog postupka (član 24).

3 PODRŠKA ŽRTVAMA

3.1 Podrška žrtvama prema Direktivi EU

GLAVNI ASPEKTI PODRŠKE ŽRTVAMA PREMA DIREKTIVI EU 2012/29/EU (Fokus na članove 8 i 9)

Pristup: Žrtve treba da imaju pristup uslugama podrške žrtvama *u svakom trenutku* (pre, tokom i nakon krivičnog postupka). Podrška *ne treba da zavisi od formalnog podnošenja prijave* (član 8) i treba da bude pružena *besplatno i na poverljiv način*. Članovi porodice *takođe treba da dobiju podršku* 'u skladu sa njihovim potrebama i stepenom štete koju su pretrpeli ...'.

Upućivanje: Države članice treba da olakšaju upućivanje žrtava od nadležnog organa ka uslugama podrške. Idealno bi bilo da se informacije o žrtvama prenose OPŽ (u skladu sa pravilima o zaštiti podataka) koja zatim kontaktira žrtvu i pruža informacije i podršku. Ovako proaktivno upućivanje smanjuje opterećenje za žrtve da same traže podršku i značajno povećava iskorišćenost usluga za podršku žrtvama.

Različiti oblici podrške: Žrtvama krivičnih dela treba pružiti informacije i savete o relevantnim pravima, uslugama i preventivnim merama, kao i o emotivnoj, i tamo gde je dostupno, psihološkoj podršci. Specijalističke usluge podrške treba da budu razvijene i obezbeđene, osim ako takve usluge već ne postoje, uključujući skloništa i drugi odgovarajući privremeni smeštaj.

Organizacija usluga podrške: Usluge podrške žrtvama mogu biti uspostavljene kroz državne ili nevladine organizacije. Države članice treba da ohrabruju i bliskoj sarađuju sa organizacijama u pružanju usluga (Recital 62). Podrška žrtvama može biti organizovana na profesionalnoj osnovi ili kao volonterski rad. Studije pokazuju da postoji potreba za dostizanjem balansa između broja volontera i stručnog osoblja koje pruža usluge podrške žrtvama. Viši stepen volonterstva je obično povezan sa višim stepenom pružanja generičkih usluga podrške⁸. Specijalizovane usluge treba da budu organizovane pored toga ili kao sastavni deo opštih usluga podrške žrtvama.

3.2 Zaštita žrtava prema srpskom zakonu

13. Srpski Zakon o krivičnom postupku⁹ (ZKP) ne reguliše podršku žrtvama na sistematičan način. Žrtve nemaju pravo da dobijaju podršku po zakonu. Nisu propisane obaveze pojedinačnih organa za pružanje podrške ili finansiranje koji bi se obezbedilo za usluge podrške.

3.3 Podrška žrtvama u praksi

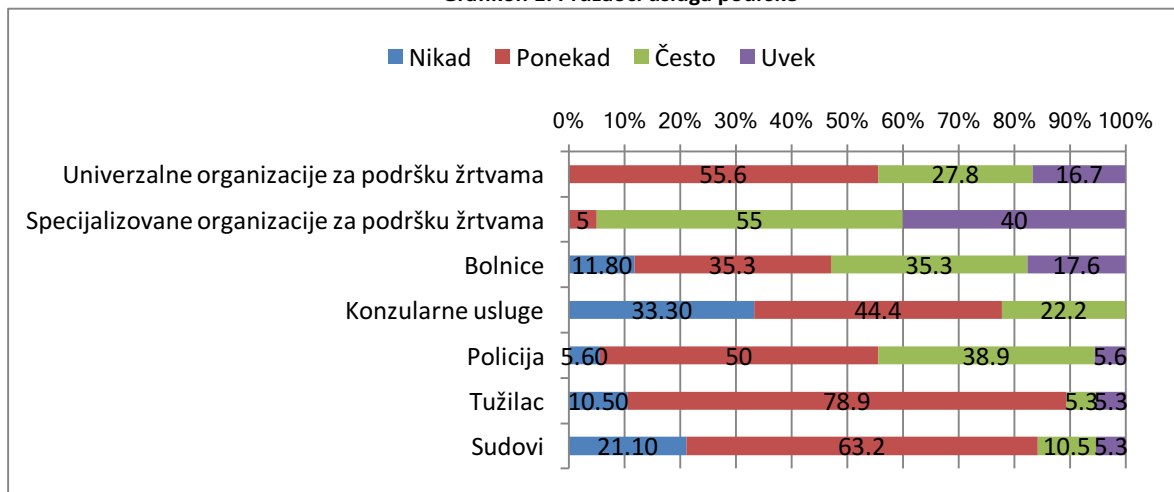
14. Srbija nema opšti, nacionalni sistem za podršku žrtvama i svedocima krivičnih dela. Iako postoji niz usluga podrške, koje pružaju NVO, međunarodne agencije, policija, tužilaštva i sudovi, ne postoji opšti nacionalni sistem. Primarni način za pružanje emocionalne, praktične i informacione podrške je kroz NVO i Centre za socijalni rad. Četiri viša tužilaštva i 25 viših sudova pružaju primarne usluge informisanja.

15. Volonteri su važan resurs u pružanju podrške žrtvama. Velika većina ispitanika radi sa volonterima kao i sa stručnim osobljem. Više od polovine OPŽ se oslanjaju više na volontere nego na stručno osoblje, iako državno finansiranje omogućava veće zapošljavanje profesionalaca.

⁸ Vidi Žrtve krivičnih dela u EU: obim i priroda podrške žrtvama (Victims of crime in the EU: the extent and nature of support for victims), Fundamental Rights Agency. (Dostupno na: http://fra.europa.eu/sites/default/files/fra-2015-victims-crime-eu-support_en_0.pdf)

⁹ Vidi Službeni glasnik Republike Srbije br. 72/2011, 101/2011, 121/2012, 32/2013, 45/2013 i 55/2014.

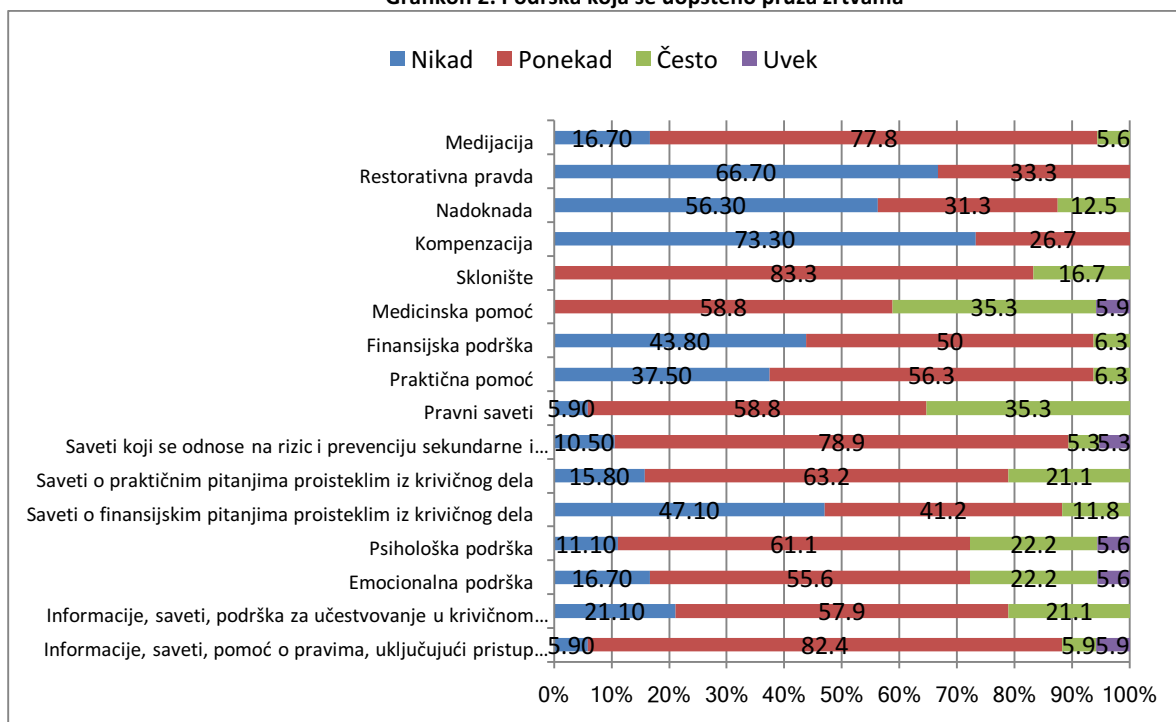
Grafikon 1. Pružaoci usluga podrške



Problem 1: Do mnogih žrtava krivičnih dela ne dopiru usluge podrške

16. Većina OPŽ (89%) navodi da više od polovine žrtava u Srbiji ne dobija nikakvu podršku za žrtve, dok gotovo 40% organizacijanavode da manje od pet procenata žrtava u Srbiji dobija podršku za žrtve. Samo oko 15,000 žrtava dobija podršku svake godine u Srbiji¹⁰ od strane organizacija za podršku žrtvama, dok se procenjuje oko 200,00 do 1 milion žrtava¹¹ prijavljenih i neprijavljenih teških krivičnih dela u Srbiji svake godine.

Grafikon 2. Podrška koja se uopšteno pruža žrtvama



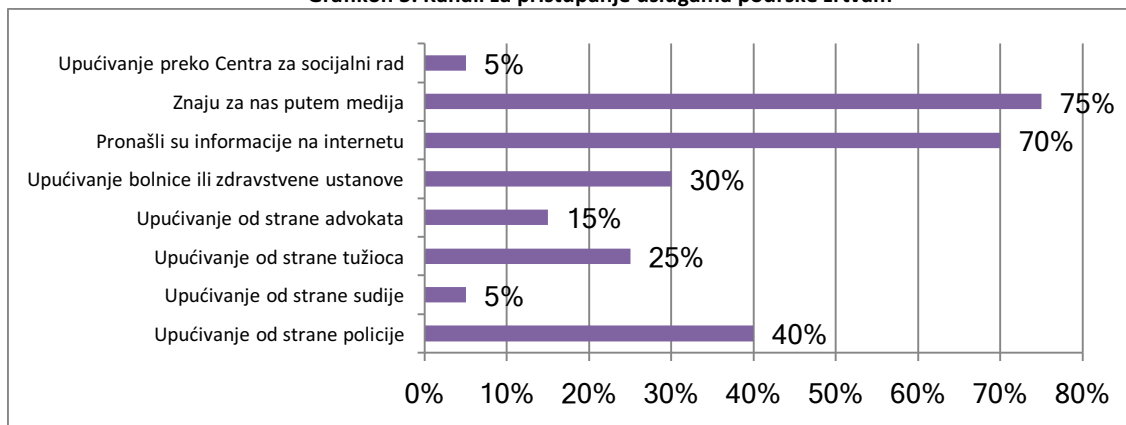
¹⁰ Na osnovu činjenice da ispitanici predstavljaju oko 20% svih usluga podrške žrtvama u Srbiji i da pružaju podršku za manje od 3,000 žrtava godišnje, moguće je proceniti da oko 15,000 žrtava dobija podršku svake godine.

¹¹ Procena od 200,000 žrtava je zasnovana na stanovištu da manje od polovine žrtava prijavljuje krivično delo, dok je cifra od 1 milion zasnovana na proceni da 15% populacije EU doživljava viktimizaciju svake godine – na osnovu Procene uticaja EU komisije SEC(2011): <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52011SC0580&from=EN>

17. Rezultati takođe pokazuju da mnoge žrtve ili nemaju pristupa ili samo ponekad imaju pristupa različitim vrstama usluga. Na primer, oko 73% nikada nemaju pristup kompenzaciji, oko 67% nikada ne dođu do šema restorativne pravde i 38% nikada ne dođu do praktične podrške.

18. Žrtve koje dođu do usluga podrške žrtvama to uspevaju kroz različite kanale, a internet i mediji predstavljaju važne izvore informacija. To pokazuje važnost informacionih portala i kampanja za podizanje svesti. Organizacije koje pružaju podršku takođe navode da žrtve dolaze do njih *'tako što ih upućuju porodila ili prijatelji', 'putem SOS telefonske linije', 'upućivanjem druge organizacije ili škole' i 'nakon što dobiju letak'*.

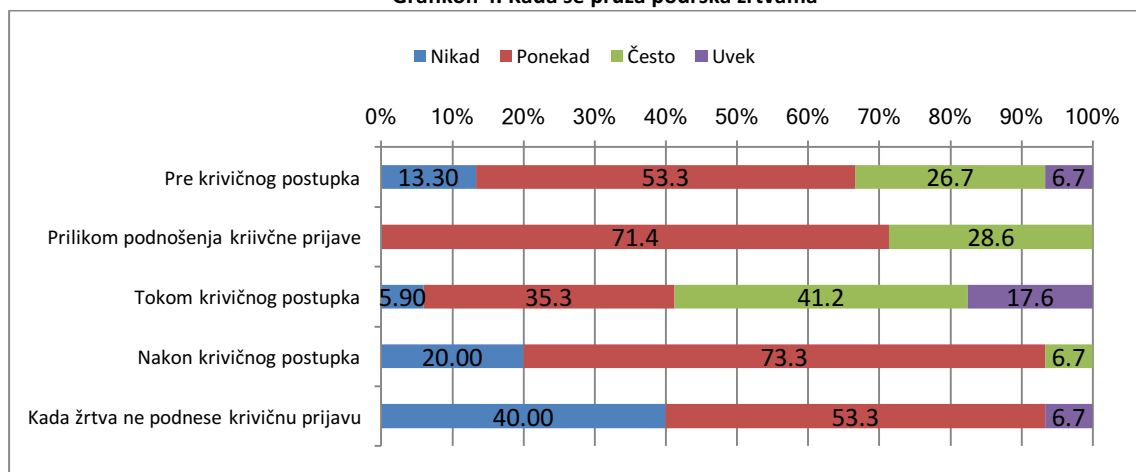
Grafikon 3. Kanali za pristupanje uslugama podrške žrtvama



Problem 2: Podrška je prvenstveno dostupna u okviru krivičnog postupka, isključujući pristup žrtvama izvan pravosudnog sistema

19. Podrška se uglavnom pruža tokom istražnog postupka i suđenja, ograničavajući tako pristup žrtvama. Podrška žrtvama u trenutku podnošenja prijave, nakon krivičnog postupka ili u slučajevima kada žrtva ne podnese krivičnu prijavu je pruža samo u nekim slučajevima. Podrška koju pružaju državne institucije, kao što su javna tužilaštva i sudovi je uglavnom ograničena na pružanje informacija. Snažan fokus na pružanje podrške žrtvama tokom krivičnog postupka, uz isključivanje podrške van postupka dovodi do rizika od lišavanja žrtava podrške u slučajevima kada se ne vodi krivični postupka. Ovaj problem pogoršava činjenica da mnoge žrtve nikada ne prijave zločin koje su doživele: 62,5% anketiranih OPŽ navode da manje od polovine žrtava prijavljuju krivična dela u Srbiji.

Grafikon 4. Kada se pruža podrška žrtvama



Problem 3: Većina usluga podrške žrtvama je fokusirana na određene grupe žrtava

20. Većina OPŽ ograničava podršku na određene vrste krivičnog dela. Određene grupe žrtava, kao što su žrtve nasilja u porodici, imaju mnogo veći pristup podršci od ostalih (npr. žrtve provale ili muške žrtve). Oko polovine usluga podrške žrtvama se fokusira na pružanje podrške ženama i/ili deci, a samo nešto više od polovine OPŽ pružaju podršku svim žrtvama krivičnih dela (ženama, muškarcima i deci).

21. U Srbiji je identifikovana samo jedna OPŽ, Viktimološko društvo Srbije (VDS) koje pruža usluge svim žrtvama krivičnih dela. VDS se zalaže za prava svih žrtava krivičnih dela od 1997. god i počelo je da nudi usluge podrške 2003. godine.

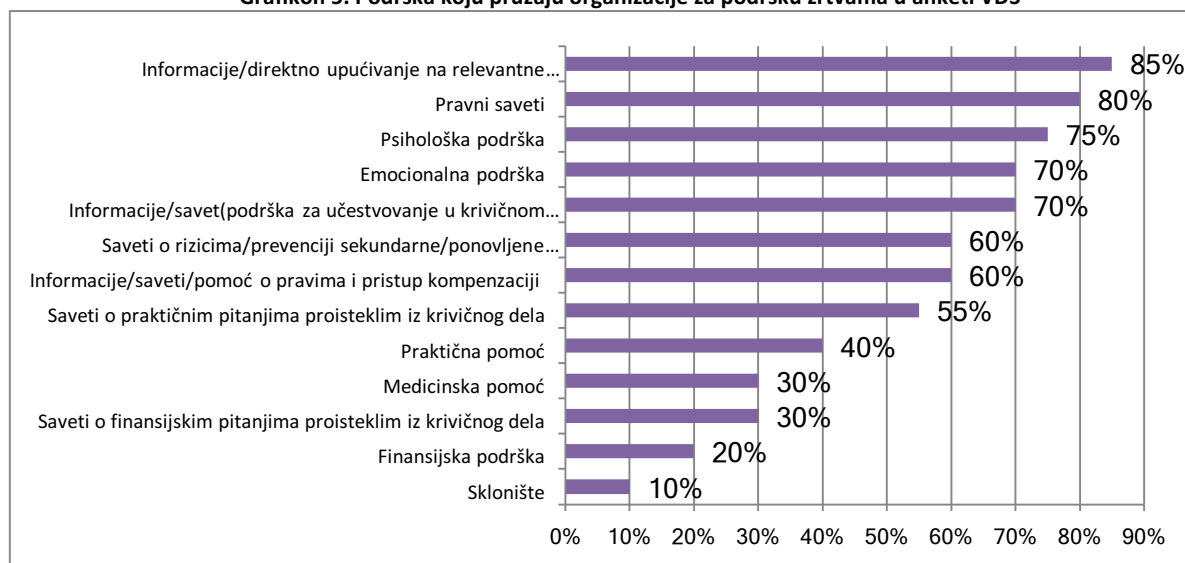
Tabela 1. Žrtve krivičnih dela dobijaju podršku u sledećim slučajevima

Vrsta zločina	Organizacija za podršku žrtvama (n, %)	Vrsta zločina	Organizacija za podršku žrtvama (n, %)
Provala	2 (10%)	Krađa identiteta i prevara	3 (15%)
Zlostavljanje dece	10 (50%)	Kidnapovanje ili otmica	5 (25%)
Visokotehnološki kriminal	5 (25%)	Ubistvo	3 (15%)
Nasilje u porodici	14 (70%)	Rasizam/Diskriminacija	5 (25%)
Nasilje nad starijim licima	6 (30%)	Pljačka i krađa	2 (10%)
Sakaćenje ženskih polnih organa	2 (10%)	Seksualno nasilje	10 (50%)
Zločin iz mržnje	4 (20%)	Uhođenje	5 (25%)
Zločini iz časti	1 (5%)	Terorizam i katastrofe	2 (10%)
Trgovina ljudima	14 (70%)	Nasilničko ponašanje	8 (40%)

Problem 4: Neki oblici podrške su ograničeni

22. Neki oblici podrške se naširoko pružaju, ali postoje nedostaci ili ograničenja. Podršku u vidu pravnih saveta, pružanja određenih informacija i emocionalne i psihološke podrške pruža više od 70% anketiranih organizacija. Međutim, praktična pomoć nije široko rasprostranjena. Zabrinjavajuće je što samo 60% organizacija pruža informacije žrtvama o njihovim pravima.

Grafikon 5. Podrška koju pružaju organizacije za podršku žrtvama u anketi VDS



Problem 5: Postoji rizik da usluge podrške žrtvama nisu dovoljno rasprostranjene širom Srbije

23. Direktiva EU poziva na dovoljnu geografsku distribuciju podrške; ostaje nejasno da li je podrška jednako dostupna žrtvama u svim delovima Srbije. Većina usluga za podršku žrtvama se nalaze u Beogradu, što odražava činjenicu da se većina krivičnih dela događa u glavnom gradu. Međutim, to ne mora nužno da uzima u obzir skrivena krivična dela i pitanje da li je podrška proporcionalno i dovoljno dostupna.

24. Adekvatna praksa za povećanje obuhvata je korišćenje mobilnih timova za pružanje podrške žrtvama. UNICEF je 2001. godine u partnerstvu sa NVO pokrenuo pilot projekat pod nazivom "Terenski rad mobilnih timova za zaštitu dece"^{12/}. Projekat je pomogao identifikaciju i pružanje podrške žrtvama nasilja nad decom u udaljenim krajevima Srbije kroz angažovanje mobilnih timova. Slični pristupi su usvojeni u drugim zemljama, uključujući Portugal i mogu da ponude jedno rešenje za širenje obuhvata usluga.

Problem 6: Upućivanje na usluge podrške žrtvama je ad hoc i zavisi od vrste viktimizacije

25. Upućivanje žrtava na usluge podrške previše zavisi od pojedinaca i u velikoj meri je fokusirano na ograničene grupe. Upućivanje, pogotovo od strane policije ka uslugama podrške žrtvama može biti delotvoran mehanizam za povećanje pristupa uslugama. Međutim, u Srbiji se ovaj vid podrške uglavnom oslanja na dobru volju i znanje pojedinaca u policiji ili pravosudnim institucijama, umesto da postoje eksplicitne i obavezne procedure upućivanja. Pored toga, upućivanje se često fokusira na žrtve nasilja u porodici i zlostavljanja dece. Većina predmeta nasilja u porodici, trgovine ljudima i zlostavljanja dece se automatski upućuju u Centre za socijalni rad koje finansira država ili druge specijalizovane službe, kao što su Centar za zaštitu žrtava trgovine ljudima ili Jedinice za zaštitu dece žrtava. Iako je ovo veoma pozitivan sistem, upućivanje ne treba da bude ograničeno samo na nekoliko grupa žrtava, već treba da bude dostupno na osnovu potreba svake žrtve.

Problem 7: Pružanje podrške može biti nepotrebno odloženo

26. Razgovori ukazuju da odugovlačenja između faza krivičnog postupka mogu odložiti pružanje podrške. Vreme između prvog razgovora sa policijom i sastanka žrtve sa tužiocem može potrajati nekoliko meseci do godinu dana. S obzirom da tužilaštva i sudovi imaju veliku odgovornost za pružanje podrške, ova odlaganja će neizbežno odložiti pružanje podrške.

Problem 8: Nedostatak koordinacije u pružanju podrške žrtvama donosi rizik nanošenja štete žrtvama

27. Saradnja između državnih institucija i civilnog društva je ograničena i nedosledna. To povećava rizik od nedostataka i dupliranja usluga, a takođe predstavlja dodatno opterećenje za žrtve. Nepostojanje formalnih sistema može sprečiti razmenu informacija, koordinirane odgovore na pojedinačne slučajeve i nedosledne pristupe na nacionalnom nivou. Uspostavljeno je samo nekoliko formalnih saradnji između, na primer, državno finansirane službe za podršku žrtvama i svedocima kao što su VDS ili ASTRA.

¹² Vidi Mobilni timovi: Angažovanje sa decom žrtvama nasilja i zlostavljanja, UNICEF Srbija (Dostupno na: http://www.unicef.org/serbia/reallives_885.html)

28. Nedostatak koordinacije i pružanja podrške od strane različitih praktičara i zvaničnika je štetno za žrtve. Pogotovo ako žrtve moraju da menjaju pružaoce usluga, bore se da utvrde koja organizacija može da im pruži podršku, moraju iznova da pričaju svoju priču ili dobijaju podršku na različite načine od strane različitih stručnjaka. Informacije se takođe mogu pružati na nedosledan i kontradiktoran način, što zbunjuje žrtve i dodatno im nanosi štetu. Žrtvama je potrebna snažna veza sa pružaoциma usluga koja se zasniva na doslednosti, vremenu i poverenju.

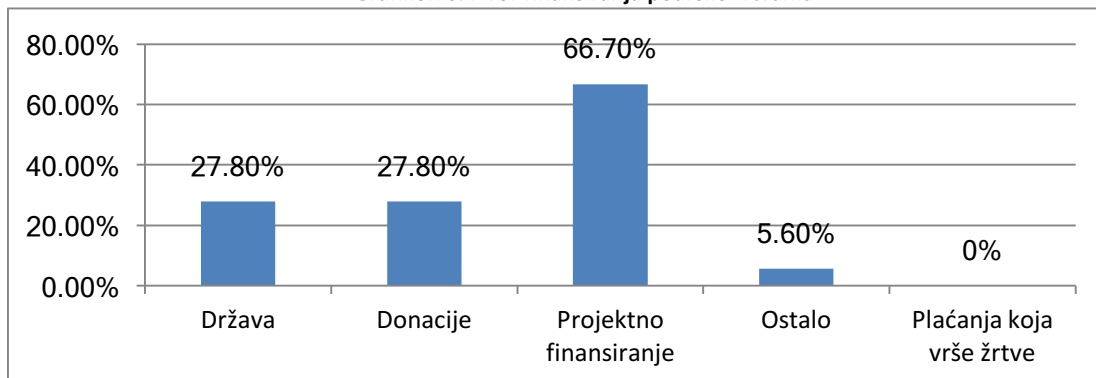
29. Zainteresovane strane prepoznaju da je koordinacija postojećih usluga ključna za poboljšanje pružanja podrške žrtvama u Srbiji. Akcioni plan za poglavlje 23, aktivnost 3.7.1.20 pogotovo, ima za cilj uspostavljanje mreže podrške za žrtve na nacionalnom nivou, kao i za svedoke i oštećene strane u svim fazama krivičnog postupka. Pružaoци usluga žrtvama takođe naglašavaju značaj jačanja mreže usluga podrške žrtvama i ulaganje u komunikaciju i koordinaciju između institucija i civilnog društva.

