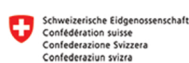


## Jednostavan pristup podršci zavisi od toga gde živate

- 34,5% organizacija rade u Beogradu
- 24,7% u Vojvodini
- 19,2% u južnoj Srbi
- 17,8% u centralnoj i zapadnoj Srbiji
- 4,1% u istočnoj Srbiji

# Pregled postojećih organizacija za podršku žrtvama u Srbiji

Multidonatorski poverenički fond za podršku sektoru pravosuđa u Srbiji



u partnerstvu sa



Jun 2017



## Izrazi zahvalnosti

Svetska banka i Multidonatorski poverenički fond za podršku sektoru pravosuđu (MDTF-JSS), u partnerstvu s Victim Support Europe (VSE) realizuju brojne aktivnosti u cilju jačanja organizacija koje pružaju podršku žrtvama u Srbiji. Ovaj izveštaj rezultat je tog partnerstva i urađen je u saradnji s Viktimološkim društvom Srbije – VDS.

“Pregled postojećih organizacija za podršku žrtvama u Srbiji” rađen je u februaru i martu 2017. godine od strane VDS, uz smernice i podršku tima Svetske banke koji su činili Georgia Harley (stručnjak za reformu pravosuđa i tim lider) i Marina Matić Bošković (stručnjak za reformu pravosuđa) i članovi tima VSE: Levent Altan, An Verelst, Aleksandra Ivanković i Sanjin Bužo.

Na osnovu istraživanja i konsultacija sa interesnim stranama, izveštaj je pripremio istraživački tim VDS: Dr Sanja Čopić, Jasmina Nikolić i Bejan Šaćiri, uz podršku i superviziju prof. Dr Vesne Nikolić-Ristanović, direktorke VDS. Posebno bismo se zahvalili Milici Luković, pripravnici u VDS, koja je pružila podršku timu istraživača u prikupljanju podataka i pripremi baze podataka.

Zahvalnost ide i svim organizacijama za podršku žrtvama na angažovanju u istraživanju i tokom radionice. Njihovo učešće je bilo od suštinske važnosti za mapiranje organizacija za podršku žrtvama i razvoj baze podataka.

# Sadržaj

izvršni rezime .....	5
1. REZULTATI ANKETE.....	11
1.1. POMOĆ I PODRŠKA ŽRTVAMA.....	11
1.2. CILJNA GRUPA .....	15
1.2.1. StruKtura USLUGA PO geograFSKIM OBLASTIMA.....	22
1.2.2. RADNO VREME .....	23
1.2.3. INFORMISANJE .....	23
1.2.4. VRSTE USLUGA KOJE SE NUDE ŽRTVAMA .....	25
1.2.5. KANALI KOMUNIKACIJE .....	27
1.2.6. NAKNADE ZA USLUGE.....	29
1.3. KapacitET ORGANIZACIJA ZA PODRŠKU.....	29
1.3.1. sakupljanje podataka i zaštita žrtava.....	29
1.3.2. USLUGE OBEZBEĐENE U 2016. ....	29
1.3.3. LJUDSKI RESURSI.....	31
1.3.4. OBUKA ZAPOSLENIH.....	32
1.4. FinanSIJSKI RESURSI.....	32
1.5. BAZA PODATAKA O ORGANIZACIJAMA ZA PODRŠKU ŽRTVAMA.....	33
2. Zaključci i preporuke .....	36
1. StruKTURA PRUŽAOCA USLUGA.....	36
2. StruKTURA USLUGA .....	37
3. GeograFSKA POKRIVENOST .....	38
4. OBUHVAT .....	39
5. InformISANJE .....	41
6. UPUĆIVANJE .....	42
7. KOMUNIKACIJA .....	43
8. VoLONTERI I ZAPOSLENI.....	44
9. OBUKA .....	44

10.	FinANSIRANJE .....	45
11.	PRIKUPLJANJE PODATAKA I EVIDENTIRANJE .....	46
12.	OPŠTI ZAKLJUČCI .....	47
PRILOZI .....		52
PRILOG I – METODOLOGIJA.....		52
PRILOG II – PRIMER evidencije ORGANIZACIJA KOJE PRUŽAJU POMOĆ ŽRTVAMA U BAZI PODATAKA ORGANIZACIJA .....		56
PRILOG III – primer elektronske verzije evidencije organizacija KOJE PRUŽAJU POMOĆ ŽRTVAMA u bazi podataka organiacija .....		57
Prilog IV – lista učesnika na radionici .....		58
PRILOG V – dnevni red radionice.....		59
PRILOG VI – UPITNIK.....		61

## **IZVRŠNI REZIME**

Kao deo pregovora o pristupanju EU, Srbija je utvrdila kao prioritet implementaciju Direktive Evropskog parlamenta i Saveta od 25. oktobra 2012. o utvrđivanju minimalnih standarda o pravima, podršci i zaštiti žrtava krivičnih dela (Direktiva o pravima žrtava). Jedan od ključnih zahteva Direktive je da se žrtvama obezbedi “pristup organizacijama za podršku žrtvama, i to besplatno, delujući u interesu žrtava pre, tokom i određeno vreme nakon krivičnih postupaka.”

U ovom izveštaju se ispituju postojeće organizacije u Srbiji i šta treba učiniti da bi se obezbedilo da sve žrtve svih vrsta kriminaliteta na čitavoj teritoriji Srbije imaju pristup ovakvim službama.

Istraživanje je zasnovano kako na anketi u kojoj su učestvovalе sve identifikovane organizacije za podršku žrtvama, tako i na direktnim konsultacijama s jednim brojem ovih pružalaca usluga podrške tokom održane radionice. U anketi su učestvovalе ukupno 73 organizacije, dok su informacije o ostalih 36 uključene u bazu podataka o organizacijama za podršku žrtvama na osnovu dodatnih istraživanja. Deset od onih koje su učestvovalе u anketi uzelo je takođe učešća i u radionici tokom koje su verifikovani rezultati i gde se diskutovalo o nalazima. Izveštaj ukazuje na sledeće:

U najvećem broju slučajeva usluge žrtvama kriminaliteta u Srbiji do sada su **pružale organizacije civilnog društva (OCD)**. Dve najznačajnije vrste usluga obezbeđuje država: podršku žrtvama (oštećene strane) i svedocima u krivičnom postupku, i prihvatilišta za žrtve nasilja (posebno žene i decu žrtve porodičnog nasilja i trgovine ljudima). Ovi potonji su pod kontrolom tužilaštva i sudova, kao i Službi za zaštitu dece žrtava i svedoka, i ograničavaju se na žrtve koje se pojavljuju kao oštećene strane i/ili svedoci u krivičnim postupcima. Oni deluju samo u vreme trajanja krivičnih postupaka. Prihvatilišta za žrtve nasilja vode državni

centri za socijalni rad. Ove službe pružaju pomoć određenim grupama žrtava i obezbeđuju samo izvestan broj usluga.

Postoji **limitiran broj opštih usluga** koje su dostupne svim žrtvama svih vrsta kriminaliteta u Srbiji. Usluge koje se pružaju žrtvama su često specifične i fokusirane na **specifične profile žrtava**: žene sa invaliditetom kao žrtve nasilja, žrtve rodno zasnovanog nasilja, žrtve posebnih vrsta krivičnih dela (na primer, trgovine ljudima). Ovaj nivo specijalizacije je važan i dobrodošao u podršci žrtvama iz posebno osetljivih grupa. Postoji, ipak, rizik da brojne žrtve koje ne potpadaju pod ove kategorije neće dobiti podršku kakva im je potrebna.

Uzimajući u obzir i one organizacije za podršku žrtvama koje nisu učestvovala u anketi (posebno one koje deluju u okviru javnih tužilaštava i sudova, kao i prihvatilišta koja obezbeđuju centri za socijalni rad), usluge podrške su jasno **limitirane u smislu geografske pokrivenosti** i većina je dostupna na lokalnom nivou.

Najveći broj usluga podrške dostupan je u Beogradu, dok u ostalim regionima mogućnosti pružanja ovih usluga variraju. Izvesne regione, posebno najjužniji deo (Piroć), istočnu Srbiju (Zaječar), najseverniji deo (Subotica), kao i zapadne delove zemlje karakteriše zabrinjavajuće odsustvo bilo kakvih usluga podrške žrtvama.

Neke grupe žrtava u Srbiji će lakše doći do pomoći i podrške od drugih. Pomoć i podrška su prevashodno dostupni žrtvama različitih vidova nasilja, uključujući porodično nasilje, seksualno nasilje i trgovinu ljudima, za razliku od žrtava, na primer, nasilja iz mržnje ili nasilja izazvanog imovinskim razlozima. Pored toga, blizu jedne trećine usluga podrške žrtvama pruža se samo ženama. To znači da čak i tamo gde su usluge dostupne, mnoge žrtve rizikuju da ne dobiju pomoć ukoliko ne spadaju u određenu kategoriju.

Broj organizacija koje pružaju pomoć i podršku **članovima porodice** žrtava, ukazuje na to da bar neke od njih prepoznaju članove porodice

kao indirektno žrtve, što je u skladu sa Direktivom o pravima žrtava. Sveukupno može se zaključiti da **mnoge žrtve u Srbiji rizikuju da ne ostvare pristup nijednoj vrsti usluga.**

Ovi uvidi pokazuju da je, iako različite vrste usluga podrške postoje, **neophodno njihovo širenje** kako bi se obezbedilo da budu dostupne svim žrtvama krivičnih dela, i to na celoj teritoriji Srbije. Sa širokom mrežom usluga civilnog društva koja već postoji, veća dostupnost će se efikasnije i lakše postići kapitalizacijom ovih usluga. Finansiranje, s ciljem da se ohrabri dalji razvoj i pružanje opštih usluga podrške svim žrtvama (direktnim i indirektnim) svih vidova krivičnih dela u svim delovima Srbije, koje će biti obezbeđeno dokle god bude trebalo biće od ključne važnosti za potpuno usklađivanje sa Direktivom o pravima žrtava i zadovoljavanje potreba građana u Srbiji.

Istovremeno, neke važne državne organizacije podrške vezane su za administrativna sedišta sudova, dok su usluge koje obezbeđuju organizacije civilnog društva raštrkane širom zemlje uglavnom nasumično, u zavisnosti od toga gde se pronadu entuzijasti voljni da se angažuju. Imajući to u vidu, bolja koordinacija između službi – uključujući i onu između države i OCD takođe će doneti veću korist od svake usluge.

Žrtve često dobijaju **informacije o dostupnim uslugama** putem interneta ili medija. Međutim, s obzirom da veliki deo srpske populacije nema pristup internetu, neophodno je koristiti i dalje razvijati alternativne izvore informisanja.

Pomoć i podrška se uglavnom pružaju putem **direktno komunikacije**. Direktni kontakt i telefon su i dalje kanali komunikacije koje žrtve najčešće koriste. Očigledno je, ipak, da pružanje pomoći i podrške putem e-maila, interneta i društvenih mreža postaje sve značajnije.

Generalno, pomoć i podrška koje dobijaju žrtve su **besplatne**. Ove besplatne usluge finansiraju se iz državnog budžeta za državne službe, a



iz projekata za usluge koje pružaju organizacije civilnog društva i država. Osim toga, OCD ove usluge često pružaju na dobrovoljnoj osnovi.

Ljudski resursi organizacija za podršku žrtvama su različiti, mada generalno pomoć i podršku pružaju i **profesionalno osoblje (zaposleni) i volonteri**. OCD se oslanjaju na volonterski rad u većoj meri u odnosu na državne agencije i institucije. Stoga volonteri predstavljaju važan resurs OCD, oni pomažu povećavanju efikasnosti njihovih usluga i održavaju lokalnu posvećenost i fokus.

Znatan procenat zaposlenih i/ili volontera **obučava se** za pružanje podrške. Međutim, veliki broj onih koji pružaju podršku žrtvama, posebno volonteri, ne prolaze nijedan vid posedne obuke. Direktiva o pravima žrtava ističe poseban značaj obuke za osobe koje dolaze u kontakt sa žrtvama. Iako obuka ovog osoblja nije obavezna po zakonu EU (budući da u većini zemalja organizacije za podršku nisu pod direktnom kontrolom države), Direktiva traži da države podstiču obučavanje kako zaposlenog osoblja koje pruža podršku tako i volontera.

Pružanje podrške žrtvama može biti veoma efikasno kada se to čini na kvalitetan način, ali i veoma opasno kada dolazi od neiskusnog i neobučenog osoblja. S obzirom na rizik kojima su žrtve izložene u slučaju neadekvatne podrške, preporučuje se da sistem praktične i teorijske, bazične i specijalističke obuke bude uveden za sve osobe koje rade sa žrtvama. Obavezna obuka će biti od najveće koristi i obezbediti bazični nivo kvalitetne podrške koja zadovoljava minimum standarda i ne proizvodi negativne posledice. U isto vreme, obezbediće se slični standardi usluga bez obzira na vrstu viktimizacije ili mesto na kome se podrška pruža.

Rad OCD na pružanju podrške žrtvama u Srbiji je u neposrednoj zavisnosti od projekata i donacija, uglavnom iz inostranih izvora, **bez stalnih i održivih izvora finansiranja**. Ovo može negativno uticati na kvalitet i kontinuitet usluga.

Ne postoji **sistemski pristup za upućivanje žrtava od strane policije i tužilaštva na organizacije za podršku žrtvama**. Isto tako, nema nikakve metodologije ili drugih alata koji bi pomogli onima koji su u kontaktu sa žrtvama, a koji bi osigurali upućivanje. Žrtve se najčešće upućuju na dobijanje podrške od centara za socijalni rad i OCD, ali ova upućivanja su neredovna i nasumična. Uspostavljanje konzistentnih mehanizama za upućivanje bilo bi ključna komponenta u omogućavanju žrtvama pristup uslugama podrške.

Isporučiocima usluga podrške u Srbiji nude žrtvama različite vidove pomoći i podrške, uključujući: informacije, emocionalnu podršku (osnaživanje) i upućivanje. Međutim, iako je **pružanje informacija žrtvama** usluga koju većina organizacija nudi, ove informacije su retko sveobuhvatne i ne obezbeđuju žrtvama sve ono što je potrebno da znaju za oporavak nakon pretrpljenog nasilja. Ovo može uticati na ostale aspekte pružanja usluga, budući da se nepotpunim informacijama onemogućavaju oporavak i osnaživanje, dok upućivanje može biti neodgovarajuće i nepotpuno.

Informacije koje se pružaju odnose se na prava žrtava i načine na koji se ona ostvaruju, na učešće u krivičnim ili drugim sudskim postupcima, kao i na druge relevantne specijalističke usluge podrške.

Ovaj izveštaj, po prvi put, daje jasnu sliku na nacionalnom nivou o pružanju usluga podrške u Srbiji. Ovo je ključni prvi korak u sagledavanju akcija koje treba preduzeti kako bi se osiguralo da podrška bude dostupna svim žrtvama krivičnih dela u celoj državi.

Dragoceni podaci sakupljeni kroz mapiranje biće korišćeni i za podizanje svesti žrtava, veću dostupnost isporučilaca usluga i primenu zakona na usluge podrške koje već postoje. Rezultati ankete su pretvoreni u ažuriranu i detaljnu bazu podataka o dostupnim uslugama. Ona će biti korišćena za stvaranje interaktivne, lako dostupne mape usluga podrške koja će pomoći žrtvama da pronađu one koje su za njih najadekvatnije na lokalnom ili republičkom nivou. Mapa će biti dostupna za upotrebu

organizacijama za podršku žrtvama, državnim institucijama i drugim subjektima koji rade sa žrtvama kriminaliteta. Saradnja uspostavljena kroz ovaj projekat dalje će se s vremenom produbljivati, s ciljem stvaranja bolje koordiniranog sistema usluga podrške na nacionalnom nivou, i kroz efikasne mehanizme upućivanja.

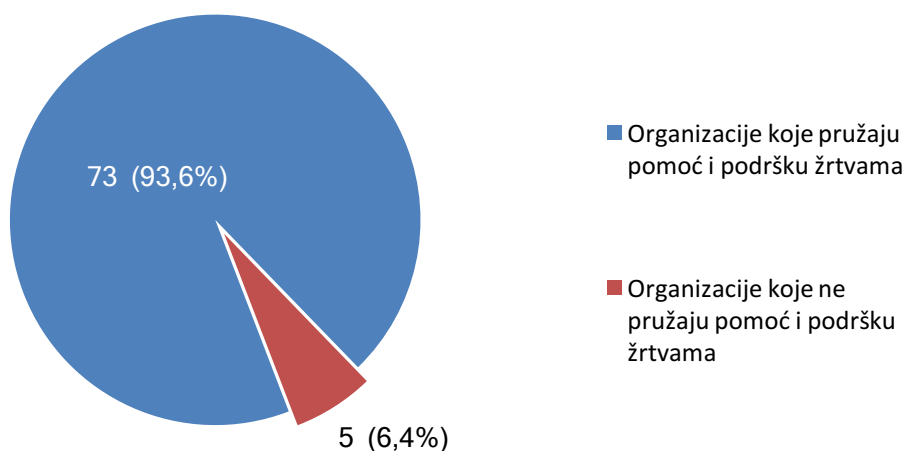
Donošenjem nacionalnog plana o pružanju usluga žrtvama uz maksimalno korišćenje postojećih usluga i uz jasne i vremenski oročene akcije i resurse za implementaciju planova, Srbija ima priliku da uspostavi veoma efikasan sistem podrške. Ovaj sistem doneće dobrobit za znatan deo stanovništva koji je bio žrtva novih krivičnih dela, kao i onih koji su se dešavali tokom poslednjih ratova. Ovakve usluge ubrzavaju oporavak i isceljenje, pomažući žrtvama da započnu novi život i da budu aktivni članovi srpskog društva i privrede.