Problem 9: Resursi nisu dovoljni za pružanje dosledne i visokokvalitetne podrške žrtvama

30. Državne usluge podrške suočavaju se sa značajnim nedostatkom ljudskih, tehničkih i praktičnih resursa i preteranim oslanjanjem na ljudske resurse. Ispitanici koji rade sa žrtvama krivičnih dela u javnim tužilaštvima i sudovima izrazili su svoju motivaciju da pružaju najbolje moguće usluge žrtvama. Međutim, nedostatak tehničkih resursa, niske zarade, veliki obim posla i nedostatak obuke stvaraju izazovno okruženje za pružanje usluga. Na primer, nedostatak kancelarijskog prostora za usluge podrške u višim javnim tužilaštvima sprečava pružanje poverljive podrške žrtvama. Štaviše, povećanje obima posla kada je reč o uslugama za žrtve i svedoke u javnim tužilaštvima nije praćeno novim zapošljavanjem, te stoga postojeći broj zaposlenih ima veoma ograničeno vreme za rad sa žrtvama. Ovo takođe stvara rizik da postojeći zaposleni u najmanju ruku postanu demotivisani i u najgorem slučaju pate od vikarijske traumatizacije.

31. Neprofitne OPŽ imaju poteškoće u pronalaženju sredstava za usluge koje pružaju. Ovo je posebno teško za pružaoce usluga koji se ne fokusiraju na 'poželjne' grupe žrtava (npr. deca i žrtve nasilja u porodici). Država mora da prepozna i ojača saradnju sa organizacijama civilnog društva koje godinama pružaju podršku kroz opredeljivanje budžetskih sredstava za žrtve. Sveukupno, nema dovoljno organizacija ni ljudskih resursa za pružanje podrške svim žrtvama.

Grafikon 6. Izvor finansiranja podrške žrtvama



32. Organizacije za podršku žrtvama se uglavnom oslanjaju na projektno finansiranje (67% ispitanika). Država (28%) i donacije (28%) takođe predstavljaju važne izvore finansiranja za organizacije za podršku žrtvama. Mnoge NVO kombinuju projektno finansiranje sa donacijama za pružanje usluga žrtvama. Nijedna OPŽ ne dobija sredstva putem plaćanja koja vrše žrtve.

33. Projektno finansiranje može imati veliki uticaj na podršku, ali takođe stvara rizik od nedostatka kontinuiteta u pružanju usluga. Različiti pilot projekti koji su finansirani i sprovedeni u cilju unapređenja podrške žrtvama u Srbiji su imali značajan uticaj. Međutim, projekti su često ograničeni vremenom i obimom i stoga unapređuju pružanje usluga žrtvama na ograničen način, postavljajući pitanje održivosti uticaja. Prijavljivanje za projekte takođe preusmerava resurse od pružanja usluga i vođenja organizacija.

Problem 10: Iskustvo žrtava se ne uzima u obzir dovoljno prilikom razvijanja politika

34. Potrebno je više istraživanja o iskustvima žrtava krivičnih dela u Srbiji. Postoji nedostatak razumevanja o tome kako same žrtve doživljavaju pružanje usluga podrške u Srbiji, što može biti rešeno kroz proces veće konsultacije sa žrtvama. Nalazi istraživanja o mišljenju žrtava i direktne konsultacije sa žrtvama tokom razvijanja politika su delotvorna sredstva za obezbeđivanje da politike i zakoni usmereni ka žrtvama ispune svoje ciljeve.

Problem 11: Standardi kvaliteta za podršku žrtvama nisu transparentni

35. Ne postoji nacionalni sistem osiguranja kvaliteta i nije jasno da li se vrši evaluacija organizacija za podršku žrtvama na osnovu određenih standarda kvaliteta. Neke OPŽ imaju mehanizme evaluacije kako bi podržali kvalitet svog rada. Druge navode da se oslanjaju na ZKP u pružanju podrške u vidu informacija.

4 INFORMACIJE

4.1 Prava na informacije prema Direktivi

36. Postoji jasan i snažan fokus na prava na informacije u Direktivi EU koji odražava činjenicu da su informacije prozorne za svim drugim pravima. Direktiva definiše zahteve o tome koje informacije moraju da budu obezbeđene i osnovni okvir o načinu pružanja informacija.

37. Kao minimum, države članice moraju da obezbede adekvatno pružanje informacija žrtvama na proaktivan način, čim državni organi prvi put postanu svesni postojanja žrtve (član 4). Ove informacije se obično odnose na prava žrtve i dostupne usluge. Pored toga, žrtve moraju da dobiju pisanu potvrdu prilikom podnošenja prijave, na njihovom jeziku, gde je potrebno (član 5).

38. Takođe se moraju pružati informacije tokom postupka i u ograničenoj meri nakon postupka (član 6). Ovaj član određuje koje informacije treba pružiti žrtvi o tekućem krivičnom postupku. To obuhvata, na primer, informacije o datumu i lokaciji suđenja, prirodi optužbe protiv osumnjičenog i da li je osumnjičeni pušten iz pritvora.

39. Direktiva EU predviđa prevođenje i tumačenje osnovnih dokumenata za žrtve koje imaju ulogu u krivičnom postupku. Ovaj pristup daje široku slobodu državam članicama u njihovim pristupima. U Srbiji to znači da za žrtve koje imaju prava i učestvuju u postupku kao oštećene strane ili supsidijarni tužilac, treba da se smatra da imaju ulogu u krivičnom postupku i da imaju pravo na prevođenje i tumačenje.

40. Brojni drugi članovi takođe sadrže zahteve o pružanju informacija. To su član 9 (informacije koje pružaju službe za podršku žrtvama), član 11 o obaveštavanju o pravu u slučaju odluke o nepreduzimanju krivičnog gonjenja, član 12 o procesima restorativne pravde i član 26 o kampanjama za podizanje svesti.

ČETIRI NIVOVA PRUŽANJA INFORMACIJA ZA ŽRTVE

- 1) Podizanje svesti o pravima među opštom populacijom
 - 2) Pružanje informacija o pravima i uslugama za žrtve
 - 3) Pružanje informacija o krivičnom postupku
 - 4) Informacije o uticaju krivičnog dela, reakcijama na delo i sprečavanju krivičnih dela
-

GLAVNI ASPEKTI PRUŽANJA INFORMACIJA

Informacije treba da budu pružene pravovremeno. Neke informacije treba da budu pružene ubrzo nakon što žrtva prijavi krivično delo ili državni organi postanu svesni žrtve. Informacije mogu biti pružane kontinuirano, uz ponavljanje i informacije mogu pružati različite organizacije (pod uslovom da postoji delotvorna koordinacija i nema konfuzije niti kontradiktornosti informacija) i treba da budu pružene u adekvatnom trenutku kada su žrtve sposobne da iskoriste ili prihvate informacije.

Informacije treba da budu jednostavne, razumljive i pristupačne. Informacije treba pružiti na jednostavnom jeziku koji lako može da prati prosečna osoba, kao i lica sa problemima u razumevanju. Složene gramatičke strukture, duge ili komplikovane reči, tehničku terminologiju, itd. treba izbegavati ili uključiti u objašnjenja. Informacije takođe moraju da budu razumljive iz

perspektive stranih govornika. Član 3 Direktive donosi šire (mada manje precizne) zahteve za pružanje informacija o pravima koje treba pružiti na nizu jezika. *Informacije bi trebalo pružiti putem različitih sredstava komunikacije* (npr. letci, brošure, direktno od strane praktičara, putem veb stranica, javnih kampanja, itd.) kako bi se obezbedila maksimalna dostupnost informacija. Ljudi na različite načine prihvataju informacije: neki su sposobni da čitaju duge tekstove, drugi su više vizuelni tipovi i više vole video snimke, dok drugi više vole audio informacije ili direktnu interakciju. Neke žrtve takođe imaju invaliditet ili niži stepen pismenosti što ih može ometati u pristupu informacijama.

Informacije treba da budu ciljane. Različite žrtve ili grupe žrtava mogu zahtevati različite ili specifične informacije za njihove posebne okolnosti (npr. žrtve seksualnog nasilja ili nasilja u porodici ili deca). Principi priznavanja i poštovanja, utvrđeni članom 1 Direktive EU, podrazumevaju pružanje informacija na prilagođen način.

Proaktivno pružanje informacija treba da bude uravnoteženo sa potrebama žrtve. Direktiva EU pravi razliku između informacija koje se pružaju na proaktivan način (tj. tako da žrtva ne mora da ih zahteva sama) i informacija koje se pružaju na zahtev žrtve. Ovde se stremi ka postizanju balansa između toga da žrtve budu svesne svojih prava, ali da istovremeno ne budu preopterećene ni žrtve ni državni organi. U dostizanju ovog balansa, Direktiva EU više puta ističe potrebu za informisanjem žrtava o njihovim pravima na dobijanje informacija. Žrtve moraju da razumeju da su informacije dostupne, kao i implikacije ukoliko traže da ne dobijaju informacije. Štaviše, žrtvama treba pružiti priliku da se predomisle – pogotovo ukoliko, vremenom, mogu biti u boljem položaju da primaju informacije.

4.2 Pružanje informacija široj javnosti u Srbiji

Problem 12: Nema dovoljno znanja među širom javnošću o pravima žrtava i pitanjima viktimizacije.

41. Nedostaci u znanju i informacijama onemogućavaju pristup uslugama, što može dovesti do nedovoljnog prijavljivanja. Izgleda da nedostaje širenje informacija o viktimizaciji u široj javnosti u Srbiji, dok mnoge žrtve nisu svesne kako ili gde da prijave krivično delo. Informacije, kada ih primaju žrtve, često dolaze prekasno, te je stoga od ključnog značaja da se šira javnost informiše o pravima žrtava.

4.3 Pružanje informacija prema srpskom zakonu

Problem 13: Nedostatak zakonske primene prava na informacije nakon prvog kontakta sa državnim organima.

42. ZKP je primarni zakonodavni instrument prema kome se sprovede prava na informacije definisana u Direktivi EU, ali čitav niz informacija nije obuhvaćen ZKP.¹³ ZKP ne zahteva pružanje

¹³ Vidi Väättäinen, S (2015), str. 26: 'Pravo na dobijanje informacija od prvog kontakta sa nadležnim organom i naknadni detalji o vrsti informacija nisu obuhvaćeni u ZKP.'

informacija na način na koji to definiše član 3 (jednostavan i pristupačan jezik), 4 (informacije o pravima i usluga pri prvom kontaktu) i 5 (potvrda o podnetoj prijavi).¹⁴

43. ZKP ne obuhvata mehanizme i pristupe za pružanje informacija u skladu sa Direktivom EU. Ovi aspekti Direktive EU moraju da budu sprovedeni makar kroz podzakonske akte, praktične smernice ili druge obavezujuće protokole. Štaviše, u razgovorima je ukazano da je, za sudije i tužioce, ZKP primarni izvor za utvrđivanje njihovih obaveza, ističući važnost uključivanja relativno detaljnih obaveza u ZKP.

44. ZKP definiše određena prava za žrtve samo u njihovoj ulozi kao svedoka. Iako ovo obuhvata većinu žrtava u krivičnom postupku, takvo rešenje donosi rizik da žrtve koje se ne pozivaju kao svedoci ili se više ne prepoznaju kao svedoci neće imati prava na informacije (ili druga prava). Ovaj pristup nije u skladu sa Direktivom EU.

4.4 Pružanje informacija u praksi: prvi kontakt sa nadležnim organima i tokom postupka

45. U praksi različiti organi pružaju širok spektar informacija žrtvama. Različiti državni i nedržavni akteri delimično preuzimaju ulogu pružanja informacija žrtvama krivičnih dela. U Srbiji je postignut snažan napredak u načinu na koji se žrtve informišu o njihovim pravima i napretku u predmetu, pogotovo kroz pilot usluge za žrtve u odabranim sudovima i višim javnim tužilaštvima.

Problem 14: Neke informacije koje treba da budu pružene bez odlaganja se pružaju kasnije u postupku.

46. Identifikovan je niz problema u praktičnom pružanju informacija. Nisu sve informacije koje je potrebno obezbediti pri prvom kontaktu (npr. u policiji) zaista pružene. Međutim, u razgovorima su takođe navedeni veoma pozitivni pristupi kroz uspostavljanje policijskih protokola za slučajeve nasilja u porodici koji mogu biti iskorišćeni kao dobra praksa za pružanje informacija svim žrtvama.

47. Ipak, rezultati istraživanja ukazuju na nekoliko nedostataka u pružanju informacija žrtvama u praksi. Grafikon 7 ispod prikazuje nedostatke u pružanju informacija u praksi u poređenju sa informacijama koje treba da budu pružene prema ZKP i Direktivi EU. Grafikon prikazuje da se većina informacija u celini obezbeđuje samo 'ponekad'.

48. Neke informacije od vitalnog značaja za žrtve nisu uvek obezbeđene.¹⁵ Sledeće informacije se nikada ne daju u praksi prema rečima ispitanika: pismena potvrda o podnošenju prijave (56%); informacije o načinu dobijanja informacija o rezultatima istrage i suđenju (25%); informacije o

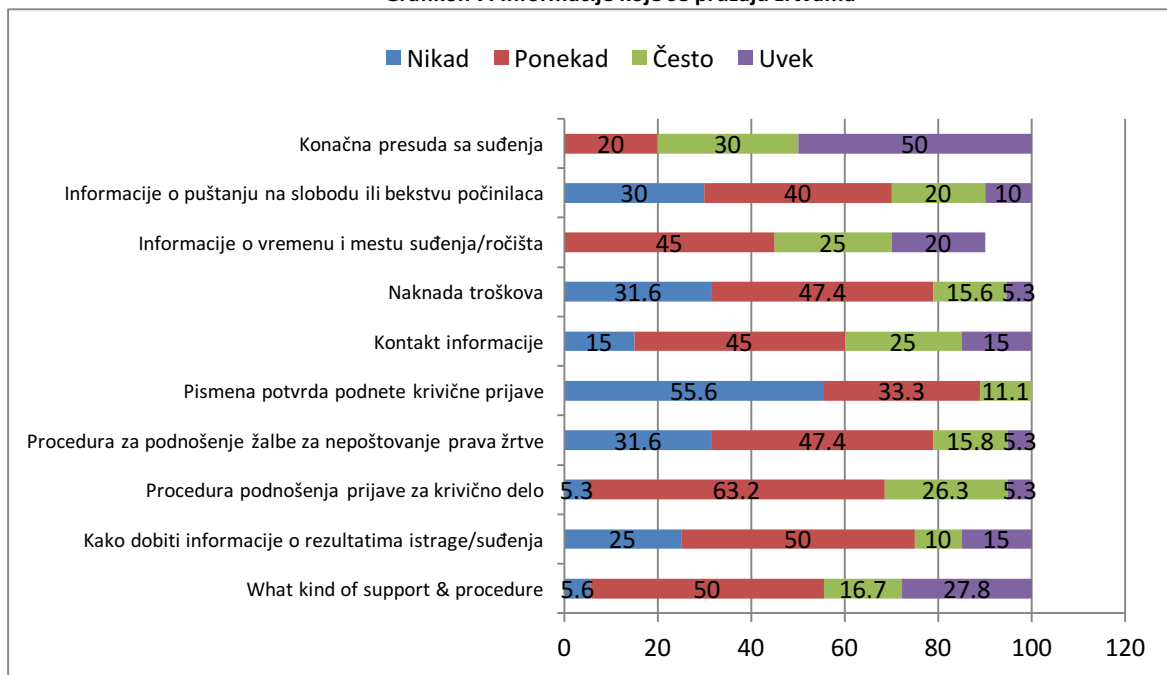
¹⁴ Određena prava na informacije propisana članom 6 su definisana članom 50 ZKP (npr. član 50 (4) o razmatranju spisa i razgledanju predmeta koji služe kao dokaz i 50 (11) o obaveštavanju o ishodu postupka i dostavljanje pravosnažne presude).

¹⁵ Izazov da žrtva treba da ima pristup informacijama o svom predmetu je dodatno potvrđen u Funkcionalnoj analizi koju je sprovedla Svetska banka (2014, str. 195), a koja je utvrdila da je to poseban izazov za starije (starije od 60 godina) i manje obrazovane građane. Ovi građani su naveli da su teškoće u pronalaženju potrebnih informacija uticale na njihovu odluku da li da pokrenu sudski postupak ili ne.

puštanju na slobodu ili bekstvu počinioca (30%); i kontakt informacije relevantnih kontakt osoba (15%).

49. Uključivanje obaveze pružanja informacija u ZKP je imalo pozitivan uticaj. Grafikon prikazuje da se u 50% slučajeva konačna presuda ‘uvek’ dostavlja žrtvi, a u 30% slučajeva se to čini ‘često’. Ovakva situacija odražava uključivanje ovih obaveza u ZKP. Sveukupno, pružanje informacija o vremenu i mestu suđenja ili ročišta, što je takođe obaveza propisana ZKP, se dešava u mnogim slučajevima.

Grafikon 7. Informacije koje se pružaju žrtvama



Problem 15: Informacije se ne pružaju pri prvom kontaktu sa žrtvom ili tokom postupka.

50. U razgovorima je naznačeno da informacije koje treba da budu pružene pri prvom kontaktu nisu uvek pružene u tom trenutku, već kasnije u postupku. Naročito, odluka o nenastavljanju ili prekidu istrage u predmetu se ne smatra informacijom, te se stoga ne deli sa žrtvom. Da li žrtva može da dobije takvu informaciju zavisi od njihovih uloženi napor, napora uključene NVO i dobre volje i posvećenosti uključenih sudija i tužilaca.

51. Informacije o puštanju osumnjičenog iz pritvora ili prestupnika iz zatvora se ‘nikad’ ili samo ‘ponekad’ deli sa žrtvom, prema odgovorima 70% ispitanika. Uprkos tome što Direktiva EU definiše obaveze u tom smislu, ZKP ne zahteva od nadležnih organa da obaveste žrtvu o puštanju na slobodu osumnjičenog/počinioca. Postoje neke indicije da je to dovodi do nedoslednih i netačnih informacija.

Problem 16: Informacije se pružaju na nedosledan način.

52. Informacije se ne pružaju ujednačeno kod svih pojedinaca, između organizacija ili na geografskom osnovi. Čini se da nedostatak zakonskih zahteva, dokumenata ili praktičnih smernica dovodi do individualizovanog pristupa u pružanju informacija. U određenoj meri to možda odražava

želju nekih praktičara da zadrže širu fleksibilnost i nezavisnost u svom pristupu. Pored toga, različiti akteri i institucije koje se bave žrtvama – kao što su pružaoci zdravstvenih usluga, policija, tužioc, sudije i advokati – pružaju žrtvama informacije o uslugama podrške. Bez odgovarajuće saradnje, ovo takođe može da dovede do nedoslednosti.

53. Informacije se obično pružaju prilikom prvog kontakta sa policijom, iako nije jasno koje informacije se pružaju i da li je to isto za sve slučajeve. Razgovori ukazuju da određene žrtve krivičnih dela dobijaju različite informacije ili više informacija o njihovim pravima u odnosu na druge žrtve, kao i da mogu da dobijaju informacije od različitih organizacija, na različite načine, u različitim vremenskim intervalima. Ovakva situacija verovatno odražava nedostatak detaljnih smernica, protokola i usmeravanja prakse o ovom pitanju.

54. Pružanje informacija zavisi od dobre volje i posvećenosti pojedinačnih praktičara i često zavisi od uložene napora žrtve. Oni koji su više obučeni na temu pitanja žrtve su više uključeni u rad sa žrtvom i znaju bolje koje informacije da pruže i na koji način (npr. obučene sudije, tužioc i policija). Dobri primeri pružanja informacija mogu se pronaći u četiri viša javna tužilaštva koja na proaktivan način pružaju informacije žrtvama. U različitim instancama, žrtve takođe zavise od NVO za pružanje informacija. Snažni kontakti sa državnim institucijama utiču na uspeh ovakvog pristupa.

55. Dosledno pružanje informacija između organizacija se čini problematično. ZKP daje malo smernica o tome koji organi treba da budu odgovorni za pružanje kojih informacija (tamo gde je to zahtev). Stoga su nekoliko državnih i nedržavnih aktera razvili sopstvene prakse u pružanju informacija, što ne mora da znači da su izvršili koordinaciju svojih pristupa.

56. Nekoordinirano pružanje informacija nosi sa sobom brojne rizike za žrtvu. Takvi rizici uključuju neusklađene ili nedosledne informacije između različitih institucija u krivično-pravnom sistemu, što može smanjiti poverenje u pravosudni sistem. Takođe postoji rizik od trošenja resursa zbog dupliranja¹⁶ i može dovesti do nepostojanja kontinuiteta u pružanju informacija. Dodatna konfuzija može da nastane ukoliko žrtva ne dobija informacije ranije.¹⁷

57. Nedostatak koordinacije potencijalno može ograničiti uspeh pilot projekata. U sudovima i javnim tužilaštvima su uspostavljeni veoma pozitivni projekti za podršku žrtvama, a takođe su razvijeni protokoli u policiji. Međutim, čini se da postoji malo koordinacije između projekata što bi moglo da poveća njihovu delotvornost.

¹⁶ Odeljak zasnovan na izveštaju Inspektorata Njenog veličanstva (2013): „Dobijanje dva pisma koja prenose istu poruku može da stvori konfuziju kod žrtve,” navode u Inspektoratu. „Pogotovo zato što mnogi od njih ne razumeju razliku između različitih krivično-pravnih institucija sa kojima se susreću. Poveremeno žrtve dobijaju dopise sa dva različita ishoda u predmetu, ili nedoslednim informacijama,” dodaje se, jer jedinice za brigu o žrtvama „nemaju uvek pristup ili nisu kopirane“ u pismima jedinice za vezu sa žrtvama. „Različite poruke razumljivo mogu da izazovu uznemiravanje ili konfuziju kod žrtve, i dovedu do nedostatka poverenja u krivično-pravni sistem. Pored toga, imajući u vidu finansijska ograničenja obe institucije, ovakva praksa predstavlja bespotrebno trošenje resursa zbog dupliranja posla.” (Inspektorat tužilaštva Njenog visočanstva (2016). Komunikacija sa žrtvama, UK). Vidi takođe Lindgren i saradnici, 2011, str. 103 ; nedostatak informacija često izaziva nedostatak poverenja u policiju i zadovoljstva sa naporima koje oni ulažu za žrtvu.

¹⁷ Nepostojanje sistematske (elektronske) razmene podataka je dodatno podržano u Funkcionalnoj analizi Svetske banke (2014, str. 322 i dalje) koja je utvrdila da se razmena dokumenata često odvija poštom ili ličnom dostavom, dokumenta se ponekad skeniraju i sistemi nisu interoperabilni.

58. Koordinacioni propusti kada se slučaj prebaci iz policije u javno tužilaštvo dovode do rizika od sekundarne viktimizacije. Izgleda da ne postoje jasno utvrđena pravila ili aranžmani kako bi se osiguralo da tužioci budu obavješteni o informacijama koje je žrtva dobila od policije, niti da se obezbedi da se informacije dobijene od policije poklapaju sa obavezama tužilaca za davanje informacija. Žrtvama se stoga mogu pružiti nepotrebno duplirane informacije, može da se desi da neo dobiju neophodne informacije ili ih sistem može preopteretiti. To takođe može da stvori skuplji sistem pružanja informacija.

59. Izgleda da nema koordinacije između policije i tužilaštva u prikupljanju informacija o žrtvama. Čini se da su informacije koje prikuplja policija tužilaštvu dostupne samo u papirnom obliku kada se tužilac sastane sa policijom. Tužilac zatim kopira ove informacije u svoj predmet. Potrebno je dodatno istraživanje, ali zabrinjavaju problemi zbog neefikasnosti sistema i rizika da potencijalno korisne informacije ne budu prikupljene u pravom trenutku.

60. Ne postoji zvaničan, nacionalni (opšti) protokol, smernice ili drugi mehanizam za pružanje informacija žrtvama kako bi se osiguralo pružanje informacija i to dosledno u čitavoj zemlji.

61. Postoji dobra praksa u razmeni informacija. Na primer, mreža za razmenu informacija ASTRA, nekoliko NVO širom Srbije dele informacije i upućuju žrtve trgovine ljudima. Kad god se predmet uputi u drugu NVO, od žrtve se traži dozvola za deljenje informacija i čitav predmet se u potpunosti prebacuje sa svim potrebnim komentarima. Sve strane dakle znaju tačno ko je podelio koje informacije sa žrtvom, pa nema preklapanja, nedostajućih informacija ili opterećenja žrtve prikupljanjem delimičnih informacija.

Problem 17: Informacije žrtvama se ne pružaju na proaktivan način.

62. U suprotnosti sa članom 4 Direktive EU, žrtve u mnogim slučajevima ne dobijaju informacije na proaktivan način. Na primer, prenošenje odluka žrtvama nakon podnošenja krivične prijave u velikoj meri zavisi od napora žrtve, odnosa sa javnim tužiocem i njenom/njegovom voljom za saradnjom u smislu zahteva žrtve. To nameće dodatno opterećenje na žrtve kada su najosetljivije i najmanje sposobne da traže informacije.

Problem 18: Nema dovoljno mehanizama koji bi osigurali pružanje informacija putem različitih sredstava komunikacije i na lak i dostupan način.

63. Generalno ne postoji dovoljan fokus na korišćenje različitih sredstava za pružanje informacija. Na primer, iako se informacije obično pružaju usmeno, samo povremeno se pružaju putem letaka, a izgleda da ne postoji jasna *online* tačka za dobijanje informacija o njihovim pravima.

64. Pilot projekti su važna polazna osnova za širenje pružanja informacija, ali mogu biti ograničenog obuhvata. Na primer, Služba za informisanje oštećenih lica i svedoka u Višem javnom tužilaštvu u Beogradu pruža informacije o pravima oštećenih lica i svedoka u krivičnom postupku u prošurama, preko telefona i u elektronskoj komunikaciji, ali je ograničena na kancelariju u Beogradu. Slično tome, u toj službi je pripremljen letak za slanje svedocima, ali ne i svim žrtvama. Letci su naišli na pozitivan prijem, ali bi njihov uticaj bio veći da su šire distribuirani i da sadrže više informacija, kao što to zahteva Direktiva EU.

65. Uprkos obavezama prema EU, nisu uspostavljene nikakve mere usmerene ka obezbeđivanju informacija u jednostavnom obliku. Takođe nisu utvrđene mere koje bi obezbedile da praktičari budu više obučeni i svesti značaja prilagođavanja svog jezika situaciji žrtve.

Problem 19: Manjak ljudskih resursa ugrožava mogućnost za ispunjavanje obaveze pružanja informacija.

66. Važne inicijative ili pilot projekti za pružanje informacija žrtvama to čine bez dodatnih resursa kroz kancelarije koje obavljaju i druge poslove. To dovodi do rizika da ovi službenici budu nedovoljno fokusirani na zadatke koji se tiču žrtava. Na primer, neki ispitanici navode da nisu mogli da pruže informacije na proaktivan način zbog manjka resursa. Oni su često fokusirani na specifične grupe žrtava, kao što su žrtve nasilja u porodici i žrtve trgovine ljudima na račun drugih žrtava. To dovodi do rizika od stvaranja nezadovoljstva među pružaocima usluga i smanjenja kvaliteta usluge.

5 PREVOĐENJE I TUMAČENJE

5.1 Pravo na prevođenje i tumačenje prema Direktivi

67. Direktiva EU predviđa prevođenje i tumačenje za žrtve. Prema članu 7(1), kada žrtva ne govori jezik koji se koristi tokom krivičnog postupka, njemu ili njoj treba da bude obezbeđen prevod, besplatno, tokom bilo kog razgovora ili saslušanja na sudu, u skladu sa njegovom/njenom ulogom u postupku.

68. Direktiva utvrđuje pravo na dobijanje prevedenih kopija dokumenata vezanih za njihov predmet na jeziku koji razumeju. To je dostupno žrtvama u skladu s njihovom ulogom u postupku i za dokumentaciju koja je suštinska za ostvarivanje njihovih prava u krivičnom postupku. Direktiva takođe definiše minimalne zahteve u pogledu toga koja dokumentacija mora da bude prevedena.

69. Prevod ključnih dokumenata i odluka je važan kako bi se obezbedilo potpuno učestvovanje žrtve u njihovom predmetu, razumevanje preduzetih radnji i razloga iza takvih radnji. Pravo takođe obezbeđuje da se informacije pružaju na način koji se može razumeti (npr. uzimajući u obzir lingvističke sposobnosti, emocionalni i intelektualni kapacitet i pismenost).

5.2 Prevođenje i tumačenje prema srpskom zakonu

70. ZKP utvrđuje pravo na prevođenje i tumačenje. Član 11 navodi da „stranke, svedoci i druga lica koja učestvuju u postupku imaju pravo da u toku postupka upotrebljavaju svoj jezik i pismo“ i da troškove prevođenja i tumačenja snosi država.

71. ZKP prevazilazi zahteve Direktive EU. Dok Direktiva EU ograničava prava u ovoj oblasti na specifične situacije (npr. ispitivanje, učestvovanje na suđenju ili za određena dokumenta), ZKP ne definiše takva ograničenja.

72. Ipak, član 11 ZKP ne utvrđuje pravo na prevođenje i tumačenje specifično za žrtve/oštećena lica. Umesto toga, ovaj član navodi „druga lica koja učestvuju u postupku“. U većini instanci ovakva definicija pokriva i žrtve. Međutim, diskrecija u odlučivanju ko treba da ima pristup takvim uslugama dovodi do rizika da je neke žrtve kojima je takva usluga potrebna ne dobiju.

73. Suprotno Direktivi EU, ne postoje posebne odredbe koje utvrđuju pravo na osporavanje odluke da se ne omoguće usluge prevođenja i tumačenja.¹⁸ Član 438 (5) ZKP utvrđuje pravo na žalbu protiv odluke suda da ne obezbedi usluge prevođenja i tumačenja. Iako je ovo možda delotvoran žalbeni sistem za odbranu, žrtvama ne pomaže podnošenje žalbe na presudu, ukoliko je doneta osuđujuća presuda. Čak i u slučaju oslobađajuće presude, za žrtvu će verovatno biti štetno da prolazi kroz žalbeni proces. Žalbeni sistem bi zapravo trebalo da bude fokusiran na odluku o prevođenju i tumačenju.

¹⁸ Vidi Väättäinen, S., Izveštaj o proceni potreba statusa podrške svedocima/žrtvama u krivično-pravnom sistemu Srbije, str. 26.

5.3 Prevođenje i tumačenje u praksi

74. Većina ispitanika navelo je da nema problema sa prevođenjem za žrtve, navodeći da su te usluge uvek dostupne kada je potrebno i da su besplatne. Čini se da su odgovori prvenstveno bili fokusirani na situacije u kojima je prevođenje neophodno za napredovanje i uspešnost predmeta (npr. razgovori sa policijom, svedočenje tokom suđenja). Međutim, postoji nekoliko primera slučajeva u kojima usluge prevođenja nisu bile dostupne u delovima postupka ili nisu bile besplatne (npr. jedna NVO je morala da plati usluge prevođenja, jer prevođenje sudskih tumača nije dobro funkcionisalo i odlagalo je proces).

Problem 20: Nema jasnih informacija o potrebama za prevođenje.

75. Za razliku od usmenog prevoda, pitanje vezano za prevođenje dokumenata je manje jasno. Prema vođenim razgovorima, nema informacija o tome koliko (dobro) je regulisano pitanje prevođenja dokumenata. Istaknuto je da je to potrebno u malom broju slučajeva, jer u Srbiji postoji mali broj žrtava koje govore strani jezik.

Problem 21: Zahtevi za prevođenjem se ne ispunjavaju u praksi.

76. Uprkos pozitivnim odgovorima u razgovorima, rezultati ankete ukazuju da su zainteresovane strane zabrinute zbog prevođenja:

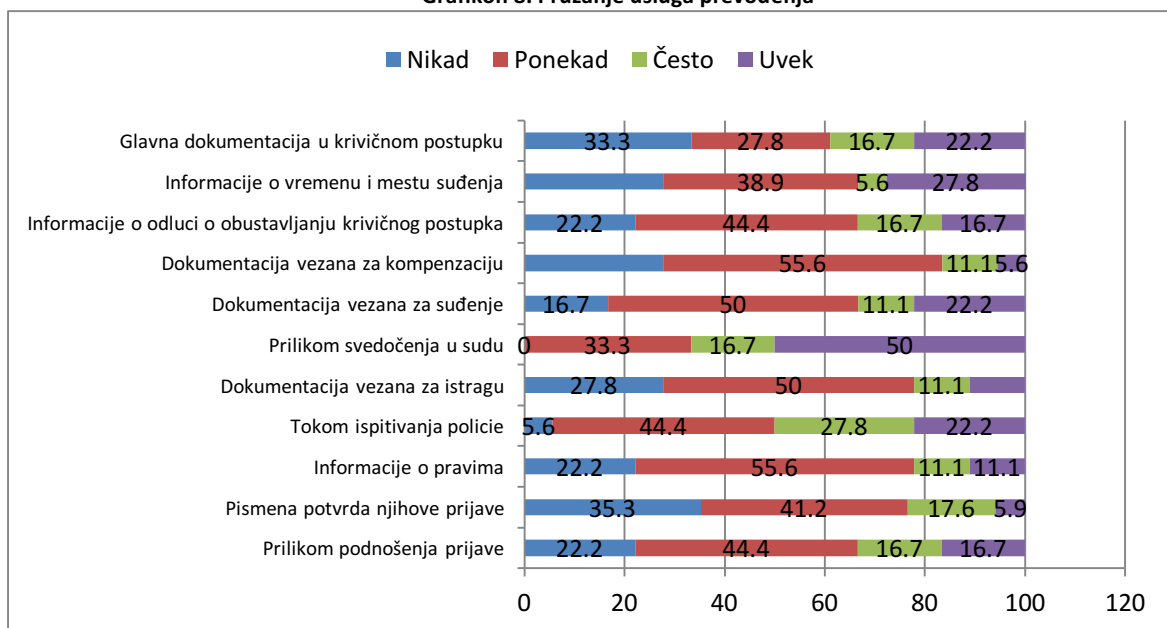
- 60% ispitanika smatra da postoje sledeći problemi: prevođenje nije dostupno, prevođenje je dostupno samo na određenim jezicima i prevođenje dokumenata zahteva puno vremena.
- 35% ispitanika smatra da se pismena potvrda prijave žrtve 'nikada' ne prevodi
- Samo 33% navode da bi sama prijava mogla da bude na jeziku žrtve uvek ili često. To može da spreči prijavljivanje krivičnih dela, kao i da smanji kvalitet i tačnost uzete izjave.
- 56% ispitanika navode da se informacije o pravima žrtava samo 'ponekad' prevode.
- 44% ispitanika smatra da je prevođenje tokom ispitivanja policije dostupno samo 'ponekad'.
- 15-25% ispitanika smatra da prevođenje dokumentacije koja se odnosi na suđenje nikada nije dostupno, dok 50-55% smatra da je samo ponekad dostupno.
- 22% ispitanika smatra da se prevod obrazloženja odluke o prekidu postupka nikada ne dostavlja, a 44% navodi da se dostavlja samo ponekad.

77. Rezultati za prevođenje tokom suđenja/ročišta su pozitivniji. Konkretno, 56% navodi da se usluge prevođenja pružaju 'uvek', a 17% da se pružaju 'često'.

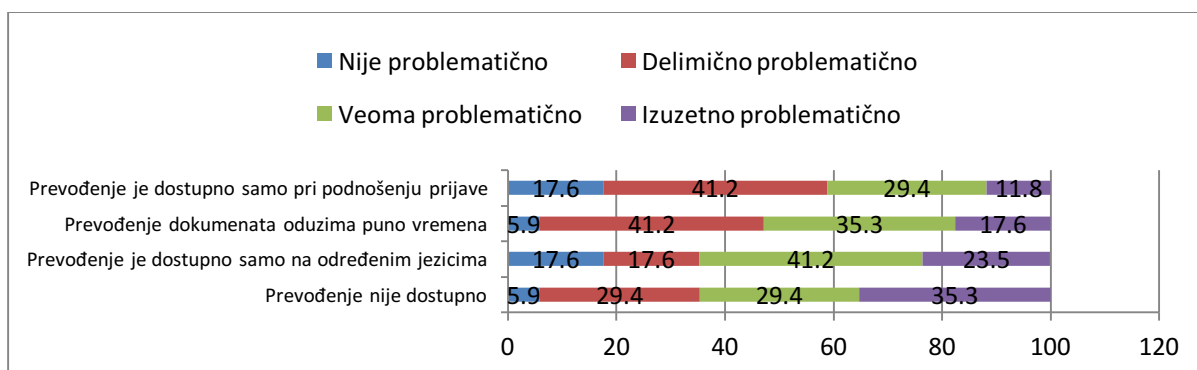
78. Postoje snažna odstupanja u percepciji pitanja prevođenja između pravosudnih praktičara i OPŽ. Ova anketa ne pruža stvarne podatke o ishodima, već prikazuje jasne razlike u stanovištima o problemima u ovoj oblasti. Potrebno je dodatno istraživanje kako bi se procenilo da li žrtve kojima je potrebna pomoć u prevođenju dobijaju tu pomoć i, ako ne, koji su pokretači takvih problema.

79. Potrebno je istražiti dodatna praktična pitanja. Na primer, koliko je vremena potrebno za prevođenje predmeta i koliko se to razlikuje ukoliko je reč o neuobičajenom jeziku. Na osnovu iskustava država članica, ovo su rizična pitanja koja je potrebno proceniti.

Grafikon 8. Pružanje usluga prevođenja



Grafikon 9. Problemi sa prevođenjem za žrtve



Problem 22: Ne postoji odgovarajući mehanizam za regulisanje (procesa) prevođenja.

80. Izgleda da ne postoji mehanizam za sistemsko regulisanje procesa prevođenja u skladu sa Direktivom EU. Ovaj mehanizam je neophodan kako bi se osigurao transparentan, delotvoran i dosledan sistem za donošenje odluka, kao što je odluka da li žrtva ima pravo na prevođenje, kakvo prevođenje treba sprovesti, vreme za takav prevod i žalbeni proces protiv negativne odluke.

81. Sve u svemu, postoje značajno različiti stavovi državnih i nedržavnih aktera u pogledu toga da li sistem prevođenja funkcioniše delotvorno i da li je dovoljno dostupan za one kojima je potreban. Potrebno je dodatno istraživanje kako bi se objektivnije utvrdio obim ovog problema, uključujući način na koji sistem prevođenja funkcioniše i obim u kome žrtve koje ne govore srpski jezik imaju pristup ovim uslugama.

6 ZAŠTITA

6.1 Pravo na zaštitu svih žrtava prema Direktivi (članovi 18 i 19)

GLAVNI ASPEKTI ZAŠTITE ŽRTAVA

Žrtve treba da budu zaštićene. Žrtve i njihovi članovi porodica treba da budu zaštićeni od sekundarne i ponovljene viktimizacije, od zastrašivanja i odmazde, uključujući rizik od emocionalne ili psihološke štete, i od fizičke štete. Dostojanstvo žrtve tokom saslušanja i svedočenja takođe treba da bude zaštićeno.

Treba izbegavati kontakt između žrtve i počinioca. Kontakt između žrtve (i njihovih članova porodice, kada je potrebno) i počinioca treba izbegavati u prostorijama gde se sprovodi krivični postupak, osim ako krivični postupak ne zahteva takav kontakt. To znači da u praksi žrtve i počinioci treba da borave u odvojenim prostorima za čekanje.

Žrtve treba da budu zaštićene od dalje štete tokom krivične istrage. U različitim fazama krivične istrage žrtve treba da budu zaštićene od dalje štete, tako što će se obezbediti da *razgovori* budu sprovedeni bez neopravdanog odlaganja i da budu svedeni na minimum koji zahteva krivična istraga. Žrtve imaju pravo na pratnju njihovog pravnog zastupnika i osobe po izboru. Žrtve moraju da prođu *medicinski pregled* samo kada je to strogo neophodno i broj tih pregleda treba da bude sveden na minimum. Ovo ima za cilj smanjenje štete koja se nanosi žrtvama – pogotovo žrtvama seksualnog nasilja – zbog toga što moraju više puta da prolaze preglede, koje ponekad sprovode različiti ljudi na zahtev različitih institucija ili stranaka u postupku.

6.2 Zaštita svih žrtava prema srpskom zakonu

82. ZKP reguliše zaštitu žrtava kroz odredbe koje se odnose na posebno osetljive svedoke i zaštićene svedoke. Podrazumeva se da su odredbe Zakona o maloletnim učiniocima krivičnih dela i krivičnopravnoj zaštiti maloletnih lica takođe relevantne, iako one nisu analizirane u ovom izveštaju. Fizička zaštita je moguća po Zakonu programu zaštite učesnika u krivičnom postupku.

83. Pravo izbegavanja kontakta između žrtve i počinioca je u određenoj meri regulisano ZKP u delu vezanom za zaštitu svedoka – posebno osetljivih svedoka. Podrazumeva se da Zakon o maloletnim učiniocima krivičnih dela i krivičnopravnoj zaštiti maloletnih lica sarži dodatne odredbe. Član 104 srpskog ZKP propisuje da posebno osetljivi svedok ne može biti suočen sa okrivljenim, osim ako to sam okrivljeni zahteva, a organ postupka to dozvoli vodeći računa o stepenu osetljivosti svedoka i pravima odbrane. Međutim, pristup iskorišćen u ZKP sadrži nedostatke u poređenju sa Direktivom EU.

Problem 23: Izbegavanje kontakta je ograničeno samo na posebno osetljive svedoke i maloletne svedoke.

84. Pravila o izbegavanju kontakta između žrtve i prestupnika su ograničena na posebno osetljive svedoke ili maloletne svedoke. Kao takva, ona se ne primenjuju na sve žrtve krivičnih dela kao što to zahteva Direktiva EU. Štaviše, pravo žrtve na izbegavanje kontakta sa počiniocem može biti poništeno ukoliko to zatraži počinilac.

85. Iako 'izbegavanje kontakta' nije apsolutno pravilo, trebalo bi da postoji procedura za utvrđivanje potrebe za bilo kakvim kontaktom između počinioca i žrtve. Ograničavanje zahteva za izbegavanjem kontakta treba da uzimaju u obzir opšte ciljeve Direktive EU, uključujući zaštitu žrtve od zastrašivanja i sekundarne viktimizacije, istovremeno obezbeđujući pravo na pravično suđenje za počinioca. To podrazumeva da u slučajevima kada se traži kontakt između žrtve i okrivljenog, potrebno je da postoje procedure za utvrđivanje da li je kontakt zaista neophodan za postupka i da li cilj kontakta može biti postignut drugim sredstvima (npr. ispitivanjem od strane advokata odbrane).

86. ZKP predviđa suočavanje okrivljenog sa svedocima ukoliko se njihovi iskazi ne poklapaju. ZKP propisuje tačnu proceduru i zahteva da okrivljeni i svedok sede suprotno jedni drugima, da čitaju svoje iskaze i razgovaraju o verodostojnosti svojih izjava. Generalno, ovakvo sučeljavanje se ne dozvoljava kada je reč o osetljivim svedocima, osim ako okrivljeni ne zahteva suočavanje, a organ postupka ga odobri imajući u vidu osetljivost svedoka.

87. Zahtevanje od žrtve da sedi suprotno od osobe koja ih je viktimizovala i da se raspravljaju o onome što se dogodilo može biti veoma štetno za žrtvu, bez obzira da li se žrtva smatra osetljivom ili ne. *Nije identifikovana nijedna država članica EU koja sprovodi takav sistem suočavanja u istrazi.* Princip suočavanja se često posmatra u kontekstu suđenja, ali u pravilno regulisanim okolnostima i ne na tako potencijalno štetan način.

88. Suprotno Direktivi (član 19(2)), nisu identifikovani nikakvi zakonski propisi koji zahtevaju da nove zgrade sudova imaju odvojene prostore za čekanje za žrtve.

Problem 24: Nema posebnih zahteva za ograničavanje medicinskih pregleda.

89. Ograničenje pregleda oštećene strane u okviru ZKP je nedovoljno usklađeno sa Direktivom EU. Član 127 ZKP propisuje fizički pregled oštećene strane od strane stručnjaka u slučajevima sumnje u povrede. Ovaj zahtev može da se ispuni medicinskom dokumentacijom ili drugim podacima iz predmeta, ukoliko fizički pregled nije neophodan po mišljenju eksperta. Član 127 stoga daje ograničene mogućnosti za umanjivanje broja medicinskih pregleda, ali ne ukazuje na to kao cilj, ne pruža smernice o okolnostima u kojima je medicinski pregled neophodan i ne definiše zahteve za ograničavanje takvih pregleda.

90. Zahtevi za psihijatrijsko ispitivanje svedoka izazivaju zabrinutost. ZKP iz 2011. godine uvodi vrlo kontroverznu mogućnost zahteva za psihijatrijskim pregledom svedoka, ukoliko postoje sumnje u kapacitete svedoka da prenese svoje znanje ili zapažanja.¹⁹ Druge zemlje takođe koriste mogućnost psihijatrijskog ispitivanja, međutim, uspostavljena su detaljna pravila za utvrđivanje cilja ispitivanja koja su fokusirana na situacije u kojima postoji sumnja u kredibilitet i pouzdanost svedoka. Sposobnost prenošenja informacija se obično ne koristi kao razlog za medicinsko ispitivanje.

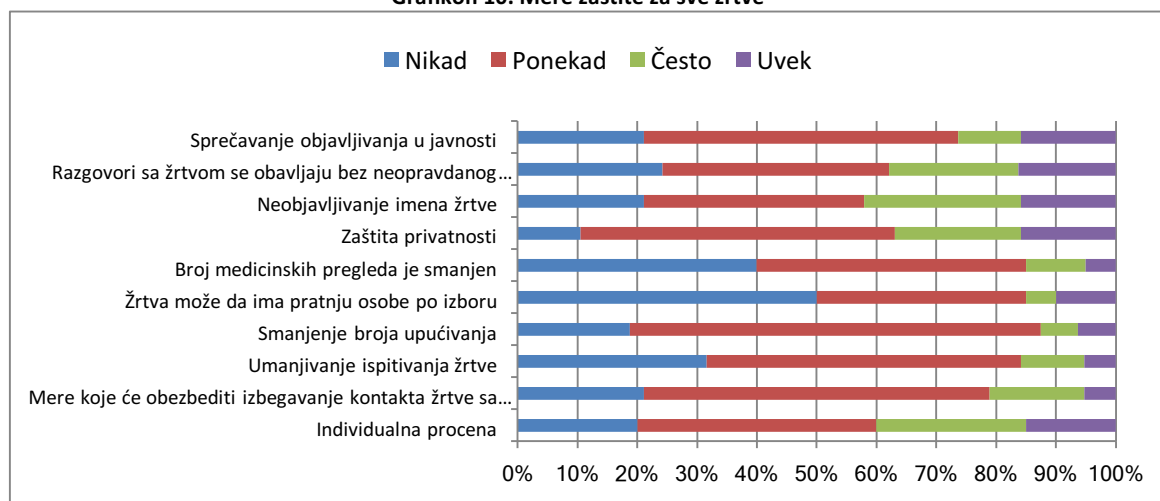
¹⁹ Vidi Škulic M, Položaj žrtve krivičnog dela/oštećenog lica u srpskom krivičnom zakonu – trenutni status, potrebne i moguće izmene, decembar 2015.

91. Zabrinutost u vezi sa sposobnošću prenošenja informacija treba da bude rešena pomoću mera podrške, a ne psihijatrijskog pregleda. Neke žrtve mogu imati poteškoće u izražavanju, pogotovo one sa teškoćama u učenju i problemima mentalnog kapaciteta. Primarna sredstva za pružanje pomoći takvim žrtvama treba da budu podrška (npr. korišćenje posrednika za tumačenje pitanja svedoku) umesto psihijatrijskog pregleda. To će poboljšati njihove dokaze i podržati njihovo učestvovanje u postupku. Sadašnji pristup ZKP pokreće niz zabrinutosti u smislu usklađenosti sa članovima 1, 18 i 22 Direktive EU.

6.3 Zaštita svih žrtava u praksi

92. Praktičari smatraju zaštitu žrtava važnom, ali isitanici navode širu zabrinutost oko dostupnosti i korišćenja zaštitnih mera za žrtve. Što se tiče mera za sve žrtve, samo 21% zainteresovanih strana smatra da postoje odgovarajuće mere za izbegavanje kontakta često ili uvek, dok samo 16% navodi da postoje mere za umanjivanje broja razgovora. Procenat je još manji (15%) kada je reč o mogućnosti da žrtvu prati osoba po izboru i umanjivanju broja medicinskih pregleda. Situacija je malo bolja kada je reč o ispitivanjima koja se događaju bez neopravdanog kašnjenja (37% smatra da je to slučaj uvek ili često). Ipak, čak i ako se uzmu u obzir potreba, sudska diskrecija i druga prihvatljiva ograničenja, rezultati snažno ukazuju da se ova prava ne obezbeđuju u praksi.

Grafikon 10. Mere zaštite za sve žrtve



Problem 25: Nedovoljne mere za sprečavanje kontakta između žrtava i osumnjičenih.

93. Žrtve se često suočavaju sa počiniocima tokom istražnog postupka. Generalno, od žrtava se traži da svedoče uz prisustvo počinoica. Istražni organi često prvi stupaju u kontakt sa počiniocem, a zatim stupaju u kontakt sa žrtvom. Obično žrtve sede licem u lice sa počiniocem tokom njegovog ili njenog svedočenja.