## 1. REZULTATI ANKETE

### 1.1. POMOĆ I PODRŠKA ŽRTVAMA

1. **73 (93,6%)** organizacije za podršku koje su učestvovale u anketi ('pružaoci usluga') od 78 pružaju pomoć i podršku žrtvama.

Grafikon 3. Broj organizacija koje pružaju pomoć i podršku žrtvama



Broj organizacija za podršku	Mesto pružanja usluga
25	Beograd
6	Novi Sad
5	Niš
4	U svakom od njih: Kragujevac, Leskovac i Sombor

2	U svakom od njih: Zrenjanin, Vranje, Kraljevo i Šabac
1	U svakom od njih: Novi Pazar, Užice, Vršac, Kruševac, Kikinda, Sremska Kamenica, Negotin, Smederevo, Požarevac, Vranjska banja, Bačka Topola, Vlasotince, Pančevo, Novi Bečej, Prokuplje, Smederevska Palanka i Valjevo

**2. Najveći broj organizacija za podršku žrtvama je u Beogradu (25);** Tabela niže pokazuje distribuciju svih usluga.

**3. Organizacije dostupne u regionu: 25 organizacija za podršku žrtvama su na teritoriji grada Beograda, 18 na teritoriji Autonomne pokrajine Vojvodine (severna Srbija), 14 na teritoriji južne Srbije, 13 na teritoriji Šumadije (centralna Srbija) i zapadne Srbije i 3 na teritoriji istočne Srbije.**

**4. Istovremeno, treba napomenuti da postoje 123 centra za socijalni rad koji imaju posebne nadležnosti, u skladu sa važećim zakonskim propisima, i koji pokrivaju celu teritoriju zemlje. Ovi centri nisu osnovani s posebnim ciljem da pružaju usluge podrške žrtvama.**

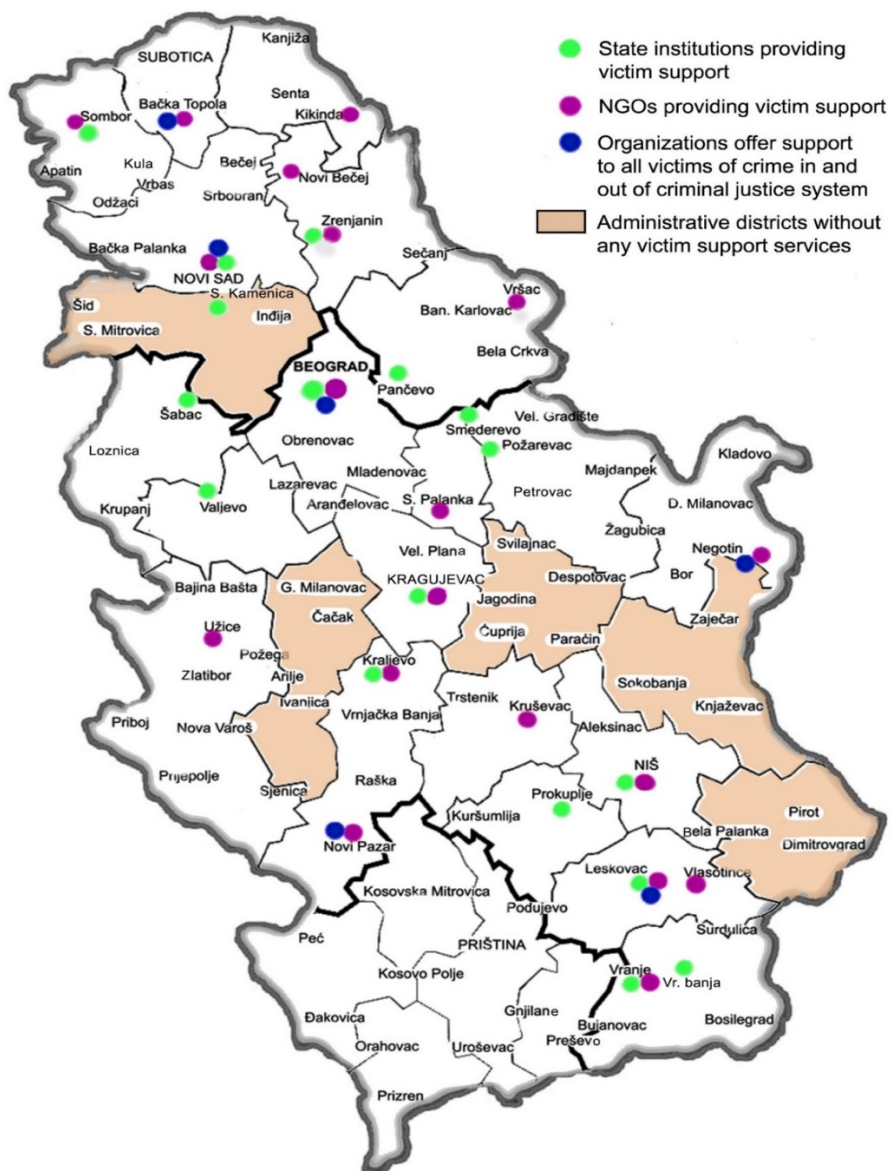
**5. Oni se, međutim, u okviru svog posla bave slučajevima zlostavljanja dece, na primer, i ovlašćeni su da zlostavljano dete (bez obzira da li je u pitanju krivično delo ili ne) daju na staranje hraniteljskoj porodici kako bi ga zaštitili od nasilja. Osim toga, mogu i odrasli imati pristup uslugama podrške kada postoji opasnost da će postati žrtve ili su već žrtve zlostavljanja, zapostavljanja, eksploatacije i porodičnog nasilja.**

**6. Ipak, treba podsetiti da ovi centri nisu fokusirani na podršku žrtvama na način na koji su to specijalizovane organizacije. Iako priznajući dostupnost određenog nivoa usluga, važno je imati u vidu očekivanja žrtava u odnosu na tip usluga koje se mogu dobiti od tih**

centara. Da bi se izbeglo razvodnjavanje metodologije i konfuzija, ovi centri stoga nisu obuhvaćeni statistikom o organizacijama koje nude podršku žrtvama. Podaci o njima će, međutim, svakako biti uključeni u interaktivnu mapu kako bi se obezbedilo da žrtve kojima su potrebne usluge takvih centara mogu lako da ih pronađu posredstvom mape

7. Pored toga, neki centri za socijalni rad trenutno pružaju posebne usluge podrške žrtvama porodičnog nasilja. Ovi centri su uključeni i u izveštaj i u mapu.

Mapa 1. Geografska pokrivenost organizacija za podršku žrtvama



**8. Ova mapa sugeriše da u nekim delovima zemlje nedostaje bilo kakav tip usluge podrške žrtvama.** To se posebno odnosi na područje Pirota na jugu, Zaječara na istoku, Subotice na severu i Srema na zapadu zemlje, gde nedostaju ovakve usluge. Što se tiče Šumadije, (centralni deo Srbije) treba istaći da ne postoje usluge podrške žrtvama u dva okruga (Pomoravski i Moravski).

**9. U pogledu pravnog statusa učesnika ankete koji pružaju podršku žrtvama, 40 su neprofitne nevladine organizacije (organizacije civilnog društva/OCD), 32 su državne ustanove<sup>1</sup> i jedna Pravna klinika na Pravnom fakultetu Univerziteta Union, u Beogradu.**

## **1.2. CILJNA GRUPA**

**10. Iako 47 (64,4%) isporučilaca usluga tvrdi da su one dostupne svim žrtvama bez obzira na vrstu viktimizacije, rod, životno doba, nacionalnost, verska uverenja ili druge individualne karakteristike, analiza odgovora pokazuje da je taj broj mnogo manji<sup>2</sup>.**

**11. Analiza sugeriše da ima samo 17 (23,3%) isporučilaca usluga podrške koji ih pružaju svim žrtvama bez obzira na rod, starosnu dob, vrstu viktimizacije ili druge okolnosti.** 26 (35,6%) isporučilaca usluga odgovorilo je odmah da oni pružaju pomoć i podršku samo određenim grupama žrtava.

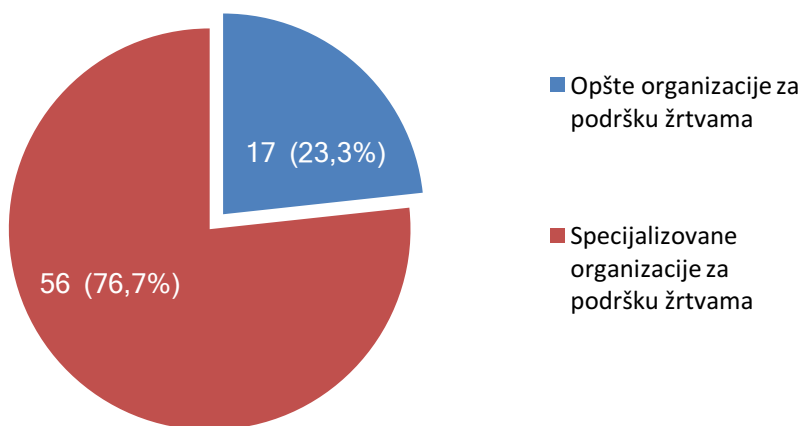
---

<sup>1</sup>U ovom kontekstu državni činici su uopšteno definisani – od 32, 26 učesnika su službe državnih institucija, 3 su institucije koje finansira lokalna vlast, 2 su državne ustanove, jedna je nezavisna državna agencija.

<sup>2</sup>Kada su anketirani odgovarali na pitanja koja se tiču godina, roda ili vrste nasilja, pokazalo se da, iako sebe smatraju opštom službom za podršku žrtvama, oni zapravo pružaju određene vrste usluga određenom tipu žrtava.



Grafikon 4. Opšte i specijalizovane organizacije za podrške žrtvama



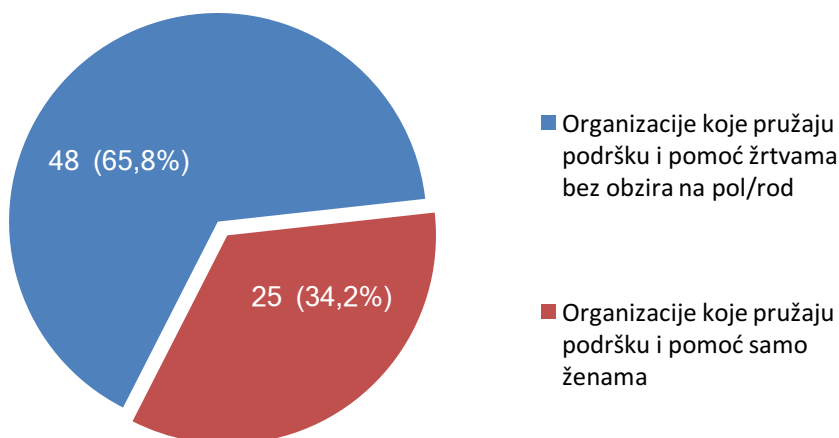
12. Ovo ne znači, međutim, da svi ovi isporučioци usluga obezbeđuju svu potrebnu pomoć i podršku žrtvama. Od 17 opštih službi za podršku žrtvama, 9 (52,9%) su Službe Višeg suda za pomoć i podršku svedocima i oštećenima i Službe za informisanje oštećenih lica i svedoka pri Kancelariji višeg javnog tužioca. Podrška u sudovima i tužilaštvima je ograničena budući da se ona nudi samo onim žrtvama koje učestvuju u krivičnim postupcima. Pomoć i podrška pružaju se isključivo tokom trajanja ovih postupaka.

13. Pored ovih službi, pomoć i podršku svim žrtvama svih vrsta krivičnih dela nude OCD, koje svoje usluge pružaju direktnim i indirektnim žrtvama tokom i izvan sudskih postupaka. Stoga je postojanje organizacija koje obezbeđuju podršku svim žrtvama krivičnih dela u Srbiji, bez obzira da li vode sudski postupak ili ne, veoma ograničeno.

14. 48 (65,8%) organizacija za podršku žrtvama pruža pomoć i podršku svim licima bez obzira na rod, dok 25 (34,2%) podržava

**isključivo žene.** Nijedna od organizacija iz ovog uzorka ne pruža pomoć i podršku isključivo muškarcima<sup>3</sup>.

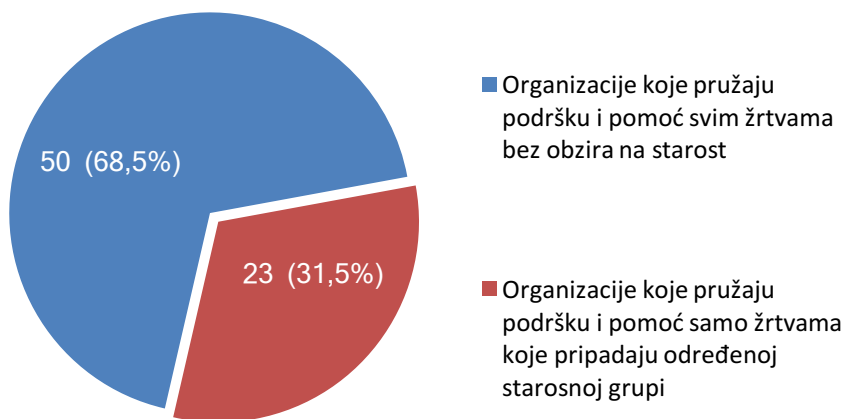
Grafikon 5. Pružanje podrške žrtvama u zavisnosti od njihovog pola/roda



**15. Više od dve trećine organizacija (50 ili 68,5%) pruža pomoć i podršku žrtvama nezavisno od njihovog životnog doba, dok 23 (31,5%) obezbeđuje pomoć i podršku samo žrtvama koje pripadaju određenoj starosnoj dobi, uglavnom odraslima.**

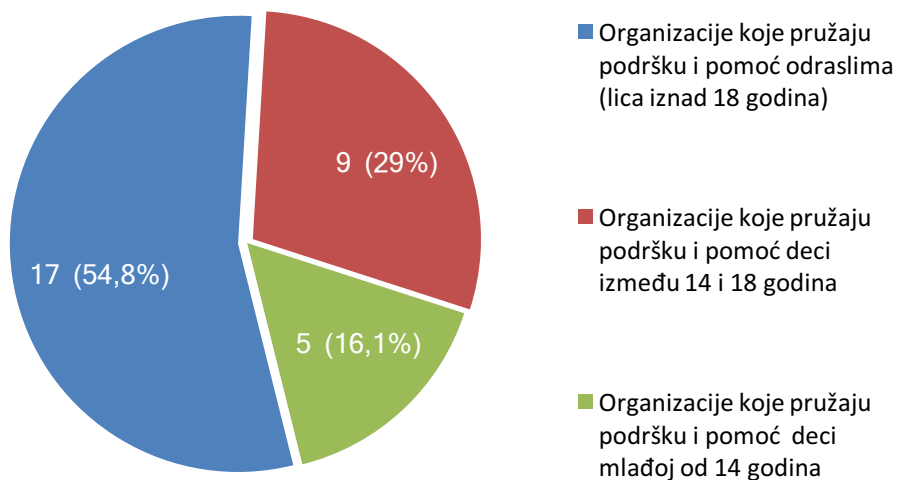
<sup>3</sup> Možemo reći da ovi nalazi odražavaju proces razvoja usluga podrške žrtvama u Srbiji, koji "nije bio linearan i sistematski" (Lindgren, M., Nikolić-Ristanović, V. (2011) *Žrtve kriminaliteta: međunarodni kontekst i situacija u Srbiji*, Beograd: Organizacija za bezbednost i saradnju u Evropi, Misija u Srbiji, Organ za sprovođenje zakona: str. 44-46). Razvoj službi za podršku u devedesetim i u narednoj deceniji bio je pod jakim uticajem ženskog pokreta, ali i razvoja civilnog društva generalno, posebno organizacija za ljudska prava. Prve SOS linije, prihvatilišta i savetovališta za žene i decu osnovale su devedesetih aktivistkinje ženskih grupa. To se naročito intenziviralo nakon društvenih promena 2000. godine. Zato su prve organizacije za podršku žrtvama u Srbiji bile specijalističke organizacije za žene i decu žrtve nasilja. Usledilo je zatim uspostavljanje drugih specijalističkih organizacija, kao što su organizacije za pomoć žrtvama zlostavljanja i rata, žrtvama trgovine ljudima itd. Posle 2000, prve organizacije osnovane su u okviru državnih institucija, posebno u okviru sistema za socijalnu zaštitu, nakon čega je usledio opšti trend fokusiranja na žene i decu žrtve nasilja. Shodno tome, kao što su istakli Lindgren i Nikolić-Ristanović, "dominantnost specijalističkih organizacija za podršku žrtvama doprineo je većoj socijalnoj vidljivosti određenih žrtava, kao što su žene žrtve porodičnog nasilja, deca žrtve seksualnog zlostavljanja, žene i deca žrtve trgovine ljudima, i onedavno žrtve zlostavljanja na radnom mestu". Dalje se kaže da "ostale žrtve, kao što su žrtve pljački, krađa, uličnog nasilja, muškarci kao žrtve itd., ostaju uglavnom nevidljivi i neprimećeni." (Lindgren, Nikolić-Ristanović, 2011: str. 46).