94. Takvo suočavanje može da nanese psihološku štetu žrtvi i da neprimereno utiče na njihovo svedočenje. Sistem takođe stvara nepotrebno opterećenje za tužioce koji prepoznaju potencijalnu štetu koju sistem nanosi žrtvama. Konkretno, čini se da ne postoje detaljni protokoli ili smernice kako bi se izbegla šteta za žrtvu u slučaju suočavanja.

95. Na tužiocima je da uspostave *ad hoc* mere za sprečavanje štete. Razgovori pokazuju da suočavanjem žrtve i počinioca treba upravljati na kreativan način. Naveden je primer gde je počinilac koji se nasilno ponašao prema žrtvi u javnom tužilaštvu fizički odvojen tako što su između strana stavljeni stolovi.

96. Izbegavanje kontakta je moguće, ali samo kao izuzetak od pravila. Istražni organi mogu da pokrenu administrativnu proceduru za izbegavanje kontakta između žrtve i osumnjičenog, ali to funkcioniše kao izuzetak od uobičajene procedure koja zahteva kontakt. Briga oko potencijalne štete žrtvama dovodi do situacije da tužiocima više puta pokreću proceduru za izbegavanje kontakta, što predstavlja dodatno administrativno opterećenje za njih.

97. Neki ispitanici navode da treba da postoji kontakt između žrtve i počinioca kako bi se zaštitila prava na odbranu, ali je pitanje koliko su prava odbrane ugrožena ukoliko se nameće izbegavanje kontakta. Iz postojeće prakse u mnogim zemljama je jasno da takva prava mogu da budu zaštićena bez zahtevanja da se žrtva suočava sa počiniocem. Primetno je da se prava odbrane i pravo na pravično suđenje često javljaju kao razlozi za nesprovođenje mera za adekvatnu zaštitu žrtava. Direktiva EU je pažljivo pripremljena kako bi uzela u obzir pravo na pravično suđenje i bila u potpunosti usklađena sa Poveljom EU o osnovnim pravima. Kao takvi, potrebno je pažljivo pratiti široke argumente o pravu odbrane i takvi argumenti treba da budu razmatrani od slučaja do slučaja, ukoliko postoji pojedinačan i specifičan rizik od kršenja prava, a ne kao rezultat velikih ograničenja.

98. Čini se da ne postoje mere koje propisuju izbegavanje kontakta između žrtve i počinioca tokom suđenja. Međutim, Služba za oštećena lica i svedoke predstavlja dobar primer gde je pokušano razdvajanje. Služba teži da vrši koordinaciju različitih vremena dolaska za žrtvu i počinioca. Iako je ovo pozitivan pristup, takođe postoje ograničenja u ovoj inicijativi, uključujući činjenicu da je potrebno obezbediti izbegavanje kontakta u prostorijama i da se ta inicijativa primenjuje samo u ograničenom broju sudova.

Problem 26: Postojeći sistem ne štiti žrtve u potpunosti od odlaganja ispitivanja

99. Izgleda da postoji nedostatak konkretnih mera ili zahteva koji bi omogućili da se ispitivanje odvija bez neopravdanog kašnjenja. Štaviše, takođe ne postoje smernice ili pravila o situacijama u koje odlaganje čine opravdanim. Ove nalaze je podržalo 37% ispitanika koji smatraju da se prvo ispitivanje često ili uvek sprovodi bez nepotrebno odlaganja.

100. Ispitanici su naveli da se razgovori sa žrtvama obično sprovode odmah, ali su koristi ispitivanja bez nepotrebno kašnjenja takođe ograničene, jer se iskazi ne mogu koristiti kao dokaz. Ovaj problem se dodatno pogoršava zbog dugih kašnjenja između prvog razgovora i naknadnog razgovora za tužiocem.

Problem 27: Svedoci i oštećene strane moraju da ponavljaju svoje iskaze.

101. Više od polovine ispitanika (53%) navode da je broj intervjua samo u nekim slučajevima sveden na minimum. To ukazuje da umanjivanje broja intervjua nije standardna praksa u istražnim postupcima u Srbiji, što je u suprotnosti sa članom 20(b) Direktive EU – čak i uzimajući u obzir ograničenja vezana za pravo na odbranu i diskreciju sudstva.

102. Negativan uticaj ponavljanja svedočenja je detaljno dokumentovan i prikazan u zabrinutostima ispitanika, od kojih 90% smatra izuzetno problematičnim da žrtva bude ispitivana više puta, od strane različitih profesionalaca. Slično tome, žrtve u Srbiji se često žale na ponavljanje i suočavanje sa mnogim različitim ispitivačima.

103. Procedure krivičnog postupka propisane u ZKP automatski zahtevaju da žrtva, oštećeno lice ili svedok ponavljaju iskaze iznete tokom prvog razgovora sa policijom. Važeći srpski ZKP navodi da policija može da ispituje žrtvu u vreme podnošenja prijave, ali da samo razgovor koji sprovodi istražni organ (tj. tužilac) može biti prihvatljiv kao dokaz. Razume se da je ovo promena pristupa u odnosu na ZKP iz 2013. Činjenica da iskaz žrtve policija ne može da snima kao dokaz se smatra problematičnom, po mišljenju 90% ispitanika.

104. Ciljevi ovog pristupa nisu jasni, ali se spekuliše da je cilj da se spreči da se iskazi žrtve razlikuju u policiji i tužilaštvu. Verovatno ovaj cilj može biti ostvaren kroz druge pristupe i pored toga, ukoliko je ovo problem, ne prepoznaje činjenicu da se sećanje žrtve o događajima normalno može menjati vremenom. To ne znači obavezno da iskazi nisu tačni, već da se pamćenje fokusira na različite spekte krivičnog dela i shvata ono što se dogodilo na različite načine u različitom trenutku. To znači da važne informacije koje se zabeleže odmah nakon krivičnog dela mogu biti izgubljene, te kasnije ne mogu da se koriste kao dokazi i ukoliko žrtva zaboravi tu informaciju.

105. Odlaganje između iskaza datih policiji i tužiocu može da utiče da žrtva predstavi kontradiktorne iskaze ili svedočenja. Ispitanici navode da iako je tužilac obavešten o prijavi što pre je to moguće, nekada nije moguće u periodu od šest meseci ili čak godinu dana da otpočne istragu i uzme iskaze koji bi bili prihvatljivi kao dokaz.

106. Direktiva EU je fleksibilna u smanjenju broja razgovora, uzimajući u obzir brojne okolnosti koje mogu zahtevati dodatne intervjue. I pored toga, trenutni pristup rizikuje da bude u suprotnosti sa članom 20(b) Direktive EU. Čak i da nije u suprotnosti sa članom 20(b) Direktive, ovakav pristup je štetan za žrtvu zbog ponavljanja davanja iskaza. Pristup je u suprotnosti sa krajnjim ciljem člana 20(a) Direktive (saslušavanje žrtava bez neopravdanog odlaganja nakon krivičnog dela) i verovatno bi ciljevi ovog zahteva mogli biti dostignuti kroz alternativna sredstva.

107. Većina ispitanika podržava promenu ZKP tako da informacije dobijene u vreme podnošenja prijave mogu da budu prihvatljive kao dokaz. Ispitanici ističu da bi bilo kakva promena omogućila dodatna saslušanja ukoliko je to neophodno i na teme koje treba razjasniti.

108. Postoje posebni zakoni koji propisuju izbegavanje ponovljenog saslušanja za decu. Iako posebni zakoni koji se odnose na decu nisu analizirani, ispitanici navode da ti zakoni sadrže odredbe o ograničavanju ponovljenog saslušavanja dece. Celokupan utisak ispitanika je da je sistem zaštite dece u krivičnom postupku relativno dobro uspostavljen.

Problem 28: U praksi nije uvek umanjen broj medicinskih pregleda.

109. Broj medicinskih pregleda nije uvek sveden na najmanju moguću meru. Prema rečima većine OPŽ, medicinski pregledi nisu (40%) ili su samo ponekad umanjeni (45%) za žrtve. Štaviše, anketa nije utvrdila nikakve posebne prakse koje bi ograničile medicinske preglede. Ovo odražava neadekvatnu regulativu u ZKP.

Problem 29: Žrtve ne može da prati osoba od poverenja tokom krivičnog postupka

110. Prema ZK, žrtve krivičnih dela može da prati zakonski zastupnik, ali ne i osoba po njihovom izboru. 50% ispitanika navode da žrtve krivičnih dela nikada ne može da prati osoba od poverenja, a dodatnih 35% navodi da je to moguće samo ponekad.

111. Ispitanici navode da moraju da se pridržavaju ZKP i ne mogu da dozvole da osoba od poverenja prisustvuje saslušanjima. To izgleda odražava zabrinutost da bi osoba od poverenja mogla da utiče na njihove dokaze. Međutim, jasna pravila i odredbe mogu biti uspostavljene kako bi se izbegla takva situacija. Štaviše, Direktiva EU eksplicitno navodi da organi mogu da odbiju izbor žrtve kroz obrazloženu odluku gde bi 'tok krivičnog postupka bio prejudiciran'.

112. Maloletne žrtve krivičnog dela mogu biti u pratnji osobe od poverenja tokom saslušanja i u sudu. To je navedeno u srpskom Zakonu o maloletnicima.

Problem 30: Mere za zaštitu žrtava se ne primenjuju uvek dosledno

113. Anketa pokazuje da postoje problemi sa doslednom primenom mera zaštite. Kvalitativni podaci pokazuju da se mere zaštite ne primenjuju uvek dosledno. Iako žrtva krivičnog dela može biti odvojena u posebnom prostoru za čekanje u policiji ili službi podrške, isto možda nije slučaj u javnom tužilaštvu ili sudu, ili možda nije isto širom zemlje. Nedostatak nacionalnih zakonskih odredbi i detaljnih pravila za sprovođenje doprinose riziku od nedoslednosti i nedostatka transparentnosti za nosioce prava.

6.4 Prava osetljivih žrtava prema Direktivi (članovi 22 i 23)

GLAVNI ASPEKTI ZAŠTITE OSETLJIVIH ŽRTAVA

Pojedinačna procena. Pojedinačna procena se sprovodi kako bi se utvrdilo da li je žrtva posebno osetljiva na dalje nanošenje štete (sekundarna viktimizacija, zastrašivanje, itd.) i koje zaštitne mere su najbolje za određenu situaciju žrtve. *Direktiva EU zahteva da sve žrtve prođu procenu* kako bi se izbeglo da samo određene grupe budu identifikovane kao potencijalno osetljive. Pojedinačna procena treba da bude sprovedena *pravovremeno*, što znači da treba da se sprovede u odgovarajućem periodu nakon podnošenja prijave i vremenom treba da bude ponovo razmotrena. *Potrebno je uzeti u obzir želje i potrebe žrtava.*

Žrtva treba da ima mogućnost da izrazi svoje primedbe na bilo koju meru. Pojedinačna procena treba da bude sprovedena tako da *uzima u obzir potencijalne promenljive okolnosti* tokom krivičnog postupka. *Obim pojedinačne procene* (npr. koliko duga ili detaljna procena može da bude) može da se razlikuje u zavisnosti od ozbiljnosti krivičnog dela i stepena očigledne štete koju je žrtva pretrpela. Ova fleksibilnost smanjuje opterećenje na praktičare u pravosuđu. Omogućava da 'manje teška' krivična dela imaju blažu procenu, određene grupe se automatski mogu smatrati osetljivim, a drugi mogu da prođu detaljnu procenu. Direktiva definiše koji *faktori* treba da budu uzeti u obzir u proceni. Oni obuhvataju lične karakteristike, vrstu i prirodu krivičnog dela i okolnosti krivičnog dela.

Mere zaštite. *Tokom istrage*, saslušanje žrtava treba da se sprovodi u prostorijama dizajniranim ili prilagođenim za tu svrhu, od strane ili preko obučениh stručnjaka, saslušanje treba da sprovodi ista osoba (osim ako to nije u suprotnosti sa dobrim sprovođenjem pravde), a sve razgovore sa žrtvama seksualnog nasilja, rodnog nasilja ili nasilja u bliskim odnosima, osim ako ih ne sprovodi tužilac ili sudija, treba da sprovodi osoba istog pola kao žrtva, ukoliko žrtva tako želi, pod uslovom da krivični postupak ne bude prejudiciran. U sudovima treba da postoje mere za izbegavanje vizuelnog kontakta između žrtava i počilaca (uključujući tokom iznošenja dokaza), kako bi se osiguralo da se žrtva čuje u sudnici bez prisustva, kako bi se izbeglo nepotrebno ispitivanje o privatnom životu žrtve koje nije povezano sa krivičnim delom i kako bi se omogućilo da se saslušanje dešava bez prisustva javnosti. Nakon pojedinačne procene je potrebno uspostaviti specijalne mere, ukoliko je to moguće u skladu sa operativnim ili praktičnim ograničenjima, ili ukoliko postoji hitna potreba za saslušanjem žrtve, a nesprovođenje saslušanja može oštetiti žrtvu ili drugo lice ili može uticati na tok postupka.

Deca žrtve. Automatski se smatra da deca imaju posebne potrebe za zaštitu zbog njihove osetljivosti na sekundarnu i ponovljenu viktimizaciju, zastrašivanje i odmazdu. Deca žrtve takođe treba da prođu pojedinačnu procenu.

6.5 Prava osetljivih žrtava prema srpskom zakonu

114. Ograničene zaštitne mere ZKP su foksuirane na osetljive svedoke, a ne na žrtve (oštećena lica). To stvara rizik da neke žrtve neće imati koristi od takvih mera i stoga ovo nije usklađeno sa Direktivom EU.

115. ZKP predviđa osetljive svedoke, ali ne uspostavlja sistem obavezne procene kao što to zahteva Direktiva EU. Organ postupka može odrediti da je svedok posebno osetljiv. Odluku koja utvrđuje status posebno osetljivog svedoka donosi javni tužilac, predsednik panela ili pojedinačni sudija.²⁰ ZKP propisuje faktore koje treba uzeti u obzir pri utvrđivanju osetljivosti - 'starost, iskustvo, životni stil, pol, zdravstveno stanje, priroda, način ili posledice počinjenog krivičnog dela, ili druge okolnosti'.²¹

116. Ovaj sistem predstavlja osnovu za pojedinačnu procenu, ali ne ispunjava zahteve Direktive EU. Konkretno, procena nije obavezna, ne navodi se koji organi mogu da sprovedu procenu u kojim okolnostima, niti da li je moguće sprovesti dve procene i da li je procena jednog organa obavezujuća za druge organe.

²⁰Vidi Zakon o krivičnom postupku Republike Srbije, član 2 (15).

²¹Vidi Zakon o krivičnom postupku Republike Srbije, 28. septembar 2011, član 103 i 104.

Pored toga, iako ZKP pokriva vrstu krivičnog dela i okolnosti, lične karakteristike nisu dovoljno pokriveno.

117. ZKP treba da uzme u obzir širi spektar ličnih karakteristika, uključujući zrelost, potrebe i poteškoće u komunikaciji, jezičke veštine, rodni identitet, etničku pripadnost, rasu, religiju, seksualnu orijentaciju, invaliditet, odnos sa ili zavisnost od osumnjičenog/okrivljenog lica, zavisnost od droge/alkohola, prethodno iskustvo sa krivičnim delima, eksterne životne okolnosti (razvod, ožalošćenost, nezaposlenost, itd.), i strukture socijalne podrške.²² Možda je referenca iz ZKP na 'ili druge okolnosti' dovoljna za pokrivanje drugih ličnih karakteristika. Međutim, nema dovoljno sigurnosti oko termina i 'okolnosti' mogu zapravo da budu tumačene tako da ne obuhvataju lične karakteristike.

118. U srpskom sistemu nisu pronađena pravila za utvrđivanje osetljivosti. Ovo podržavaju nalazi Väättäinen²³ (2015) koji navodi da srpski ZKP ne sadrži neophodne smernice za istražne organe i javne tužioce o njihovoj obavezi da identifikuju žrtve u najranijoj fazi. ZKP uključuje faktore kao što su životni stil, koji se uzimaju u obzir prilikom odlučivanja o tome da li se žrtva osetljiva. Međutim, ne postoje smernice ili druge mere koje bi pomogle praktičarima u tumačenju ovih zahteva. Slično tome, ne postoji objašnjenje o tome na šta svedok treba da bude osetljiv kako bi bio definisan kao osetljivi svedok. Ova tvrdnja je podržana odgovorima ispitanika koji nisu mogli precizno da objasne značenje svakog koncepta.

119. U ZKP postoje neke zaštitne mere za posebno osetljive svedoke ili zaštićene svedoke, ali one nisu u potpunosti usklađene sa Direktivom EU. ZKP ne definiše nikakve zaštitne mere koje predviđa član 23(2) Direktive EU. Prepoznaje se da možda postoje posebni propisi u oblasti, ali nijedan takav propis nije identifikovan. Kada je reč o članu 23(3), ZKP definiše neke mere, ali uz brojna ograničenja. Konkretno, neke mere su dostupne samo zaštićenim svedocima, ali ne i žrtvama.

6.6 Identifikovanje osetljivih žrtava u praksi

Problem 31: Dodeljivanje osetljivosti žrtvama se ne sprovodi dosledno i praktičarima nedostaju smernice i obuke

120. Ne postoji dovoljno smernica u ZKP o načinu sprovođenja pojedinačne procene i organizuje se vrlo malo obuka, ako ih uopšte ima. Pojedinačna procena se uglavnom sprovodi u skladu sa ZKP bez dodatnih protokola koji regulišu ili vode procenu osetljivosti. Procena je zasnovana na sopstvenom iskustvu praktičara i njegovo stručnosti. Međutim, oni ne smatraju uvek da poseduju neophodno znanje ili veštine za sveobuhvatnu analizu osetljivosti. Takođe su navedena pitanja emotivnog opterećenja praktičara koji donose odluke o osetljivosti bez dovoljno obuke ili smernica.

²² Vidi Priručnik za sprovođenje propisa i najboljih praksi za žrtve krivičnih dela u Evropi, Victim Support Europe (Dostupno na: http://victimsupporteurope.eu/activeapp/wp-content/files_mf/1385974688NewVersionVSEHandbookforImplementation.pdf)

²³ Väättäinen S., Izveštaj o proceni potreba o statusu podrške za svedoke/žrtve u srpskom krivično-pravnom sistemu, avgust 2015, OEBS.

121. Postoje pozitivni primeri za prevazilaženje nedostataka u smernicama o osetljivosti. Na primer, u slučajevima nasilja u porodici, državni organi često uključuju Centre za socijalni rad za potrebe procene osetljivosti žrtve, potrebe za zaštitnim merama i, ako je potrebno, sprovođenje mera koje odredi sud. Ovaj pristup može da smanji rizik od nedostatka smernica i protokola.

122. Javni tužioci često sarađuju sa školama, medicinskim ustanovama i drugim akterima u dobijanju informacija o situaciji žrtve. Ove informacije se koriste kako bi doprinele proceni nivoa osetljivosti žrtve i utvrđivanjand mera zaštite. Iako je ovo pozitivno u određenom smislu, potrebno je dobiti saglasnost žrtve – pogotovo ukoliko žrtva ne želi da određeni organi budu svesni počinjenog krivičnog dela. To može da bude naročito važno ukoliko informacija uključena u predmeta kasnije bude dostupna odbrani u skladu sa pravilima o objavlivanju.

Problem 32: Žrtve nisu blisko uključene u procenu osetljivosti.

123. Suprotno članu 22(6) Direktive EU, žrtve su retko uključene u donošenje odluka o njihovoj osetljivosti. Bilo kakav proces procene je pogrešan bez uključivanja žrtve. Štaviše, isključivanje žrtve iz ovog procesa može da bude štetno za njihov oporavak, jer im oduzima kontrolu.

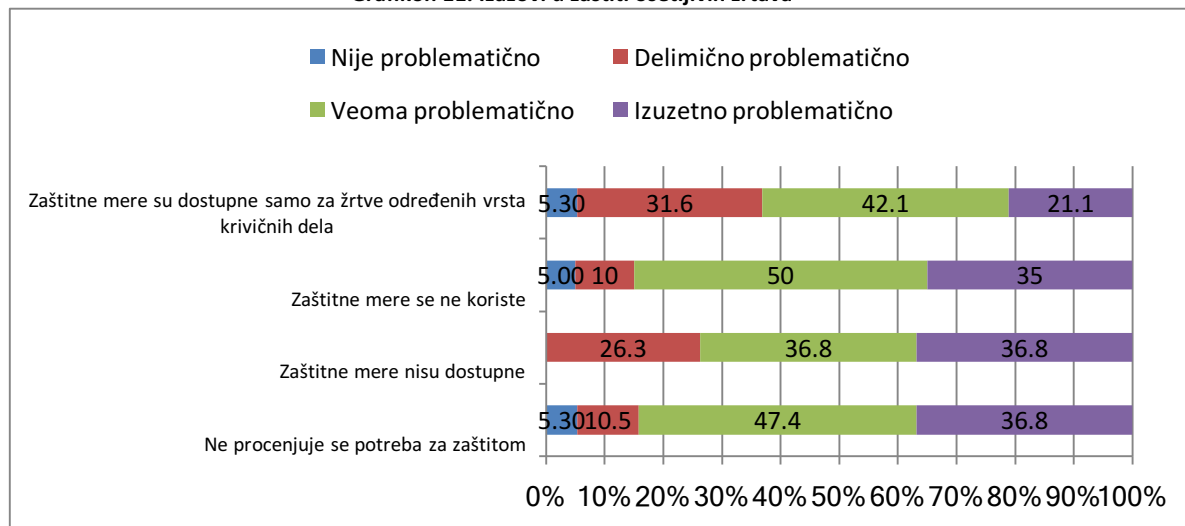
Problem 33: Mehanizmi za prikupljanje informacija relevantnih za osetljivost dovode do nepotpunih informacija.

124. Informacija koje policija prikuplja o žrtvi se ne razmenjuju uvek sa istražnim organima ili sudijama na koordinisan način. Često se prenose ograničene informacije između policije i istražnim organa, pre samog početka istrage. U nekim slučajevima je razmena informacija ograničena na ime, prezime, krivično delo i, u nekim slučajevima, zanimanje žrtve. Često nema dovoljno informacija kako bi se utvrdila osetljivost žrtve.

6.7 Zaštita osetljivih žrtava u praksi

125. Ankete ukazuje na brojne izazove koji ograničavaju uticaj zaštitnih mera. Najveći problem je što se zaštitne mere ne koriste uvek ili nije procenjena potreba za zaštitnim merama. Često se dešava da zaštitne mere budu dostupne samo za žrtve određenih krivičnih dela.

Grafikon 11. Izazovi u zaštiti osetljivih žrtava



Problem 34: Dostupne zaštitne mere ne štite uvek žrtvu u dovoljnoj meri.

126. Zaštitne mere se uglavnom fokusiraju na zaštitu žrtve u prostorijama javnog tužilaštva ili sudovima, ignorišući zaštitu van ovih prostorija. Postoje mnogi primeri dobre prakse širom Evrope i sveta o načinu ublažavanja ovih rizika (npr. mobilni telefoni za hitne pozive, brojevi za slučaj panike ili narukvice za praćenje prestupnika), iako treba napomenuti da se Direktiva EU ne fokusira na takve mere u odnosu na osetljive žrtve. S tim u vezi, član 18 ne definiše opšte zahteve za sprovođenje procedura za fizičku zaštitu žrtava i njihovih članova porodice kada je to potrebno.

127. Posebna pažnja je posvećena zaštiti žrtava nasilja u porodici u praksi. Ispitanici ističu da je postignut napredak u proceni osetljivosti i zaštiti žrtava nasilja u porodici. Međutim, anketa ukazuje da su takve žrtve i dalje često nedovoljno zaštićene, jer se ne posmatraju uvek kao žrtve krivičnog dela.

Problem 35: Zaštitne mere se ne koriste dovoljno.

128. Većina ispitanika (85%) navodi da je nekorišćenje zaštitnih mera izuzetno problematično. Kvalitativni podaci pokazuju da su zaštitne mere predviđene za žrtve nasilja koje se ne sprovede adekvatno u odnosu na potrebe žrtava. Ispitanici ističu veliku nesrazmeru između malog broja usvojenih mera i mnogo većeg broja incidenata vezanih za nasilje u porodici.

129. Zaštitne mere se koriste samo u kontekstu određenih vrsta krivičnih dela. Iako rezultati ankete pokazuju da se svaka procena osetljivosti sprovodi na pojedinačnoj bazi, oni takođe ukazuju da određene grupe žrtava ne dobijaju zaštitu (npr. žrtve krađe ili pokušaja silovanja). Pored toga, rezultati ankete ukazuju da žrtve trgovine ljudima ne uživaju iste zaštitne mere kao, na primer, žrtve nasilja u porodici kada je reč o zabrani prilaska.