Grafikon 6. Pružanje usluga žrtvama u zavisnosti od starosne dobi



**16. 17 (54,8%) organizacija pruža pomoć i podršku odraslima (lica iznad 18), 9 (29,0%) obezbeđuje pomoć i podršku adolescentima – deci između 14 i 18 godina, i 5 (16,1%) pomaže deci ispod 14 godina.**

Grafikon 7. Pružanje podrške žrtvama određene životne dobi



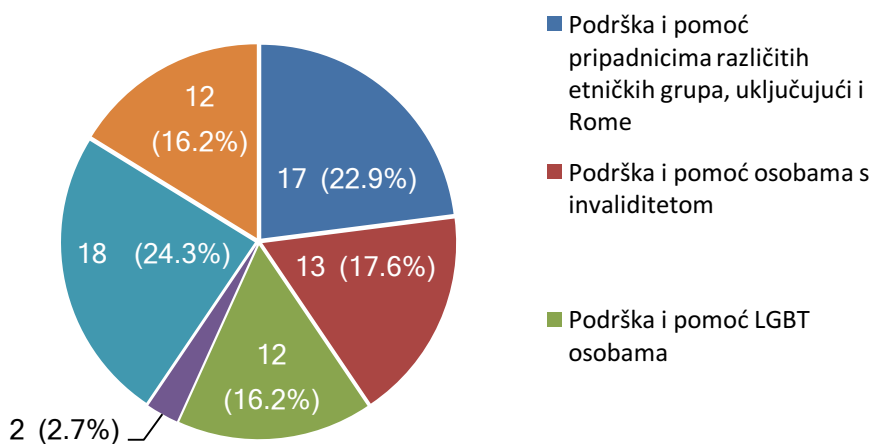
17. Pored gore navedenih podataka o rodu i starosnoj dobi, većina organizacija, 46 (63,1%), nudi pomoć i podršku žrtvama nezavisno od njihovih ličnih karakteristika (kao što su etnička pripadnost, status izbeglice ili migranta, invalidnosti, rodni identitet, seksualna orijentacija ili drugih okolnosti). Preostalih 27 (36,9%), međutim, nudi pomoć i podršku samo nekim kategorijama žrtava u zavisnosti od njihovih posebnih ličnih karakteristika (uglavnom fokusirane na marginalizovane grupe).

Grafikon 8. Pružanje podrške žrtvama u zavisnosti od njihovih ličnih i drugih karakteristika



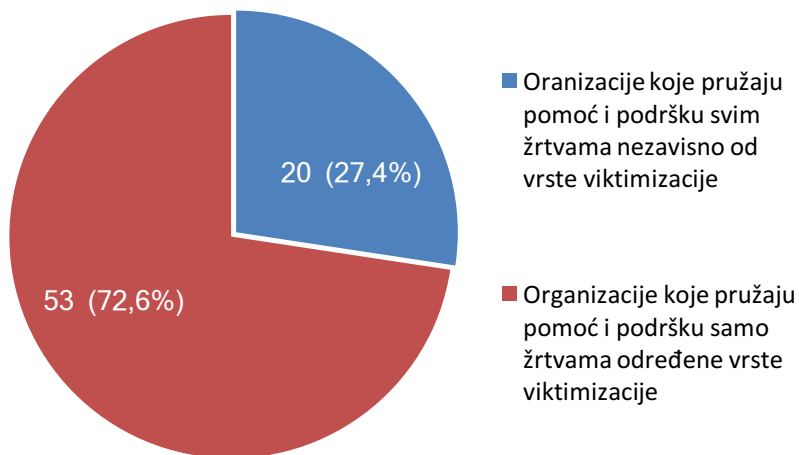
18. Slika 9 pokazuje da kada organizacije pružaju podršku samo određenoj grupi žrtava, onda su one često fokusirane na žrtve iz marginalizovanih i osetljivih grupa. One uključuju Rome, lica sa invaliditetom, izbeglice, raseljena lica, migrante ili tražioce azila, LGBT osobe, kao i grupe žrtava koje zahtevaju vrlo specifičnu vrstu podrške, kao što su zavisnici od droge.

Grafikon 9. Pružanje podrške određenim grupama žrtava



19. **Nezavisno od vrste viktimizacije, podaci pokazuju da 20 (27,4%) organizacija nudi pomoć i podršku svim žrtvama nezavisno od vrste viktimizacije, dok 53 (72,6%) pruža pomoć i podršku samo žrtvama određene vrste viktimizacije.**

Grafikon 10. Pružanje podrške žrtvama u zavisnosti od vrste viktimizacije



20. U okviru kategorije onih koji obezbeđuju podršku samo za neke žrtve, postoji 18 specijalističkih organizacija za podršku i pomoć žrtvama samo jedne posebne vrste viktimizacije. Od njih 18, devet pružaju podršku žrtvama porodičnog nasilja, tri žrtvama trgovine ljudima, dve žrtvama nasilja na radnom mestu, dve žrtvama ratnih zločina, jedna žrtvama torture i jedna žrtvama “bulinga”.

21. Postoje, takođe, organizacije koje ne podržavaju sve žrtve, ali obezbeđuju pomoć i podršku za više posebnih grupa žrtava. Podaci u Tabeli 1 sugerišu da su pomoć i podrška u Srbiji dostupni prevashodno žrtvama porodičnog nasilja, seksualnog nasilja i trgovine ljudima.

Tabela 1. Struktura žrtava kojima se nude pomoć i podrška po vrsti viktimizacije

Kome se nude pomoć i podrška	Br.	%
Žrtvama porodičnog nasilja	42	23,1%
Žrtvama seksualnog nasilja	33	18,1%
Žrtvama trgovine ljudima	25	13,7%
Žrtvama proganjanja	19	10,4%
Žrtvama bulinga	19	10,4%
Žrtvama nasilja na radnom mestu	17	9,3%
Žrtvama zločina iz mržnje	11	6,1%
Žrtvama zločina zbog imovine (pljačka, provala, krađa itd.)	5	2,7%
Žrtvama drugih vrsta kriminala	10	5,5%

22. Direktiva o pravima žrtava definiše žrtvu kao: (i) fizičko lice koje je pretrpelo štetu, uključujući fizičku, mentalnu ili emotivnu štetu ili ekonomski gubitak koji je direktno prouzrokovan krivičnim delom; i (ii) članove porodice lica čija je smrt direktno prouzrokovana krivičnim

**delom i koji su pretrpeli štetu kao rezultat smrti tog lica<sup>4</sup>.** Pored toga, članovi porodice, bez obzira da li se smatraju žrtvama ili ne, 'imaće pristup uslugama podrške žrtvama u skladu sa svojim potrebama i stepenom pretrpljene štete kao posledice krivičnog dela izvršenog protiv žrtve'<sup>5</sup>. Ipak, samo 33 (45,2%) organizacije za podršku nude pomoć i podršku članovima porodice<sup>6</sup> lica čija je smrt bila direktna posledica krivičnog dela ili je pretrpeo povredu ili neku drugu posledicu zločina. Postoje još četiri organizacije koje pružaju pomoć i podršku članovima porodice žrtava koje su pretrpele povredu ili drugu posledicu zločina.

**23. Pored toga što pružaju podršku žrtvama kriminala, 25 (34,2%) organizacija nudi takođe pomoć i podršku ostalim građanima.** Ovim su obuhvaćeni svedoci u sudskim postupcima koji nisu žrtve, zatvorenici i bivši zatvorenici, roditelji dece sa invaliditetom, osobe sa psiho-socijalnim poremećajima, lica zaražena HIV-om, mladi sa poremećajima u ponašanju, maloletni prestupnici i druge marginalizovane grupe.

### **1.2.1. STRUKTURA USLUGA PO GEOGRAFSKIM OBLASTIMA**

**24. Usluge se pružaju žrtvama u zavisnosti od njihovog mesta boravka.** Na osnovu ovog kriterijuma, isporučioi usluga rade sa žrtvama: sa cele teritorije Srbije (20 organizacija za podršku žrtvama ili 27,4%); sa teritorije Autonomne pokrajine Vojvodine (6 organizacija za podršku žrtvama ili 8,2%); regionalno – odnosno iz administrativnih okruga u kojima su locirane (28 organizacija ili 38,3%); i lokalno – odnosno samo iz gradova u kojima organizacija za podršku postoji (11 organizacija za podršku žrtvama ili 15,1%).

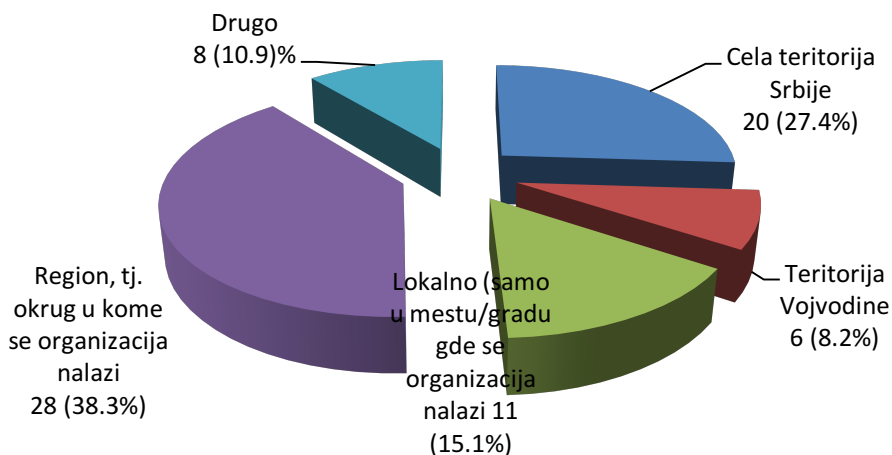
---

<sup>4</sup>Član 2(1) Direktive.

<sup>5</sup>Član 8(1) Direktive. Član 2(2) definiše članove porodice kao supružnika, osobu koja živi sa žrtvom u čvrstoj zajednici, u zajedničkom domaćinstvu na stabilnoj i trajnoj osnovi, rođake po direktnoj liniji, braću i sestre i osobe koje žrtva izdržava.

<sup>6</sup> Članovi porodice kojima se pruža pomoć i podrška su supružnik, deca, roditelji, braća i sestre, druge osobe u krvnom srodstvu koje žive u istom domaćinstvu sa žrtvom, drugi rođaci i osobe koje žrtva izdržava.

Grafikon 11. Struktura organizacija po geografskim oblastima u kojima obezbeđuju podršku žrtvama



### 1.2.2. RADNO VREME

25. Skoro dve trećine organizacija za podršku žrtvama pruža pomoć i podršku samo radnim danima (47 organizacija ili 64,4%), dok 26 (35,6%) pomaže žrtvama i tokom vikenda. Pored toga, 12 organizacija su dostupne 24 časa dnevno, svih 7 dana u nedelji<sup>7</sup>.

26. Jedna trećina ovih organizacija (24 organizacije za podršku žrtvama – 17 organizacija civilnog društva i 7 državnih institucija) imaju mobilne timove koji pružaju pomoć žrtvama izvan svojih službenih prostorija.

### 1.2.3. INFORMISANJE

27. Žrtve nasilja se najčešće informišu o uslugama podrške preko interneta – 47 (63,5%) i posredstvom medija - 41 (55,4%).

28. Podaci u Tabeli 2 sugerišu da upućivanja (posebno ona iz centara za socijalni rad i organizacija civilnog društva), kao i štampani

<sup>7</sup> 8 od 12 su prihvatilišta za žrtve nasilja.



**materijali (dostupni u policijskim stanicama, centrima za socijalni rad, zdravstvenim ustanovama, sudovima, školama itd.) imaju važnu ulogu u informisanju žrtava o postojećim organizacijama za podršku. Drugi vidovi upućivanja su manje česti.**

*Tabela 2. Kako žrtve saznaju za organizacije za podršku*

Kako žrtve saznaju za organizacije za podršku?	Br.	%
Nalaze informacije na internetu	47	63,5%
Sznaju za nas putem medija	41	55,4%
Usmena preporuka iz centra za socijalni rad ili druge ustanove socijalne zaštite	40	54,1%
Usmena preporuka iz neke OCD	38	51,4%
Štampani materijal dostupan u drugim organizacijama i institucijama (u policiji, centrima za socijalni rad, zdravstvenim institucijama, sudovima, školama itd.)	33	44,6%
Usmena preporuka iz policije	27	36,5%
Štampani materijal koji žrtve dobiju u sudu/tužilaštvu	20	27,0%
Usmena preporuka tužioca	18	24,3%
Usmena preporuka zdravstvene ustanove (ambulanta, bolnica, itd.)	16	21,6%
Usmena preporuka sudije	13	17,6%
Usmena preporuka pravnog zastupnika	10	13,5%
Drugi načini	10	13,5%

#### 1.2.4. VRSTE USLUGA KOJE SE NUDE ŽRTVAMA

29. **Žrtve u Srbiji dobijaju različite vrste pomoći i podrške iz različitih izvora.** Kao što je pokazano u Tabeli 3, najčešći vidovi pomoći i podrške su informacije, emocionalna podrška i savetovanje, kao i upućivanje na relevantne specijalističke organizacije za podršku žrtvama. Sledi pomoć u vidu uspostavljanja kontakta sa drugim institucijama, pravni saveti, psihološka pomoć i psihoterapija, priprema za suđenje, odlazak s njima u sud i podrška tokom postupka.

30. **Smeštaj za žrtve, posebno za žene i decu žrtve nasilja, nudi 14 organizacija iz anketiranog uzorka<sup>8</sup>.** One čine jednu trećinu organizacija za podršku žrtvama<sup>9</sup>.

31. **Vrlo mala pomoć se obezbeđuje u pripremi za podršku tokom restorativnih postupaka (na primer, u medijaciji).**

Tabela 3. *Oblici pomoći i podrške*

Oblici pomoći i podrške	Br.	%
Informisanje	69	93,2%
Emocionalna podrška i savetovanje (osnaživanje, razumevanje, poverenje)	61	82,4%
Upućivanje na relevantne specijalističke organizacije za podršku	55	74,3%
Pomoć u kontaktiranju sa drugim institucijama	49	66,2%
Pravni savet	47	63,5%

<sup>8</sup> Ovo su uglavnom prihvatilišta koja su vezana za centre za socijalni rad ili druge službe u okviru sistema socijalne zaštite (10 pružalaca usluga), dok četiri prihvatilišta rade u okviru organizacija civilnog društva.

<sup>9</sup> Prema nekim izveštajima, sa 257 mesta u 12 prihvatilišta, Srbija je još uvek daleko od postizanja minimalnih standarda definisanih u Konvenciji Saveta Evrope (tzv. Istanbulskoj konvenciji) o obezbeđivanju smeštaja za žene žrtve nasilja. Vidi, na primer, Žene protiv nasilja (WAVE), Izveštaj iz 2015, o ulozi specijalističkih organizacija za podršku ženama žrtvama nasilja, dostupan na: [http://fileservers.wave-network.org/researchreports/WAVE\\_Report\\_2015.pdf](http://fileservers.wave-network.org/researchreports/WAVE_Report_2015.pdf)

*Pregled postojećih organizacija za podršku žrtvama u Srbiji*

Psihološka podrška (psihološko savetovanje) i psihoterapija	46	62,2%
Priprema za suđenje	44	59,5%
Praćenje žrtve u sud i podrška njemu/njoj u sudu	40	54,1%
Pisanje tužbi, žalbi i drugih podnesaka za žrtvu	35	47,3%
Procena rizika	28	37,8%
Pravno zastupanje u sudu	19	25,7%
Praktična pomoć (na primer, popunjavanje formulara, kontaktiranje sa osiguravajućom kompanijom itd.)	19	25,7%
Smeštaj (prihvatište)	14	18,9%
Finansijska pomoć (na primer, hitna materijalna pomoć, plaćanje centara za dnevno staranje, hranu itd.)	11	14,9%
Medicinska pomoć	7	9,5%
Priprema za i podrška tokom restorativnih procesa (na primer, u medijaciji)	5	6,8%
Ostale vrste pomoći i podrške	5	6,8%

**32. Tabela 4 pokazuje da se najčešće pružaju informacije o pravima žrtava i načinu na koji će to pravo ostvariti (56 ili 75,7%).** Skoro isti značaj (54 ili 73%) imaju informacije o učešću u krivičnom ili drugom sudskom postupku, kao i o relevantnim specijalističkim službama za podršku žrtvama.

Tabela 4. Vrste informacija koje žrtvama pružaju organizacije za podršku

Informacije koje žrtvama pružaju organizacije za podršku	Br.	%
Informacije o pravima žrtava i načinima da ih ostvare	56	75,7%
Informacije o učešću u krivičnim ili drugim sudskim postupcima	54	73%
Informacije o drugim relevantnim specijalističkim službama podrške	54	73%
Informacije o riziku i prevenciji sekundarne i ponovljene viktimizacije	42	56,8%
Informacije koje se odnose na moguće psihološke reakcije i dinamiku oporavka nakon izvršenog zločina.	36	48,6%
Informacije koje se tiču praktičnih pitanja koja proističu iz pretrpljene kriminalne radnje.	35	47,3%

### 1.2.5. KANALI KOMUNIKACIJE

**33. Sa 69 (94,5%) isporučilaca usluga podrške žrtve mogu da uspostave direktan kontakt.** U četiri slučaja (6,8%) žrtve mogu doći u kontakt sa ovim organizacijama samo ako ih na njih uputi druga organizacija<sup>10</sup>.

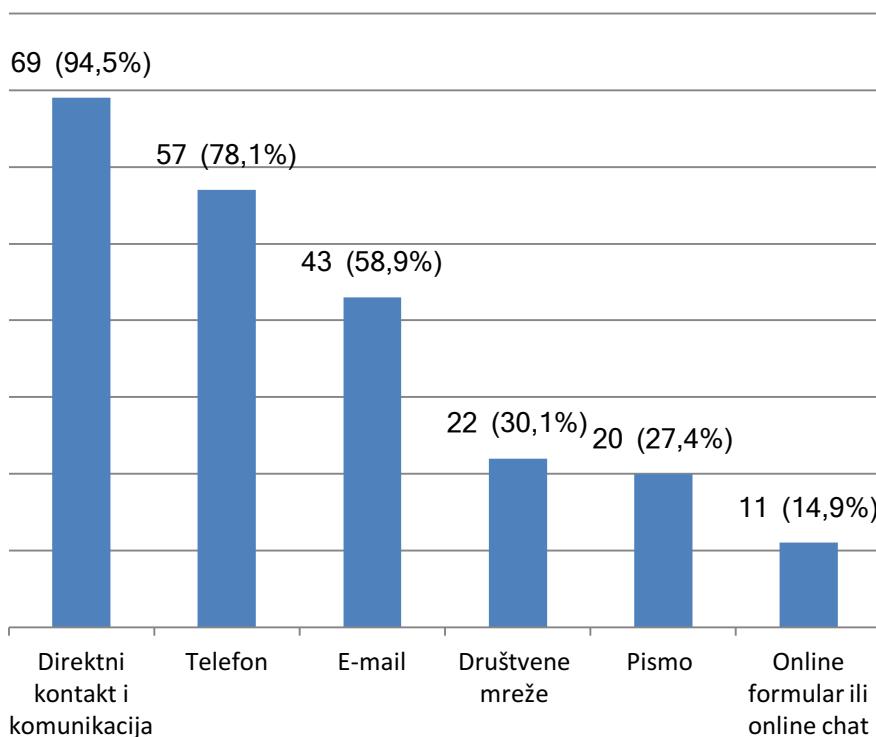
**34. Žrtve ostvaruju pristup svim organizacijama koje pružaju pomoć putem različitih kanala.** Većina žrtava ovaj kontakt ostvaruje telefonom (68, ili 93,1%). Pored toga, žrtve ostvaruju kontakt dolazeći direktno u

<sup>10</sup> Ovo se odnosi samo na Službu za zaštitu dece žrtava i svedoka, koja deluje na regionalnom nivou u okviru institucija socijalne zaštite. Te institucije su: Ustanova za decu i omladinu "Dr Milorad Pavlović", Sremska Kamenica; Centar za zaštitu odojčadi, dece i omladine – Prihvatište za urgentnu zaštitu zlostavljane dece Beograd; Dom za decu i omladinu "Duško Radović", Niš i Centar za razvoj usluga socijalne zaštite "Kneginja Ljubica", Kragujevac. Deca žrtve i svedoci formalno se upućuju od strane tužilaštva. Kada se pokrene krivični postupak, tužilac najpre dobija mišljenje/preporuku centra za socijalni rad o potrebi da se dete pripremi za postupak. Nakon toga tužilac upućuje dete Službi za zaštitu dece žrtava i svedoka prosleđujući zvanični zahtev za sprovođenje istrage Službi sa svim relevantnim dokumentima i tražeći od njih da pruže pomoć i podršku i da pripreme dete za razgovor, za svedočenje u postupku itd.

prostorije ovih organizacija (57, ili 78,1%), putem e-maila (57, ili 78,1%), putem upitnika na sajtu organizacije (8 ili 10,9%), ili posredstvom online chata (7, ili 9,6%). 4 (5,5%) organizacije takođe koriste dodatne kanale za komunikaciju (na primer SMS ili Fejsbuk i društvene mreže).

**35. Kada uspostave kontakt sa žrtvama, neke organizacije koriste samo jedan kanal komunikacije za pružanje podrške (16 ili 21,9%), dok većina komunicira sa žrtvama na više različitih načina (57 učesnika, ili 78,1%).** Kao što se može videti na Slici 12, većina organizacija pruža pomoć i podršku putem direktnog (licem-u-lice) kontakta i komunikacije sa žrtvama (69 odgovora, ili 94,5%) i telefonom (57 odgovora, ili 78,1%).

*Grafikon 12. Načini obezbeđivanja pomoći i podrške žrtvama*



**36. 11 organizacija pruža žrtvama pomoć i podršku putem svojih internet sajtova, a 7 od njih imaju takođe polje za brzi izlazak sa stranice.**

## 1.2.6. NAKNADE ZA USLUGE

**37. Najveći broj organizacija koje pružaju usluge podrške čini to besplatno.** Finansiranje ovih usluga dolazi iz raznih izvora, kao što je opisano u odeljku 1.3. Samo dve (2,7%) organizacije naplaćuju psihološku pomoć i psihoterapiju, izuzev ako posebna sredstva za ovakve usluge nisu obezbeđena kroz projekte.

## 1.3. KAPACITET ORGANIZACIJA ZA PODRŠKU

### 1.3.1. SAKUPLJANJE PODATAKA I ZAŠTITA ŽRTAVA

**38. 68 (91,9%) isporučilaca usluga sakuplja i evidentira podatke o žrtvama koje im se obraćaju za podršku.** Sve ove organizacije obavezuju politike o zaštiti podataka<sup>11</sup> i nediskriminaciji, a sve izuzev dve (2,9%) obavezuje i politika o zaštiti dece.

### 1.3.2. USLUGE OBEZBEĐENE U 2016.

**39. Postoji znatna diskrepanca u broju žrtava kojima su organizacije pružile podršku u 2016: u rasponu od 2 do 3.700.** Najveći broj organizacija obezbedio je podršku za ne više od 100 žrtava (Slika 13). Primljeno je **ukupno 20.708** zahteva za različite vrste podrške u 2016, ili u proseku 284 osoba po organizaciji<sup>12</sup>. Ovo se posmatra u korelaciji sa procenjenom populacijom žrtava od oko 1 miliona ljudi godišnje (15% stanovništva) na osnovu procene Evropske komisije.<sup>13</sup> Štaviše, ovde se ne uzimaju u obzir žrtve kriminala u prošlosti kojima je i dalje potrebna podrška.

---

<sup>11</sup> U pogledu zaštite podataka, važno je napomenuti da lice u organizaciji za podršku žrtvama koje dobije informacije može i dalje biti pozvano da svedoči u sudu, osim ako je lice koje dobija informacije neko ko ima profesionalnu obavezu da ne iznosi poverljive podatke o klijentu (na primer, lekar ili sveštenik).

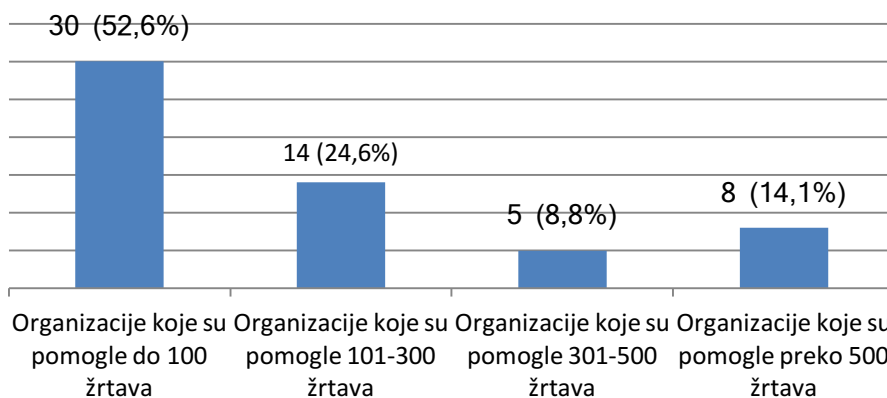
<sup>12</sup> Poredeći ovaj prosek sa Slikom 13, možemo zaključiti da taj prosek premašuje kapacitet najvećeg broja ipružalaca usluga.

<sup>13</sup> Procena uticaja Komisije EU SEC (2011) o predlogu Direktive o utvrđivanju minimalnih standarda o pravima, podršci i zaštiti žrtava kriminala (p5):<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52011SC0580>

**40. Na 19.080 (92,2%) ovih zahteva odgovorilo je 57 (78,1) organizacija.** Ukupno, 11.498 žena; 7.343 muškaraca; 881 dete između 14 i 18 godina i 973 dece mlađe od 14 godina dobilo je pomoć i podršku. Ovi podaci, međutim, nisu kompletni i treba ih tumačiti obazrivo, s obzirom da su neke organizacije izjavile da ne prave evidenciju po rodu ili starosti, da nemaju konačne podatke za 2016. ili ne mogu da pruže podatke iz drugih razloga. Ako se napravi poređenje sa zemljom slične veličine (Portugal), može se videti da samo njihova vodeća organizacija za podršku obezbeđuje pomoć u proseku za 9.000 žrtava godišnje, što podrazumeva oko 35.000 susreta i kontakata u cilju pružanja podrške. Pored toga, postoje i mnoge druge organizacije za podršku u zemlji.

**41. Neki od anketiranih učesnika nisu imali precizne podatke o broju žrtava kojima su pružili podršku.** Postoji, takođe, i mogućnost preklapanja podataka budući da jedna žrtva može da se obrati različitim organizacijama i da dobije podršku od jedne ili od više njih. Moramo takođe pretpostaviti da nije svima koji se obrate organizacijama za podršku ona zaista potrebna ili da imaju pravo na nju, ili da jedna organizacija nije u poziciji da pruži podršku (na primer, muškarac koji traži pomoć od ženskog prihvatilišta ili neko ko nije Rom se obrati romskoj organizaciji), da ih ne uputi na drugu organizaciju ili žrtva ne ode tamo gde je upućena.

*Grafikon 13. Broj žrtava kojima su pruženi pomoć i podrška u 2016.*



### 1.3.3. LJUDSKI RESURSI

42. **61 organizacija (83,6%) zapošljava profesionalno osoblje, dok 12 (16,4%) to ne čini.** Ukupan broj profesionalnog osoblja u 61 organizaciji je 640. Broj profesionalnog osoblja koje svaki poslodavac zapošljava kreće se od 1 do 68.

43. **Kao što sugerišu podaci u Tabeli 5, najčešće je broj zaposlenih do pet (29 anketiranih – većina njih su OCD)<sup>14</sup> i između 6-10 zaposlenih (16 anketiranih).** Samo 8 (13,1%) organizacija za podršku žrtvama ima više od 20 zaposlenih (većinu njih finansira država).

Tabela 5. Broj zaposlenih (profesionalni kadar)

Broj zaposlenih	Br.	%
Do 5 zaposlenih	29	47,5%
6-10 zaposlenih	16	26,2%
11-20 zaposlenih	8	13,1%
21- 30 zaposlenih	3	4,9%
31- 50 zaposlenih	2	3,3%
Više od 50 zaposlenih	3	4,9%
<b>Ukupno</b>	<b>61</b>	<b>100,0%</b>

44. **45 (61.6%) organizacija iz anketiranog uzorka angažuju volontere u svom radu.** Ovih 45 organizacija angažuju ukupno 449 volontera – u rasponu od jedne do 79 osoba koje nisu plaćene za svoj rad. Volonterski rad se najčešće koristi u OCD (35 ili 77,8%). Kako podaci u Tabeli 6 pokazuju, skoro polovina organizacija za podršku žrtvama obuhvaćenih ovom anketom ima do pet volontera, dok samo dve među njima angažuju više od 30.

---

<sup>14</sup> Osobe koje su sklopile ugovor o radu ili ugovor o delu i dobijaju naknadu za svoj rad.



Tabela 6. Broj volontera

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

#### 1.3.4. OBUKA ZAPOSLENIH

**45. Zaposleni u 59 (80,8%) i volonteri u 50 (68,5%) organizacija za podršku dobijaju bar neki vid obuke za rad sa žrtvama.** Neki od njih su pohađali specijalizovane programe i seminare, kao i licenciranu obuku koju vode stručna lica iz Srbije i inostranstva<sup>15</sup>. Ovaj podatak sugerije da znatan broj osoblja u organizacijama koje nude podršku žrtvama nije obučen.

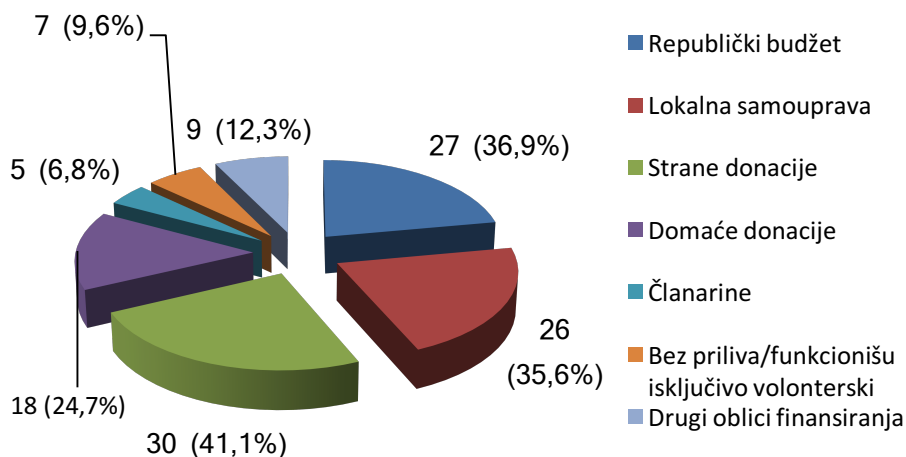
#### 1.4. FINANSIJSKI RESURSI

**46. Najčešći izvor finansiranja su strane donacije – 30 (41,1%) i organizacije za podršku uglavnom zavise od ovih donacija.** Mnoge organizacije, međutim, takođe dobijaju sredstva iz državnog i lokalnih budžeta (27 odnosno 26 anketiranih). 7 (9,6%) organizacija nemaju nikakav izvor finansiranja i njihov rad se odvija isključivo na volonterskoj osnovi.

---

<sup>15</sup>Autonomni ženski centar, Viktimološko društvo Srbije (VDS) i Incest trauma centar su ustanove na koje su anketirane OCD najčešće ukazivale kao na one koje obezbeđuju obuku i izgradnju kapaciteta pružaocima usluga podrške žrtvama.

Grafikon 14. Finansiranje organizacija za podršku žrtvama



47. Rad OCD na podršci žrtvama finansira se najvećim delom iz stranih i domaćih donacija, dok se državne organizacije za podršku finansiraju iz državnog i lokalnog budžeta. Na primer, 28 OCD izjavilo je da dobijaju donacije iz inostranstva, dok su samo dve državne institucije dale takav odgovor. Iz istraživanja proizlazi da neke OCD dobijaju finansijsku podršku od lokalnih vlasti, što obično nije dovoljno i primorani su da prikupljaju dodatna sredstva za svoje aktivnosti od stranih i domaćih donatora ili u okviru projektnih aktivnosti.

## 1.5. BAZA PODATAKA O ORGANIZACIJAMA ZA PODRŠKU ŽRTVAMA

48. Nakon sprovedene ankete, prikupljeni podaci poslužili su formiranju sveobuhvatne baze podataka o postojećim organizacijama za podršku žrtvama u Srbiji.

**49. Ovom bazom podataka obuhvaćeno je ukupno 109 organizacija za podršku žrtvama.** Od tog broja, 73 je učestvovalo u anketi, a podaci o preostalih 36 organizacija uključeni su na osnovu informacija koje su one dale nakon završene ankete, ili popunjavanjem upitnika ili u telefonskom razgovoru, ili pak na osnovu javno dostupnih informacija o njima. Pored njih, 136 centara za socijalni rad biće takođe obuhvaćeno konačnom interaktivnom online mapom, uz detaljna objašnjenja o relevantnim organizacijama za podršku žrtvama pod njihovom kontrolom. Mapa 2 predstavlja geografsku pokrivenost organizacija za podršku žrtvama uključenih u ovu bazu podataka.