7.1 Obaveze iz Direktive koje se odnose na obuku

130. Član 25 Direktive definiše obaveze koje se odnose na obuku. Obuke za sve stručnjake treba da budu u skladu sa njihovim nadležnostima i nivoom kontakta koji imaju sa žrtvama. Potrebno je obezbediti kako opšte tako i specijalizovane obuke u cilju povećanja svesti o potrebama žrtava, omogućavajući nadležnima koji su u kontaktu sa žrtvama da prepoznaju žrtve i da prema njima postupaju s poštovanjem, na profesionalan i nediskriminatoran način (član 25 (5)). Obuku bi trebalo da prate smernice, preporuke i razmena najbolje prakse.²⁴

131. U zavisnosti od različitih profesija i institucija koje su u kontaktu sa žrtvama, različiti su i nivoi obaveza koje se odnose na obezbeđivanje obuke:

- službenici koji će verovatno doći u kontakt sa žrtvama, kao što su policijski službenici i sudsko osoblje, moraju proći obuku (25 (1)), uključujući tu specifične obuke za pripadnike policije i sudsko osoblje o tome kako da sprovedu procenu potreba svake pojedinačne žrtve za posebnim zaštitnim merama (preambula 61);
- od pravosudnih akademija će se tražiti da organizuju obuku (25(2));
- države će preporučiti da obuka bude obezbeđena i advokatima (25(3));
- države će preporučiti da službe za pružanje podrške žrtvama obezbede obuku (25(4)).

132. Zahtevi koji se odnose na obuku definisani članom 25 Direktive Evropske Unije moraju poštovati nezavisnost praktičara. Različiti nivoi obaveza odražavaju stavove zemalja članica da ili ne mogu ili bi imali poteškoća da traže od pravosudnih akademija, agencija za podršku žrtvama i drugih tela koja su nezavisna od država da ispune određena pravila i regulative. Međutim, u slučaju brojnih profesija, standardi i kvalifikacije definisani su zakonom. Sličan pristup bi trebalo primeniti i ovde.

7.2 Obaveze koje se odnose na obuku prema zakonu u Srbiji

133. Postojeća analiza nije identifikovala da ZKP Republike Srbije nameće bilo kakve obaveze koje bi se odnosile na obuku zaposlenih. Obuka sudija i tužilaca regulisana je zakonom o pravosudnoj akademiji, zakonom o javnom tužilaštvu, zakonom o sudijama, zakonom o Državnom veću tužilaca i zakonom o Visokom savetu sudstva. Sprecifični zakoni mogu definisati obavezne obuke (npr, zakon o maloletnim učinocima krivičnih dela, porodični zakon, itd.).

7.3 Obuka u praksi

Problem 36: Obuka nije usklađena sa obavezama predviđenim Direktivom, kako zakonski tako i u praksi

134. Ne postoji obaveza u smislu obuke policijskih službenika i zaposlenih u sudu pre nego što dođu u kontakt sa žrtvama (osim sa maloletnicima). Pored toga, nema vladinih aktivnosti kojima se promoviše obuka za advokata, tužioce i sudije i one koji se bave podrškom žrtvama/restorativnom pravdom, kao što nalaže Direktiva EU.

²⁴Idem

Problem 37: Obuke nedostaju, a sadržaj postojećih obuka ne obezbeđuje dovoljno znanja i veština

135. Nedostaju obuka i dodatni resursi u službama u javnom sektoru koje pružaju pomoć žrtvama. Intervjuisani u javnim službama za pomoć žrtvama naveli su da su dobili samo ograničeni broj sati dodatne obuke koje su se uglavnom fokusirale na znanja a ne na veštine. Većina smatra da im je obuka pomogla po pitanju obezbeđivanja informacija. Većina službenika, međutim, rekla je da se oslanja na sopstvenu 'humanost' i 'međuljudske' veštine kako bi pomogli žrtvama s puno poštovanja.

136. Obuka praktičara ne obuhvata sve žrtve, već se fokusira samo na određene grupe. Pripadnici policije, tužioci i sudije u Srbiji prolaze obuku o žrtvama porodičnog nasilja, trgovine ljudima i žrtvama maloletnicima. Deluje da niko od praktičara nije prošao opštu obuku o pružanju podrške svim žrtava krivičnih dela.²⁵

137. Nedavni razvoj u oblasti obuke o pitanjima žrtava u policiji je pozitivan. Poslednjih godina, došlo je do povećanja broja i poboljšanja kvaliteta obuka za hiljade pripadnika policije u Srbiji. Na primer, obuka za policijske službenike koji rade sa maloletnim žrtvama pozitivno je ocenjena, uz učešće preko 2.000 policijskih službenika; Ppolicija u Srbiji je veoma motivisana da proširi programe obuke.

138. Generalno posmatrano, vladinim službama za pomoć žrtvama potrebna je obuka za rad sa različitim grupama žrtava krivičnih dela. Službe za podršku žrtvama koje podržava država izrazile su potrebu za specijalizovanom obukom o pružanju podrške žrtvama određene vrste krivičnih dela. Iako su dobro obučeni o određenim pitanjima, kao što su rad sa žrtvama nasilja u porodici ili maloletnim žrtvama, ipak oni su naveli potrebu da prođu obuku o podršci, na primer žrtvama seksualnog nasilja ili pljačke.

139. Obuka je i suviše fokusirana na znanja a ne na veštine. Obuke su obično fokusirane na zakonske odredbe i prava, a ne na razvoj veština praktičara da razumeju potrebe i probleme žrtava i da se prema njima adekvatno ophode. Policijski službenici i praktičari u pravosuđu takođe su naveli da obuke često nisu dovoljno interaktivne. Praktičari kojima nedostaje razumevanje vulnerabilnosti žrtava i iskustvo rada na pitanjima koja se odnose na žrtve mogu uzrokovati sekundarnu viktimizaciju tokom svog kontakta sa žrtvama.²⁶

Problem 38: Nije uspostavljen održivi sistem koji bi obezbedio konzistentno sprovođenje obuke

140. U velikoj meri programi obuke na temu žrtava organizovani su u okviru međunaordnih, često jednokratnih projekata. Intervjuisani su ukazali na značajne inicijative obuka koje organizuju međunarodne agencije. Međutim, te inicijative imaju tendenciju da obuhvate samo ograničeni broj praktičara koji rade sa žrtvama. Pored toga, oni najčešće podrazumevaju samo prvi ciklus obuke. Intervjuisani smatraju da su i drugi programi obuke obuhvatili samo limitirani broj praktičara i da isti praktičari prisustvuju obukama, umesto da se uključe i novi.

141.

²⁵ See also Lindgren, M. & Ristanović, N., p. 101

²⁶ See also Lindgren, M. & Ristanović, N., p. 89

Ne postoji dugoročan program inicijalne ili kontinuirane obuke za praktičare o temama koje se odnose na žrtve. Pripadnicima policije, tužiocima i sudijama nedostaje strukturalna obuka o radu sa žrtvama krivičnih dela. Intervjuisani su naveli da bi integrisanje obuka u jedan standardni plan i program za pripadnike policije i zaposlene u pravosuđu bilo od koristi i za žrtve krivičnih dela.²⁷ Nisu identifikovane zakonske obaveza, nadzorni odbori ili druga tela koja bi upravljala obukom praktičara.

142. Istraživanje je ukazalo na široku podršku (hitnoj) obuci praktičara. Odgovori na pitanje šta bi moglo da se poboljša, obuhvataju: “kontinuiranu i specijalizovanu obuku”, “specijalizovanu obuku za policiju”, “obuku specijalizovanih organizacija koje pružaju pomoć žrtvama”.

²⁷ Vidi i Lindgren, M. & Ristanović, N., str. 105: O rezultatima veoma relevantnog međunarodnog istraživanja o žrtvama krivičnih dela “Podaci jasno ukazuju na urgentnu potrebu za radikalnom reformom organizacije, kontrole, obuke i edukacije policijskih službenika u oblasti poštovanja ljudskih prava, generalno i konkretnije prava žrtava, što bi trebalo pozitivno da se odrazi na poverenje javnosti u policiju.”

Prepoznato je i u analizi pravosuđa Svetske banke (2015), str. 297-301, gde je procenjen kapacitet pravosudne akademije da odgovori na potrebe za obukom i ukazano je na potrebu kako za inicijalnom tako i kontinuiranom obukom.

8 KOMPARATIVNA ANALIZA

143. Komparativna analiza data u daljem tekstu obuhvata analizu sistema podrške žrtvama u pet zemalja članice Evropske Unije - Hrvatska (HR), Engleska (EN), Finska (FI), Francuska (FR) i Holandija (HL). Odabrane zemlje predstavljaju različite modele sistema podrške žrtvama koji su ili veoma uspešni ili koji su se razvijali u kontekstu sličnom onom u Srbiji.

144. Analizirani modeli obuhvataju:

- jedinstvenu vladinu službu za podršku žrtvama (Služba za podršku žrtvama i svedocima u Hrvatskoj);
- jedinstvenu NVO organizaciju za podršku žrtvama koju finansira država i koja pruža pomoć svim žrtvama svih krivičnih dela (Slachtofferhulp Nederland (SHN), u Holandiji); Victim Support (VS) u Engleskoj);
- mrežu nevladinih organizacija, za čiju koordinaciju je zadužen upravni odbor nevladine organizacije, koji finansira država (Rikosuhripäivystys (RIKU) u Finskoj);
- mrežu nevladinih organizacija kojom koordinira jedinstveno telo koje se finansira od strane države (Aide Aux Victimes (INAVEM) u Francuskoj).

8.1 Zakonodavni okvir

145. Sve zemlje zakonom su utvrdile prava žrtava. To je postignuto kombinacijom zakona o krivičnom postupku (HL), zakonima i regulativom o opštim pravima žrtava (EN, HR, FI, FR) i zakonom o žrtvama koji je predviđen primarnom regulativom (EN). U svim zemljama, ministarstvo pravde ima glavnu ulogu u koordinaciji podrške žrtvama. U Finskoj, Ministarstvo pravde ima vodeću ulogu u saradnji sa Ministarstvom za socijalna pitanja i zdravstvo, Ministarstvom unutrašnjih poslova i policijom.

8.2 Finansiranje

146. Država obezbeđuje finansiranje za većinu glavnih organizacija za podršku žrtvama (FI i FR su nedavno povećale iznos finansiranja). U HR, HL, FR i FI, glavni pružaoc pomoći žrtvama prima dugoročno finansiranje i nastavak finansiranja je u velikoj meri zagarantovan. Ovakvo finansiranje omogućava ovim organizacijama da razviju sveobuhvatnije i održivije usluge, kao i da se razvijaju kroz nove politike, istraživanja i obuke. Glavni pružalac usluga u Engleskoj je dobijao finansiranje na isti način, ali su nedavno uvedene značajne promene u politiku finansiranja usluga podrške žrtvama. Lokalni komesari policije sada ugovaraju usluge, a sredstva obezbeđuje centralni nivo vlasti. Ovo je za rezultat dalo veći stepen diversifikacije usluge koje su bliže zajednici i u većoj meri fokusirane na pružanje usluga i rezultate. Ipak, postoji bojazan za konzistentnost ovih usluga i nedostatak kontinuiteta u finansiranju usled promena.

8.3 Univerzalni pružaoci pomoći žrtvama

147. SHN (HL), INAVEM (FR) i RIKU (FI) su glavne i jedine univerzalne organizacije za podršku žrtvama u svojim zemljama. VS (EN) je glavna organizacija za pomoć žrtvama, iako i druge organizacije takođe pružaju univerzalnu podršku. U Hrvatskoj, postoje mnogobrojne NVO koje obezbeđuju podršku svim žrtvama krivičnih dela. U svim zemljama postoji i niz specijalizovanih organizacija koje pružaju pomoć određenim grupama žrtava, kao što su žrtve nasilja u porodici.

8.4 Koordinacija

148. Koordinacija između državnih institucija i pružaoca pomoći žrtvama organizovana je u Holandiji, Engleskoj i Francuskoj. Ova koordinacija uspostavljena je zahvaljujući lokalnim protokolima i sporazumima, ali i putem upravnih odbora ili nacionalnih saveza koje država osniva. Članovi ovih odbora su svi ključni akteri u ovoj oblasti (ministarstva, pravosudni organi, NVO, itd.) i sastaju se redovno kako bi se osigurao koordinisani razvoj politika, isporuka usluga i rešavanje problema. U Hrvatskoj i Finskoj formalna saradnja ne postoji, ali Finska ima uspešnu istoriju koordinacije između države i aktera u unapređenju podrške žrtvama i zakonodavstva o pitanjima žrtava.

8.5 Organizaciona struktura

149. SHN (HL) i VS (EN) imaju odbor direktora i nekoliko direktora odeljenja i filijala. INAVEM (FR) ima administrativni savet, pri čemu INAVEM ima ulogu koordinacionog tela koje koordinira nezavisnim članovima tj. organizacijama za podršku žrtvama širom zemlje. WVS (HR) čini organizaciona jedinica pri Ministarstvu pravde i odeljenja pri okružnim sudovima.

8.6 Mreža filijala

150. Sve nacionalne organizacije za podršku žrtvama imaju sedišta i nekoliko filijala. VS (EN) ima filijale u svim okruzima, INAVEM (FR) koordinira radom 150 filijala, a SHN (HL) ima 80 lokalnih filijala. RIKU (FI) ima 7 regionalnih kancelarija i 29 punktova gde se usluge pružaju. U Hrvatskoj, filijale WVS se nalaze u okružnim sudovima. U svim drugim zemljama, filijale nacionalnih pružaoca podrške žrtvama prisutne su na različitim lokacijama (npr, u policijskim stanicama, sudovima, odvojenim prostorijama, centrima za socijalni rad).

151. Glavne organizacije za podršku žrtvama oslanjaju se na rad volontera. U svim organizacijama osim kod INAVEM-a (FR), broj volontera premašuje broj zaposlenih. Ovaj odnos između zaposlenih za platu i volontera varira: 1:2.2 u FR, 1:3 u EN, 1:6.5 u FI i 1:14.2 u HR.

8.7 Vrste usluga

152. Sve nacionalne organizacije za podršku žrtvama nude emotivnu i praktičnu podršku kao i informacije o pravima žrtava i krivičnopravnom sistemu. U većini zemalja (EN, FI, FR, HL) organizacije nude i pravnu pomoć. Druge vrste usluga koje neke organizacije nude obuhvataju: odlazak sa žrtvom na sud, upućivanje i medijaciju.

8.8 Pristup uslugama

153. Sve organizacije pružaju direktnu podršku, podršku telefonom i e-mailom. Engleska, Finska, Francuska i Holandija takođe imaju „chat“ uslugu. Usluge se žrtvama krivičnih dela obezbeđuju besplatno (EN, FI, FR, HR, HL) i bez obzira da li je tužba podneta (EN, FI, FR, HL), iako statistika ukazuje na to da je većina žrtava kojima je podrška pružena formalno podnela tužbu. Sve glavne organizacije za podršku žrtvama mogu da pruže pomoć žrtvama širom zemlje, zahvaljujući kombinaciji velike geografske rasprostranjenosti i telefonskih usluga. SHN (HL) i INAVEM (FR) imaju **jedinice za hitne**

intervencije u slučaju hitnih slučajeva ili masovne viktimizacije. Većina pružaoca usluga podrške (EN, FI, FR, HL) pruža i **specijalizovanu podršku**. U svim zemljama, mnoge specijalizovane NVO pružaju i podršku žrtvama.

8.9 Obezbeđivanje informacija

154. Pružanje informacija žrtvama krivičnih dela regulisano je zakonom u svih pet zemalja. Policija ima obavezu da žrtvu informiše o njenim pravima i podršci. Policija u Holandiji automatski upućuje žrtve na SHN. U Francuskoj i Finskoj upućivanje je moguće kada žrtva na to da svoj pristanak. U Engleskoj je automatsko upućivanje od strane policije na glavne pružaoce podrške žrtvama bilo obavezno, ali to više nije slučaj. Žrtve u Engleskoj i Holandiji mogu pristupiti online platformi kako bi pratile informacije o krivičnom delu i/ili komunicirale sa policijom.

8.10 Obuka

155. Sve organizacije obezbeđuju obuku za svoje volontere. Engleska, Francuska i Holandija imaju svoje dobro utvrđene programe obuke i/ili akademije koje volonterima i zaposlenima organizuju osnovne i kontinuirane obuke. Finska takođe investira kako u osnovnu tako i u kontinuiranu obuku za sve zaposlene i volontere. Hrvatski volonteri prolaze obuku, ali se WVS oslanja na NVO da obezbede obuku.

156. U izvesnoj meri, sve zemlje imaju programe obuke za policiju i praktičare u pravosuđu. Hrvatska investira ograničena sredstva u obuku tih aktera, dok druge zemlje (EN, FI, FR, HL) policiji, sudijama, tužiocima i sudskom osoblju obezbeđuju različite obuke. Glavne organizacije za podršku žrtvama su u izvesnoj meri uključene u te programe obuke. Ipak, obuke za policiju i praktičare iz pravosuđa o pitanjima koja se odnose na žrtve mogle bi se unaprediti u svim razmatranim zemljama.

157. Standardi kvaliteta podrške žrtvama postoje u svim zemljama. U Holandiji, Engleskoj i Francuskoj vlada prati ove pokazatelje učinka. Sve organizacije imaju interne standarde kvaliteta i evaluaciju, koja obuhvata i stavove žrtava.

TABELA 2: KOMPARATIVNA ANALIZA PET ZEMALJA



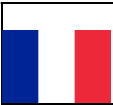


Zemlja	 Engleska	 Finska	 Francuska	 Hrvatska	 Holandija
Sistem podrške žrtvama	Jedinstvena, nevladina organizacija za podršku žrtvama koju finansira država; pruža pomoć svim žrtvama krivičnih dela	Mreža NVO, kojom koordinira upravni odbor NVO; finansira se od strane države	Mreža NVO, kojom koordinira jedinstveno telo; sredstava obezbeđuje država	Jedinstvena služba za pomoć žrtvama kojom upravlja država (ili poseban subjekt ili preko organizacije koja pruža druge usluge)	Jedinstvena, nevladina organizacija za podršku žrtvama koju finansira država; pruža pomoć svim žrtvama krivičnih dela
Zakonodavni okvir	<ul style="list-style-type: none"> • Zakon o krivičnom postupku postoji • Drugi relevantni zakoni "Pravilnik o žrtvama krivičnih dela" (2015); zakon o maloletničkom pravosuđu i krivičnom dokazu 	<ul style="list-style-type: none"> • Zakon o krivičnom postupku postoji • Prava žrtava definisana su različitim zakonima i regulativama 	<ul style="list-style-type: none"> • Zakon o krivičnom postupku postoji • Prava žrtava definisana su različitim zakonima i regulativama • Zakonska regulativa dopunjena je podzakonskim aktima 	<ul style="list-style-type: none"> • Zakon o krivičnom postupku postoji • Prava žrtava definisana su različitim zakonima i regulativama 	<ul style="list-style-type: none"> • Zakon o krivičnom postupku postoji • Poglavlje o pravima žrtava u ZKP-u • Zakonska regulativa dopunjena je podzakonskim aktima
Vodeće ministarstvo nadležno za podršku žrtvama	Ministarstvo pravde	Koordinacija između Ministarstva pravde, Ministarstva za socijalna pitanja i zdravlje i Ministarstva unutrašnjih poslova i policije	• Ministarstvo pravde	Ministarstvo pravde	Ministarstvo pravde
Glavna organizacija za pomoć žrtvama & datum osnivanja	Victim Support (VS) (1987)	Rikosuhripäivystys (RIKU) (1994)	INAVEM (Aide Aux Victimes) (1986)	Službe za pomoć žrtvama i svedocima (WVS) (2007-2012)	Slachtofferhulp Nederland (SHN) (1984)
Finansiranje glavne organizacije za pomoć žrtvama	<ul style="list-style-type: none"> • Glavni izvor: Komesari policije (ranije: država) • Drugi: donacije; grantovi i ugovori; prikupljanje sredstava • Budžet: Ukupno 53.1 milion GBP (2014-2015) 	<ul style="list-style-type: none"> • Glavni izvor: država (ranije: isto) • Drugi: Finsko udruženje slot mašina; • 'Naknada za žrtve' – administrativna taksa koju plaćaju osuđena lica • Budžet: 2247500 € (2015) 	<ul style="list-style-type: none"> • Glavni izvor: Ministarstvo pravde (ranije: isto) • Drugi: lokalne i regionalne vlasti, prikupljanje sredstava, itd. • Budžet: Ministarstvo pravde: 20 miliona EUR (2016) 	<ul style="list-style-type: none"> • Glavni izvor: Ministarstvo pravde (ranije: UNDP) 	<ul style="list-style-type: none"> • Glavni izvor: Ministarstvo bezbednosti i pravde (ranije: isto) • Drugi: ministarstva, saveti, dobrotvorne organizacije, drugi • Budžet: 36.895.794 € (2015)

TABELA 2: KOMPARATIVNA ANALIZA PET ZEMALJA



Zemlja	 Engleska	 Finska	 Francuska	 Hrvatska	 Holandija
Glavna organizacija za pomoć žrtvama – organizaciona struktura	<ul style="list-style-type: none"> Izvršni direktor i viši menadžment Svaka jedinica, koja pokriva jednu ili više oblasti ima administrativnu kancelariju. Filijale se nalaze u čitavoj zemlji, na različitim lokacijama 	<ul style="list-style-type: none"> Menadžment, izvršni direktor, direktor za razvoj, 7 regionalnih menadžera Sporazum o saradnji sa 5 NVO i crkvom. Nacionalna koordinacija – finko Udruženje za mentalno zdravlje Regionalne službe: vodi ih jedna od organizacija za koordinaciju 	<ul style="list-style-type: none"> Francuski institut za podršku žrtvama i medijaciju je federacija nezavisnih udruženja za pomoć žrtvama u celoj Francuskoj 1 sedište u Parizu (predsednik + generalni direktor + zaposleni) 	<ul style="list-style-type: none"> Organizaciona jedinica u okviru Ministarstva pravde Posebna odeljenja pri okružnim sudovima 	<ul style="list-style-type: none"> Odbor direktora (2 ljudi) Tri odeljenja (opšta podrška, pravna podrška programi i inovacije) 6 odeljenja u HL, sa šefom opšte podrške i pravne podrške u svakom
Glavna organizacija za pomoć žrtvama – filijale i zaposleni	<ul style="list-style-type: none"> 1 sedište, kancelarije u svakom okrugu Zaposleni za platu: 1.300 Volonteri: 4.000 (2016) 	<ul style="list-style-type: none"> 1 sedište; 7 regionalnih kancelarija i 29 punktova gde se pružaju usluge Zaposleni za platu: 50 Volonteri: 300 + 25 advokata volontera (2016) 	<ul style="list-style-type: none"> 1 sedište; 130 filijala Zaposleni za platu: 800 Volonteri: 424 (2015) 	<ul style="list-style-type: none"> 1 organizaciona kancelarija; 7 filijala u okružnim sudovima Zaposleni za platu: 14 s punim radnim vremenom Volonteri: 200 (2012) 	<ul style="list-style-type: none"> 1 sedište; 80 lokalnih kancelarija Zaposleni za platu: 500 Volonteri: 1.100 (2016)
Glavna organizacija za pomoć žrtvama - ciljna grupa	Sve žrtve krivičnih dela (uključujući terorizam, nepogode, saobraćajne nesreće)	Sve žrtve krivičnih dela (uključujući terorizam), uključujući i specifične grupe žrtava	Sve žrtve krivičnih dela (uključujući terorizam, nepogode, saobraćajne nesreće)	Žrtve u svim krivičnim postupcima	Sve žrtve krivičnih dela (uključujući terorizam, nepogode, saobraćajne nesreće)
Glavna organizacija za pomoć žrtvama – pomoć koju pruža	<ul style="list-style-type: none"> Praktična, pravna, socijalna i emotivna podrška; pomoć prilikom podnošenja zahteva za kompenzaciju; informacije o pravima žrtava; informacije o nacionalnom krivičnom pravnom sistemu Podršku je dobilo 1.200.000 ljudi (2015) 	<ul style="list-style-type: none"> Praktična, pravna, socijalna i emotivna podrška; pomoć prilikom podnošenja zahteva za kompenzaciju; informacije o pravima žrtava; informacije o nacionalnom krivičnom pravnom sistemu 36.000 ostvarenih kontakata i 2.590 lica je dobilo dugoročnu podršku 	<ul style="list-style-type: none"> Savetovanje, pružanje informacija, psihološka podrška, upućivanje, medijacija, pravna pomoć Jedinice za podršku žrtvama u slučaju hitnih intervencija 350.000 žrtava godišnje (2016) 	<ul style="list-style-type: none"> Emotivna i praktična podrška; odlazak sa žrtvom na sud 3.516 žrtava, 3.588 telefonskih poziva (2012) 	<ul style="list-style-type: none"> Praktična, pravna, socijalna i emotivna podrška; pomoć prilikom podnošenja zahteva za kompenzaciju; informacije o pravima žrtava; informacije o nacionalnom krivičnom pravnom sistemu Rukovodilac za upravljanje predmetima koji se odnose na ubistva, ubistva iz nehata seksualna krivična dela, nasilna krivična dela Usluge 24/7 za direktnu podršku žrtvama saobraćajnih nezgoda i prirodnih nepogoda 182.000 žrtav je dobilo pomoć (2015)
Glavna organizacija za pomoć žrtvama	<ul style="list-style-type: none"> Pokriva veći deo zemlje 	<ul style="list-style-type: none"> Pokriva veći deo zemlje Direktni kontakt, telefonski kontakt, email, e-podrška 	<ul style="list-style-type: none"> Pokriva veći deo zemlje Direktni kontakt, telefonski kontakt, email, e-podrška 	<ul style="list-style-type: none"> Na raspolaganju u 7 okružnih sudova 	<ul style="list-style-type: none"> Pokriva veći deo zemlje Direktni kontakt, telefonski kontakt, email, e-podrška