**50. Cilj je da baza podataka posluži kao koristan orijentir žrtvama, onima koji s njima dolaze u kontakt, licima koja im pružaju profesionalnu podršku i široj javnosti.** Pretraživanja će biti moguća na osnovu nekoliko kriterijuma (lokacija, tip organizacije, vrsta viktimizacije, na primer) kako bi žrtva pronašla najadekvatniju organizaciju za sebe.

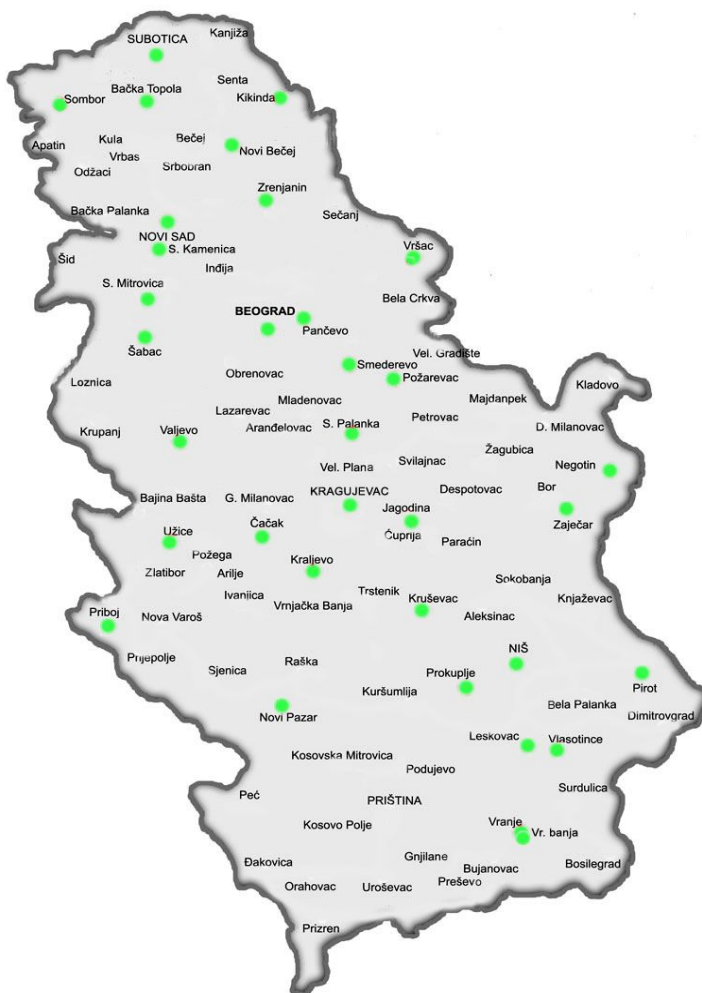
**51. Iz tih razloga, baza podataka će biti transformisana u interaktivnu mapu i ponuđena kao besplatan resurs organizacijama za podršku žrtvama, kao i svakoj drugoj organizaciji ili instituciji,** od kojih će biti traženo da mapu učine vidljivom na svojim veb-sajtovima i pozovu žrtve i one koje ih podržavaju da je koriste kao izvor za nalaženje pomoći i organizacije za podršku. Na primer, mapa bi se mogla naći na veb-sajtovima sudova, tužilaštva, policije, medicinskih ustanova, ali i profesionalnih udruženja (medicinskih sestara, lekara, advokata) ili drugih subjekata (na primer, Auto-moto saveza, Udruženja za zaštitu potrošača itd.).

**52. Pored elektronske verzije, verzija baze podataka koja se može štampati biće pripremljena i široko distribuirana u elektronskoj verziji, uz poziv svima da ponude besplatne štampane primerke žrtvama ili onima koji im pružaju podršku.** Nadamo se da će ovo pomoći podizanju

svesti i učiniti efikasnijim postupak upućivanja, posebno iz institucija kao što su policija i tužilaštvo.

**53. Nakon konsultacije sa nosiocima interesa tokom radionici, VDS se obavezao na održavanje baze podataka kako bi se osiguralo da ona ostane aktivan instrument.** To znači da će ona biti redovno dopunjavana novim i efikasnijim uslugama, kao i ažuriranim informacijama relevantnim za postojeće usluge podrške.

*Mapa 2. Geografska rasprostranjenost organizacija za podršku žrtvama u Srbiji obuhvaćenih bazom podataka*



## **2. ZAKLJUČCI I PREPORUKE**

**54. Mapiranje postojećih organizacija predstavlja prvi korak ka punoj implementaciji zahteva definisanih Direktivom o pravima žrtava i obezbeđivanju adekvatnih usluga svim žrtvama svih krivičnih dela na celoj teritoriji Republike Srbije.** Iskustvo nam pokazuje da je ovo kompleksan, ali izvodljiv zadatak. Važno je da je Vlada Republike Srbije iskazala svoju posvećenost postizanju ovoga cilja, a kako bi ga postigla, državni akteri<sup>16</sup> i organizacije civilnog društva moraju da rade zajedno.

**55. Iz našeg istraživanja proističe nekolicina važnih zaključaka koji mogu voditi Srbiju ka ispunjenju cilja pružanja usluga podrške žrtvama u skladu s Direktivom.**

### **1. STRUKTURA PRUŽAOCA USLUGA**

**56. Većina učesnika u istraživanju su organizacije civilnog društva.** Međutim, ako uzmemo u obzir organizacije koji nisu odgovorile na anketu, ali koje su uključene u mapiranje, broj usluga koje pružaju javne službi i organizacija civilnog sektora je manje-više isti, što ima važne implikacije na budući razvoj usluga, s obzirom da finansiranje, standardi i politike moraju da se razvijaju u oba sektora. Pored toga, koordinacija usluga je od još veće važnosti zbog podeljenosti usluga – posebno onih u okviru i van krivičnog postupka.

**57. Državne institucije pružaju veoma konkretne i fokusirane usluga, koje su ograničene na veoma usko definisane korisnike i tokom veoma ograničenog vremenskog perioda.** Naime, usluge koje pruža država obezbeđuju se samo dvema osnovnim grupama: podrška žrtvama u njihovom svojstvu oštećene strane i/ili svedoka tokom krivičnog postupka, i obezbeđivanje smeštaja za žene i decu žrtve nasilja. Kroz ove kanale malo je drugih usluga koje su na raspolaganju.

---

<sup>16</sup>Obuhvata sve forme i nivoe organizacionog angažovanja države: pravosudne organe, organe državne uprave na republičkom, pokrajinskom, regionalnom ili lokalnom nivou.

**58. U poređenju sa uslugama koje pružaju institucije javnog sektora, organizacije civilnog društva obezbeđuju širi opseg usluga koje su često specijalizovane i odnose se na konkretne ugrožene grupe.**

OCD pružaju usluge širem spektru žrtava – direktnim žrtvama kao i članovima njihovih porodica, i odgovaraju širem spektru potreba žrtava, obezbeđivanjem savetovanja, smeštaja, pravne pomoći, itd. Pored toga, u poređenju sa akterima iz državnog sektora, oni češće pružaju usluge van svojih prostorija, što takođe predstavlja važan faktor prilikom pružanja usluga i bolje zadovoljava potrebe žrtava. Inkluzivniji pristup, u okviru koga organizacije nude sve na jednom mestu i nude široki spektar usluga, smanjuju potrebu da žrtve moraju da se obraćaju različitim organizacijama, i na taj način se smanjuje otporećenje za žrtve.

**59. Jasno je da i OCD i država imaju važnu ulogu u pružanju usluga podrške žrtvama.** U budućnosti će biti važno pružiti podršku ovim organizacijama, kako bi se kapitalizovalo njihovo iskustvo i ekspertiza i osigurao kontinuitet postojećih kapaciteta podrške. Jednako će biti važno efikasno koordinirati između različitih pružaoca usluga u cilju povećanja efikasnosti i smanjenja rizika preklapanja.

**60. S obzirom na jaku usredsređenost države na krivični postupak i određene grupe, možda bi bilo efikasnije da se preko OCD prošire opšte usluge (podrška namenjena svim žrtvama kriminaliteta).** Istovremeno, potrebno je proširiti vrste usluga koje nude i OCD i država kako bi se u potpunosti zadovoljile različite potrebe žrtava.

## **2. STRUKTURA USLUGA**

**61. Jako je malo opštih usluga podrške žrtvama u Srbiji.** Iako su usluge na raspolaganju svim žrtvama, bez obzira na ugroženu grupu kojoj pripadaju ili vrstu viktimizacije, one su generalno limitirane na žrtve sa određenim formalnim statusom (oštećena strana/svedok u krivičnom postupku) i tokom veoma ograničenog vremenskog perioda (tokom trajanja krivičnog postupka).

**62. Iako su brojne specijalističke usluge koje se odnose na specifične potrebe određenih ugroženih grupa, i dalje je mali broj onih organizacija koje pružaju podršku deci koja su žrtve.** Drugim ugroženim grupama usluge se pružaju na nestrukturiran način i nasumično<sup>17</sup>.

**63. Od suštinske je važnosti da žrtvama na raspolaganju bude dovoljno usluga, bez ograničenja.** Bez tih usluga, mnoge žrtve nemaju pristup podršci. Pored toga, pružanje podrške na ovaj način može da pomogne da se izbegne da se neke žrtve šalju od organizacije do orgnaizacije.

**64. Istovremeno, potrebno je nastaviti s podrškom i razvojem specijalizovanih usluga kako bi se odgovorilo na potrebe izrazito ugroženih žrtava.** Takve usluge mogu pružiti i organizacije koje pružaju opštu podršku i specijalističke organizacije. Samo uz uravnoteženo pružanje kako generičkih tako i specijalizovanih usluga, uz koordinaciju i upućivanje među njima možemo biti sigurni da sve žrtve imaju pristup uslugama koje su im potrebne.

### **3. GEOGRAFSKA POKRIVENOST**

**65. 20 organizacija nudi usluge žrtvama iz svih krajeva zemlje.** Međutim, podrška koju pružaju je ponekad ograničena na samo određene usluge (na primer, samo pravna pomoć ili obezbeđivanje smeštaja) ili određene žrtve (na primer, žrtve trgovine ljudima). Čak iako je usluga dostupna svima u Srbiji, sami pružaoci usluga imaju ograničene kapacitete – sa samo jednom kancelarijom koja se obično nalazi u većim administrativnim centrima. Ograničeni finansijski i ljudski resursi smanjuju i mogućnost održavanja redovnih ličnih kontakata sa svakom žrtvom.

**66. Usled toga, čini se da značajan deo Srbije, a posebno pirotski okrug na jugu, zaječarski na istoku, Subotica na severu i Srem na**

---

<sup>17</sup> Npr, iako postoje posebne usluge dostupne osobama s invaliditetom, samo je nekoliko organizacija koje zaista nude te usluge, i samo na malom broju lokacija.

**zapadu, ima problem s potpunim odsustvom podrške i pomoći žrtvama kriminaliteta na lokalnu.** U mnogim oblastima jedina usluga koja se zaista obezbeđuje su informacije i podrška oštećenoj strani i svedocima koje se pružaju u novoformiranim višim javnim tužilaštvima i sudovima. U praksi ovo znači da veliki broj žrtava u nekim regionima verovatno ostaje bez podrške.

**67. Neophodno je uspostaviti takav pristup uslugama podrške žrtvama u Srbiji kojima će se obezbediti da celokupna teritorija zemlje bude obuhvaćena i da sve žrtve imaju jednak pristup neophodnim uslugama podrške.** Za postizanje tog cilja, biće neophodan koordinisan i strateški pristup definisanju minimalnog prihvatljivog nivoa usluga i pokrivenosti uslugama, načina na koji je moguće obezbediti taj nivo usluga za sve žrtve i kako pružanje podrške preko niza organizacija može da umanji potrebu za osnivanjem novih organizacija. Na primer, ukoliko bi organizacije bile osnovane u cilju proširenja opsega usluga, brzo i relativno jednostavno bi se proširile usluge koje se nude u čitavoj zemlji.

**68. Način na koji se usluge obezbeđuju može da varira kako bi se povećala njihova raspoloživost.** Na primer, telefonske linije podrške i mobilne kancelarije mogu povećati dostupnost.

#### **4. OBUHVAT**

**69. Mediji ostaju važan alat za informisanje, preko koga žrtve saznaju o postojećoj podršci.** Pored toga, internet postaje sve popularniji kanal koji informiše žrtve o njihovim pravima i uslugama. Pojedinačne organizacije bi trebalo da nastave da daju prioritet ovim naporima, kao i da istražuju nove i različite pristupe oglašavanja i podizanja svesti i kampanja informisanja, uključujući i društvene mreže, bilborde i elektronsko oglašavanje u vozilima javnog prevoza, oglašavanje na radiju i televiziji, online, itd.

**70. Deo ovog programa može biti udruživanje organizacija ili saradnja države i OCD.** Pored toga, potrebno je istražiti mogućnost



partnerstva s organizacijama iz privatnog sektora. Pokazalo se da su takva dobrovoljna partnerstva ili partnerstva u cilju smanjenja troškova veoma efikasna u drugim zemljama, kao što je, na primer, Portugal.<sup>18</sup> Bolji efekat se često može postići pre stalnom kampanjom nego kratkim lokalnim kampanjama. Država zajedno s OCD treba da istraži mogućnost organizovanja dugoročnih kampanje kako bi se povećala svest o uslugama.

**71. Prilikom razvoja programa obuhvata, organizacije moraju da imaju na umu da mnoge žrtve u Srbiji, a posebno one u seoskim područjima, nemaju pristup internetu.** Samo je oko 54% stanovništva u Srbiji imalo 2014. godine pristup internetu<sup>19</sup> prema podacima UN, iako procene pokazuju da ovaj broj iz godine u godinu raste<sup>20</sup>. Pored toga, informacije moraju da budu dostupne svim žrtvama, u skladu s Direktivom o pravima žrtava, i prilagođene posebnim grupama žrtava i njihovim konkretnim karakteristikama ugroženosti (žrtve sa invaliditetom, deca žrtve, žrtve koje ne govore sprski jezik, itd.).

**72. U tu svrhu, bilo bi potrebno primeniti široki spektar metoda kako bi se doseglo da žrtava.** Pored medija (elektronskih i štampanih) i online resursa, štampani materijali takođe mogu da se podele po policijskim stanicama, sudovima, centrima za socijalni rad, medicinskim ustanovama, školama, itd. Pored toga, informacije bi trebalo da budu dostupne za osobe s posebnim potrebama u smislu dostupnosti (brajevo pismo, korišćenje jezika koji se lako razume, na stranim jezicima, itd.) i u različitim oblicima – pisane, usmene, viedo i interaktivne online prezentacije.

---

<sup>18</sup> Na primer, organizacija Podrška žrtvama iz Portugala (Victim Support Portugal) redovno ima medijske kampanje u saradnji s medijskim kućama koje ne bi bile moguće ukoliko bi se plaćala puna cena, <https://www.youtube.com/watch?v=hT0qpsyXLUw>. Slično tome, oni traže podršku različitih organizacija i fondacija, kao što je fondacija Gulbenkian.

<sup>19</sup><http://data.un.org/CountryProfile.aspx?crName=Serbia>

<sup>20</sup> [http://data.un.org/Data.aspx?q=internet+users+serbia&d=WDI&f=Indicator\\_Code%3aIT.NET.USER.P2%3bCountry\\_Code%3aSRB](http://data.un.org/Data.aspx?q=internet+users+serbia&d=WDI&f=Indicator_Code%3aIT.NET.USER.P2%3bCountry_Code%3aSRB)

## **5. INFORMISANJE**

**73. Većina pružalaca usluga radi sa žrtvama tako što im obezbeđuje informacije, emocionalnu podršku i upućuje ih na druge relevantne organizacije.** Ovo predstavlja minimalnu podršku koja se može obezbediti, s obzirom da je pravo žrtve na informisanje jedno od fundamentalnih prava definisano Direktivom o pravima žrtava.

**74. Ne obezbeđuju sve organizacije informacije, i one koje ih obezbeđuju vrlo često pružaju ograničene informacije samo o nekim aspektima podrške žrtvama,** što znači da žrtve retko dobiju kompletne informacije o svojim pravima i podršci koju mogu da dobiju. Pored toga, kvalitet informacija ostaje nepoznat, a u velikoj meri nije standardizovan.

**75. Informisanje predstavlja fundamentalno pravo žrtve krivičnog dela, koje predstavlja i osnov za ostvarivanje bilo kog drugog prava i dobijanje podrške. S toga je neophodno obezbediti da sve organizacije koje pružaju podršku žrtvama imaju kapacitete da žrtvama obezbede relevantne, tačne i ažurirane informacije.** Informacije bi trebalo da budu u skladu s minimalnim zahtevima definisanim Direktivom o pravima žrtava po pitanju pristupa kompenzacijama, uloge u krivičnom postupku, informacija o specijalističkim uslugama podrške, saveta vezanih za finansijska i praktična pitanja koja proističu iz krivičnog dela i saveta o riziku i prevenciji sekundarne i ponovljene viktimizacije.