TABELA 2: KOMPARATIVNA ANALIZA PET ZEMALJA

Zemlja	 Engleska	 Finska	 Francuska	 Hrvatska	 Holandija
- pristup	<ul style="list-style-type: none"> Direktan kontakt, telefonski kontakt, mail, e-podrška; prevod sa/na 200 jezika Besplatno i nije uslovljeno podnošenjem tužbe 	<ul style="list-style-type: none"> Bepalnto i nije uslovljeno podnošenjem tužbe 	<ul style="list-style-type: none"> Besplatno i nije uslovljeno podnošenjem tužbe 	<ul style="list-style-type: none"> Zavisi od podnošenja tužbe/sudskog spora pre/tokom/nakon suđenja Direktni kontakt, e-mail, informativno pismo, telefonski kontakt 	<ul style="list-style-type: none"> Besplatno i nije uslovljeno podnošenjem tužbe
Volontiranje – glavna organizacija za podršku žrtvama	<ul style="list-style-type: none"> Odnos: 1 zaposleni za platu/3 volontera Različiti obrazovni profili 945.709 sati volontiranja/godišnje pri VS – vrednost od £14,9 miliona (2014) 	<ul style="list-style-type: none"> Odnos: 1 zaposleni za platu /6,5 volontera Različiti obrazovni profili 	<ul style="list-style-type: none"> Odnos: 1 zaposleni za platu /0,5 volontera Različiti obrazovni profili 	<ul style="list-style-type: none"> Odnos: 1 zaposleni za platu /14,2 volontera Uglavnom studenti 	<ul style="list-style-type: none"> Odnos: 1 zaposleni za platu /2,2 volontera (+ 70 dodatnih studenata 2016) Različiti obrazovni profili
Druge organizacije koje pomažu žrtvama krivičnih dela	<ul style="list-style-type: none"> <i>Victim Support</i> je glavna univerzalna organizacija za podršku žrtvama <i>Citizen's advice</i> pruža podršku svim žrtvama na sudu Lokalne organizacije – univerzalna podrška žrtvama 	<ul style="list-style-type: none"> RIKU je glavna i jedina organizacija koja pruža podršku svim žrtvama 	<ul style="list-style-type: none"> INAVEM je glavna i jedina organizacija koja pruža podršku svim žrtvama 	<ul style="list-style-type: none"> Mnoge druge NVO pružaju pomoć svim žrtvama bez obzira na to da li je krivično delo prijavljeno 	<ul style="list-style-type: none"> SHN je glavna i jedina organizacija koja pruža podršku svim žrtvama Slachtofferloket se nalazi u sudovima i pruža informacije, savete i praktičnu i pravnu podršku tokom postupka
Specijalizovana podrška	<ul style="list-style-type: none"> <i>Victim Support</i> pruža i specijalizovanu podršku Različite NVO pružaju određene vrste pomoći 	<ul style="list-style-type: none"> RIKU pruža i specijalizovanu podršku Različite NVO pružaju određene vrste pomoći 	<ul style="list-style-type: none"> Udruženja u okviru INAVEM-a pružaju i specijalizovanu podršku Različite NVO pružaju određene vrste pomoći 	<ul style="list-style-type: none"> NVO daju veliki doprinos u pružanju specifičnih vidova podrške 	<ul style="list-style-type: none"> SHN pruža i specijalizovanu podršku Različite NVO pružaju određene vrste pomoći
Upućivanje žrtve na podršku	<ul style="list-style-type: none"> Nije više obavezno Sada samo na zahtev žrtve 	<ul style="list-style-type: none"> Nesistematsko upućivanje, uz odobrenje žrtve Žrtvama se pružaju informacije Neke zdravstvene i socijalne službe upućuju žrtve na organizacije za podršku 	<ul style="list-style-type: none"> Nesistematsko upućivanje 	<ul style="list-style-type: none"> Upućivanje nije obavezno U određenim slučajevima, uglavnom policija upućuje na centre za socijalni rad Policija uglavnom ne upućuje na službe za podršku žrtvama i svedocima ili NVO 	<ul style="list-style-type: none"> Policija sistemski upućuje na SHN 89% slučajeva dođe do SHN preko ovog sistema
Koordinacija	<ul style="list-style-type: none"> Koordinacioni sastanci između lokalnih policijskih komesara i organizacija za podršku žrtvama Kvartalni sastanci između Ministarstva pravde i <i>Victim Support</i>-a 	<ul style="list-style-type: none"> Ne postoji zvanična koordinacija U prošlosti je postojala koordinacija između državnih aktera i NVO (RIKU) po pitanju zakonskih izmena i podrške žrtvama (Komitet za politike vezane za žrtve & radna grupa) 	<ul style="list-style-type: none"> Koordinacija preko međuministarske jedinice (CNAV) koju čine predstavnici svih aktera CIAV – koordinaciono telo za nepogode i masovno nasilje 	<ul style="list-style-type: none"> Postoji izvesna saradnja između institucija i organizacija koje pružaju podršku 	<ul style="list-style-type: none"> Jedinica za politike vezane za žrtve unutar Minsitarstva bezbednosti i pravde – mesečni sastanci uz prisustvo svih relevantnih organizacija

TABLE 2: COMPARATIVE ANALYSIS OF FIVE COUNTRIES

Zemlja	 Engleska	 Finska	 Francuska	 Hrvatska	 Holandija
Informisanje	<ul style="list-style-type: none"> • Pravilnik o podršci žrtvama sadrži pravo žrtve da dobije informacije od policije • Služba za informisanje žrtava ima svoj sveobuhvatni veb-sajt • <i>Track my crime</i> je online usluga policije preko koje policija komunicira sa žrtvom o predmetu 	<ul style="list-style-type: none"> • Zakon o krivičnoj istrazi obuhvata i pravo žrtve da dobije informacije od policije • Veb-sajt RIKU-a pruža informacije; policija tokom prvog kontakta žrtvama daje brošure 	<ul style="list-style-type: none"> • U ZKP-u se kaže da je policija u obavezi da pruži informacije; podzakonska akta definišu na koji način će se informacije obezbediti; policija mora da informiše o akreditovanim NVO za podršku žrtvama – čak i kada prijava nije podneta • Online informacije potrebne žrtvama 	<ul style="list-style-type: none"> • ZKP – informacije treba da obezbedi policija • Službe za podršku žrtvama i svedocima pružaju informacije o sudskom postupku 	<ul style="list-style-type: none"> • Nova regulativa – prošireno pravo na dobijanje informacija od policije • Opšte informacije dostupne su preko sveobuhvatnog veb-sajta SHN
Standardi kvaliteta	<ul style="list-style-type: none"> • Vladini standardi o planiranim rezultatima za žrtve, zasnovani na modelu Ministarstva pravde "<i>savladaj i oporavi se</i>"; Komesari i lokalni pružaoci usluga prate kvalitet • Na kvartalnim sastancima na kojima učestvuju predstavnici Ministarstva pravde i VS prate se standardi kvaliteta • Anketa o zadovoljstvu žrtava se koristi za potrebe evaluacije 	<ul style="list-style-type: none"> • Nema registrovanih zvaničnih standarda • RIKU procenjuje svoje usluge primenom samo-evaluacije od strane zaposlenih koji pružaju podršku žrtvama i povratnih informacija korisnika usluga • Anketa o zadovoljstvu žrtava se koristi za potrebe evaluacije 	<ul style="list-style-type: none"> • Indirektni pokazatelji učinka zvanično su uvršteni u budžetiranje kako bi se uparili sa ciljevima definisanim predlogom zakona o programskom finansiranju • INAVEM radi na izradi standarda kvaliteta • Anketa o zadovoljstvu žrtava se koristi za potrebe evaluacije 	<ul style="list-style-type: none"> • Ne postoje ključni pokazatelji performansi koji su formalno usvojeni • Nezavisni sektor za podršku žrtvama i svedocima (Ministarstvo pravde) odgovorno je za osiguranje kvaliteta, pokazatelji su definisani tokom faze razvoja • Anketa o zadovoljstvu žrtava se koristi za potrebe evaluacije 	<ul style="list-style-type: none"> • SHN ima strategiju za osiguranje kvaliteta i zaposlene koji su za to zaduženi • Anketa o zadovoljstvu žrtava se koristi za potrebe evaluacije
Obuka	<ul style="list-style-type: none"> • VS ima sveobuhvatan i akreditovan program obuke koji obuhvata različite radionice, e-učenje, i pojedinačne diskusije; osnovna i kontinuirana obuka/podrška • Obuku prolaze pripadnici policije, sudije, tužioci i sudski službenici o pitanjima koja se tiču žrtava (uglavnom putem e-učenja) • VS pruža obuku pripadnicima policije i praktičarima u pravosuđu 	<ul style="list-style-type: none"> • RIKU obezbeđuje osnovnu i kontinuiranu obuku svojim volonterima • Obuku o pitanjima koja se tiču podrške žrtvama prolaze pripadnici policije, sudije, tužioci i sudski službenici • RIKU pruža obuku pripadnicima policije 	<ul style="list-style-type: none"> • INAVEM ima sveobuhvatan program osnovne i kontinuirane obuke o pitanjima koja se odnose na podršku žrtvama; osnovna & kontinuirana obuka o pitanjima koja se odnose na podršku žrtvama pruža se pripadnicima policije; osnovna obuka za sudije i tužioce; obuka o pitanjima koja se odnose na podršku žrtvama na raspolaganju je sudskom osoblju • INAVEM ima važnu ulogu u obuci policije i sudskog kadra 	<ul style="list-style-type: none"> • OWVS angažuje NVO za potrebe obuka • Ne postoji sistematska obuka za pripadnike policije, tužioce i sudije • OWVS je minimalno angažovan u obuci praktičara u pravosuđu 	<ul style="list-style-type: none"> • Volonteri SHN prolaze osnovnu i kontinuiranu obuku / podršku; SHN ima svoju akademiju za obuku • Obuka o podršci žrtvama postoji za praktičare u krivičnom pravnom sistemu, ali prostor za poboljšanja postoji • SHN obezbeđuje obuku na zahtev, posebno za predstavnike policije

9 PREPORUKE

9.1 Podrška žrtvama

158. Različiti vladini i nevladini akteri pružaju podršku žrtvama u Srbiji. U državnom sektoru postoje tri primarna izvora podrške organizovana u okviru pilot projekata u nekim tužilaštvima i sudovima. Ove službe su uglavnom fokusirane na pružanje informacija, dok mali broj sudova pruža izvesnu psihološku podršku. Pored toga, Centri za socijalni rad pružaju važnu podršku žrtvama nasilja u porodici.

159. Civilno društvo pruža podršku preko brojnih različitih NVO. One su prvenstveno usmerene na određene grupe (npr, žrtve nasilja u porodici, seksualnog nasilja, trgovine ljudima i decu). Samo jedna organizacija, VDS, pruža sveobuhvatne usluge svim žrtvama krivičnih dela.

160. Neki od ključnih prioriteta koji se odnose na razvoj nacionalnog sistema podrške žrtvama podrazumevaju da se svim žrtvama obezbedi pristup podršci bez obzira na to gde se nalaze, vrstu krivičnog dela, da li je krivično delo prijavljeno ili ne, faze u kojoj se krivični postupak nalazi ili činjenice da krivični postupak nije ni pokrenut.

161. Kao što je već rečeno, postoje četiri ključna pristupa pružanju usluga:

ČETIRI OSNOVNA OKVIRA ZA PRUŽANJE POMOĆI²⁸

- 1) Jedinstvena NVO za pružanje podrške žrtvama svih krivičnih dela koju finansira država
- 2) Jedinstvena služba za podršku žrtvama kojom upravlja država (odvojena institucija ili organizacija koja pruža i druge usluge)
- 3) Mreža NVO kojom koordinira jedinstveno telo koje finansira država
- 4) Mreža NVO kojom koordinira upravni odbor koji finansira država

162. Imajući te pristupe u vidu, u daljem tekstu date su brojne preporuke koje treba razmotriti prilikom razvoja sistema podrške u Srbiji.

Preporuka 1: Ključna pitanja prilikom razvoja sistema podrške žrtvama

163. Vlada Srbije bi trebalo da:

- promoviše korišćenje postojećih usluga i resursa;
- obezbedi efikasnu koordinaciju između službi;
- obezbedi konzistentan kvalitet unutar sistema;
- minimizira broj organizacija sa kojima žrtva mora da kontaktira kako bi dobila sveobuhvatne usluge;
- obezbedi kontinuitet usluga;
- obezbedi brojna pristupna mesta uslugama;

²⁸ U svim scenarijima, može biti i niz specijalizovanih i manjih generičkih organizacija koje dobijaju sredstava od države ili iz drugih izvora. Postoji još jedan scenario koji predviđa jednu NVO koja pruža usluge na nacionalnom nivou i potpuno se sama finansira. Međutim, takav primer postoji samo u Nemačkoj i nije verovatno da bi Srbija mogla to da postigne u srednjem roku s obzirom na je Nemačkoj bilo potrebno 40 godina da dostigne sadašnje kapacitete.

- obezbedi dovoljnu fleksibilnost u sistemu kako bi usluge koje se pružaju mogle da zadovolje individualne potrebe žrtve;
- obezbedi adekvatnu identifikaciju žrtava.

Preporuka 2: Jedinstveno telo za koordinaciju koje upravlja podrškom žrtvama

164. Vlada Srbije želi da uspostavi nacionalnu mrežu, što predstavlja adekvatan pristup s obzirom na činjenicu da mnogobrojne organizacije već pružaju usluge žrtvama. Iz tog razloga je najefikasniji i najizvodljiviji pristup uspostavljanju nacionalnog sistema francuski model podrške. Federacija organizacija bi trebalo da postoji pod pokroviteljstvom jednog tela – bez obzira da li se radi o NVO, nezavisnoj instituciji ili državnom organu, čime bi se omogućilo da mreža izgradi svoj nacionalni identitet (od posebne važnosti za žrtve), da se izgradi jako partnerstvo sa vladom, obezbedi konzistentnost i koordinacija na nacionalnom nivou i obezbedi da se standardi primenjuju u celoj zemlji.

165. Potrebno je razmotriti i to da li specijalizovane usluge treba da budu inkorporirane u nacionalni sistem ili (s obzirom na postojeće specijalizovane usluge) se opredeliti za drugačiji pristup. Ukoliko bude odabran odvojeni sistem, biće potrebno uspostaviti mehanizme koordinacije.

166. Detaljna analiza treba da pokaže da li bi jedna postojeća NVO trebalo da ima ulogu koordinatora ili bi tu ulogu trebalo dodeliti nekoj državnoj instituciji (npr, centrima za socijalni rad) ili potpuno novom telu. Potrebno je održati detaljne konsultacije sa NVO, s obzirom da će uspeh sistema zavisiti od njihovog učešća. Potrebno je razmotriti kapacitete, znanje i iskustvo, kao i sposobnost da se u dovoljnoj meri fokusira na podršku žrtvama kako nove tako i postojeće organizacije. Potrebno je izvagati i uporediti neefikasnost formiranja nove organizacije i koristi uspostavljanja posebno koncipirane službe.

167. Ako se razmatra mogućnost postojeće organizacije, bilo bi važno obezbediti da organizacija ima mogućnost da se u dovoljnoj meri fokusira na pitanja podrške žrtvama ukoliko u toj oblasti već radi. Pokušaj pružanje širokog spektra usluga različitim grupama klijenata preko jedne organizacije može potencijalno da uzrokuje razvodnjavanje usluga, nedovoljnu usredsređenost na žrtve i njihove individualne potrebe i nedostatak ekspertize.

168. Angažovanje postojeće organizacije moglo bi se realizovati primenom jednostavnog tendera. Međutim, u drugim zemljama vlade su postigle dobre rezultate primenom direktnijeg i konsultativnog pristupa u okviru koga je NVO koje rade u ovoj oblasti data mogućnost da formiraju mrežu pre izmene finansiranja.

Preporuka 3: Državno finansiranje podrške žrtvama

169. Uspešni nacionalni sistemi podrške žrtvama oslanjaju se na neki nivo državnog finansiranja, a najsvaeobuhvatniji sistemi dobijaju značajno finansiranje od države. U Srbiji bi državna sredstva mogla da se koriste kako bi se pomoglo postojećim organizacijama da povećaju svoje usluge na određenim lokacijama ili ih prošire na druge, ili da osnuju nove organizacije. Konzistentno dugoročno finansiranje je od ključne važnosti za razvoj pouzdanih usluga podrške.

170. NVO mogu biti isplativa opcija, smanjujući pritisak na državna sredstva. NVO koje pružaju usluge obično se ne oslanjaju isključivo na sredstva države, već i na grantove, ugovore za određene projekte, donacije i prikupljanje sredstava. Ekonomičnost NVO je dodatno povećana korišćenjem volontera.

171. Uspostavljanje jedinstvenog fonda iz koga bi se plaćale usluge podrške žrtvama. Uzimajući u obzir poteškoće sa kojima se sve vlade suočavaju u smislu finansiranja usluga, jedinstveni fond bi mogao da bude pomognut primenom jedne ili više sledećih opcija:

i) NAKNADA OD POČINILACA:

172. Naknada od počinilaca se koriste u mnogim zemljama sa različitim pristupima. Generalno posmatrano, ovaj pristup predviđa dodatnu novčanu kaznu (odvojeno od presude) koju osuđena lica plaćaju. Iznos kazne varira u različitim zemljama; u nekim zemljama iznos zavisi od krivičnog dela ili od toga da li je osuđeno lice pravni subjekat ili fizičko lice (pravna lica plaćaju veći iznos). Naknada u Finskoj varira između 40 i 80 eura, dok u Engleskoj iznosi između 19 i 214 eura (u zavisnosti of vrste krivičnog dela, da li je u pitanju pravno ili fizičko lice, maloletno ili punoletno lice, itd.).

173. U Srbiji bi se primenom prosečne kazne od 40 eura sakupio iznos od 1,4 miliona eura godišnje.²⁹ Postoji mogućnost da se sakupi i više sredstava u zavisnosti od toga na koja dela će se naknada primenjivati (npr, odluka da prvostepene presude o saobraćajnim prekršajima budu uključene može u značajnoj meri da poveća potencijalne prihode).

ii) MODEL ZASNOVAN NA OSIGURANJU

174. U nekim zemljama, sredstva se prikupljaju odvajanjem manjeg iznosa od obaveznog osiguranja. Na primer, ukoliko postoji obavezno osiguranje domaćinstva, 1 cent prihoda od svake premije se odvoja za fond za žrtve. Ovaj pristup bi mogao da učini da pojedinci pomažu organizacije za podršku žrtvama preko povećanja premije. Međutim, s obzirom da bi efekat po svaku premiju bio mali i s obzirom da prihod ide konkretnom fondu koji se može identifikovati (a ne u budžet, generalno), ovaj pristup se smatra prihvatljivijim.

iii) NAKNADE IZ ZARADE ZATVORENIKA

175. U Engleskoj, zatvorenici mogu da ostvare zaradu ukoliko rade u zajednici; na taj iznos nameće se dažbina, čiji deo se raspoređuje za podršku žrtvama.

iv) POREZ NA DOBIT OD KOCKANJA

176. U Finskoj, sistem podrške žrtvama finansira se delimično iz sredstava koje uplaćuje uprava za kockanje.

v) KORIŠĆENJE ODUZETE IMOVINE OD KRIMINALNIH RADNJI

177. U nekim zemljama, deo oduzete ili konfiskovane imovine od krivičnih radnji daje se u fondove za žrtve.

178. Deluje da bi prve tri opcije mogle da generišu nove prihode, dok bi u slučaju poslednje dve to bila realokacija postojećih sredstava za podršku žrtvama. U cilju postizanja sveukupnog finansiranja i smanjenja uticaja bilo kog sektora, mogao bi se primeniti kombinovani pristup.

Preporuka 4: Državno finansiranje preko jedinstvenog tela

179. Tamo gde je državno finansiranje obezbeđeno, može se koristiti jedinstveno koordinaciono telo, kao kanal za finansiranje lokalnih organizacija. Ovim se koordinatoru omogućava kontrola kvaliteta i standarda, na primer. Osnovno operativno finansiranje države (barem za opšte usluge) može se limitirati na one organizacije koje funkcionišu u okviru mreže i primenjuju njene standarde.

²⁹ Ovaj iznos bazira se na 35.000 osuda izrečenih u 2013.

Preporuka 5: Standardi kvaliteta

180. Jedna jedinstvena institucija trebalo bi da ustanovi niz standarda i da njima upravlja, a idealno bi bilo da to budu standardi za akreditaciju koje bi organizacije morale da ispoštuju kako bi postale deo mreže. Standardi bi mogli da unaprede kvalitet i nevladinih i vladinih aktera.

181. Standardi bi mogli da se odnose na organizacione zahteve (što je vrlo čest slučaj prilikom registracije dobrotvornih organizacija) kao i na usluge (npr, obuka zaposlenih, način na koji se podrška pruža, koje su to usluge koje se moraju obezbediti, itd.). Ovakvi standardi koji se primenjuju u celoj zemlji su od ključne važnosti za osiguranje visokog kvaliteta širom zemlje, uspostavljanje i održavanje reputacije organizacije i sprečavanje da se nanese šteta žrtvi koja traži pomoć.

Preporuka 6: Upravljanje predmetima i prikupljanje podataka

182. Potrebno je razmotriti podršku razvoju interoperabilnog sistema elektronskog upravljanja predmetima u oblasti podrške žrtvama. Preporučuje se izrada studije o najadekvatnijem sistemu za Srbiju. Prilikom razvoja nacionalnog sistema, važno je osigurati prikupljanje određenog minimalnog opsega informacija koje su relevantne za predmet, čuvanje predmeta koji će sadržati informacije o preduzetim merama, problemima žrtve, licima koja su podršku pružila i vrsti podrške koja je obezbeđena. Ovo je od posebne važnosti kako organizacija bude rasla i u slučajevima (idealno bi bilo da to budu izuzeci) da različiti službenici koji rade na predmetu pružaju pomoć u različitim vremenskim periodima ili ukoliko se žrtva preseli u drugu oblast ili je upućena na drugu službu. Sistem upravljanja predmetima bi zadovoljio te potrebe i mogao bi da unapredi efikasnost i delotvornost usluga, kao i da pruži podršku razvoju politika primenom analize usluga (npr, gde i kako se usluge koriste i gde su resursi najbolje usmereni).

Preporuka 7: Koordinacija i upućivanje između države i nedržavnih aktera i generičkih i i specijalizovanih službi

i) Koordinacija

183. Iako je podrška van krivičnog sistema od ključne važnosti za ispunjenje potreba žrtava, pravosuđe ima jako važnu ulogu u svođenju štete po žrtve na najmanju moguću meru i u obezbeđivanju njihovog učešća u krivičnom postupku.

184. Kako bi se ti rezultati najbolje postigli, potrebno je holistički posmatrati sistem podrške žrtvama, u smislu da podrška žrtvama bude u tesnoj saradnji sa pravosuđem i obrnuto, kako bi se obezbedilo da su obe strane u potpunosti informisane (uz pristanak žrtve) o relevantnom razvoju situacije. Ovo bi moglo da znači, na primer, da organizacije za podršku žrtvama idu zajedno sa žrtvom na sud tokom saslušanja i suđenja. Može podrazumevati i da organizacije za podršku žrtvama mogu da informišu relevantne organe o faktorima relevantnim za odlučivanje o merama zaštite.

185. Koordinacija se može ostvariti primenom niza mehanizama. Državni savet za žrtve koji inkorporira aktere koji rade sa žrtvama funkcioniše dobro u Francuskoj u smislu koordinacije i razvoja politika. Moguće je usvojiti određene protokole i sporazume između različitih institucija dok bi zakonodavne izmene takođe mogle da podrže razmenu informacija i saradnju. U Francuskoj, 'Houses of Justice and Law' okuplja različite institucije kao što su tužilaštvo, sudije, advokati, službe za uslovnu kaznu, sudski službenici, itd. kako bi se omogućila dostupnost pravde za građane – uključujući i pomoć žrtvama. Srbija bi mogla da razmotri mogućnost primene takvog pristupa. Nivo saradnja sa svakom žrtvom će varirati, ali infrastruktura koja omogućava koordinaciju i razmenu informaciju treba da postoji.

ii) UPUĆIVANJE

186. Efikasni mehanizmi upućivanja između policije i organizacija za pomoć žrtvama u velikoj meri bi mogli da povećaju korišćenje ovih usluga. Jedan od pristupa podrazumeva da policija (ili drugi državni akteri) informiše žrtve o postojanju usluga ili verbalno ili preko flajera. Ovaj pristup je, međutim, relativno nefeeefikasan u smislu povećanja pristupa i ne predstavlja pravi sistem upućivanja. S druge strane, postoji sistem policijskog upućivanja, u kome postoji obaveza ili da se obezbede detaljni podaci o svakoj žrtvi organizacijama koje pružaju podršku (koje potom nude podršku žrtvama) ili obaveza da se traži dozvola da se daju podaci. U svakom slučaju, sistemi upućivanja ne bi trebalo da nameću usluge i podršku žrtvama.