**76. Potrebno je izraditi informativni material, koji će kako žrtvama tako i potencijalnim žrtvama biti na raspolaganju u policijskim stanicama, bolnicama, klinikama, centrima za socijalni rad, kao i na drugim mestima gde je verovatno da će žrtve doći da traže pomoć.** Najbolje bi bilo da ovim informacijama upravlja (ali ne i da ih pruža) samo jedan akter, koji će biti nadležan za razvoj i dostavljanje informacija na jedinstven i pristupačan način, uz poštovanje zahteva definisanih Direktivom o pravima žrtava, zakonom o ljudskim pravima i specifičnim karakteristikama ugroženosti samih žrtava. Međutim,

ovakav pristup u velikoj meri zavisi of nacionalne i lokalne situacije i zahtevaće jedan inkluzivni process kojim će se osigurati da svi nosioci interesa budu deo razvojnog procesa. Pored toga, pristup mora da ostane jednostavan i fleksibilan, kako bi se izbeglo inhibiranje brzog razvoja inforamtivnih materijala Na primer, fokus ovog centralizovanog rada mogle bi biti smernice i principi, zajedno sa dugoročnim sadržajem (koji se ne menja).

## **6. UPUĆIVANJE**

**77. Istraživanje je pokazalo da su centri za socijalni rad i OCD ti koji upućuju većinu žrtava na organizacije koje pružaju podršku, dok je mnogo manji broj onih koje su na to uputili pravodusni organi.** Ipak, ne postoji sistemski pristup upućivanju.

**78. Kako bi se ovaj problem rešio, idealno bi bilo da različite organizacije koordiniraju različitim aktivnostima.** Različite aktivnosti bi bile potrebne i u zavisnosti od toga da li žrtve upućuje država ili OCD.

**79. U prvom slučaju, sve organizacije u kontaktu sa žrtvom moraju biti upućene u spektar usluga koje su na raspolaganju na lokalnom novou ili na nivou države.** U tome može da pomogne i interaktivna mapa koja je razvijena u okviru ovog projekta. U okviru drugog koraka, važno je da organizacije i pojedinci budu detaljno upoznati s uslugama koje se nude i da razviju visoki stepen međusobnog poverenja. U nekim slučajevima, sklapanje zvaničnih sporazuma može ojačati to poverenje, i pomoći da se obezbedi konzistentan pristup.

**80. Kao deo napora u cilju obezbeđivanja konzistentnosti upućivanja, smernice i obaveze zaposlenih po pitanju upućivanja biće od ključne važnosti.** Zemlje koje su uvele obavezno upućivanje kao obavezu policije iskusile su veći stepen upućivanja.<sup>21</sup> Takvi sistemi funkcionišu po principu odjave, što znači da policija uvek šalje

---

<sup>21</sup>Informacije dobijene neformalnim kanalima organizacija Podrške žrtvama Engleske, Podrške žrtvama Škotske i Podrške žrtvama Holandije.

informacije o žrtvama odobrenim organizacijama za podršku žrtvama, osim ako žrtve izričito traže da se to ne uradi. Neki tvrde da ovakav pristup nije u skladu s pravilima zaštite podataka. Međutim, ove sisteme su analizirali komesari za zaštitu podataka i mehanizmi transfera poštuju striktna bezbednosna pravila, zbog čega se obično od organizacija koje pružaju podršku traži da ojačaju svoje procedure i potpišu sporazum sa policijom.

**81. Važno je da ti sistemi pozitivno utiču na povećanje nivoa usluga koje žrtve koriste s obzirom da organizacije za podršku kontaktiraju žrtve direktno i objašnjavaju im šta nude, što će obezbediti da žrtve dobiju potpune informacije i da budu osnažene da donesu najbolje odluke za sebe. Ovo je efikasnije od očekivanja da će policija ili drugi akteri u pravosudnom sistemu objasniti žrtvama korist od usluga koje se nude. Ukoliko se automatsko upućivanje ne koristi i na policiji i drugim službama je da objasne šta je žrtvama na rapsolaganju, od ključne važnosti za uspeh sistema je obuka. Ipak, iskustvo je pokazalo da na kraju uspeh zavisi od pristupa svakog pojedinačnog stručnjaka.**

**82. Tokom vremena, biće jednako važno obezbediti određene standarde usluga kako bi pružaoci usluge imali poverenja u organizacije koje upućuju.** Ovo je naravno neophodno i za postizanje šireg cilja a to je postizanja visokokvalitetnih konzistentnih usluga.

## **7. KOMUNIKACIJA**

**83. Većina organizacija koje pružaju podršku žrtvama kontaktiraju žrtve direktno/lično, licem u lice ili telefonom.** Međutim, s razvojem opsega i efikasnosti modernih komunikacija, kao što su online web usluge i mobilnih uređaja, korišćenje interneta i društvenih mreža za komunikaciju sa žrtvama postaje sve važnije. Ovakvi pristupi nude mogućnost da se dođe do žrtava i u najudaljenijim lokacijama, do onih koji ne žele ili ne mogu da putuju, ili do onih koji jednostavno ne žele da se lično sastanu. Na primer, inicijalna saznanja organizacija Podrške žrtvama iz Finske i Nemačke pokazuju da su programi online podrške u

porastu među grupama do kojih je teško dopreti, kao što su mladi ili muškarci.

**84. Komunikacija sa žrtvama mora uzeti u obzir promene načina na koji svet komunicira.** Razvoj online usluga podrške (na primer “chat”) i korišćenje modernih platformi za komunikaciju (Skype, viber, Whatsapp), uz istraživanje mogućnosti korišćenja mobilnih aplikacija za komunikaciju sa žrtvama treba da bude deo razvoja budućih usluga podrške žrtvama krivičnih dela u Srbiji. Nepersonalna podrška, kao što su vodiči, ideje, saveti kako reagovati, prevencija, itd. mogu se takođe razviti korišćenjem različitih vrsta medija, što će povećati pristupačnost informacija i biti podrška za samopomoć.

## **8. VOLONTERI I ZAPOSLENI**

**85. Razlika u broju zaposlenih u državnim institucijama i u OCD pokazuje da OCD imaju veći broj volontera.** Volunteri, uključujući i volontere s profesionalnim iskustvom, mogu da obezbede vredne usluge u svakoj organizaciji. Važnost njihovog doprinosa ne treba potcenjivati, uz usluge koje bolje odražavaju lokalne prioritete i razumevanje lokalne situacije i smanjene troškova. Istovremeno, uspešni modeli volontiranja moraju biti pažljivo razvijeni. Adekvatno upravljanje ljudskim resursima, pravila i smernice moraju biti posvećeni angažovanju, obuci i kvalitetu zaposlenih, zadržavanju zaposlenih i zadovoljstvu na poslu. Bez pažljivog pristupa volontiranju, njihov rad može biti nestabilan i može time dugoročno ugroziti održivost usluga<sup>22</sup>.

## **9. OBUKA**

**86. Veoma brine podatak da 20% zaposlenih kod pružaoca usluga i 30% njihovih volontera ne prolazi nikakvu obuku.** Potrebno je

---

<sup>22</sup> Victim Support Europe radi na pripremi Standarda za akreditaciju organizacija koje pružaju podršku žrtvama, koja će postati obavezna za punopravne članice ove organizacije, dok će vlade i druge organizacije biti ohrabrene da ih prihvate i obezbede njihovu širu primenu.

obazbediti osnovnu obuku svim zaposlenima i volonterima koji rade sa žrtvama, a nivo obuke treba da bude proporcionalnan odgovornostima koje svaki zaposleni ima.

**87. Neophodno je obezbediti da svi zaposleni i volonteri koji su u direktnom kontaktu sa žrtvama (bez obzira da li je to online, preko telefona ili lično) pohađaju adekvatnu obuku kako bi se obezbedilo da budu senzibilisani za probleme žrtava i kako bi se razvile veštine pružanja usluga.** I opšta (osnovna) i specijalistička obuka, kao i početna i stalna obuka treba da budu obezbeđene svim zaposlenima i volonterima koji rade sa žrtvama, kao što je i predviđeno članom 25 Direktive o pravima žrtava. Bez te obuke, usluge podrške rizikuju da naprave pre dodatnu štetu žrtvama a ne da je umanje. Obezbeđivanje obuke trebalo bi da bude odgovornost svake pojedinačne organizacije, ali bi moglo da postane i *conditio sine qua non* za akreditaciju svake organizacije, koja bi mogla da postane uslov za sve organizacije<sup>23</sup>. Ipak, najbolji pristup za Srbiju morao bi pažljivo da se razmotri kako bi se obezbedilo uspostavljanje pravih zahteva koji se odnose na obuke i koji će odgovarati vrsti organizacija, njihovim kontaktima sa žrtvama, tipu žrtava sa kojima rade, itd.

## 10. FINANSIRANJE

**88. Sve OCD, kao i neke državne institucije podrške žrtvama u velikoj meri zavise od projekata i stranih izvora finansiranja.** Mali broj državnih institucija koje se finansiraju iz budžeta obično su nedovoljno finansirane i suočavaju se s poteškoćama da na adekvatan način pruže usluge, što značajno utiče na sposobnost organizacija koje pružaju podršku da pruže konzistentne usluge i unaprede i prošire te usluge.

**89. U cilju pružanja adekvatnih i efikasnih usluga na održiv način, neophodno je obezbediti stabilne izvore finansiranja organizacijama koje pružaju podršku žrtvama.** U tom smislu, uloga države će biti od

---

<sup>23</sup> Standardi za akreditaciju VSE će se u određenoj meri odnositi i na obuku zaposlenih.

posebne važnosti, kako bi se razvili neophodni mehanizmi finansiranja, a idealno bi bilo da to budu namenska sredstva. U cilju omogućavanja razvoja ovih sredstava, država bi trebalo da razmotri razvoj fonda za podršku žrtvama, koji bi mogao da se finansira iz različitih mehanizama. Pristupi prisutni u Evropi obuhvataju dopunske naknade za žrtve (novčane kazne za počinioce krivičnih dela), naknade od modela obaveznog osiguranja, i korišćenje prihoda od poreza na kockanje ili konfiskovane imovine iz kriminalnih radnji.

**90. Istovremeno, treba nastaviti sa ohrabrivanjem sponzorstava, donacija i udruživanja, a potrebno je i podržati organizacije kako bi razvile kapacitete da apliciraju za takve vrste finansiranja.** Kao deo partnerstva između Svetske banke i Victim Support Europe, pripremljen je izveštaj o mehanizmima finansiranja organizacija koje pružaju podršku žrtvama, u kome su dati neki primeri kojima se može osigurati stabilno i dovoljno finansiranje ovih organizacija.

## **11. PRIKUPLJANJE PODATAKA I EVIDENTIRANJE**

**91. Istraživanje ukazuje na razlike u evidentiranju podataka o žrtvama među organizacija koje pružaju podršku.** Neke od njih prikupljaju podatke i vode evidenciju o klijentima, dok druge to ne rade. Neke organizacije evidentiraju pružene usluge, ali ih ne kategorišu, na primer prema polu ili starosti. Postoji mogućnost i da se podaci preklapaju. Iz tog razloga, podaci o broju žrtava kojima su organizacije koje su obuhvaćene anketom obezbedile pomoć nisu kompletni, nisu pouzdani i potrebno ih je pažljivo tumačiti.

**92. Korišćenje sistema digitalnog upravljanja predmetima može biti efikasan način ne samo za dobijanje relevantnih podataka o uslugama, već i za obezbeđivanje kvaliteta i kontinuiteta usluga koje se žrtvama pružaju.** Sposobnost da se prikupe, obrade i zaštite takvi podaci nije samo važno za kvalitet usluge, već pomaže organizacijama da obezbede da usluge koje pružaju u većoj meri budu zasnovane na dokazima, što može da pomogne u prikupljanju sredstava kao i u izradi politika u

budućnosti. Svaki takav sistem treba u potpunosti da bude usklađen kako s nacionalnim tako i evropskim pravilima o zaštiti podataka.

## **12. OPŠTI ZAKLJUČCI**

**93. Sveobuhvatne, opšte službe, kojima bi se obezbedilo da sve žrtve svih kriminaliteta dobiju podršku, bez obzira gde se one u Srbiji nalaze, ne postoji trenutno u Srbiji.** Uspostavljanje takvih službi ne predstavlja samo uslov za pristupanje Evropskoj Uniji, već i odgovornost Srbije prema svojim građanima, u skladu sa standardima definisanim zakonima o ljudskim pravima. Vlada Srbije ima zadatak da obezbedi da te organizacije budu formirane, organizovane, koordinisane i da dobiju adekvatno i stabilno finansiranje za svoje funkcionisanje. Iskustva pokazuju da OCD mogu biti kompetentne da pruže usluge na celokupnoj teritoriji zemlje, uz neophodan odziv, adaptabilnost i fleksibilnost. Međutim, one treba da budu u mogućnosti da računaju na partnerstvo sa vladom i da budu slobodne da izgrade sinergiju kako bi se pružile adekvatne usluge uz optimalno korišćenje ljudskih i finansijskih resursa.

**94. Primarni cilj članova 8 i 9 Direktive Evropske Unije o zaštiti žrtava je da osiguraju da svaka osoba koja je žrtva krivičnog dela ima pristup na relativno jednostavan način uslugama koje su im potrebne.** Te usluge mogu biti obezbeđene na različite načine – obično kombinujući direktne sastanke sa podrškom na daljinu, kao što su sos telefoni, “online chat” i veb stranice.

**95. Podrška koja je žrtvama potrebna varira u zavisnosti od krivičnog dela čija su žrtva bili i njihove lične situacije.** Pored toga, prilikom kreiranja ili razvoja nacionalnog plana za isporuku usluga, potrebno je uzeti u obzir i način na koji žrtve žele da pristupe uslugama, prepreke koje ih mogu sprečavati da usluge traže, i vrste podrške koje im mogu biti potrebne.

**96. Nacionalne usluge podrške moraju okupiti niz organizacija koje pružaju podršku žrtvama.** Generalno gledano, ovo znači da je nacionalni



sistem koji najbolje ispunjava potrebe žrtava onaj koji kombinuje usluge državnih službi, OCD, kombinuje podršku u okviru i van konteksta krivičnog postupka tj. bez obaveze prijave krivičnog dela, kombinuje usluge za sve žrtve i specijalizovane usluge za specifične grupe populacije, kao što su usluge za žrtve određenog krivičnog dela, i koji obezbeđuje nesmetano upućivanje između organizacija, u skladu s potrebama žrtava.

**97. Većini žrtava je potrebno vreme da izgrade poverenje u zaposlenog koji mu pruža podršku.** Ako su primorani da kroz taj process prolaze više puta u više organizacija, to smanjuje pozitivan ishod. S toga, potrebno bi bilo da u meri u kojoj je to izvodljivo svaka organizacija obezbeđuje širi spektar usluga kako žrtva ne bi morala da se obraća za pomoć različitim organizacijama.

**98. Formiranje nacionalne institucije koja zadovoljava sve navedene kriterijume nije jednostavan zadatak i zahteva proaktivan pristup.** U stvari, usluge podrške u Srbiji – kao i u drugim zemljama – razvijale su se tokom godina. Na vrste i lokacije usluga koje danas postoje uticali su lokalni i istorijski faktori, prioriteti finansiranja – što se posebno odnosi na međunarodno finansiranje, političke prioritete i lične ciljeve pojedinaca – a mnoge organizacije su uspostavljene kao rezultat ličnih iskustva viktimizacije.

**99. Rezultat ove evolucije je pačvork usluga,** kompleksna situacija u okviru koje će neke žrtve u nekim oblastima dobiti bolju uslugu, dok druge neće uopšte imati pristup podršci.

**100. Srbija će se tokom narednih godina suočiti sa izazovom transformisanja razvijene infrastrukture usluga u koncipiranu infrastrukturu s konstantnim nivoom usluga u celoj zemlji.** Biće potrebno dugoročno planiranje i aktivnosti koje država treba da realizuje, i da u saradnji sa OCD inkorporira njihove stavove i viđenja.

**101. Uz bolje razumevanje usluga koje se pružaju u zemlji, država i OCD bi trebalo da otvore dijalog o tome kako ispuniti postojeće**

**nedostatke u pružanju usluga.** Pažljivo kreiran plan za uspostavljanje kancelarija, mobilnih službi, online podrške i sos linija će žrtvama obezbediti relativno jedostavan pristup podršci, čak iako žive u najudaljenijim krajevima zemlje. Ovakav plan bi za cilj trebalo da ima uspostavljanje prave ravnoteže usluga koje nisu ograničene i koje su namenjene svim žrtvama i specijalizovanih usluga za određene grupe žrtava. Ukoliko fokus bude veći na jednoj od ove dve grupe usluga, žrtve će biti isključene iz podrške koja im je potrebna.

**102. Ovakvo planiranje omogućava ciljani pristup, koji podrazumeva da će više usluga biti obezbeđeno u oblastima sa većom populacijom žrtava i prema obimu i potrebama svake grupe žrtava.** Na ovaj način se obezbeđuje najrentabilnije pružanje usluga.

**103. Planiranje mora da uzme u obzir i pitanje stabilnog finansiranja usluga, za koji su najverovatnije potrebni mehanizmi za sticanje novih prihoda kako bi se usluge finansirale.** Ovo je moguće postići, na primer, uspostavljanjem dodatnih novčanih kazni za prestupnike, korišćenjem konfiskovane imovine stečene iz kriminalnih aktivnosti, alokacije dela obaveznog prihoda od osiguranja, itd.

**104. Ne samo da je potrebno razviti kvalitet, vrste i rasprostranjenost usluga, već je potrebno adekvatno upravljati kvalitetom usluga.** Konzistentnost kvaliteta u celoj zemlji i među različitim organizacijama je od suštinske važnosti kako bi se izbeglo nanošenje dodatne štete žrtvama. Deo svakog razvojnog plana je uspostavljanje standarda za usluge podrške žrtvama, bez obzira da li je to definisano zakonom ili standardima u postupku finansiranja.

**105. Organizacije ne bi trebalo da rade izolovano, već u saradnji jedna s drugom.** Bez obzira da li ih pružaju OCD ili država, da li su inicirane u kontekstu krivičnog postupka ili ne, nacionalni sistem podrške bi trebalo da omogući koordinaciju i upućivanje između organizacija, što znači da organizacije imaju informacije o postojanju drugih organizacija i o tome koje usluge i kome druge organizacije

pružaju. To podrazumeva uspostavljanje i promovisanje poverenje među organizacijama kako bi se omogućilo adekvatno upućivanje.

**106. Kvalitet podrške mora jednako biti osiguran preko uspostavljanja efikasnih sistema upravljanja predmetima, aranžmana koji se odnose na zaštitu i razmenu podataka, adekvantih mehanizama za procenu žrtava i njihovih potreba i adekvatne obuke zaposlenih.** S takvim sistemima, sve potrebe žrtava mogu biti adekvatno utvrđene i informacije o predmetima evidentirane tako da ih mogu koristiti drugi zaposleni ili druge organizacije – uz primenu pravila o zaštiti interesa žrtava. Ovo pomaže da se obezbedi kontinuitet u pružanju usluga i pomogne u upućivanju – između ostalog i obezbeđivanjem da se ne izgube važne informacije što bi moglo uticati na to kako se žrtvi pomaže ili vrsti zaštite koju žrtve dobijaju u krivičnom postupku.

**107. I konačno, planiranje i implementacija moraju obuhvatiti i kontinuirano jačanje svesti, monitoring i evaluaciju.** Većina ljudi nije upoznata s podrškom žrtvama ili krivično-pravnim sistemom. S toga je važno kontinuirano organizovati aktivnosti kako bi se kako generalno stanovništvo tako i žrtve informisale o raspoloživim i relevantnim uslugama. Ova aktivnost trebalo bi da bude praćena ciljanim i/ili dugoročnim kampanjama.

**108. Istovremeno, organizacije bi trebalo da inkorporiraju interne mehanizme za evaluaciju učinka, uticaja usluga koje pružaju i evaluaciju zadovoljstva žrtava pruženim uslugama.** Sistemi upravljanja predmetima omogućiće pružaocima usluga ne samo da upravljaju podrškom koja se pruža svakoj žrtvi, već će i obezbediti vredne informacije o tome ko koristi usluge, koliko dugo i u koje svrhe. Te podatke bi trebalo da koriste organizacije za potrebe budućeg planiranja i promena usluga. Slično tome, država bi trebalo da revidira isporuku usluga i oceni da li one predstavljaju efikasno i uspešno zadovoljenje potreba žrtava.

**109. Razvojem nacionalnog plana pružanja usluga podrške kojim se u najvećoj meri koriste postojeće usluge uz jasne i vremenski oročene aktivnosti i resurse za potrebe implementacije planova, Srbija ima priliku da razvije visoko efikasan sistem podrške.** Ovaj sistem doneće dobrobit za znatan deo stanovništva koji je bio žrtva novih krivičnih dela, kao i onih koji su se dešavali tokom poslednjih ratova. Ovakve usluge ubrzavaju oporavak i isceljenje, pomažući žrtvama da započnu novi život i da budu aktivni članovi srpskog društva i privrede.

## **PRILOZI**

### **PRILOG I – METODOLOGIJA**

**110. Kako bi se pružila pomoć Vladi Srbije da uspostavi službe za podršku žrtvama, neophodan prvi korak bio je identifikovanje i opis usluga koje već postoje i koje pružaju i država i nevladini akteri i definisanje da li postoji značajna praznina u pružanju usluga.** Istraživanje je za rezultat dalo potpunu i sveobuhvatnu bazu podataka raspoloživih usluga. Ova baza podataka se konvertuje u interaktivnu mapu i stavljena je na raspolaganje žrtvama i onima koji mogu biti u kontaktu sa žrtvama kako bi im se pomoglo da identifikuju pomoć i podršku.

**111. Korišćena su dva osnovna metodološka alata: anketa slanjem upitnika i konsultacije s interesnim stranama, i radionica sa izabranm uzorkom ispitanika.**

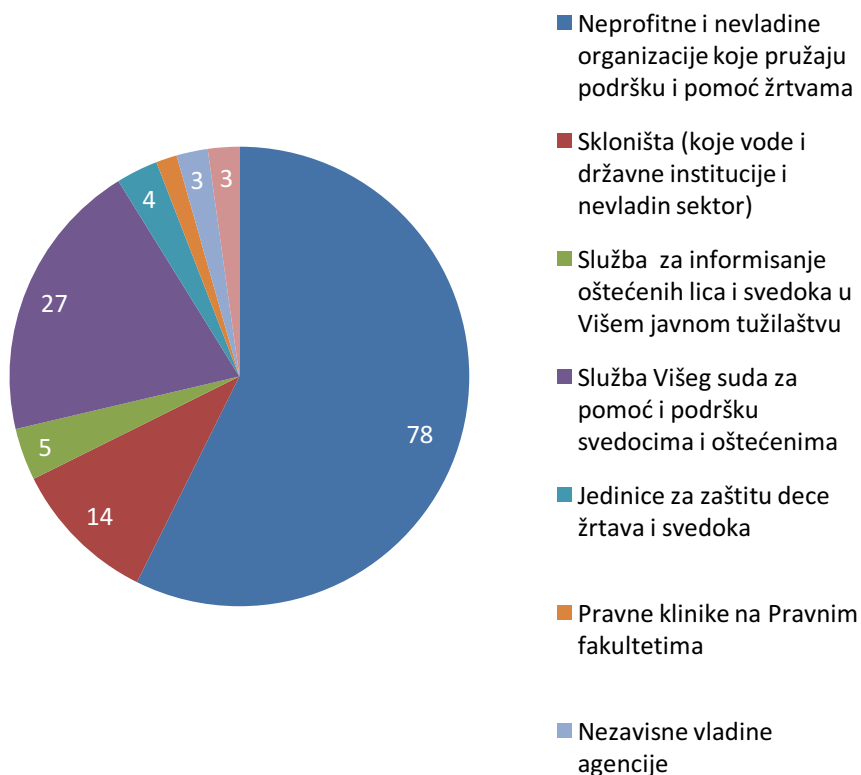
**112. Anketa se odnosila na postojeće usluge podrške žrtvama u Srbiji.** Cilj je bio da se mapiraju sve usluge podrške žrtvama u Srbiji, koje pruža vladin i nevladin sektor, i da se prikupe osnovne informacije o svakoj od usluga, uključujući i: rasoložve oblike podrške i pomoći; ciljne grupe i načine na koje žrtve mogu dobiti adekvatnu podršku i pomoć.

**113. Istraživanje je sprovedeno online upitnicima** koji su fokusirani na: vrstu pomoći i podrške koje se pružaju; kojim žrtvama se pruža podrška; na koji način se žrtve informišu o uslugama; na koji način se usluge pružaju; kako žrtve stupaju u kontakt sa organizacijama; rad zaposlenih i volontera, i vrste obuke koje prolaze; i konačno, na koji način se usluge finansiraju. Podaci su prikupljeni u period od 13. februara do 12. marta 2017.

**114. Ispitanici kojima je poslat upitnik odabrani su na osnovu sprovedenog istraživanja, inicijalne liste koju je obezbedio VDS,**

brojnih postojećih baza podataka<sup>24</sup>, i sugestija dobijenih od postojećih kontakata. Na osnovu ove informacije, poslato je 136 poziva potencijalnim učesnicima u anketi. Grafikon 1 prikazuje podatke o vrstama organizacijama koje su identifikovane i pozvane da učestvuju.

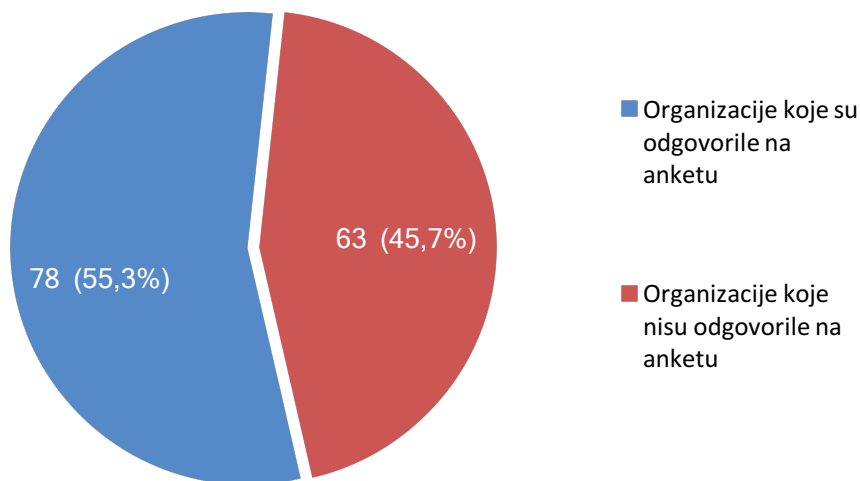
Grafikon 1: Organizacije pozvane da učestvuju u istraživanju



<sup>24</sup> U ovu svrhu korišćene su sledeće baze podataka: VDS (vidi na: <http://www.vds.org.rs>), Mreža "Žene protiv nasilja" (vidi na: <http://www.zeneprotivnasilja.net/>), Komitet pravnika za ljudska prava (YUCOM, vidi na: <http://triplecitizens.eu/regional-service-provider/>) kao i baza podataka Centra za razvoj neprofitnog sektora (vidi na: <http://www.crnps.org.rs/>).

**115. Na osnovu informacija dobijenih od ispitanika, kontaktirano je još pet organizacija.** Od ukupnog broja od 141 organizacije od kojih se tražilo da popune upitnik, 78 (55,3%) ih je odgovorilo<sup>25</sup>.

*Grafikon 2: Organizacije koje su odgovorile/nisu odgovorile na upitnik*



26

**Saznanja do kojih se došlo tokom istraživanja verifikovana su tokom radionice, na kojoj se od interesnih strana, uzorka pružaoca podrške žrtvama koji su učestvovali u anketi, tražilo da verifikuju i dopune saznanja i sugestije o unapređenju, kao i daju ideje o pravcima**

---

<sup>25</sup>Od preostalih 63, 20 ih je i dalje obuhvaćeno bazom podataka organizacija koje pružaju podršku žrtvama, na osnovu podataka koje su dostavile nakon što je istraživanje okončano, ili popunjavanjem upitnika ili u telefonskom razgovoru.

<sup>26</sup>63 organizacije koje nisu odgovorile na anketu, to nisu učinile iz sledećih osnovnih razloga: nisu dobile zvanične instrukcije od nadležnog ministarstva (Ministarstva pravde i Ministarstva rada, zapošljavanja, boračkih i socijalnih pitanja) na vreme kako bi mogle da popune upitnik, misija tih organizacija nije povezana s temom istraživanja i žrtve ne čine njihovu ciljnu grupu. Druge nisu dale razlog zašto nisu odgovorile na anketu.

**budućeg razvoja.** Učesnicima je data prilika da prokomentarišu saznanja do kojih se došlo i da razmotre načine razvoja usluga u budućnosti. Lista učesnika i dnevni red dati su u prilogima III i IV.



## PRILOG II – PRIMER EVIDENCIJE ORGANIZACIJA KOJE PRUŽAJU POMOĆ ŽRTVAMA U BAZI PODATAKA ORGANIZACIJA

### Primer evidencije organizacija koje pružaju pomoć žrtvama u bazi podataka organizacija

**Naziv organizacije:** Centar za zaštitu odojčadi, dece i omladine, Prihvatilište za urgentnu zaštitu zlostavljane dece

Adresa: Braće Jerković 119, Beograd

Tel/fax: 011/3987-398 i 063/202-948

E-mail: ivana.djukic@czodo.rs

Web site: www.zvecanska.org.rs

**Radno vreme organizacije:**

Radnim danima i vikendom, 00-24

**Misija:**

Prihvatilište pruža privremeni smeštaj, pomoć i podršku deci sa različitim traumatskim iskustvima zlostavljanja i zanemarivanja i njihovim porodicama, a sa ciljem saniranja prvih posledica traume, unapređenja funkcionisanja pojedinca i porodice, uvažavanjem njihove individualnosti kao i prava na participaciju i dostojanstven život u zajednici. U prihvatilištu je svakom detetu osiguran multidisciplinarni pristup koji se sprovodi od strane voditelja tretmana (pedagozi, spec. pedagozi, logoped) socijalnog radnika, psihologa, medicinskih sestara.

**Ko može da se obrati:**

Deca uzrasta od 7 do 18. godina

- Žrtve seksualnog zlostavljanja, psihološkog, fizičkog, eksploatacije

**Šta nude:**

- Emocionalna podrška i savetovanje (osnaživanje, razumevanje, poverenje)
- Psihološka podrška (psihološko savetovanje) i psihoterapija
- Informacije
  - Informacije o mogućim psihološkim reakcijama i dinamici oporavka žrtve nakon pretrpljenog krivičnog dela
  - Informacije vezane za učešće u krivičnom ili drugom sudskom postupku
  - Informacije u vezi sa rizikom i prevencijom sekundarne i ponovljene viktimizacije
- Priprema za prisustvovanje suđenju
- Odlazak sa žrtvom na sud i podrška na sudu
- Smeštaj
- Procena rizika za žrtvu

**Na koji način:**

- Neposrednim kontaktom i razgovorom
  - Putem socijalnih mreža
-

## PRILOG III – PRIMER ELEKTRONSKE VERZIJE EVIDENCIJE ORGANIZACIJE KOJE PRUŽAJU POMOĆ ŽRTVAMA U BAZI PODATAKA ORGANIACIJA

<b>Naziv</b>	Ustanova za decu i omladinu "Dr. Milorad Pavlović"
<b>Adresa</b>	Dečije selo 1-13; 2a i 2b; 21208 Šrenjska Kamenica
<b>Tel/fax</b>	060 4460 088
<b>E-mail</b>	bojanatanasic@yahoo.com
<b>Web site</b>	www.dečjeselo.org.rs
<b>Radno vreme organizacije</b>	Radnim danima od 07.00 do 15.00 časova
<b>Misija</b>	Briga o deci bez roditeljskog staranja Jedince za podršku deci žrtvama svadocima krivičnih dela može angažovati organ postupka (tužilaštvo i sud) kao podršku deci prilikom uzimanja iskaza. Jedince se angažuju pismenim zahtevom od strane organa postupka, a za:
<b>Ko može da se obrati</b>	Decu i mlade do 18 godina Decu žrtve ili svadoke u krivičnom postupku Žrtve nasilja u porodici Žrtve seksualnog nasilja Žrtve ili svadke bilo kog krivičnog dela
<b>Šta nude</b>	Emocionalna podrška i savetovanje (osnaživanje, razumevanje, poverenje) / detetu i njegovoj porodici nakon sudskog postupka imajući u vidu težinu situacije kroz koju su žrtve prošle, radi jačanja njihovih kapaciteta za prevaziđanje efekata post – traumatskog stresa Psihološka podrška i savetovanje (osnaživanje, razumevanje, poverenje) / detetu i njegovoj porodici nakon sudskog postupka imajući u vidu težinu situacije kroz koju su žrtve prošle, radi jačanja njihovih kapaciteta za prevaziđanje efekata post – traumatskog stresa Informisanje deteta i porodice: - upoznavanje sa sudskim postupkom, procedurama, licima koji učestvuju i njihovim ulogama - o mogućim psihološkim reakcijama i dinamici oporavka žrtve nakon pretrpjenog traumatičnog događaja - izgledom prostora u kome dete daje iskaz, kakva se orpema koristi, konceptom zakletve na sudu - prava žrtava tokom ispitivanja (pravo da postave pitanje, da ne razumeju pitanje, da ne znaju odgovor, da zatraže pauzu isl...) Podrška pri uzimanju iskaza: - priprema deteta – pružanje emocionalne podrške pre samog saslušanja, kako bi se dete učinilo što opuštenijim svadokom - utvrđivanje sposobnosti razlikovanja istine i laži i moralnih posledica laganja - prilagodavanje terminologije komunikacijom i opštem stepenu razvoja deteta, predstavljanje osnovnih pravila rada, kao i priprema prostora u kome se dete saslušava, ukoliko postoji mogućnost za upotrebu audio – video linka - tokom saslušanja – omogućavanje postovanja sa detetom u skladu sa njegovim uzrastom, ohrabrivanje deteta da iznese što više detalja, omogućavanje razumevanja postavljanih pitanja - sprovođenje forenzičkog intervjua sa detetom ukoliko to Tužilaštvo zahteva u cilju pribavljanja iskaza o konkretnom događaju
<b>Na koji način</b>	Neposrednim kontaktom i razgovorom