187. Koji god pristup se odabere, upućivanje može postati ekstremno važan kanal da se dođe do podrške za žrtve koje su u kontaktu sa pravosudnim organima. Ono što je važno, odluka o upućivanju je u velikoj meri izmeštena iz policije, s obzirom da ona nema dovoljnu obuku i znanje o podršci žrtvama da bi mogla da donese odluku o tome gde treba uputiti žrtvu.

Preporuka 8: Pružanje usluga na daljinu

188. Od suštinske je važnosti isporučiti podršku putem niza kanala u cilju unapređenja pristupa što većem broju žrtava koje nisu blizu usluga koje se nude, i pomoći da se obezbede usluge u direktnom kontaktu za one kojima je to najviše potrebno.

189. Kao deo nacionalnog sistema, potrebno je razviti tri ključne usluge:

i) NACIONALNA SOS LINIJA (116 006)

190. Nacionalna sos linija bi povezala žrtve sa osnovnim nivoom emotivne podrške i obezbedila praktične i informativne usluge. Sos linija može da posluži da se žrtve upute na lokalne službe ili kancelarije. Prema zakonu Evropske Unije, 116 006 treba da bude nacionalni broj za podršku žrtvama.

ii) INTERNET USLUGE

191. Bilo bi potrebno izraditi vebsajt na kome se žrtvama pružaju pravne i praktične informacije kao i informacije o rezultatima viktimizacije. Mnogim žrtvama nije potrebna velika pomoć. Ponekada je dovoljno da dobiju osnovne informacije. Vebsajt može pružiti informacije o tome gde je moguće dobiti podršku žrtvama (idealno bi bilo putem nacionalnog mapiranja usluga) i obezbediti *webchat* podršku. Usluge bi mogle da se uspostave i preko aplikacije za mobilni telefon ili tekst poruke.

iii) MOBILNE USLUGE:

192. U cilju obezbeđivanja direktnih usluga na mestima gde nema kancelarija, moguće je uspostaviti mobilne usluge. Ovo je posebno potrebno kada nije izvodljivo ili efikasno uspostaviti veliki broj lako dostupnih kancelarija za podršku žrtvama širom zemlje. Pilot projekat koji je bio uspešan u Srbiji može da posluži kao model. Potrebno je obratiti pažnju na to da žrtve imaju pristup uslugama na poverljiv način, i na način da ne bude jasno da traže usluge podrške žrtvama. Pored toga što organizacije mogu periodično posetiti određene oblasti, one mogu ponuditi usluge kod žrtve ili na drugoj lokaciji na kojoj se žrtva oseća ugodno. Ukoliko zaposleni posećuju žrtve u njihovim domovima, potrebno je preduzeti adekvatne bezbednosne aranžmane.

Preporuka 9: Fleksibilnost usluga

193. Fleksibilnost je potrebno integrisati u sistem, jer će u suprotnom različite potrebe biti samo delimično zadovoljene ili će žrtve biti upućene na različite službe, što povećava njihovo opterećenje. Ovo se posebno odnosi na činjenicu da bi radno vreme trebalo da varira (npr, ne samo tokom radnih sati od ponedeljka do petka). Slično tome, usluge ne bi trebalo rigidno primenjivati. Jednoj osobi može biti potrebna samo pomoć oko popravljanja polomljenih vrata, dok će drugoj biti potrebna pomoć oko kremiranja, a opet nekoj drugoj psihološka pomoć tokom dugog niza godina.

Preporuka 10: Usluge podrške pri tužilaštvima i sudovima

194. Važan aspekt nacionalnog sistema podrške je obezbeđenje da svi elementi krivičnog sistema budu organizovani na senzibilan način. Pilot projekti u višim tužilaštvima i sudovima predstavljaju dobar primer ovog pristupa. Usluge u ovim institucijama su često u navećoj meri fokusirane na pružanje informacija i smernica žrtvama o napretku njihovog predmeta i potencijalno o odlukama relevantnim za mere zaštite, na primer.

195. Usluge podrške unutar pravosudnog sistema treba u potpunosti da budu koordinirane sa podrškom koja se pruža van sistema. Ovo će pomoći da se obezbedi kontinuitet usluga koje se pružaju žrtvama i minimiziraju rizici dupliranja ili nedostataka usluga. Takođe će pomoći pravosudnim organima da usmere podršku tamo gde je najpotrebnija i tamo gde su u najboljem položaju da je pruže. Na primer, verovatno će specifične organizacije za pomoć žrtvama najbolje pružiti emocionalnu podršku. Međutim, žrtvi mogu biti potrebne dodatne usluge podrške kada ide na sud. Ovo može da obuhvati upoznavanje sa sudom, informacije o predmetu, itd. Žrtvi može biti potrebna i emotivna podrška prilikom svedočenja ili nakon postupka, vezano za oslobađanje počinioca. Potrebno je pažljivo razmotriti koje su to organizacije koje će najbolje pružiti ove usluge svim žrtvama – a ne samo žrtvama koje su prijavile krivično delo.

196. U cilju postizanja koordinacije i ravnoteže usluga, potrebno je razviti jedinstven koherentan sistem s mapom puta za žrtve od krivičnog dela do perioda nakon suđenja. Iako je potrebno postići koordinaciju različitih regulativa, nadležnih ministarstava, institucija, itd. kako bi sistem funkcionisao, najveća je verovatnoća da će jedan takav sistem dati efikasne i produktivne rezultate. Savet za podršku žrtvama može pružiti pomoć u formiranju i razvoju takvog sistema.

9.2 Informisanje žrtve

197. Osnove za usklađivanje sa Direktivom EU i, pružanje žrtvi informacija koje su joj potrebne postoje. Međutim, zakonodavni i praktični nedostaci, nepotrebno dupliranje posla i neujednačenost u pružanju usluga od strane različitih organa, geografskih lokacija ili grupe žrtava moraju se rešiti kako bi se postigla usaglašenost sa Direktivom EU i uspostavio efikasniji sistem prikupljanja, razmene i pružanja informacija.

198. Čini se da su neki problemi uzrokovani činjenicom da su različiti organi vlasti razvili sopstvene informacione sisteme bez dovoljne koordinacije ili zakonodavnih preporuka. Iz tog razloga promene je potrebno sprovesti na sistematičan način, imajući u vidu celokupan put od perioda pre viktimizacije to vremena nakon viktimizacije i istražnog postupka, suđenja i situacije nakon suđenja.

199. Takav sistem neće samo zadovoljiti potrebe žrtava (i biti usklađen sa Direktivom EU), već će i stimulisati sinergiju između organizacija i time smanjiti administrativna i finansijska opterećenja organima vlasti. Delotvorniji mehanizam za prikupljanje i pružanje informacija mogao bi da bolje odgovori na potrebe žrtava, i istovremeno da smanji postojeće opterećenje za praktičare.

200. To zahteva promene zakonske regulative, uključujući tu ZKP kao i detaljna pravila o implementaciji izradom podzakonskih akata, obavezujućih uputstava o praksi, protokola, smernica i obuka. Članovi Direktive EU o informisanju koji slede treba da budu transponovani u zakon, praksu ili oboje:

Član	Tematika
3(2)	Komunikacija se odvija jednostavnim i dostupnim jezikom
4	Informacije tokom prvog kontakta
6	Informacije o predmetu
9	Informacije koje pružaju organizacije za podršku žrtvama
11	Informacije o odluci o nepreduzimanja krivičnog gonjenja i preispitivanje odluke
12(b)	Informacije o postupku restorativne pravde
26(2)	Informacije i kampanje podizanja svesti

201. Preporuke u daljem tekstu u skladu su s obavezama koje proističu iz Direktive EU, ali u interesu transparentnosti i jasnoće, preporučuje se da proceduralna zakonska prava i obaveze koje se odnose na žrtve budu sadržane, koliko je to moguće, u jednom poglavlju ili odeljku ZKP-a ili da prava budu grupisana u najvećoj mogućoj meri. Ovakav pristup primenjen je u ZKP-u po pitanju okrivljenog – Poglavlje VI – Okrivljeni i branilac, 1–Okrivljeni – Prava okrivljenog.

9.2.1 Zakonske izmene o informisanju

202. Evropska komisija i Evropski sud pravde veoma su oprezni po pitanju prihvatanja nezakonskih mera, kao dovoljnih za implementaciju. Iz tog razloga, iako ne sve obaveze i prava iz Direktive EU zahtevaju zakonske propise, mnoga zahtevaju i preporuke u daljem tekstu imaju za cilj da ukažu na to gde je neophodno uneti zakonske izmene a u kojim slučajevima bi bilo korisno, ali ne i apsolutno neophodno izmeniti zakonsku regulativu.

203. Generalno gledano, ZKP bi trebalo jasno da naznači (iako su potrebne dodatne odredbe o sprovođenju), koje su to informacije koje se moraju obezbediti, koje institucije su nadležne za pružanje informacija, kada se informacije obezbeđuju i u kojoj formi.

9.2.1.1 Informacije tokom prvog kontakta

Preporuka 11: Izmene i dopune ZKP-a o informacijama koje treba obezbediti

Opcija A

ZKP treba izmeniti i dopuniti tako da jasno utvrđuje koji organi vlasti su dužni da obezbede sve informacije predviđene članom 4(1) Direktive EU. Moglo bi se prigovoriti da ZKP ne bi trebalo da zalazi u takve detalje, ali to su jasni i precizni zahtevi. Štaviše, ZKP je već utvrdio presedan u odnosu na prava osumnjičenih kroz članove 8,

i 69. U ovim članovima, ZKP definiše sveobuhvatnu obavezu informisanja osumnjičenog o njegovim pravima. Obaveze se redom navode u vidu preciznih informacija koje moraju biti obezbeđene osumnjičenom, kada ih treba obezbediti i na koji način. Praksa istog pristupa kada je o žrtvama reč održaće uravnoteženi pristup u ZKP-u šaljući istovremeno važan politički signal da su prava optuženih i žrtava jednako važna. Budući da iz ZKP-a kao osnovnog izvornog dokumenta proističu obaveze sudova i tužilaca, inkluzija prava u ovom smislu bila bi verovatno najefikasnije sredstvo kojim bi se obezbedilo da informacije u praksi budu obezbeđene.

Opcija B

204. Sveobuhvatan zahtev za obezbeđivanjem informacija oštećenoj strani o njenim pravima i odgovornostima može se utvrditi u ZKP-a, dok se sadržaj informacija može dalje regulisati aktom nadležnog ministra pravde. Ovo bi se moglo postići ili novim članom, kao što Skulić sugeriše, ili se takođe može izvesti kroz izmenu i dopunu člana 8 (s tim da usaglašavanja ne diraju u prava optuženih).

Preporuka 12: Ko treba da obezbedi informacije

205. Preporučuje se da ZKP bude dopunjen zahtevom da policija obezbedi inicijalne informacije kao što je predviđeno članom 3 (idealno ako je u skladu sa napred iznetom preporukom), budući da je to najverovatnije prvi organ vlasti koji dolazi u kontakt sa žrtvom. Razmatrano je da li javno tužilaštvo treba da bude najkompetentniji organ vlasti koji će pružati informacije. Međutim, informacije mogu da kasne budući da prvi kontakt sa policijom i postupak tužilaštva po tužbi i/ili susret sa žrtvom mogu potrajati mesecima. Ovde u najmanju ruku postoji rizik od nepoštovanja zahteva 'bez nepotrebnog kašnjenja' iznetog u članu 3 Direktive EU. To bi takođe moglo da dovede do kašnjenja u pristupu pravima i uslugama. Trebalo bi, međutim, razmotriti i da li javni tužilac treba da obezbedi iste informacije (pored policije) kada dođe do kontakta. Informacije se mogu obezbediti kada tužilac inicira kontakte sa žrtvom.

Preporuka 13: Pribavljanje informacija od drugih organa vlasti

206. U implementiranju člana 3 Direktive EU, Vlada treba da proceni da li drugi organi vlasti u Srbiji mogu da primaju krivične prijave i da li i oni treba da pružaju informacije žrtvama. Iako se u većini situacija očekuje da policija bude prva institucija koja će primiti prijavu, drugi organi vlasti poput carine, institucije za imigraciona, zdravstvena i bezbednosna pitanja mogu takođe primati krivične prijave.

Preporuka 14: Pribavljanje jednostavnih i pristupačnih informacija

207. Budući da Direktiva EU zahteva da informacije budu obezbeđene na jednostavan i pristupačan način, ZKP treba izmeniti i dopuniti zahtevom za pružanjem informacija u jednostavnoj formi. To će biti najdelotvorniji i najefikasniji način da organi vlasti na koje se ova obaveza odnosi sprovedu odgovarajuće mere. Možda će, međutim, biti dovoljno implementirati zahtev o pojednostavljivanju kroz sekundarno zakonodavstvo ili druge protokole koji su obavezujući za relevantne organe vlasti.

Preporuka 15: Informisanje putem različitih kanala

208. Kao minimum preporučuje se da ZKP utvrdi da se informacije obezbeđuju u pismenoj formi, kako bi se obezbedila njihova saobraznost i da se na njih može pozvati u budućnosti. Preambula 21 Direktive EU definiše da informacije treba da budu obezbeđene posredstvom različitih kanala i lako razumljive za žrtvu. Možda nije neophodno utvrditi detaljna pravila kroz ZKP, mada se čini da je to najefikasniji način pribavljanja informacija kroz različite kanale. Više detalja o različitim opcijama za dobijanje informacija može se utvrditi pravilima za implementaciju. Dalje preporuke o praksi date su u tekstu koji sledi.

9.2.1.2 Informacije o predmetu

209. ZKP zahteva da oštećenim stranama budu obezbeđene različite vrste informacija koje se tiču predmeta, ali to ne pokriva sve aspekte člana 6 Direktive EU. Imajući u vidu specifičnu prirodu obaveza na koje se odnosi Direktiva EU, preporučuje se da u ZKP unesu izmene i dopune u smislu obezbeđivanja ovih informacija.

Preporuka 16: Sadržaj informacija o predmetu

Opcija A

210. Osnovni sadržaj informacija adekvatan je za inkorporiranje u ZKP. Ovo se posebno odnosi na članove 6(1) (a-b), 6(2) (a-b), 6(3), 6(5), 6(6) i 11(3) Direktive EU. Kod se mera restorativne pravde kao što je posredovanje odvija u kontekstu krivičnog postupka, zahteve za obezbeđivanje informacija utvrđene u članu 12(b) Direktive treba takođe uključiti u relevantne propise.

211. Preporučuje se da ove obaveze budu sadržane u ZKP-u budući da one predstavljaju osnovna prava, dok se ostale pojedinosti u smislu preciziranja načina na koji informacije treba obezbediti, u kom formatu itd., mogu utvrditi kroz mere implementacije. Kao što je napred napomenuto, ovaj pristup sledi ono što je već usvojeno u vezi sa pravima optuženih. Uključiti to u ZKP neće predstavljati ni proceduralno ni bilo kakvo drugo opterećenje.

Opcija B

212. Alternativni pristup bio bi nametnuti široku nadležnost odgovarajućem telu da obezbeđuje informacije oštećenim stranama o njihovim pravima i obavezama, sa daljim detaljima koji bi bili regulisani aktom ministra pravde. Skulićeva analiza ispituje primenu obaveznog generalnog uputstva republičkog javnog tužioca kojim se detaljno uređuje sadržaj svake informacije. On postavlja pitanje da li bi takav pristup doveo do narušavanja prava na pravedno suđenje. Iako bi branilac mogao uložiti takve prigovore, teško je razumeti kako bi takvi stavovi bili zakonski utemeljeni kada se informacije obezbeđuju isključivo kako bi se žrtve informisale o svojim pravima. Treba istaći da se takve primedbe iznose poslednjih pedeset godina razvoja prava žrtava u Evropi. Suštinski pomaci u odnosu policije, tužilaštva, službenika suda i sudija prema žrtvama postignuti su imajući u vidu ove prigovore i na način koji u potpunosti uvažava pravo na pravedno suđenje.

Preporuka 17: Ko treba da pruži informacije

213. Čini se da je javni tužilac u najboljoj poziciji da pruži informacije o predmetu kao što zahtevaju članovi 6 i 11 Direktive EU, a na osnovu nedavnih promena u njegovoj ulozi. Takvim pristupom bi se obezbedilo da se informacije pruže kroz samo jedan kontakt, na taj način ubrzavajući proces i smanjujući opterećenje žrtava.

214. Istovremeno, izvesna fleksibilnosti u sistemu bi trebalo da postoji kako bi se omogućilo da organi vlasti koji su u najboljoj poziciji da obezbeđuju informacije to i čine (izbegavajući da mnoge druge organizacije daju oprečne informacije). Na primer, ako sud utvrdi vreme i mesto suđenja, ili je nadležan za pripremu konačne presude, treba utvrditi da li je u najboljem interesu žrtve i efikasnije za administraciju ako sud dostavi informacije direktno ili preko tužilaštva. Slično tome, u slučaju puštanja na slobodu osumnjičenog ili optuženog, to može biti odluka policije, tužilaštva ili suda, ili povereničke službe na lokaciji gde je optuženi uhapšen. Ovaj potonji pristup se koristi u Engleskoj kroz službu za saradnju sa žrtvama.

215. Pitanja kao što su ko je nadležan za informacije, kako da se prikupljaju i koje pomoćne mehanizme koristiti u pomaganju žrtvama da razumeju informacije, biće potrebno razmotriti detaljnije kada Vlada koncipira svoj sistem za pribavljanje informacija.

Preporuka 18: Kako treba pribavljati informacije

216. ZKP treba da predvidi minimum informacija u pisanom obliku koje treba pribaviti, a koje se odnose na predmet i postupak. Preporučuju se i dodatne mere implementacije koje se odnose na pružanje informacija putem različitih kanala i na najefikasniji i najrazumljiviji način, uzimajući u obzir poteškoće žrtava u razumevanju. Kada je izvesno da su informacije kompleksne ili da će žrtve imati poteškoća u razumevanju, treba obezbediti podršku.

Preporuka 19: Obaveštavanje o puštanju na slobodu osumnjičenog ili optuženog

217. ZKP treba izmeniti i dopuniti u smislu utvrđivanja prava žrtve da bude obaveštena o puštanju na slobodu osumnjičenog/optuženog i okolnostima u kojima se to obavlja. Član 6 Direktive EU predviđa mogućnost da žrtva, na svoj zahtev, bude obaveštena o puštanju na slobodu ili bekstvu zadržanog ili uhapšenog lica. Ova informacija bi trebalo da bude dostupna bar u slučajevima kada postoji opasnost za žrtvu ili identifikovani rizik od nanošenja povrede. Faktori koje treba uzeti u obzir uključuju:

- Pravo se ne ograničava na određenu vrstu krivičnog dela, već je primenljivo na sve situacije kada je osumnjičeni ili počinitelj zadržan u pritvoru pre suđenja ili uhapšen. Da bi se izbegle izmene i dopune ZKP-a ako dođe do promena u propisima o izricanju presude, ZKP se može široko definisati referišući se na zadržavanje ili zatvor pre nego na krivična dela na koja se pravo o obaveštavanju odnose.
- Direktiva predviđa ograničavanje prava na situacije kada je identifikovana opasnost ili rizik od nanošenja povrede. ZKP bi trebalo izmeniti i dopuniti da pokrije bar ove situacije. Ipak, fleksibilnost u sistemu se preporučuje kako bi se obuhvatile situacije kada puštanje na slobodu može biti izrazito traumatično za žrtvu, ali nije nužno identifikovana opasnost. To bi moglo važiti za slučaj kada je žrtva bila proganjana, žrtva porodičnog ili seksualnog nasilja od strane nekoga koga poznaje. ZKP bi mogao da predvidi obaveštavanje u svim navedenim okolnostima ('žrtva će biti obaveštena na sopstveni zahtev ukoliko...') ili bi ZKP mogao biti

izmenjen i dopunjen tako da predvidi mogućnost obaveštavanja kao obaveze odgovarajućeg organa ('u okolnostima x, y, z, žrtva će biti obavještena...'). Ovaj pristup bi mogao redukovati opterećenje donošenja odluke s obzirom da bi za neka krivična dela postojalo automatsko pravo na obavještenje, dok bi za ostala morala donositi odluka o riziku.

- Direktiva EU naglašava značaj uključenosti žrtava u odluke koje se tiču njihovog života. To je naročito važno u delu koji se odnosi na obavještanje o puštanju na slobodu. U mnogim slučajevima žrtva ne želi da bude informisana. ZKP treba izmeniti i dopuniti tako da želje žrtava budu uzete u obzir. Tamo gde je pravo na obavještanje utvrđeno, bilo bi idealno da želja u vezi sa obavještanjem bude obavezujuća za organ vlasti osim u izuzetnim slučajevima (na primer, kada je nadležni organ svestan rizika od povređivanja žrtve te je obavještanje potrebno kao vid zaštite). Organ nadležan za odluku o obavještanju trebalo bi da odluku donosi na osnovu dokaza tamo gde postoji posebno identifikovan rizik – podrazumevajući da rizik može vremenom da se menja.
- Mehanizam obavještanja žrtve treba pažljivo razmotriti. Na primer, može biti štetno za žrtvu ukoliko je jednostavno obaveste pismom u kome se kaže da će osoba koja ju je silovala pre deset godina biti puštena na slobodu za nekoliko nedelja i vraćena u njen prvi komšiluk. Iako ZKP nije odgovarajući mehanizam koji utvrđuje pravila o načinima obavještanja žrtava, biće važno utvrditi procedure koje će omogućiti da žrtve budu obavешtene na delikatan način i da im bude dostupna podrška.
- Treba videti koji organ vlasti je u najboljoj poziciji da obavesti žrtvu i koji mehanizmi će biti uspostavljeni za evidentiranje želja žrtava. U zavisnosti od okolnosti, policija, tužilaštvo, sudija ili poverenička služba su možda u najboljem položaju. Takođe bi i isporučioци usluga podrške, NVO ili centri za socijalni rad koji su u kontaktu sa žrtvama neposredno posle zločina mogli dobiti ovaj zadatak ili bar biti uključeni tamo gde podrška može biti potrebna. Ne samo da želje žrtava moraju biti evidentirane, one moraju biti poznate nadležnom organu pre puštanja na slobodu. Osim toga, iskustvo je pokazalo da ova informacija može lako da se zagubi kad se zatvorenici premeštaju iz jednog zatvora u drugi. Služba saradnje sa žrtvama, koja je uspostavljena u Engleskoj, mogla bi biti odgovarajuće rešenje i za Srbiju.

9.2.2 Prikupljanje, razmena i obezbeđivanje informacija u praksi

218. Napred iznete preporuke podržaće implementaciju Direktive EU koja se tiče prava na informisanost, ali mnogi aspekti Direktive EU takođe zahtevaju mere implementacije. Srbija je u početnoj fazi razvoja informacionih procesa u ovoj oblasti. Kao takvoj, pruža joj se značajna prilika da stvori informacioni sistem koji u potpunosti opslužuje žrtve, koji je efikasan, smanjuje opterećenost praktičara i pruža bolju podršku radu sudskih praktičara.

Preporuka 20: Pregled sistema za pribavljanje informacija

219. Širi pregled bi trebalo da se sprovede i pokaže kako se pribavljaju informacije o žrtvama i one relevantne za žrtve, kako se razmenjuju i obezbeđuju žrtvama od prve tužbe, preko istrage, pokretanja krivičnog postupka, sudskog postupka i postupka nakon suđenja.

220. U okviru ovog dela analize teško je precizno utvrditi koje mehanizme treba razviti. U svakom slučaju, postoje brojni činioци koje treba uzeti u obzir da bi se sistem unapredio, a posebno sledeći:

- Nedostatak koordinacije između organa vlasti koji može dovesti do dupliranja napora, jazova ili kontradiktornih informacija.
- Geografske neujednačenosti u pribavljanju informacija, kao i razlike u zavisnosti od vrste zločina.
- Mogući neefikasni sistemi za prikupljanje a zatim razmenu informacija, na primer, samo na papiru.
- Nedostatak znanja i obučenosti o delikatnim pristupima komunikaciji sa žrtvama.
- Nedostatak varijeteta u načinu pribavljanja informacija.
- Nejasno je kada informaciju treba pribaviti i od koga.

221. Svaka analiza sistema treba da omogući da organ u najboljoj poziciji za prikupljanje informacija to čini u odgovarajućem trenutku, i da informacije mogu da protiču efikasno od jednog organa vlasti do drugog kako bi se podržalo ostvarenje ciljeva i pružile informacije žrtvama. Tamo gde je potrebno mogu se uvesti protokoli za razmenu informacija i informacioni sistem treba videti kao kolektivni sistem u kome su potrebe i odgovornosti svih organa vlasti uzete u obzir u svakoj fazi postupka.

222. Analiza treba takođe da ispita preciznu ulogu službi za informisanje u policiji, tužilaštvu i sudovima kako bi se maksimalno iskoristile njihove prednosti i istovremeno obezbedilo da zaposleni ne budu preopterećeni i da sve žrtve imaju pristup potrebnim informacijama.

Preporuka 21: Upotreba informacionih tehnologija

223. Informacione tehnologije treba uzeti u obzir za pružanje informacija relevantnih za žrtve online. Primeri takvog sistema već postoje u Velikoj Britaniji (*trackmycrime*) i drugim zemljama. Takav sistem omogućava žrtvama pristup informacijama kad god su im potrebne (putem interneta), a informacije mogu biti brzo i lako ažurirane od strane bilo kog ovlašćenog tela.

224. Sistem bi podržao organe vlasti obezbeđujući jasne obrasce za unos informacija i ne bi bio ograničen u geografskom smislu ni za institucije ni za žrtve.

225. Sistem bi mogao biti prilagođen tako da zahtevi žrtava, informacije pružene žrtvama i svi ostali relevantni podaci budu evidentirani. Na taj način, odgovarajuće telo u kontaktu sa žrtvom zna šta je žrtvi već rečeno i kakvi problemi i rizici mogu da se pojave.

226. Ovakav sistem bio bi značajna investicija ali zna se unapred da će dobitak u efikasnosti nadmašiti početne troškove, kao i dugoročne tekuće troškove. U svakom slučaju, bila bi potrebna kompletna studija izvodljivosti i/ili procena efekta.

Preporuka 22: Pružanje informacija kroz različite kanale

227. Preporučuje se da praktičarima budu na raspolaganju različite informacione opcije budući da je ova obaveza utvrđena u preambulama koje pomažu u tumačenju regulative. Informacije na web-sajtu mogu biti efikasno sredstvo komunikacije koji omogućava i video i audio informacije. Preporuka 13 daje uvid u više detalja o postavljanju standardnog sajta za ovakve informacije.

228. Preporučuje se usmeravanje i obuka za praktičare koja bi im pomogla u pružanju usmenih informacija. To će biti posebno značajno za žrtve sa teškoćama u učenju, čitanju, za one koji imaju problema sa vidom ili sluhom i u slučaju kada se informacije ne pružaju online.

Preporuka 23: Online informacioni portal

229. Jedinstven ili mikrosajt treba uspostaviti kako bi pružao informacije o pravima žrtava, o načinu na koji funkcioniše pravosudni sistem i tome šta žrtve mogu da očekuju, i linkove za kontakt sa organima vlasti ili organizacijama za pružanje podrške. Nije dovoljno razvijena svest među stanovništvom generalno o pravima žrtava i to posledično utiče i na žrtve. Portale širom Evrope otvaraju državni i drugi akteri (na primer Švedska, Engleska, Evropska komisija, Infovictims) i oni su obično deo šire agende e-pravosuđa. Ovi sajtovi ne služe samo da pruže informacije o pravima, već mogu i da pomognu žrtvama da razumeju kroz šta prolaze i da ublaže njihove brige u vezi sa krivičnim postupkom.

Preporuka 24: Jednostavan i pristupačan jezik i posebne potrebe

230. Posebne mere treba preduzeti pri formulisanju pisanih informacija u jednostavnom i lako razumljivom formatu u skladu sa Direktivom EU. Postoje osnovne smernice za pripremanje komunikacija na način da se izbegne stručna terminologija, duge rečenice ili reči i rečenice složene strukture. Takve smernice omogućavaju delotvornu implementaciju zakonskih obaveza. Treba utvrditi opštu obavezu za službenike da koriste jednostavan jezik i treba doneti smernice za korišćenje jednostavnog srpskog jezika, koje bi im pomogle u postizanju ovog cilja.

9.3 Prevođenje i tumačenje

231. ZKP predviđa široka prava na prevođenje i tumačenje koja prevazilaze zahteve Direktive EU, koja ova prava ograničava na posebne situacije. Neke zakonske radnje bi ipak trebalo preduzeti kako bi se postiglo da sva prava na prevođenje i tumačenje iz Direktive EU postoje i u ZKP-u. Pored toga, praktične mere će osigurati da žrtve zločina imaju prevod i tumačenje u svim fazama postupka. Ove preporuke, zajedno sa predloženim zakonskim promenama koje će olakšati ostvarivanje tih prava, već se sprovode u praksi. Ova analiza se posebno bavi sekundarnim zakonodavstvom, obavezujućim uputstvima za praksu, protokolima, smernice i obuku.

Preporuka 25: Zakonske izmene o prevođenju i tumačenju

232. Posebno referisanje na pravo na prevođenje i tumačenje za oštećene strane/žrtve smanjiće rizik od mogućnosti da neke žrtve ne ostvaruju ova prava. Trenutno član 11 ZKP-a samo pominje pravo „drugih osoba koje učestvuju u postupku“ na prevođenje i tumačenje.

233. ZKP treba izmeniti i dopuniti tako da predvidi pravo žalbe na odluku da se ne obezbedi prevođenje ili tumačenje. Član 438 (5) ZKP-a utvrđuje pravo na žalbu kada je oštećenoj strani ili privatnom tužiocu, uprkos njegovom zahtevu, uskraćeno pravo na korišćenje sopstvenog jezika na suđenju i praćenje sudskog postupka na maternjem jeziku. To je, međutim, žalba na odluku suda.

234. ZKP treba izmeniti i dopuniti tako da se razjasni da li sve žrtve imaju pravo na prevođenje i tumačenje od prvog kontakta sa organima vlasti i u kojim slučajevima se primenjuje neki vid restrikcije.

235. U daljoj analizi treba utvrditi: ko može da odluči o tome da li će biti obezbeđeno prevođenje i tumačenje; kako se procenjuje potreba za prevođenjem i tumačenjem; i kako se donosi odluka o obezbeđivanju prevođenja i tumačenja. ZKP se ne izjašnjava o telu nadležnom da odluči da li je obavezno obezbediti prevođenje i tumačenje žrtvi, ni mora li se to učiniti bez obzira da li žrtva zahteva ili ne.

236. Kriterijumi za odbijanje zahteva za prevođenje i tumačenje moraju biti jasni. Pravo na žalbu ili prigovor nije pravo u efektivnom smislu bez ovakve zakonske izvesnosti i transparentnosti. Za kriterijume se sugerišu dve opcije:

- **Opcija A**

237. Dodati odredbe članu 11 ZKP-a koji se odnosi na Jezik i pismo koji se koristi u postupku, a tiču se sledećeg: ko je odgovoran za utvrđivanje potrebe za prevođenjem i tumačenjem; koji su kriterijumi za ovo prevođenje i tumačenje; procedura odlučivanja i organizovanja prevođenja i tumačenja.

- **Opcija B**

238. Utvrditi obavezujuća uputstva za praksu, protokole, smernice i obuku o proceni potrebe prevođenja i tumačenja, i procedure za donošenje odluke o tome da li je prevođenje i tumačenje potrebno. Sekundarno zakonodavstvo može da obezbedi informacije o procesu odlučivanja o obezbeđivanju prevođenja i tumačenja žrtvama. Čak i tamo gde su učinjene zakonske izmene, ove mere implementacije će biti potrebne.

Preporuka 26: Poboljšanja u prevođenju i tumačenju u praksi

239. Vlada treba da ispita mogućnosti da se žrtvama omogući da prevođenje i tumačenje dobiju tokom svih faza suđenja nezavisno od toga da li učestvuju u postupku. Iako Direktiva EU oprezno ograničava prava na prevođenje i tumačenje u zavisnosti od uloge koju žrtva ima u sudskom postupku i posebnih delova postupka, važno je da žrtve dobiju prevođenje i tumačenje i onda kada ne učestvuju aktivno (kao strana u postupku ili svedok), **na primer da vide kako se ponaša svedok, da razumeju dalji tok postupka ili da bi roditelji žrtve razumeli postupak.** U nameri da se uvažavaju potrebe žrtava u ovim posebnim slučajevima, učinjeni su naporu u nekim zemljama kroz saradnju između sudija, NVO i organizacija za podršku da se omogući neformalno prevođenje tokom suđenja.

Preporuka 27: Istraživanje o prevođenju

240. Dalje istraživanje treba sprovesti u pravcu evaluacije da li se prevođenje i tumačenje obezbeđuje u praksi i na konzistentnoj osnovi. Ispitanici variraju u odgovorima, neki kažu da nema mnogo slučajeva koji zahtevaju prevođenje, dok ostali kažu da se prevođenje i tumačenje obezbeđuje prvenstveno počinocima. Istraživanje bi moglo dalje da otkrije:

- Kakva je realna potreba za prevođenjem i tumačenjem;

- da li je veliki broj žrtava kojima treba prevođenje i tumačenje a koje nisu identifikovane;
- da li se prevođenje i tumačenje obezbeđuje u svim fazama krivičnog postupka i za sva ključna dokumenta;
- kakvo je iskustvo žrtava kojima je obezbeđeno prevođenje i tumačenje tokom krivičnih postupaka.

9.4 Zaštita svih žrtava

241. Not all measures required by the EU Directive are currently prescribed in law and there are some difficulties in applying protection measures in practice. Moreover, the system for assessing the need for specific measures for vulnerable victims is not sufficiently developed from the perspective of the EU Directive and in relation to its effective operation.

242. Amandmani na ZKP i drugi zakoni neophodni su kako bi se osigurala potpuna usaglašenost sa Direktivom EU. Ovo treba da bude praćeno odgovarajućim merama implementacije kao što su protokoli, uputstva za praksu, smernice i obuka. Sledeće preporuke nisu sveobuhvatne ali pokrivaju ključna pitanja.

Preporuka 28: Mere za sve žrtve i žrtve iz osetljive grupe

243. ZKP mora biti izmenjen i dopunjen kako bi osiguralo da mere budu dostupne svim žrtvama (oštećene strane) ili žrtvama iz osetljivih grupa u skladu sa Direktivom EU. Generalni pristup zaštiti žrtava u pravosudnom sistemu je da obezbedi mere zaštite onima iz posebno osetljivih grupa ili zaštićenim svedocima. U svakom slučaju, treba da se napravi procena mera koje treba, takođe, primeniti na svedoke koji nisu žrtve.

Preporuka 29: Izbegavanje kontakta između žrtve i optuženog

244. Treba doneti propise koji se tiču okolnosti u kojima treba izbeći kontakt, kada je kontakt neophodan, i mere zaštite za žrtve kada do kontakta mora doći.

245. Sistem konfrontacije žrtve sa optuženim treba preispitati i utvrditi da li ciljevi takve konfrontacije mogu da se postignu na manje štetan način. Tamo gde se takva konfrontacija smatra ključnom, a ne postoje bolja rešenja, eksplicitne procedure i mere zaštite treba uvesti radi zaštite fizičkog integriteta žrtava i njihove zaštite od sekundarne viktimizacije, zastrašivanja i uznemiravanja.

246. Analiza prostorija i procedura policije, tužilaštva i sudova treba da istraži:

- razmere rizika dovođenja u kontakt žrtve i optuženog;
- upotrebu tehničkih alata kao što je video da bi se izbegao kontakt žrtve i optuženog;
- mogućnosti adaptacije prostorija kako bi se izbegao kontakt; koje procedure treba usvojiti s ciljem da se izbegne kontakt (na primer, identifikovanje žrtve koja izrazito strepi od kontakta, obezbeđujući da se žrtva i optuženi ne nađu u prostoriji u isto vreme ili da se kreću unutar prostorije u različito vreme, prateći žrtvu unutar objekta ako postoji rizik da će doći u kontakt sa optuženim)?.

247. Izbegavanje kontakta unutar objekata nije jednostavno, pogotovo gde to iziskuje skupe strukturne promene. Trebalo bi doneti dugoročnu strategiju za adaptaciju objekata u skladu sa zahtevima koji se tiču veka trajanja i renoviranja zgrada, i obezbediti da planovi za izgradnju novih

zgrada ili iznajmljivanje imaju u vidu obavezu izbegavanja kontakta. U skladu sa zahtevom Direktive EU, nove zgrade suda moraju imati odvojene prostorije za žrtve. Ovakvi zahtevi trebalo bi da budu uključeni u projektne zadatke svakog ugovora o izgradnji ili zakupu novih sudskih prostorija.

Preporuka 30: Saslušanje bez odlaganja

248. Direktiva EU zahteva da se saslušanja žrtava obavljaju bez neopravdanog odlaganja. **Budući da ZKP predviđa slične obaveze u vezi sa optuženim (na primer, član 68), ZKP bi trebalo slično tome da bude izmenjen i dopunjen u pogledu tretmana žrtve.**

249. Kao alternativa izmenama i dopunama ZKP-a, ili uz takve izmene i dopune, treba doneti druge obavezujuće mere koje će zahtevati od nadležnog organa da saslušanje obavi u najkraćem roku. Odgovarajuće smernice i protokole bi takođe trebalo doneti kako bi se olakšala implementacija ovakvog zahteva.

Preporuka 31: Skraćivanje saslušanja

250. Osnovni zahtev da se redukuju saslušanja treba da bude uključen u ZKP uz posebne mere implementacije kojima će se uspostaviti procedure za postizanje ovog cilja, između ostalog i posredstvom koordinacije saslušanja, video ili audio zapisa saslušanja – i obezbeđujući njihovu prihvatljivost kao dokaznog materijala. Što se Direktive EU tiče, može biti dovoljno usvajanje obavezujućih uputstava za praksu i praktičnih mera. Ovaj pristup, ipak, treba koristiti obazrivo s obzirom na preferencije Komisije i Suda pravde Evropske unije (ECJ) za implementaciju kroz zakon.

251. Analizu treba obaviti imajući u vidu prihvatljivost izjava, u smislu dokaza, koje žrtve daju policiji. Izjave u tom smislu mogu sadržavati važne informacije kojih se žrtva možda ne bi sećala kasnije (naročito ako se događaj zbio nekoliko meseci ranije). Štaviše, za jednostavne ili jasne slučajeve možda nema ni potrebe da tužilaštvo obavlja dodatno saslušanje. Snažni argumenti govore u prilog tome da treba dozvoliti da se prve izjave koriste kao dokaz, uz primenu adekvatnih zaštitnih mera.

Preporuka 32: Žrtvu prati osoba koju ona sama izabere

ZKP treba izmeniti i dopuniti kako bi se žrtvi omogućilo da izabere osobu koja će je pratiti za vreme saslušanja. Jasna pravila, kako u ZKP-u tako i u merama implementacije, treba da utvrde okolnosti u kojima jedan organ vlasti može da ne odobri izbor žrtve, i da dopusti žrtvi da izabere drugu osobu. Treba razmotriti koje se restrikcije mogu uvesti kako bi se osiguralo da se postupak sprovodi bez predrasuda (na primer, posebne informacije, smernice i propisi za osobu u pratnji, mere u slučaju narušavanja propisa, kriterijumi za isključenje osoba). Iako nije eksplicitno predviđeno Direktivom EU, preporučuje se da žrtva može da izabere i organizaciju za podršku žrtvama kao pratnju.

Preporuka 33: Ograničenje lekarskih pregleda

252. Imajući u vidu da se praktičari oslanjaju na ZKP da definiše njihove odgovornosti, **ZKP treba da utvrdi bazičnu obavezu da se lekarski pregledi svedu na minimum neophodan za potrebe krivičnih postupak.** Ograničenje lekarskih pregleda je obaveza koju nameće Direktiva EU, ali nije jasno da li ova mera može da se uvede kroz zakon ili su praktične mere po sebi dovoljne. Ipak, možda izvesne mere koje bi ograničile ponavljanje lekarskih pregleda (na primer, prihvatljivost dokaza na sudu, prisustvo eksperta po izboru optuženog tokom medicinskog pregleda) treba uključiti u ZKP što znači da ga

treba izmeniti i dopuniti. Zatim se mogu pripremiti detaljna pravila implementacije o tome kako ograničiti lekarske preglede (na primer, blagovremeno utvrđivanje ciljeva pregleda i potreba, smernice za procedure koje treba sprovesti, mehanizmi za koordinaciju).

Preporuka 34: Psihijatrijski pregledi žrtava/svedoka

253. Treba uvesti mere kojima će se pomoći onima koji imaju poteškoća u davanju iskaza u svojstvu svedoka, a procena mentalne sposobnosti obavljaće se isključivo u okviru propisanih okolnosti i od strane stručnjaka sa potrebnim znanjem i iskustvom. ZKP predviđa mogućnost zahtevanja psihijatrijskog pregleda svedoka kada postoji sumnja u njegove sposobnosti. To može biti potrebno u izvesnim slučajevima, ali rizici postoje tamo gde odgovarajuće mere zaštite, pravila i procedure ne postoje. Treba voditi računa i praviti razliku između mentalne sposobnosti, kredibiliteta, pouzdanosti i sposobnosti da se iznesu informacije.

9.5 Zaštita osetljivih žrtava

254. Neophodna su poboljšanja kako bi se osiguralo da mehanizmi za identifikovanje žrtava iz osetljivih grupa budu usklađeni sa Direktivom EU i da su mere za zaštitu takvih žrtava njima dostupne.

9.5.1 Identifikacija osetljivih žrtava i njihovih potreba

255. Sistem za identifikaciju osetljivih žrtava je nekompletan, kako u pogledu pokrivenosti svih žrtava, u smislu činilaca koje treba uzeti u obzir, tako i u pogledu obaveza obavljanja procene. Član 22 Direktive EU je dobro organizovan, budući da je jedan od najkompleksnijih članova za implementaciju. Zato su mnoge države sprovele ekstenzivne procene kako bi utvrdile najadekvatniji metod za implementaciju individualne procene.

Preporuka 35: Individualan procena

256. Treba napraviti detaljnu analizu kako bi se utvrdilo koji je najadekvatniji sistem individualne procene za Srbiju. S obzirom na kompleksnosti uvođenja procesa individualne procene i potrebe da se uzmu u obzir specifičnosti sistema pravosuđa i policije, analiza treba da ispita praktične mere neophodne da bi implementirala sistem i odgovarajuće izmene i dopune ZKP-a.

9.5.2 Mere za zaštitu osetljivih žrtava

257. Brojne zaštitne mera u ZKP-u generalno odgovaraju delovima Direktive EU, ali mnogo elemenata nedostaje (na primer, nema zakonskih zahteva da se saslušanja osetljivih žrtava obavljaju u prostorijama adaptiranim za tu svrhu, da saslušanje vodi ista osoba ili, u slučaju seksualnog nasilja, osoba istog pola). Pored toga, ostali zahtevi nisu u potpunosti usklađeni sa obavezama iznetim u Direktivi EU.

Preporuka 36: Mere za zaštitu osetljivih grupa

258. Organima vlasti treba nametnuti zakonske obaveze u skladu sa Direktivom EU ili kroz ZKP ili alternativnim sredstvima. Mere implementacije će takođe biti ključne za postizanje pune praktične implementacije.

259. Analiza treba da istraži koji aspekti osetljivosti se mogu na odgovarajući obuhvatiti obukom. Član 23(2)(b) Direktive EU, koji zahteva da praktičari budu adekvatno obučeni, suviše je uopšten za ZKP da bi pokrio sve okolnosti relevantne za potrebe osetljivih žrtava. Što se tiče slučajeva seksualnog nasilja, trebalo bi uvesti specijalističku obuku koja će proširiti saznanja o posledicama takvih zločina, zatim odgovarajuću metodologiju saslušanja, kao i obuku o tome kako izbeći stereotipe, adekvatnom saslušanju, itd. Potrebna je, takođe, obuka za razgovor sa osobama sa invaliditetom. Ove posebne obrazovne module trebalo bi uključiti u program obuke za praktičare koji dolaze u kontakt sa osetljivim žrtvama.

260. KP treba prilagoditi tako da obezbedi da mere zaštite (član 23(3) Direktive EU) budu jednako dostupne osetljivim žrtvama ili zaštićenim svedocima, kao i osetljivim žrtvama u svetlu individualne procene.

9.6 Obuka

261. Pitanja vezana za obuku treba pretočiti u zakon i praks. Direktiva EU (član 25) zahteva da zemlje članice obezbede da službenici policije i suda dobiju obuku, zahteva da se obezbedi obuka za sudije i tužioce (stav 2), preporučuje obuku za advokate (stav 3), i ohrabre inicijative koje će omogućiti organizacijama za podršku žrtvama da dobiju obuku (stav 4).

262. Srpski ZKP ne sadrži nijednu odredbu koja se odnosi na obuku o pitanjima vezanim za žrtve, mada se podrazumeva da su neki posebni zakoni (na primer, zakon o maloletnicima i porodični zakon) doneti i da je bilo inicijativa za obuku među različitim organima vlasti.

263. Postoje, ipak, indikacije da programi obuke relevantni za potrebe žrtava, tretman žrtava i, u manjoj meri, prava žrtava nisu dovoljno inkorporirani u programe obuke, da se obuka ne odvija redovno ni konzistentno, da obuka nije obavezna i da je rezultat nezadovoljavajući. Obrazovne inicijative bi takođe mogle više da se fokusiraju na podizanje svesti o potrebama žrtava i omogućavanje praktičarima da prepoznaju žrtve i da ih tretiraju s poštovanjem, na profesionalni i nediskriminatorski način, kao što zahteva Direktiva EU (član 25 (5)).

Preporuka 37: Zakonske izmene o obuci

264. Iako ZKP može biti svrsishodno izmenjen i dopunjen da definiše neki osnovni nivo obrazovnih obaveza, to nije obaveza i može se sprovesti kroz smernice, uputstva za praksu, sekundarno zakonodavstvo i vladine inicijative. Ovakve mere bi omogućile da obuka za sudije i tužioce bude obavezna, obuka za advokate preporučljiva, a ohrabrene bi bile inicijative za obuku organizacija za podršku žrtvama.

265. Dodatni programi obuke mogli bi se ustanoviti za druge osetljive žrtve koristeći sličan pristup sertifikaciji za zaposlene predviđene u skladu sa Zakonom o maloletnim učiniocima krivičnih dela i krivičnopravnoj zaštiti maloletnih lica i Zakonom o porodici, koji zahtevaju potvrdu o obučenosti za rad sa decom. Na primer, od praktičara se može zahtevati da imaju odgovarajuću obuku za rad na slučajevima silovanja, porodičnog nasilja ili trgovine ljudima. Ovaj pristup se već koristi u drugim zemljama.

Preporuka 38: Praktične promene u obuci

266. Neophodan je izraženiji fokus na probleme žrtava u osnovnoj obuci različitih tipova praktičara. Bazična obuka koju dobijaju policija, sudije, tužioc, zaposleni u sudu i advokati čini se da je veoma malo fokusirana na žrtve zločina, njihove potrebe ili kako da se prema njima ponaša s poštovanjem, na profesionalan i nediskriminatorski način. Ovaj nedostatak obuke praktičara može dovesti do sekundarne viktimizacije koja ima snažan uticaj na rehabilitaciju žrtava i njihovo poverenje u sistem pravosuđa.

267. Bazična obuka policije, sudija, tužilaca, advokata i drugih praktičara trebalo bi da uključi veštine i znanja o potrebama žrtava i načinu da se prema njima ophode na način koji ih neće povrediti, s poštovanjem i bez diskriminacije.

268. Kontinuirana obuka za praktičare treba da obuhvati održivi, kontinuirani razvoj veština i znanja o problemima žrtava. Ova obuka treba da se odvija na takav način da uključi kontinuiranu obuku i obuku na radu, kao i superviziju da bi osigurao održivi razvoj kapaciteta.

269. Obrazovne inicijative, kako u bazičnoj tako i u kontinuiranoj obuci, treba proširiti kako bi obuhvatile različite žrtve zločina, kao i opšta pitanja relevantna za žrtve.

270. Različite stilove obuke sa fokusom na razvoj i uvežbavanje veština treba inkorporirati u planove za obuku.

271. Inicijative za obučavanje i izgradnju kapaciteta treba razvijati tamo gde su praktičari sa različitim iskustvima i specijalizacijama okupljeni zajedno, razmenjuju iskustva i uče o potrebama žrtava i kako da s njima postupaju. To takođe može doprineti efikasnijem korišćenju resursa³⁰.

272. Da bi se doneli dugotrajni programi, obrazovne inicijative treba inkorporirati u širi okvir politike koji teži održivom razvoju kapaciteta praktičara kroz nastavak obuka i superviziju umesto jednokratnih obuka.

³⁰ <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/21531>

Preporuka 39: Istraživanje o obuci

273. Treba da se sprovede sveobuhvatna procena obrazovnih potreba, koja identifikuje potrebe različitih grupa praktičara za obukom o problemima žrtava. Ovo je komplementarno sa predlozima sadržanim u Funkcionalnoj analizi pravosuđa u Srbiji koji je uradila Svetska banka.

274. Posebnu pažnju u istraživačkim inicijativama treba pokloniti evaluaciji inicijativa za obuku i izgradnju kapaciteta. Ova evaluacija treba da proceni efekat znanja i veština praktičara, kao i iskustva žrtava sa uslugama koje su im pružili ovi praktičari.