## **PRILOG IV – LISTA UČESNIKA NA RADIONICI**

**Istraživanje organizacija/institucija koje rade sa žrtvama u Srbiji**

**Viktimološko društvo Srbije**

**30.03.2017.**

### **SPISAK UČESNIKA**

1. Bojana Tankosić, Dečije selo, Sremska Kamenica, Jedinica za zaštitu dece žrtava ili svedoka
2. Sanjin Bužo, VSE
3. Aleksandra Ivanković, VSE
4. Vređa Mirko, Centar za zaštitu žrtava trgovine ljudima
5. Jovana Krotić Čelikić, Astra
6. Slavica Peković, Viši sud u Beogradu, Posebno odeljenje SIP
7. Stefan Radojčić, Ženska alternativa, Sombor
8. Dragana Jeminović, Sigurna kuća Pančevo
9. Ivana Milosavljević Đukić, Centar za zaštitu odojčadi, dece i omladine
10. Relja Radosavljević, Fond za humanitarno pravo
11. Milka Malešević, Iz kruga, Beograd
12. Jasmina Nikolić, Viktimološko društvo Srbije
13. Sanja Čopić, Viktimološko društvo Srbije
14. Bejan Šaćiri, Viktimološko društvo Srbije

## **PRILOG V – DNEVNI RED RADIONICE**

### **Istraživanje organizacija/institucija koje rade sa žrtvama (Survey of victim support services)**

**Radionica (Workshop), Belgrade, 30.03.2017**

- 14.00-14.30 Predstavljanje učesnika (Introduction of participants)
- 14.30-14.45 Predstavljanje ciljeva projekta i radionice (Introducing aims of the project and the workshop)
- 14.45-15.15 Predstavljanje rezultata istraživanja (Presenting survey results)
- 15.15-15.45 Predstavljanje elemenata direktorijuma organizacija/institucija koje rade sa žrtvama (Presenting elements of the database of victim support services)
- 15.45-16.00 Pauza (Break)
- 16.00-17.00 Diskusija (Discussion)

#### **Pitanja za diskusiju:**

1. Da li rezultati istraživanja odražavaju pravu situaciju u Srbiji?
2. Koje organizacije se smatraju organizacijama koje pružaju opšte usluge žrtvama tj. organizacije koje pružaju pomoć žrtvama svih vrsta kriminaliteta, uključujući i žene i muškarce?
3. Kako tumačite podatke o broju organizacija koje pružaju opšte usluge žrtvama?
4. Da li bi baza podataka organizacija koje pružaju pomoć žrtvama trebalo da uključii i druge organizacije bez obzira što nisu učestvovala u istraživanju?
5. Kako bi baza podataka trebalo da izgleda da bi se zadovoljile potrebe žrtava ali i potrebe pružaoca podrške žrtvama?
6. Kako poboljšati saradnju između organizacija za podršku žrtvama kako bi se omogućila adekvatna i bolja podrška žrtvama?
7. Kako vidite budućnost podrške žrtvama? Direktiva 2012/29/EU ohrabruje zemlje članice da uspostave nacionalni sistem podrške žrtvama. Imajući to u vidu, da li smatrate da bi trebalo da se uspostavi nacionalni sistem podrške žrtvama kao mreža

organizacija ili bi primena nekog drugog modela/strategije bila primerenija?

8. Da li su organizacije za podršku žrtvama spremne za uspostavljanje nacionalnog sistema za podršku žrtvama u bliskoj budućnosti?

## PRILOG VI – UPITNIK

### O organizaciji/instituciji

1. Naziv organizacije/institucije:

---

2. Ime i prezime koordinatorke/koordinatora ili kontakt osobe (ovaj podatak neće biti javno dostupan):

---

3. Adresa:

---

5. Broj telefona na koji žrtve mogu da dobiju pomoć i podršku:

---

6. E-mail:

---

7. Web site:

---

8. Kada je osnovana organizacija?

---

9. Koji je pravni status Vaše organizacije?

- Udruženje građana (NVO)
- Državna institucija
- Državni organ/deo državnog organa (jedinica državnog organa)
- Nezavisno telo
- Drugo \_\_\_\_\_

10. Koja je misija organizacije/institucije?

---

11. Da li ste saglasni da se napred izneti podaci učine dostupnim javnosti?

- Da, svi (*preći na pitanje br. 12*)
- Da, samo neki
- Ne, svi (*preći na pitanje br. 12*)

11a. Navedite koje podatke ne želite da učinimo dostupnim javnosti:

---

*Pomoć i podrška žrtvama*

12. Da li Vaša organizacija pruža pomoć i podršku žrtvama?

- Da (*preći na pitanje br. 13*)
- Ne

12a. Da li je Vaša organizacija pružala pomoć žrtvama?

- Da
- Ne

12b. Do kada je Vaša organizacija pružala pomoć i podršku žrtvama i zbog čega Vaša organizacija više ne pruža pomoć i podršku žrtvama?

12c. Ukoliko imate saznanja o organizacijama/institucijama u Vašem mestu, opštini, okrugu, za koje znate da pružaju podršku žrtvama, a sa kojima sarađujete, i koje je, po Vašem mišljenju, značajno obuhvatiti ovim istraživanjem, navedite njihovo ime i kontakt podatke kako bismo mogli da ih kontaktiramo:

*(preći na kraj ankete ukoliko Vaša organizacija ne pruža pomoć i podršku žrtvama)*

13. Od kada Vaša organizacija pruža pomoć i podršku žrtvama (navedite godinu)?

---

14. Da bi dobile pomoć i podršku žrtve se mogu obratiti Vašoj organizaciji:

- Radnim danima

- Vikendom
- Radnim danima i vikendom

Upišite Vaše radno vreme:

---

14a. Da li organizacija ima mobilne timove koji izlaze na teren i pružaju pomoć i podršku?

- Da
- Ne (*preći na pitanje br. 15*)

Upišite radno vreme mobilnih timova

---

15. Da li su pomoć i podrška koju nudi Vaša organizacija namenjeni svim žrtvama bez obzira na ono što im se dogodilo, pol, starost, nacionalnu ili versku pripadnost i druga lična svojstva žrtve (opšta služba za žrtve)?

- Da
- Ne

16. Pomoć i podrška koju nudi Vaša organizacija dostupna je:

- Svim osobama bez obzira na pol/rod
- Samo ženama
- Samo muškarcima

17. Pomoć i podrška koju nudi Vaša organizacija dostupna je (mogući su višestruki odgovori):

- Svim osobama bez obzira na starost
- Osobama mlađim od 14 godina
- Osobama od 14 do 18 godina
- Osobama starijim od 18 godina

18. Pomoć i podrška koju nudi Vaša organizacija dostupna je (mogući su višestruki odgovori):

- Svim žrtvama bez obzira na lična svojstva i druge karakteristike
- Pripadnicima nacionalnih grupa, uključujući Rome
- Izbeglicama, interno raseljenim licima, migrantima, tražiocima azila
- Osobama s invaliditetom
- Osobama koje imaju problem s alkoholom/narkomanijom
- LGBT
- Drugo\_\_\_\_\_



18a. Ako Vaša organizacija pruža pomoć i podršku pojedinim nacionalnim grupama, navedite kojim:

19. Kojim žrtvama su namenjeni pomoć i podrška koju pruža Vaša organizacija (mogući su višestruki odgovori)?

- Svim žrtvama bez obzira šta im se dogodilo
- Žrtvama nasilja u porodici
- Žrtvama trgovine ljudima
- Žrtvama nasilja na radnom mestu
- Žrtvama seksualnog nasilja
- Žrtvama imovinskog kriminaliteta (provala, razbojništvo, krađa i slično)
- Žrtvama proganjanja
- Žrtvama zločina iz mržnje
- Žrtvama ratnih zločina
- Žrtvama vršnjačkog nasilja
- Drugo \_\_\_\_\_

20. Da li Vaša organizacija pruža pomoć i podršku nekim drugim grupama pored žrtava (npr. učiniocima krivičnih dela, bivšim osuđennicima, beskućnicima, migrantima i sl.)?

21. Da li Vaša organizacija pruža pomoć i podršku članovima porodice (supružnici, osobe koje žive sa žrtvom u zajednici u okviru zajedničkog domaćinstva, srodnici po direktnoj liniji, braća, sestre, i osobe za koje se osoba stara), osoba čija je smrt direktno prouzrokovana krivičnim delom?

- Da
- Ne

21a. Da li Vaša organizacija pruža pomoć i podršku članovima porodice žrtava koje su pretrpele povrede i štetu krivičnim delom?

- Da
- Ne

22. Koji geografski prostor pokriva rad Vaše organizacije:

- Celu teritoriju Srbije
- Teritoriju pokrajine (Vojvodina)
- Lokalno (samo mesto/grad u kome je organizacija)
- Region, odnosno okrug u kome je organizacija
- Drugo \_\_\_\_\_

23. Kako žrtve dolaze do saznanja za Vašu organizaciju (navedite do četiri ključna načina na koji žrtve dolaze do saznanja za Vašu organizaciju)?

- Putem usmene preporuke od strane policije
- Putem usmene preporuke od strane sudije
- Putem usmene preporuke od strane tužioca
- Putem usmene preporuke od strane advokata
- Putem usmene preporuke od strane centra za socijalni rad ili neke druge socijalne službe
- Putem usmene preporuke od strane nevladine organizacije
- Putem usmene preporuke od strane zdravstvene ustanove (dom zdravlja, bolnica i slično)
- Našli su informaciju na internetu
- Znaju za nas posredstvom medija
- Preko informativnog materijala Vaše organizacije koji dobijaju iz suda/tužilaštva
- Preko informativnog materijala Vaše organizacije, koji je dostupan u drugim organizacijama i institucijama (policiji, centrima za socijalni rad, zdravstvenim ustanovama, sudovima, školama i slično)
- Drugo\_\_\_\_\_

24. Žrtve mogu da kontaktiraju Vašu organizaciju (mogući su višestruki odgovori):

- Direktno
- Putem upućivanja od strane druge organizacije/institucije
- Drugo\_\_\_\_\_

24a. Ako žrtve mogu direktno da kontaktiraju Vašu organizaciju, na koji način?  
(mogući su višestruki odgovori)

- Putem telefona
- Dolaskom u prostorije organizacije
- E-mail
- Popunjavanjem formulara na internet stranici organizacije
- Putem on-line komunikacije (on-line chat)
- Ne mogu direktno
- Drugo\_\_\_\_\_

24b. Ukoliko Vas žrtve ne kontaktiraju direktno, navedite preko koje organizacije/institucije mogu da dođu do Vas:

---

25. Koje oblike pomoći i podrške nudite žrtvama (mogući su višestruki odgovori)?

- Emocionalna podrška i savetovanje (osnaživanje, razumevanje, poverenje)
- Psihološka podrška (psihološko savetovanje) i psihoterapija
- Informacije
- Pravni saveti
- Pisanje podnesaka
- Zastupanje na sudu
- Priprema za prisustvovanje suđenju
- Odlazak sa žrtvom na sud i podrška na sudu
- Pomoć u kontaktu sa drugim institucijama
- Priprema za učešće i podrška u restorativnim procesima (npr. medijaciji)
- Upućivanje na druge relevantne specijalizovane službe
- Praktična pomoć (npr. popunjavanje obrazaca, pozivanje osiguravajućih društava)
- Finansijska pomoć (npr. urgentna materijalna pomoć, plaćanje produženog boravka, hrane)
- Medicinska pomoć
- Smeštaj
- Procena rizika za žrtvu
- Drugo \_\_\_\_\_

26. Ako Vaša organizacija pruža žrtvama informacije, navedite koju vrstu informacija pruža (mogući su višestruki odgovori):

- Informacije o mogućim psihološkim reakcijama i dinamici oporavka žrtve nakon pretrpljenog krivičnog dela
- Informacije koje se odnosi na prava žrtava i način njihove realizacije
- Informacije vezane za učešće u krivičnom ili drugom sudskom postupku
- Informacije u vezi sa praktičnim pitanjima koja proističu iz krivičnog dela
- Informacije u vezi sa rizikom i prevencijom sekundarne i ponovljene viktimizacije
- Informacije o drugim relevantnim specijalizovanim službama
- Organizacija ne pruža informacije žrtvama
- Drugo \_\_\_\_\_

27. Na koji način Vaša organizacija pruža pomoć i podršku žrtvama (mogući su višestruki odgovori)?

- Telefonom
- Neposrednim kontaktom i razgovorom
- Putem pisama

- Putem e-maila
- Preko internet stranice organizacije
- Putem socijalnih mreža
- Drugo \_\_\_\_\_

27a. Ako Vaša organizacija pruža pomoć i podršku žrtvama preko internet stranice, na koji način se to čini?

- Popunjavanjem formulara na internet stranici organizacije
- Putem on-line komunikacije (on-line chat)
- Organizacija ne pruža pomoć i podršku žrtvama preko internet stranice

27b. Da li imate mogućnost brzog napuštanja stranice ukoliko pružate pomoć i podršku online?

- Da
- Ne
- Ne pružamo online pomoć i podršku

28. Da li su usluge besplatne za osobe koje Vam se obrate za pomoć i podršku?

- Da(*preći na pitanje br. 29*)
- Ne

28a. Ako se usluge plaćaju, navesti u kojim slučajevima:

*Evidencija/dokumentacija o žrtvama*

*Pitanja koja slede biće obrađena samo za potrebe naučno-istraživačkog rada i neće biti javno dostupne.*

29. Da li vodite evidenciju/dokumentaciju o žrtvama koje Vam se obraćaju za pomoć?

- Da
- Ne(*preći na pitanje br. 36*)

29a. Da li primenjujete politiku zaštite podataka o ličnosti?

- Da
- Ne

29b. Da li primenjujete politiku zaštite interesa dece (do 18 godina)?

- Da
- Ne

29c. Da li primenjujete politiku nediskriminacije?

- Da
- Ne

30. Koliko žrtava je kontaktiralo Vašu organizaciju u 2016. godini?

---

31. Koliko je ukupno žrtava dobilo pomoć i podršku od Vaše organizacije tokom 2016. godine?

---

32. Koliko žena žrtava je dobilo pomoć i podršku od Vaše organizacije tokom 2016. godine?

---

33. Koliko muškaraca je dobilo pomoć i podršku od Vaše organizacije tokom 2016. godine?

---

34. Koliko dece do 14 godina je dobilo pomoć i podršku od Vaše organizacije tokom 2016. godine?

---

35. Koliko dece od 14 do 18 godina je dobilo pomoć i podršku od Vaše organizacije tokom 2016. godine?

---

*Zaposleni/volonteri i način finansiranja*

36. Koliko imate zaposlenih lica u Vašoj organizaciji/instituciji (lica koja su angažovana po ugovoru o radu ili nekom drugom ugovoru na osnovu koga dobijaju nadoknadu za rad u organizaciji)?

37. Koliko imate volontera u Vašoj organizaciji/instituciji?

---

38. Da li su zaposleni prošli obuku za rad sa žrtvama?

- Da
- Ne(*preći na pitanje br. 39*)

38a. Koju obuku su prošli zaposleni?

38b. Ko je držao obuke za zaposlene?

---

39. Da li su volonteri prošli obuku za rad sa žrtvama?

- Da
- Ne(*preći na pitanje br. 40*)

39a. Koju obuku su prošli volonteri?

---

39b. Ko je držao obuke za volontere?

---

40. Koji je izvor finansiranja Vaše organizacije (navedite do četiri ključna načina finansiranja)?

- Država (budžetska sredstva)
- Lokalna samouprava (481-dotacije nevladinim organizacijama; 472-usluge socijalne zaštite; drugi izvori)
- Donacije iz inostranstva
- Donacije u zemlji
- Članarina
- Nema finansiranja/rad je volonterski
- Drugo \_\_\_\_\_

Ostalo

41. Navedite druge organizacije/institucije u svom mestu, opštini, okrugu, za koje znate da pružaju podršku žrtvama, a sa kojima saradujete, i koje je, po Vašem mišljenju, značajno obuhvatiti ovim istraživanjem, kako bismo mogli da ih kontaktiramo. Navedite, ako imate, njihove kontakt podatke:

*KRAJ ANKETE*

*Mnogo vam hvala na učešću u anketi!*

Ako želite da budete informisani o rezultatima ove ankete, molimo Vas da ostavite svoje ime i email adresu:

Navedite ako imate dodatne sugestije i komentare:



