



VLADA REPUBLIKE HRVATSKE
Ministarstvo pravosuđa



VLADA REPUBLIKE HRVATSKE
Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina

Projekt „Ciljana i rana procjena potreba i podrška žrtvama kaznenih djela“
provodi Hrvatski pravni centar u partnerstvu s Ministarstvom pravosuđa RH i Uredom za ljudska prava i
prava nacionalnih manjina Vlade RH

Pravni i institucionalni aspekti položaja žrtve kaznenog djela u RH Izvještaj

Autori:
Zoran Burić
Branka Lučić



Projekt sufinanciraju Program za pravosuđe EU i projektni partneri.
Za sadržaj ovog dokumenta odgovoran je isključivo Hrvatski pravni centar.

Sadržaj

I.	Uvod.....	1
1.	Ciljevi.....	1
2.	Metodologija	2
3.	Struktura	4
II.	Općenito o položaju žrtava kaznenih djela u hrvatskom (kazнено) pravnom sustavu	6
1.	Općenito o novijem razvoju pravnog položaja žrtve kaznenog djela	6
2.	Osnove pravnog položaja žrtve u Republici Hrvatskoj	8
III.	Izgradnja sustava podrške žrtvama kaznenih djela u RH.....	12
1.	Struktura sustava	12
2.	Usluge sustava.....	17
IV.	RH pred izazovom transponiranja odredba Direktive.....	19
1.	Općenito o Direktivi.....	19
2.	Transponiranje odredaba Direktive u hrvatski pravni sustav.....	21
V.	Posebno istaknuta pitanja	23
1.	Uvod.....	23
2.	Pravo žrtava na pristup službama za potporu žrtava kaznenih djela.....	24
2.1.	Općenito.....	24
2.2.	Upućivanje žrtava na službe za potporu	26
2.3.	Preliminarni zaključak	33
3.	Usluge koje se pružaju u službama za potporu žrtvama kaznenih djela	35
3.1.	Usluge općih službi za potporu žrtava	35
3.2.	Usluge posebnih službi za potporu žrtava	40
3.3.	Preliminarni zaključak	43
4.	Pojedinačna procjena potreba žrtve.....	44
4.1.	Općenito o postupku pojedinačne procjene potreba žrtve	44
4.2.	Provođenje postupka pojedinačne procjene potreba žrtve.....	46
4.3.	Preliminarni zaključak	52
5.	Koordinacija između tijela (unutar i izvan RH)	52
5.1.	Koordinacija između domaćih nadležnih tijela.....	52
5.2.	Preliminarni zaključak:	57
VI.	Zaključci i preporuke	58
VII.	Popis slika (grafičkih prikaza):	61
VIII.	Popis korištene literature/lista propisa RH:.....	62

I. Uvod

1. Ciljevi

Ovaj izvještaj nastao je kao rezultat rada za potrebe projekta „Ciljana i rana procjena potreba i podrška žrtvama kaznenih djela“ koji provodi Hrvatski pravni centar u partnerstvu s Ministarstvom pravosuđa Republike Hrvatske i Uredom za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade Republike Hrvatske. On predstavlja platformu na čijim će se temeljima pristupiti izradi instrumenata za ranu i individualnu procjenu potreba žrtava i protokola za suradnju relevantnih službi i institucija koje rade sa žrtvama. Konačni cilj projekta, čiji je ovaj izvještaj početni i sastavni dio, jest unaprijediti položaj žrtve u društvu, kako na normativnoj, tako i na praktičnoj razini. Jedan od ključnih koraka u ostvarenju toga cilja jest i izgradnja odgovarajućeg normativnog okvira i osiguranje svih drugih preduvjeta za praktično funkcioniranje sustava podrške žrtvama kaznenih djela.

Pored ovog općeg cilja (u dijelu u kojem se cilj izvještaja poklapa sa ciljem projekta), izvještaj ima svoj specifičan cilj u okviru projekta. Taj specifičan cilj vezan je uz potrebu da se u hrvatski pravni poredak transponiraju odredbe Direktive 2012/29/EU Europskog Parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2012. o uspostavi minimalnih standarda za prava, potporu i zaštitu žrtava kaznenih djela te o zamjeni Okvirne odluke Vijeća 2001/220/PUP¹ (dalje u tekstu: Direktiva). Naime, Direktiva predstavlja sveobuhvatni instrument kojim se na sustavan način nastoje urediti i zaštititi prava i interesi žrtava kaznenih djela. Transponiranje njezinih odredaba u hrvatski pravni sustav stoga predstavlja zahtjevan zadatak. Imajući to na umu, specifični je cilj ovog izvještaja ispitati u kojoj mjeri standardi zaštite prava i interesa žrtava kaznenih djela u Republici Hrvatskoj odgovaraju standardima zaštite tih prava i interesa koje propisuje Direktiva.

Vezano uz pitanje usklađenosti hrvatskog prava (i prakse) sa standardima zaštite prava i interesa žrtava koji proizlaze iz Direktive, važno je napomenuti da su države članice dužne standarde iz Direktive transponirati u svoj pravni sustav. Naime, direktive su instrumenti prava Europske unije koji nemaju direktni učinak u pravnim porecima država članica. Budući da odredbe direktiva nemaju direktni učinak, države su ih članice dužne transponirati u vlastite pravne poretke donoseći odgovarajuće obvezujuće opće pravne akte. U skladu sa člankom 27. stavkom 1. Direktive, sve države članice bile su dužne njezine odredbe transponirati u svoj pravni sustav najkasnije do 16. studenog 2015. Republika Hrvatska to još uvijek nije učinila. Značajne napore u svrhu transponiranja odredbi Direktive u hrvatski pravni sustav poduzelo je Ministarstvo pravosuđa RH kroz rad Radne skupine za izradu Nacrta Prijedloga Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o kaznenom postupku. Iako je Radna skupina pravovremeno završila sa svojim radom, Nacrt Prijedloga Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o kaznenom postupku još uvijek nije izglasao u Saboru, čime nije ispunjen niti taj osnovni preduvjet za transponiranje odredbi Direktive u naš pravni sustav. Naime, odredbe Direktive nije moguće transponirati u naš pravni sustav samo kroz izmjene i dopune Zakona o kaznenom postupku, već je potrebno poduzeti i dodatne legislativne napore, kako na zakonskoj, tako i na podzakonskoj razini (o tome više u IV.

¹ SL L 315, 14. 11. 2012.

dijelu izvještaja). Pored toga, kako bi standardi zaštite prava i interesa žrtava u našem pravnom poretku odgovarali onima iz Direktive, potrebno je sustavno raditi na implementaciji tih standarda u praksi, odnosno na izgradnji takvog pravnog i općenito društvenog sustava koji će omogućiti učinkovito oživotvorenje pravno zajamčenih standarda u praksi.

Kao što je prethodno kazano, Direktiva predstavlja sveobuhvatan pravni instrument koji na sustavan način nastoji urediti pravni položaj žrtava kaznenih djela. Istraživanje usklađenosti svih standarda zaštite koje propisuje Direktiva sa hrvatskim pravom i praksom naveliko prelazi okvire ovoga istraživanja. Stoga je ovo istraživanje primarno usmjereno na analizu četiriju problemskih cjelina: pravo žrtava na pristup službama za potporu, usluge koje pružaju službe za potporu, pojedinačna procjena potreba žrtava i koordinacija između domaćih institucija uključenih u sustav podrške međusobno te između domaćih i stranih institucija. Kao generalni okvir za analizu tih četiriju problemskih cjelina nudi se opća ocjena hrvatskog sustava podrške žrtvama sagledanog iz perspektive Direktive te se, na općenitoj razini, analizira je li radi postizanja standarda propisanih Direktivom potrebno u hrvatskom pravnom sustavu poduzeti mjere radi usklađivanja normativnog okvira i radi nadogradnje sustava podrške.

Vezano uz odredbe Direktive i obvezu njihova transponiranja u hrvatski pravni sustav potrebno je napomenuti da se one, u dijelu u kojem se bave položajem žrtava u kaznenom postupku, u odnosu na hrvatski pravni sustav u načelu jednako odnose na kazneni i na prekršajni postupak. To je posljedica činjenice da se na razini EU koristi autonomni pojam kaznenog postupka koji je preuzet iz prakse Europskog suda za ljudska prava, a prema kojem za klasificiranje određen nacionalnog pravnog postupka kao kaznenog nije odlučujuća njegova klasifikacija po nacionalnom pravu, već njegova priroda.² Kada se hrvatski prekršajni postupak promotri kroz prizmu tih standarda, dolazi se do zaključka da on, u načelu, predstavlja kazneni postupak³, te stoga svi standardi zaštite prava i interesa žrtve koje Direktiva jamči u kaznenom postupku, u hrvatskom pravnom sustavu, u načelu, jednako vrijede za kazneni i za prekršajni postupak.

2. Metodologija

Cilj ovog izvještaja – ocjena mjere u kojoj standardi zaštite prava i interesa žrtava kaznenih djela u hrvatskom pravnom poretku korespondiraju standardima propisanim Direktivom – ostvaruje se kroz istraživanje koje se provodi na dvije razine – normativnoj i empirijskoj.

Na normativnoj razini istražuje se u kojoj mjeri hrvatski normativni okvir odgovara zahtjevima Direktive. Kada se govori o hrvatskom normativnom okviru, misli se na ukupnost pravnih pravila koja reguliraju materiju koja je predmet istraživanja. U okviru normativnog istraživanja u analizu su uzete odredbe sljedećih propisa i drugih dokumenata:

² V. detaljnije Novosel, Dragan; Rašo, Marko; Burić, Zoran, *Razgraničenje kaznenih djela i prekršaja u svjetlu presude Europskog suda za ljudska prava u predmetu Maresti protiv Hrvatske*, HLJKPP 2(2010), str. 790-792.

³ Usp. Bonačić, Marin; Rašo, Marko, *Obilježja prekršajnog prava i sudovanja, aktualna pitanja i prioriteta de lege ferenda*, HLJKPP 2(2012), str. 440-445.

1. Zakona o kaznenom postupku (NN 152/08, 76/09, 80/11, 121/11, 91/12, 143/12, 56/13, 145/13, 152/14),
2. Obiteljskog zakona (NN 116/03, 17/04, 136/04, 107/07, 57/11, 61/11, 25/13, 5/15),
3. Zakona o policijskim poslovima i ovlastima (NN 76/09, 92/14),
4. Prekršajnog zakona (NN 107/07, 39/13, 157/13, 110/15)
5. Zakona o sudovima (NN 28/13, 33/15),
6. Zakona o zaštiti od nasilja u obitelji (NN 137/09, 14/10, 60/10),
7. Zakona o novčanoj naknadi žrtvama kaznenih djela (NN 80/08, 27/11),
8. Zakona o pravima žrtava seksualnog nasilja za vrijeme oružane agresije na Republiku Hrvatsku u Domovinskom ratu (NN 64/15),
9. Zakona o besplatnoj pravnoj pomoći (NN 143/13),
10. Zakona o izvršavanju kazne zatvora (NN 128/99, 55/00, 59/00, 129/00, 59/01, 67/01, 11/02, 190/03, 76/07, 27/08, 83/09, 18/11, 48/11, 125/11, 56/13, 150/13),
11. Zakona o sudovima za mladež (NN 84/11, 143/12, 148/13, 56/15),
12. Zakona o zdravstvenoj zaštiti (NN 150/08, 71/10, 139/10, 22/11, 84/11, 154/11, 12/12, 35/12, 70/12, 144/12, 82/13, 159/13, 22/14, 154/14, 70/16),
13. Sudskog poslovnika (NN 37/14, 49/14, 8/15, 35/15, 123/15, 45/16),
14. Pravilnika o radu odjela za podršku žrtvama i svjedocima (NN 133/15),
15. Pravilnika o načinu postupanja policijskih službenika (NN 89/10, 76/15),
16. Uredbe o unutarnjem ustrojstvu Ministarstva pravosuđa (NN 71/14, 76/15),
17. Protokola o postupanju u slučaju nasilja u obitelji,
18. Protokola o postupanju u slučaju seksualnog nasilja,
19. Protokola o postupanju u slučaju zlostavljanja i zanemarivanja djece,
20. Protokola za identifikaciju, pomoć i zaštitu žrtava trgovanja ljudima,
21. Nacionalne strategije razvoja sustava podrške žrtvama i svjedocima u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2016. do 2020. godine (NN 75/15),
22. Upute Ravnateljstva policije od 11. studenog 2014.,
23. Obveznog naputka Državnog odvjetništva Republike Hrvatske od 9. srpnja 2014.,
24. Sporazuma o osnivanju Nacionalnog tima za prevenciju i suzbijanje nasilja u obitelji i nasilja nad ženama od 29. studeni 2010. godine,
25. Odluke Vlade RH o osnivanju Povjerenstva za praćenje i unaprjeđenje sustava podrške žrtvama i svjedocima (NN 11/10).

Prilikom analize usklađenosti hrvatskog normativnog okvira s odredbama Direktive, valja imati na umu da direktive kao instrumenti prava Europske unije ne zahtijevaju od država članica slijepo prenošenje njihovih odredaba u nacionalna pravna pravila. Naime, direktive su za države članice obvezujuće s obzirom na cilj koji se njihovim odredbama nastoji postići, ali države članice slobodne su odabrati na koji će način formulirati odredbe svog pravnog sustava kojima se ti ciljevi ostvaruju. Direktive, dakle, država članicama ostavljaju slobodu da se kroz proces transponiranja odredbe direktive prilagode posebnostima nacionalnih pravnih sustava. Granice te slobode omeđene su zahtjevom da se odredbama nacionalnog pravnog sustava kojima se transponiraju odredbe direktive ostvaruju ciljevi koji se odredbama direktive nastoje postići.

Empirijsko istraživanje provedeno je metodom ankete na populaciji tijela, organizacija i institucija koje se bave poslovima podrške žrtvama kaznenih djela. Upitnik je obuhvaćao

četiri tematske skupine pitanja, koje odgovaraju četirima problemskim cjelinama koje predstavljaju srž ovog istraživanja: pravu žrtava na pristup službama za potporu žrtvama kaznenih djela, uslugama koje pružaju službe za potporu žrtvama kaznenih djela, pojedinačnoj procjeni potreba žrtava kaznenih djela te koordinaciji između domaćih institucija koja se bave poslovima vezanim uz žrtve kaznenih djela, kao i njihovu koordinaciju s institucijama iz inozemstva.

U okviru prava žrtava na pristup službama za potporu žrtvama kaznenih djela prikupljani su podaci o sljedećem:

1. o učestalosti i načinu informiranja žrtava o službama za potporu žrtvama kaznenih djela,
2. o službama za potporu u koje se žrtve upućuju od strane tijela, organizacija i ustanova koje dolaze u kontakt s njima,
3. o koordinaciji između tijela koje je uputilo žrtvu i službe za potporu žrtve,
4. o suradnji s općim službama za potporu žrtvama te o
5. edukaciji njihovih djelatnika u materiji prava žrtava kaznenih djela.

U okviru problemske cjeline o uslugama koje se pružaju u službama za potporu žrtvama kaznenih djela prikupljani su podaci o sljedećem:

1. o uslugama koje se žrtvama nude u općim i specijaliziranim službama za potporu,
2. o pravima kojima se žrtve najčešće koriste,
3. o načinu na koji se usluge u službama za potporu pružaju,
4. o načinu na koji su žrtve saznale za postojanje pojedine službe za potporu.

U okviru istraživanja o postupku pojedinačne procjene potreba žrtve prikupljani su podaci o učestalosti i načinu provođenja postupka pojedinačne procjene potreba žrtve.

U okviru istraživanja o koordinaciji nadležnih institucija prikupljani su podaci o tome koliko nadležne domaće institucije koja dolaze u kontakt sa žrtvama kaznenih djela međusobno surađuju kako bi što kvalitetnije odgovorili na potrebe žrtava kaznenih djela. Istraživano je također i postoji li i na koji se način ostvaruje suradnja između hrvatskih i stranih nadležnih institucija kad se radi o pravima i interesima žrtava kaznenih djela.

3. Struktura

Izvještaj je podijeljen u šest poglavlja.

U prvom se poglavlju, Uvodu, iznose ciljevi izvještaja te se obrazlaže metodologija na kojoj je izvještaj nastao. Završno se u uvodu ukratko najavljuje struktura izvještaja.

Drugo poglavlje služi predstavljaju opće teorijske i normativne podloge na kojoj je izgrađen suvremeni pravni položaj žrtve kaznenog djela. Posebno se raspravlja o novijem razvoju pravnog položaja žrtve, nakon čega se iznose osnove pravnog položaja žrtve kaznenog djela u hrvatskom pravnom sustavu. Zadaća je ovog dijela izvještaja da posluži kao teorijska podloga

na temelju koje će se analizirati rezultati onog dijela izvještaja u kojem se provodi dubinska normativno-praktična analiza izabranih pitanja (peto poglavlje).

U trećem se dijelu iznose osnovne konture hrvatskog sustava podrške žrtvama kaznenih djela te uslugama koje taj sustav pruža. Usustavljivanje podrške žrtvama kaznenih djela, odnosno institucionalizacija te djelatnosti, sasvim je novi proces u hrvatskom društvu koji se intenzivno razvija u posljednjih desetak godina. Taj sustav trenutno je kombinacija različitih tijela, općih i specijaliziranih, državnih i nevladinih, koja su u cjelini ili u dijelu djelatnosti posvećena zaštiti prava i interesa žrtava kaznenih djela. Prikaz osnova tog sustava također je nužan za tumačenje i ispravno razumijevanje rezultata dubinske analize, koja se provodi u petom poglavlju.

U četvrtom se poglavlju, na općenitoj razini, preispituje usklađenost hrvatskog normativnog okvira i prakse sa zahtjevima koji u odnosu na prava i interese žrtava kaznenih djela proizlaze iz Direktive.

Peto poglavlje predstavlja središnji dio izvještaja. U njemu se iznose rezultati dubinske normativne i praktične analize usklađenosti hrvatskog prava i prakse sa zahtjevima koji proizlaze iz Direktive u odnosu na četiri problemske cjeline. Pri tom rezultati drugog, trećeg i četvrtog dijela izvještaja služe kao osnova na kojoj se provodi analiza rezultata dobivenih istraživanjem koji se iznose u petom poglavlju.

Šesto poglavlje je završni dio izvještaja u kojem se sumiraju rezultati dotada prikazanog istraživanja i iznose se preporuke za unapređenje postojećeg prava i prakse.

II. Općenito o položaju žrtava kaznenih djela u hrvatskom (kazneno)pravnom sustavu

1. Općenito o novijem razvoju pravnog položaja žrtve kaznenog djela

Od trenutka kada je kazneni postupak postao odnos između ovlaštenog državnog tijela nadležnog za progon kaznenih djela i građanina osumnjičenog za počinjenje kaznenog djela, uloga žrtve kaznenog djela pala je u drugi plan. Centar pravnog i opće društvenog promišljanja bilo je nastojanje da se taj odnos između ovlaštenog državnog tužitelja i okrivljenika izgradi na način koji će omogućiti učinkovit progon počinitelja kaznenog djela, ali i omogućiti zaštitu svakog nevinog građanina od neopravdanog kaznenog progona i osude. U takvom poretku stvari, prava i interesi žrtve kaznenog djela zanemareni su. Prevladalo je shvaćanje kako žrtvu kaznenog djela, u interesu izgradnje odnosa između države i okrivljenika na pravičnim osnovama, iz tog odnosa treba isključiti, osim u mjeri u kojoj žrtva može pridonijeti osudi počinitelja kaznenog djela, kao svjedok samog kriminalnog događaja.

Stvari se počinju mijenjati od osamdesetih godina 20. stoljeća kad, kao posljedica razvoja viktimološkog pokreta, na međunarodnoj razini snažno raste interes za prava i položaj žrtve kaznenog djela. Tako je u okviru Ujedinjenih naroda 1985. usvojena Deklaracija o temeljnim pravima žrtava kaznenih djela i zlouporebe moći. U okviru Vijeća Europe od osamdesetih godina do danas usvojen je cijeli niz pravnih instrumenata koji se bave položajem žrtava. Neki su od tih instrumenta općeg karaktera, što znači da se odnose na sve žrtve kaznenih djela i da cjelovito uređuju njihov pravni položaj, a neki su specifičnog karaktera, što znači da uređuju samo neke segmente pravnog položaja žrtve ili se odnose samo na pojedine kategorije žrtava. Značajka je prvih da nisu pravno obvezujući, već predstavljaju tzv. *soft law* instrumente, dok su drugi u pravilu usvojeni u obliku konvencija, odnosno pravno obvezujućih dokumenata (nakon postupka ratifikacije).⁴

Važan doprinos jačanju uloge žrtve u kaznenom postupku dala je i praksa međunarodnih kaznenih sudova. Iako statuti Međunarodnog kaznenog suda za bivšu Jugoslaviju i Međunarodnog kaznenog suda za Ruandu nisu predviđali posebna prava za žrtve kaznenih djela za koja se postupak vodi pred tim sudovima, osim kroz njihovu zaštitu ako se pojavljuju kao svjedoci u postupku, takvo je uređenje nailazilo na kritike u stručnim krugovima, pa je kroz praksu tih sudova postupno došlo do jačanja uloge žrtve. Uočeni nedostaci u uređenju

⁴ Najvažniji akti Vijeća Europe u odnosu na položaj žrtava kaznenih djela primarno su *soft law* instrumenti, od kojih su najvažniji Preporuka No. R (85) 11 o položaju žrtve u okviru kaznenog prava i postupka od 28. lipnja 1985. i Preporuka Rec(2006)8 o pomoći žrtvama kaznenih djela od 14. lipnja 2006. *Hard law* instrumenti ograničavaju se na neka pitanja položaja žrtava, kao Europska konvencija o naknadi štete žrtvama kaznenih djela nasilja od 24. studenog 1983. (koju je Republika Hrvatska ratificirala zakonom od 16. svibnja 2008. [NN MU 4/08]), ili se ograničavaju na uređenje položaja posebne kategorije žrtava, primjerice djece – Konvencija o zaštiti djece od seksualnog iskorištavanja i seksualnog zlostavljanja (koju je Republika Hrvatska ratificirala zakonom od 15. srpnja 2011. [NN MU 11/11]) – ili žrtava trgovanja ljudima – Konvencija o suzbijanju trgovanja ljudima (koju je Republika Hrvatska ratificirala zakonom od 21. lipnja 2007. [NN MU 7/07]). Više o ovome, v. Burić, Zoran, *Novi položaj žrtve u kaznenom postupku – u povodu obveze transponiranja odredaba Direktive 2012/29/EU u hrvatski kaznenopravni sustav*, Hrvatski ljetopis za kazneno pravo i praksu 2 (2015), str. 386.

položaja žrtve odlučujuće su utjecali na bitno poboljšanje njezinih prava prema pravilima Statuta Stalnog međunarodnog kaznenog suda.⁵

U posljednjih je petnaestak godina EU zauzeo vodeću ulogu u razvoju prava žrtava kaznenih djela u Europi. Prvi opipljivi rezultat djelovanja EU-a na području promicanja prava žrtava kaznenih djela bila je Okvirna odluka Vijeća 2001/220/PUP od 15. ožujka 2001. o položaju žrtava u kaznenom postupku.⁶ U trenutku donošenja Okvirna je odluka predstavljala prvi pravno obvezujući instrument usvojen na međunarodnoj razini koji na sveobuhvatan način uređuje prava žrtava u kaznenom postupku.⁷ Cilj Okvirne odluke bio je harmonizirati nacionalna prava država članica u pogledu nekih temeljnih odrednica pravnog položaja žrtve. Međutim, budući da države članice nisu otvorenih ruku prihvatile tu zadaću, a tijelima Europske unije prema tada važećem pravu Europske unije nisu na raspolaganju stajali mehanizmi kojima bi mogli države članice na učinkovit način motivirati da to učine, Okvirna odluka nije ispunila svoj cilj, zbog čega su njezine odredbe zamijenjene odredbama Direktive 2012/29/EU Europskog Parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2012. o uspostavi minimalnih standarda za prava, potporu i zaštitu žrtava kaznenih djela.⁸

Europska unija je do danas izgradila sveobuhvatni pravni režim za žrtve kaznenih djela.⁹ Taj pravni režim danas čine, pored odredaba Direktive kojom su zamijenjene odredbe Okvirne odluke, i: Direktiva Vijeća 2004/80/EZ od 29. travnja 2004. o naknadi (štete, nap. a.) žrtvama kaznenih djela,¹⁰ Okvirna odluka Vijeća 2002/475/PUP od 13. lipnja 2002. o suzbijanju terorizma,¹¹ Direktiva 2011/93/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 13. prosinca 2011. o suzbijanju seksualnog zlostavljanja i seksualnog iskorištavanja djece i dječjoj pornografije te o zamjeni Okvirne odluke Vijeća 2004/68/PUP,¹² Direktiva 2011/36/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 5. travnja 2011. o sprečavanju i suzbijanju trgovanja ljudima i zaštiti njegovih žrtava te o zamjeni Okvirne odluke Vijeća 2002/629/PUP,¹³ Direktiva 2011/99/EU

⁵ Za položaj žrtve u kaznenim postupcima pred Međunarodnim kaznenim sudom za bivšu Jugoslaviju i Stalnim međunarodnim kaznenim sudom v. Turković, Ksenija, *Utjecaj međunarodnog kaznenog prava na razvoj prava žrtve međunarodnih kaznenih djela te žrtava općenito u Europskoj uniji i Republici Hrvatskoj*, Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu, 5(2004), str. 865 – 937.

⁶ SL L 82, 22. 3. 2001.

⁷ Groenhuisen, M. S., Pemberton, A., *The EU Framework Decision for Victims of Crime: Does Hard Law Make a Difference?*, European Journal of Crime, Criminal Law and Criminal Justice, 17(2009), str. 43.

⁸ Više o tome v. kod Burić, 2015, 386-387.

⁹ Androulakis, Ioannis, *European Perspective on Rights for Victims of Crime*, eucrim 4(2014), str. 111-112.

¹⁰ SL L 261, 6. 8. 2004. Odredbe ove Direktive u hrvatski su pravni sustav implementirane kroz Zakon o novčanoj naknadi žrtvama kaznenih djela od 2. srpnja 2008. (NN 80/08, 27/11). V. Prijedlog zakona o novčanoj naknadi žrtvama kaznenih djela, s Konačnim prijedlogom zakona, Vlada Republike Hrvatske, Zagreb, 12. lipnja 2008., str. 2-4.

¹¹ SL L 164, 22. 6. 2002. V. čl. 10. ove Okvirne odluke, koji se odnosi na zaštitu i pomoć žrtvama. Ova je Okvirna odluka izmijenjena Okvirnom odlukom Vijeća 2008/919/PUP od 28. studenoga 2008. o izmjeni Okvirne odluke 2002/475/PUP o suzbijanju terorizma (SL L 330, 9. 12. 2008.), ali ta izmjena ne sadrži odredbe relevantne za žrtve kaznenih djela vezanih uz terorizam.

¹² SL L 335, 17. 12. 2011. V. čl. 18.-20. ove Direktive, koji se odnose na pomoć, potporu i zaštitu žrtava kaznenih djela. Te su odredbe transponirane u hrvatski pravni sustav kroz Zakon o izmjenama i dopunama ZKP-a od 26. travnja 2013. (NN 56/13). Preciznije, u svrhu transponiranja odredaba ove Direktive u hrvatski pravni sustav izmijenjeni su čl. 44. i 330. st. 3. ZKP-a, v. Prijedlog zakona o izmjeni i dopunama Zakona o kaznenom postupku, s Konačnim prijedlogom zakona, Vlada Republike Hrvatske, Zagreb, 18. travnja 2013., str. 3.

¹³ SL L 101, 15. 4. 2011. V. čl. 12.-17. ove Direktive, koji se odnose na pomoć, potporu i zaštitu svih žrtava trgovanja ljudima te posebno na pomoć, potporu i zaštitu djece žrtava tih kaznenih djela. Te su odredbe

Europskog parlamenta i Vijeća od 13. prosinca 2011. o europskom nalogu za zaštitu¹⁴ te Uredba (EU) br. 606/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. lipnja 2013. o uzajamnom priznavanju zaštitnih mjera u građanskim stvarima.¹⁵

2. Osnove pravnog položaja žrtve u Republici Hrvatskoj

Žrtva je kao posebni procesnopravni subjekt uvedena u hrvatski kaznenoprocenjski sustav odredbama ZKP/08. ZKP/97 nije poznavao pojam žrtve. Uvođenje žrtve kao posebnog procesnog sudionika posljedica je prilagodbe hrvatskog pravnog sustava zahtjevima međunarodnog i europskog prava, u kojima posljednjih tridesetak godina sustavno raste zanimanje za zaštitom interesa žrtve u kaznenom postupku.¹⁶ Iako ZKP/97 nije poznavao pojam žrtve, niti uređivao prava žrtve kao posebnog procesnog sudionika, to ne znači da je žrtva bila sasvim isključena iz sustava kaznenog pravosuđa. Dapače, žrtva kaznenog djela mogla je ostvarivati značajna procesna prava preuzimajući ulogu oštećenika u kaznenom postupku. ZKP/08 zadržava za žrtvu mogućnost sudjelovanja u kaznenom postupku u ulozi oštećenika, ali istodobno žrtvi podjeljuje posebna procesna i izvanprocesna prava čija je primarna svrha zaštititi žrtvu kaznenog djela od sekundarne viktimizacije do koje može doći kroz njezino sudjelovanje u kaznenom postupku.¹⁷

Iako odredbe čl. 43.-46. Zakona o kaznenom postupku čine središnje odredbe kojima se uređuje položaj žrtve u kaznenom postupku, njima se ne iscrpljuje sav sadržaj predmetne materije. Niz drugih odredaba ZKP od važnosti su za položaj žrtve u kaznenom postupku. Uvodna odredba o pravima žrtve u kaznenom postupku nalazi se u čl. 16., koji čini dio Glave I. ZKP, Načela kaznenog postupka. Pojam žrtve definiran je u čl. 212. st. 11. Svakako valja spomenuti i odredbe čl. 67. st. 2. (koja uređuje poseban položaj žrtve u okviru istraživanja obrane), čl. 125. st. 2. (koja uređuje obvezu obavješćavanja žrtve o ukidanju istražnog zatvora određenog zbog iteracijske opasnosti), čl. 154. st. 2. (posebna odredba o sadržaju prijedloga za ostvarivanje imovinskopravnog zahtjeva koji podnosi žrtva), čl. 184. st. 2. (pravo žrtve na uvid u spis predmeta), čl. 206.a (kojom se uređuje pravo pritužbe višem državnom odvjetniku zbog nepostupanja državnog odvjetnika po prijavi kaznenog djela ili dojavi žrtve), čl. 206.d, st. 1. (kojom se uređuje potreba prethodne suglasnosti žrtve za uvjetnu odgodu ili odustanak od kaznenog progona), čl. 289. st. 6. i čl. 292. st. 4. (kojom se uređuju posebni postupci za ispitivanje žrtve kao svjedoka), čl. 360. st. 6. (kojom se uređuje potreba suglasnosti žrtve za

transponirane u hrvatski pravni sustav Zakonom o izmjenama i dopunama ZKP-a od 26. travnja 2013. (NN 56/13). U tu svrhu izmijenjene su odredbe čl. 44., 45. i 292. ZKP-a. V. Prijedlog zakona o izmjeni i dopunama Zakona o kaznenom postupku, s Konačnim prijedlogom zakona, Vlada Republike Hrvatske, Zagreb, 18. travnja 2013., str. 2-3.

¹⁴ SL L 338, 21. 12. 2011. Odredbe o europskom nalogu za zaštitu transponirane su u hrvatski pravni sustav kroz izmjene i dopune Zakona o pravosudnoj suradnji u kaznenim stvarima s državama članicama Europske unije (dalje u tekstu: ZPSKS-EU) od 27. veljače 2015. (NN 26/15). Za odredbe o europskom nalogu za zaštitu, v. čl. 131.t-131.a. i ZPSKS-EU.

¹⁵ SL L 181, 29. 6. 2013. Za razliku od svih drugih ranije navedenih pravnih instrumenta, koje je potrebno implementirati/transponirati u nacionalne pravne poretke kroz odredbe nacionalnog prava država članica, ova je uredba jedini instrument koji je neposredno primjenjiv u nacionalnim pravnim porecima država članica. Primjenjuje se, prema čl. 22. Uredbe, od 11. siječnja 2015.

¹⁶ Burić, Zoran, *Položaj žrtve u hrvatskom i makedonskom kaznenom procesnom pravu kroz prizmu Okvirne odluke o položaju žrtava u kaznenom postupku*, Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu 2(2011), str. 493.

¹⁷ Krapac, Davor, *Kazneno procesno pravo, Prva knjiga: Institucije*, Narodne novine, Zagreb, 2012., str. 247.

donošenje presude na temelju sporazuma stranaka), čl. 388. st. 1. toč. 2. (o isključenju javnosti s rasprave tijekom ispitivanja žrtve kao svjedoka), te čl. 422. (koja uređuje zabranu dokazivanja činjenica koje se odnose na ranije spolno ponašanje žrtve ili njezine seksualne sklonosti).

Prema odredbi čl. 202. st. 11. ZKP žrtva kaznenog djela je osoba koja zbog počinjenja kaznenog djela trpi fizičke i duševne posljedice, imovinsku štetu ili bitnu povredu temeljnih prava i sloboda. Iz ove je odredbe vidljivo da ZKP pojam žrtve ne ograničava samo na fizičku osobu, već dopušta da se žrtvom kaznenog djela može smatrati i pravna osoba.

ZKP poznaje nekoliko kategorija žrtava. Ovisno o kojoj se kategoriji žrtava radi, priznata su im različita prava. ZKP poznaje sljedeće kategorije žrtava kaznenih djela: i) svaka žrtva kaznenog djela, ii) žrtva kaznenog djela za koje je propisana kazna zatvora od pet ili više godina, a koja trpi teža psihofizička oštećenja ili teže posljedice kaznenog djela, iii) žrtva kaznenog djela nasilja počinjenog s namjerom, iv) dijete žrtva kaznenog djela i v) žrtva kaznenog djela protiv spolne slobode i kaznenog djela trgovanja ljudima.

Svaka žrtva kaznenog djela ima pravo na pomoć i potporu tijela za pomoć žrtvama kaznenih djela, pravo sudjelovati u kaznenom postupku kao oštećenik, pravo kontrole nad istražnom djelatnošću državnog odvjetnika, pravo na obavijest o pravima te druga prava propisana zakonom.

Žrtva kaznenog djela za koje je propisana kazna zatvora od pet ili više godina ima pravo na savjetnika na teret proračunskih sredstava.¹⁸

Žrtva kaznenog djela nasilja počinjenog s namjerom ima pravo na novčanu naknadu iz sredstava državnog proračuna. Pravo žrtve na novčanu naknadu iz sredstava državnog proračuna detaljno je uređeno odredbama Zakona o novčanoj naknadi žrtvama kaznenih djela (NN 80/08, 27/11). Donošenjem ovoga zakona Republika Hrvatska je uskladila svoje zakonodavstvo s odredbama Direktive 2004/80/EZ od 29. travnja 2004. koja se odnosi na naknade žrtvama kaznenih djela, ali i ispunila obveze prema Europskoj konvenciji o naknadi štete žrtvama kaznenih djela nasilja.¹⁹ Ovim je zakonom pravo na novčanu naknadu priznato neposrednoj i posrednoj žrtvi kaznenog djela nasilja počinjenog s namjerom (čl. 5.). Pravo na naknadu štete po tom zakonu mogu ostvarivati žrtve kaznenog djela koje su državljani Republike Hrvatske ili bilo koje druge države članice Europske unije ili u Republici Hrvatskoj

¹⁸ Pravo žrtve na stručnog savjetnika nije detaljnije uređeno odredbama ZKP, već je to prepušteno posebnim propisima. ZKP jedino u čl. 202. st. 19. daje definiciju savjetnika određujući da je to osoba određena zakonom. Poseban propis kojim se uređuje pravo žrtve na stručnog savjetnika nije donesen, pa ostaje nejasno tko je stručni savjetnik i koji je krug usluga koje on može ponuditi žrtvi kaznenog djela. Budući da svaka žrtva ima pravo na psihološku i drugu stručnu pomoć, opravdano je pretpostaviti da bi stručni savjetnik trebao biti osoba sa pravnim znanjem. Takav zaključak opravdava i usporedba s nekim rješenjima u stranim zakonodavstvima, primjerice njemačkom. Njemački Zakon o kaznenom postupku u čl. 68.b uređuje institut procesnog pomoćnika svjedoka. Za razliku od hrvatskog prava, u kojem je pravo na stručnu pomoć savjetnika ograničeno samo na određene kategorije žrtava, u njemačkom zakonu pravo na procesnog pomoćnika iz reda odvjetnika imaju svi svjedoci, usp. Tomašević, Goran; Pajčić, Matko, *Subjekti u kaznenom postupku: Pravni položaj žrtve i oštećenika u novom hrvatskom kaznenom postupku*, Hrvatski ljetopis za kaznenom pravo i praksu 2(2008), str. 842-843.

¹⁹ Bukovac Puvača, Maja, *Državne naknade žrtvama kaznenih djela u Republici Hrvatskoj*, Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci 1(2013), str. 334.

ili bilo kojoj drugoj državi članici Europske unije imaju prebivalište (čl. 7.). Da bi se pravo na naknadu štete moglo ostvariti, potrebno je da je kazneno djelo evidentirano ili prijavljeno policiji ili državnom odvjetništvu, ali nije potrebno da je počinitelj kaznenog djela poznat, niti da je za to kazneno djelo pokrenut kazneni postupak (čl. 8.). O pravu na naknadu odlučuje Odbor za novčanu naknadu žrtvama kaznenih djela (čl. 17.-20.) u postupku koji je propisan zakonom (čl. 24.-35.). Ako je žrtva ostvarila pravo na naknadu štete, na Republiku Hrvatsku prelaze, do visine isplaćene naknade, sva prava žrtve prema počinitelju kaznenog djela (čl. 39.). Pokretanje postupka za novčanu naknadu iz sredstava državnog proračuna ne isključuje pravo žrtve da naknadu štete ostvaruje od osobe koja je počinjenjem kaznenog djela prouzročila štetu (čl. 41. st. 1.). U odnosu na kazneni postupak, to znači da žrtva može, bez obzira na potraživanje novčane naknade iz sredstava državnog proračuna, istaknuti svoj imovinskopravni zahtjev u kaznenom postupku. Međutim, ostvarena novčana naknada ili realizirani imovinskopravni zahtjev međusobno se uračunavaju (čl. 41. st. 2.). Prema podacima dobivenim od Ministarstva pravosuđa RH, a koji vrijede za razdoblje od 1. srpnja 2013. (kada se ZNNŽKD počeo primjenjivati) do 1. srpnja 2014., Odbor za novčanu naknadu žrtvama kaznenih djela zasjedao je u 4 navrata te je odlučivao o 30 zahtjeva za novčanu naknadu. Od 30 zahtjeva, riješeno je 8 predmeta, i to na način da su zahtjevi odbijeni kao neosnovani, odnosno odbačeni kao nepotpuni.

Dijete žrtva kaznenog djela ima pravo na opunomoćenika na teret proračunskih sredstava, pravo na pratnju osobe od povjerenja prilikom sudjelovanja u radnjama, pravo na tajnost osobnih podataka i pravo na isključenje javnosti.

Žrtva kaznenog djela protiv spolne slobode i kaznenog djela trgovanja ljudima ima pravo prije ispitivanja razgovarati sa savjetnikom na teret proračunskih sredstava, pravo da je u policiji ili državnom odvjetništvu ispituje osoba istog spola, pravo biti ispitivana u prisutnosti osobe od povjerenja, pravo uskratiti odgovor na pitanja koja se odnose na strogo osobni život žrtve, pravo zahtijevati da bude ispitana putem audio-video uređaja, pravo na tajnost osobnih podataka, pravo zahtijevati isključenje javnosti s rasprave.

Pored ZKP-a i Zakona o novčanoj naknadi žrtvama kaznenih djela, odredbe kojima se štite prava i interesi žrtava kaznenih djela sadržani su i u drugim zakonima – Zakonu o policijskim poslovima i ovlastima, Zakonu o zaštiti od nasilja u obitelji, Zakonu o pravima žrtava seksualnog nasilja za vrijeme oružane agresije na Republiku Hrvatsku u Domovinskom ratu, Zakonu o besplatnoj pravnoj pomoći i Zakonu o sudovima. U kontekstu zaštite prava i interesa posebnih kategorija žrtava kaznenih djela posebno su važne odredbe Zakona o zaštiti od nasilja u obitelji i Zakona o pravima žrtava seksualnog nasilja za vrijeme oružane agresije na Republiku Hrvatsku u Domovinskom ratu.

Jedan od izričito propisanih ciljeva Zakona o zaštiti od nasilja u obitelji (NN 137/09, 14/10, 60/10) jest i „ublažavanje posljedica već počinjenog nasilja pružanjem zaštite i pomoći žrtvi nasilja“ (čl. 1. st. 2.). Za službe socijalne skrbi i zdravstvene ustanove, kao i za druga nadležna tijela propisana je obveza vođenja brige o svim potrebama žrtve i omogućavanja žrtvi pristupa odgovarajućim službama (čl. 6. st. 1.). U slučajevima nasilja u obitelji u kojima je žrtva dijete propisana je obveza obavješćavanja službi socijalne skrbi od strane suda (čl. 6. st. 3.). Radi zaštite zdravlja i sigurnosti osobe koja je izložena nasilju propisane su i posebne

zaštitne mjere, kao što su zabrana približavanja žrtvi nasilja u obitelji ili zabrane uznemiravanja ili uhođenja osobe izložene nasilju (čl. 11.).

Zakon o pravima žrtava seksualnog nasilja za vrijeme oružane agresije na Republiku Hrvatsku u Domovinskom ratu (NN 64/15) osobama za koje se u posebnom postupku koji se vodi pred Ministarstvom branitelja utvrdi status žrtve seksualnog nasilja jamči sljedeća prava: psihosocijalnu pomoć, pravnu pomoć, zdravstvenu pomoć, medicinsku rehabilitaciju, sistematski liječnički pregled, obvezno i dopunsko zdravstveno osiguranje, smještaj u ustanovu za pružanje podrške i usluga braniteljsko-stradalničkoj populaciji i drugim osobama i novčanu naknadu (čl. 15.).

III. Izgradnja sustava podrške žrtvama kaznenih djela u RH

1. Struktura sustava

Sustav podrške žrtvama i svjedocima u Republici Hrvatskoj mješovitog je karaktera, odnosno obuhvaća institucionaliziranu podršku kroz državna tijela i ustanove, te organizacije civilnog društva. Obuhvaća sljedeće sudionike:

Ministarstvo pravosuđa:

Unutar Ministarstva pravosuđa ustrojena je Samostalna služba za podršku žrtvama i svjedocima koja koordinira, usklađuje i nadzire rad odjela za podršku žrtvama i svjedocima na sudovima. Također Samostalna služba ima vrlo važnu ulogu u institucionaliziranju sustava podrške žrtvama i svjedocima unutar pravosuđa, osiguranju međuinstitucionalne suradnje kao i ulogu upravljanja strateškim razvojem sustava u Republici Hrvatskoj i međunarodnog djelovanja i povezivanja. Osim gore navedenog Samostalna služba za podršku žrtvama i svjedocima osigurava podršku žrtvama i svjedocima na način da upućuje informativna pisma svjedocima iz Republike Hrvatske pozvanim svjedočiti na inozemne sudove, te inozemnim svjedocima pozvanim svjedočiti na sudove u Republici Hrvatskoj (putem međunarodne pravne pomoći), posreduje u organizaciji prijevoza i policijske pratnje svjedocima u predmetima ratnih zločina koji su pozvani svjedočiti u inozemstvo, pruža podršku i informacije o pravima svjedocima i žrtvama, odgovara na pisane i usmene upite žrtava, obavještava žrtve o otpustu zatvorenika s izvršavanja kazne zatvora, utvrđuje stav žrtve prema otpustu počinitelja na pogodnosti.

Sukladno Zakonu o novčanoj naknadi žrtvama kaznenih djela Samostalna služba za podršku žrtvama i svjedocima obavlja stručne i administrativno-tehničke poslove za Odbor za novčanu naknadu žrtvama kaznenih djela i pruža informacije o potrebnoj popratnoj dokumentaciji i daje uputu kako ispuniti zahtjev.

Ministarstvo pravosuđa na svojoj web-stranici <https://pravosudje.gov.hr> između ostalog objavljuje i informacije o pravima žrtava, odgovore na najčešća pitanja kao i popis organizacija civilnog društva i javnih institucija u Republici Hrvatskoj koje žrtvama pružaju različite oblike pomoći.

Nacionalni pozivni centar za žrtve kaznenih djela i prekršaja osnovan je od strane Ministarstva pravosuđa u suradnji s Udrugom za podršku žrtvama i svjedocima. Osnivanje Nacionalnog pozivnog centra temelji se na Odlukama Europske komisije (2007/116/EZ) o rezervaciji nacionalnog numeracijskog raspona koji počinje s „116“ za usklađene brojeve usluga od društvenog značaja. Nacionalni pozivni centar na broju 116 006 osigurava besplatnu uslugu informiranja žrtava o njihovim pravima i načinima njihova ostvarenja radnim danom od 8,00 do 20,00 sati. U radu pozivnog centra sudjeluju posebno educirani volonteri Udruge za podršku žrtvama i svjedocima koji između ostalih informacija žrtve upućuju na druge ustanove i organizacije koje im mogu pružiti stručnu pomoć. Samostalna služba za podršku žrtvama i svjedocima Ministarstva pravosuđa vrši nadzor nad radom Nacionalnog pozivnog centra.

Ministarstvo unutarnjih poslova:

Ministarstvo unutarnjih poslova i Ministarstvo pravosuđa u području pružanja podrške žrtvama kaznenih djela ostvaruju intenzivnu i izravnu suradnju kroz rad Povjerenstva za

praćenje i unapređenje sustava podrške žrtvama i svjedocima. Suradnja na terenu odvija se putem policijskih uprava i Odjela za podršku žrtvama i svjedocima na sudovima. Suradnja se ponajprije temelji na pružanju pravovremenih i prikladnih informacija žrtvama kaznenih djela. Policijski službenici temeljem Zakona o kaznenom postupku daju žrtvama informacije o njihovim pravima i na način koji je u skladu sa odredbama Pravilnika o načinu postupanja policijskih službenika (NN 89/10 i 76/15). U tu svrhu izrađeni su obrasci s informacijama o pravima žrtve, i to:

1. Obavijest o pravima žrtve – dijete
2. Obavijest o pravima žrtve – dijete, spolne slobode, trgovanje ljudima
3. Obavijest o pravima žrtve – spolne slobode, trgovanje ljudima
4. Obavijest o pravima žrtve.

Kao sastavni dio obrasca obavijesti o pravima žrtava navedeni su kontakt podaci odjela za podršku žrtvama i svjedocima na sudovima, Nacionalnog pozivnog centra za žrtve kaznenih djela i prekršaja te tijela državne uprave i organizacija civilnog društva koje se na području pojedine policijske uprave bave podrškom i zaštitom žrtava. Kako odjeli za podršku žrtvama i svjedocima djeluju na sedam županijskih sudova policijski službenici upućuju žrtve na najbliži odjel za podršku žrtvama i svjedocima. Obavijesti o pravima žrtve dostupne su na više stranih jezika (engleski, njemački, francuski, talijanski, španjolski).

Temeljem Zakona o novčanoj naknadi žrtvama kaznenih djela policija žrtvama daje informacije o pravu na naknadu, izdaje potvrdu da je djelo prijavljeno ili evidentirano kao kazneno djelo te daje obrasce za podnošenje zahtjeva, a na traženje žrtve daje i opće upute i informacije o tome kako ispuniti zahtjev i koja je popratna dokumentacija potrebna. Navedene informacije o novčanoj naknadi objavljuju se i na web stranicama Ministarstva unutarnjih poslova.

Na razini policijskih uprava imenovani su i koordinatori (zamjenici načelnika policijskih uprava) koji su poveznica sa središnjim koordinativnim tijelom za podršku žrtvama i svjedocima u Ministarstvu pravosuđa vezano za pitanja podrške i pomoći žrtvama i svjedocima. Suradnja se odvija na način da se koordinatorima, odnosno zamjenicima načelnika policijskih uprava dostavljaju zahtjevi za postupanjem u slučajevima kada postoji potreba za osiguranjem dodatne pomoći žrtvama (svim žrtvama općenito, ne samo u slučajevima nasilja u obitelji), a koja je u nadležnosti policije. Predstavnici policijskih uprava su i članovi županijskih timova za prevenciju nasilja u obitelji, kojima se upućuju žrtve u slučajevima dugotrajnog ili intenzivnog nasilja u obitelji.

Državno odvjetništvo

U postupanju državnih odvjetništava podrška žrtvama i svjedocima provodi se u suradnji sa Samostalnom službom za podršku žrtvama i svjedocima Ministarstva pravosuđa i odjelima za podršku žrtvama i svjedocima pri sudovima. U predmetima ratnih zločina s međunarodnim elementom uključuje se Samostalna služba za podršku žrtvama i svjedocima na način da se svim svjedocima koji su pozvani svjedočiti putem međunarodne pravne pomoći upućuju informativna pisma, te ih se proaktivno kontaktira u svrhu utvrđivanja njihovih potreba i mogućnosti odazivanja pozivu na ispitivanje.

Državna odvjetništva žrtvama osiguravaju tehničku podršku vezano za njihov dolazak na ispitivanje u prostorije državnog odvjetništva. Prema odredbama Zakona o kaznenom postupku državno odvjetništvo je dužno žrtvu i oštećenika upoznati s njihovim pravima.

Državno odvjetništvo Republike Hrvatske surađuje s odjelima za podršku žrtvama i svjedocima koji su osnovani na županijskim sudovima na način da daje obavijesti žrtvi o postojanju odjela za podršku žrtvama i svjedocima i upućuje žrtve na odjel za podršku i na Nacionalni pozivni centar za žrtve kaznenih djela i prekršaja (besplatni telefonski broj 116 006) prije prvog ispitivanja, a prema vlastitoj procjeni o potrebama žrtve.

Temeljem Zakona o novčanoj naknadi žrtvama kaznenih djela državno odvjetništvo je dužno žrtvama dati informacije o pravu na naknadu i o tijelu kojem se mogu obratiti radi ostvarivanja tog prava, dati potrebne obrasce za podnošenje zahtjeva i na traženje žrtve dati opće upute i informacije o tome kako ispuniti zahtjev i koja je popratna dokumentacija potrebna. Navedene informacije također objavljuju na web stranicama Državnog odvjetništva Republike Hrvatske.

Odjeli za podršku žrtvama i svjedocima pri županijskim sudovima u Zagrebu, Rijeci, Splitu, Osijeku, Vukovaru, Sisku i Zadru

Na sudovima je od 2008. godine organizirano pružanje podrške žrtvama i svjedocima osnivanjem odjela za podršku žrtvama i svjedocima na županijskim sudovima u Zagrebu, Osijeku, Vukovaru i Zadru u zajedničkom projektu Ministarstva pravosuđa i Programa za razvoj Ujedinjenih naroda (UNDP). Tijekom 2011. godine nastavljeno je širenje sustava osnivanjem odjela za podršku na još tri suda, i to u Splitu, Rijeci i Sisku. Zadaća odjela je pružanje emocionalne podrške, te praktičnih informacija i informacija o pravima koje žrtvama i svjedocima na sudovima osiguravaju službenici odjela i volonteri. Podršku svjedocima i žrtvama pružaju prije podnošenja kaznene prijave, tijekom prethodnog i za vrijeme kaznenog postupka u izravnom kontaktu sa žrtvama i svjedocima, te telefonskim putem.

Županijski sudovi u kojima su ustrojeni odjeli za podršku sklapanjem sporazuma čelnika tih pravosudnih tijela ili sukladno odluci Ministarstva pravosuđa osiguravaju da se poslovi podrške obavljaju u okviru zajedničke službe na više pravosudnih tijela s područja njihove nadležnosti, odnosno na općinskim i prekršajnim sudovima i nadležnim državnim odvjetništvima. Takva je praksa već uspostavljena te navedeni odjeli za podršku pružaju podršku na općinskim sudovima u Zagrebu, Rijeci, Osijeku, Vukovaru, Sisku, Zadru i prekršajnim sudovima u Rijeci, Zadru i Vukovaru.

Odjeli za podršku žrtvama i svjedocima poslove obavljaju pod neposrednim nadzorom predsjednika suda ili osobe koju on ovlasti. Normativni okvir za rad odjela za podršku na sudovima predstavljaju Zakon o sudovima, Sudski poslovnik i Pravilnik o radu Odjela za podršku žrtvama i svjedocima. U radu odjeli za podršku angažiraju i volontere sukladno Zakonu o volonterstvu i Sudskom poslovniku. Volonteri prolaze selekcijsko-edukacijski proces te zaključuju ugovor o volontiranju sa županijskim sudom. Rad volontera superviziran je od strane Ministarstva pravosuđa.

Vezano uz pružanje podrške djeci žrtvama kaznenih djela propisana je obaveza osiguranja da stručni suradnik izvanpravne struke (socijalni pedagog, defektolog i sl.), neovisno na kojem je sudu zaposlen, pomaže sucu kod ispitivanja djeteta žrtve/svjedoka i djetetu pruža podršku. Podrška se pruža na način da se (ukoliko je moguće i nekoliko dana) prije ispitivanja obavlja razgovor s djetetom i roditeljima ili zakonskim zastupnicima u kojem ih se informira o načinima ostvarivanja zakonom zajamčenih prava.

Ispitivanje djece obavlja se u zasebno uređenim prostorijama koje su povezane sa sudnicama audio-vizualnom opremom, a dijete prilikom ispitivanja komunicira samo sa stručnim suradnikom izvanpravne struke. Iskaz djeteta se snima, a snimka, odnosno transkript ispitivanja postaje sastavni dio sudskog spisa i koristi se u daljnjem postupku. Dijete koje je

žrtva kaznenog djela u pravilu se ispituje samo jednom na gore opisani način, a tek iznimno se ispituje više puta tijekom postupka (primjenjujući navedeni način ispitivanja svaki put).

Centri za socijalnu skrb

Ministarstvo socijalne politike i mladih kroz sustav centara za socijalnu skrb provodi brojne mjere i aktivnosti te pruža socijalne usluge i osigurava prava korisnicima sustava socijalne skrbi sukladno Zakonu o socijalnoj skrbi. Centar za socijalnu skrb pruža prvu socijalnu uslugu koja obuhvaća informiranje korisnika o socijalnim uslugama i pružateljima usluga, pomoć korisniku pri utvrđivanju njegovih potreba, početnu procjenu mogućnosti korisnika te podršku i pomoć pri izboru prava iz sustava socijalne skrbi. Sukladno procjeni potreba korisnika, centar za socijalnu skrb osigurava daljnja prava i poduzima mjere temeljem Zakona o socijalnoj skrbi, Obiteljskog zakona te čitavog niza drugih propisa sukladno ovlastima iz Zakona o socijalnoj skrbi.

Sustav socijalne skrbi ima organizirana dežurstva tijekom 24 sata za potrebe zbrinjavanja djece bez roditelja ili bez odgovarajuće roditeljske skrbi, mladih punoljetnih osoba, djece žrtava obiteljskog, vršnjačkog ili drugog nasilja, djece žrtava trgovanja ljudima, odraslih osoba žrtava obiteljskog ili drugog nasilja te žrtava trgovanja ljudima.

U svim postupcima vezanim za nasilje u obitelji službe socijalne skrbi i zdravstvene ustanove te druga nadležna tijela dužna su voditi brigu o svim potrebama žrtve i omogućiti joj pristup odgovarajućim službama.

U slučajevima pokretanja sudskog, kaznenog ili prekršajnog postupka u kojem se kao žrtva pojavljuje dijete, nadležni sud dužan je, bez odgode, o tome obavijestiti nadležni centar za socijalnu skrb radi poduzimanja mjera za zaštitu prava i dobrobiti djeteta. Interesi djeteta izloženog nasilju u obitelji prioritetni su u svim postupcima.

Centri za socijalnu skrb u županijama imaju imenovane članove županijskog tima za prevenciju nasilja u obitelji, a koji su preko resornog ministarstva vezani za Nacionalni tim za prevenciju i suzbijanje nasilja u obitelji i nasilja nad ženama.

Obiteljski centri su ustanove socijalne skrbi koje obavljaju poslove savjetodavnog i preventivnog rada pružajući na taj način stručnu potporu i pomoć djeci, mladima i obitelji. Osnivanje obiteljskih centara u našoj zemlji, po jednog za područje svake županije i Grada Zagreba, rezultat je sustavnog unaprjeđivanja područja psihosocijalne djelatnosti. Zakonski uvjeti za osnivanje obiteljskih centara stvoreni su izmjenama i dopunama Zakona o socijalnoj skrbi iz 2006., od kada kreće stvaranje mreže djelatnosti, tj. ustrojavanje mreže obiteljskih centara. Stupanjem na snagu novog Zakona o socijalnoj skrbi (Narodne novine broj 157/13), u siječnju 2014. godine obiteljski centri prestaju djelovati kao samostalne ustanove za preventivno-savjetodavni rad i podršku obiteljima, te su pripojeni kao podružnice centrima za socijalnu skrb u sjedištu županije.

Temeljni cilj djelovanja je podizanje kvalitete života djece, mladih i obitelji. Kroz rad savjetodavništa korisnicima pružaju usluge individualnog defektološkog tretmana i rehabilitacije, pravnog savjetovanja, psihološkog savjetovanja i tretmana, te savjetovanja i tretmana iz područja socijalne skrbi. U sklopu preventivnog rada za svoje korisnike organiziraju i provode tematske radionice, grupe potpore, predavanja, edukacije, kreativne radionice i igraonice. Sve aktivnosti obiteljskih centara su besplatne za korisnike, a ovisno o potrebama korisnika surađuju i sa srodnim institucijama, ustanovama, udrugama i stručnjacima.

Ministarstvo branitelja

Ministarstvo branitelja provodi Nacionalni program psihosocijalne i zdravstvene pomoći sudionicima i stradalnicima iz Domovinskog rata, Drugog svjetskog rata te povratnicima iz mirovnih misija. U svrhu provođenja navedenog programa osnovani su centri za psihosocijalnu pomoć koji pružaju pravnu, socijalnu ili psihološku pomoć svim sudionicima i stradalnicima rata na području cijele Republike Hrvatske kao i članovima njihovih obitelji, civilnim žrtvama rata, osobama koje su tijekom rata bile izložene seksualnim zlostavljanjima i silovanjima, sudionicima Drugog svjetskog rata, vojnim i civilnim invalidima Domovinskog rata i članovima njihovih obitelji te osobama stradalim pri obavljanju vojnih i redarstvenih dužnosti u stranoj zemlji u okviru misija UN-a, NATO misija i misija EU i članovima njihovih obitelji. Na području Republike Hrvatske otvoren je 21 centar za psihosocijalnu pomoć u kojima su zaposleni psiholozi, pravnici i socijalni radnici. U nekim centrima zaposleni su i liječnici, psihijatri ili drugi stručnjaci društveno-humanističkog profila koji pružaju savjetodavnu pomoć kroz individualni i grupni rad. Regionalni centri za psihotraumu pružaju pomoć hrvatskim braniteljima i stradalnicima Domovinskog rata, sudionicima Drugog svjetskog rata, osobama koje su za vrijeme rata bile izložene seksualnim zlostavljanjima i silovanjima, te osobama koje su stradale pri obavljanju vojnih i redarstvenih dužnosti u stranoj zemlji u okviru misija UN-a, NATO misija i misija EU.

U okviru spomenutog nacionalnog programa zdravstvena pomoć sudionicima i stradalnicima rata, civilnim žrtvama rata, osobama koje su bile izložene seksualnim zlostavljanjima i silovanjima te osobama stradalim pri obavljanju međunarodnih mirovnih misija pruža se u tri Regionalna centra za psihotraumu i Nacionalnom centru za psihotraumu. Nacionalni centar za psihotraumu u Zagrebu smješten je pri Kliničkom bolničkom centru Zagreb, ali djeluje kao regionalni centar za 10 županija. Regionalni centar za psihotraumu u Rijeci smješten je pri Kliničkom bolničkom centru Rijeka i pokriva tri županije. Regionalni centar za psihotraumu u Osijeku smješten je pri Kliničkom centru Osijek i pokriva četiri županije. Regionalni centar za psihotraumu u Splitu smješten je pri Kliničkom bolničkom centru Split i pokriva četiri županije. Unutar Nacionalnog centra za psihotraumu i regionalnih centara za psihotraumu provodi se program zdravstvene pomoći koji nije obuhvaćen osnovnim standardima zdravstvenog osiguranja, a obuhvaća veći broj dijagnostičkih i terapijskih postupaka.

Ministarstvo zdravlja

Ministarstvo zdravlja je Zakonom o zdravstvenoj zaštiti i drugim propisima reguliralo djelatnost zaštite mentalnog zdravlja te gdje i tko navedenu djelatnost pruža. Zdravstvenu zaštitu u djelatnostima na primarnoj razini provode pored ostalih službi i Hrvatski zavod za javno zdravstvo, županijski zavodi za javno zdravstvo i Zavod za javno zdravstvo Grada Zagreba. U kontekstu pružanja pomoći žrtvama zdravstvena zaštita na primarnoj razini obuhvaća i zaštitu javnog zdravstva, zdravstvenu zaštitu mentalnoga zdravlja, prevenciju i izvanbolničko liječenje ovisnosti. Poslove zaštite mentalnog zdravlja, prevencije i izvanbolničkog liječenja ovisnosti obavlja specijalist psihijatrije.

Centri za mentalno zdravlje u županijama imaju imenovane koordinateure za međuresornu suradnju u području obiteljskopravne i kaznenopravne zaštite koji su preko resornog ministarstva vezani za Nacionalni tim za prevenciju i suzbijanje nasilja u obitelji i nasilja nad ženama.

Organizacije civilnog društva

Organizacije civilnog društva imaju značajnu ulogu te su u velikoj mjeri prve poduzele značajne korake u organiziranju sustavne pomoći i podrške žrtvama, kako tijekom Domovinskog rata, tako i nakon njega. Neke organizacije imaju više od 20 godina iskustva u radu sa žrtvama, raspolazu ekspertizom, uvidom u problematiku na lokalnoj i međunarodnoj razini, te su razradile metodologiju rada. Značajan doprinos organizacija civilnog društva izražen je na području rada sa žrtvama rata, seksualnog i obiteljskog nasilja, žrtvama trgovanja ljudima, kao i djecom žrtvama, te organiziranjem i vođenjem skloništa za žrtve nasilja u obitelji, prije svega za žene i njihovu djecu. Žrtvama se osigurava pomoć i telefonskim putem, te su osnovane i brojne besplatne telefonske linije. Postoji mogućnost komunikacije i putem elektroničke pošte, te su informacije o pravima i procedurama dostupne i na internetskim stranicama organizacija civilnog društva.

Osim pružanja direktne pomoći i podrške, organizacije civilnog društva veliki doprinos daju i na području unaprjeđenja zakonodavstva, razvoja javnih politika i javnog osvješćavanja o problematici žrtava.

Organizacije civilnog društva financijska sredstva za svoj rad osiguravaju kroz projektne aktivnosti koje se financiraju sredstvima Europske unije, različitih fondacija, zaklada, lokalne zajednice te sredstvima koja osigurava država.

2. Usluge sustava

Nacionalna strategija razvoja sustava podrške žrtvama i svjedocima u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2016. do 2020. godine definira oblike podrške na sljedeći način:

Primarna podrška obuhvaća:

- informativnu podršku: pružanje osnovnih informacija o pravima, informacije o tome što će se događati u postupku u procesnom smislu, informacije gdje žrtva ili svjedok mogu dobiti psihološku, pravnu i drugu vrstu podrške, uvažavajući dostupnost informacija i na jeziku žrtve i svjedoka,
- emocionalnu podršku: u kontekstu podrške u komunikaciji s pravosudnim institucijama kojom se nastoji ublažiti intenzitet emocija koje utječu na tjelesne funkcije i kognitivne sposobnosti te otežavaju svjedočenje, donošenje odluka i funkcioniranje, a osim razgovora uključuje i praćenje osobe i smještaj u posebne prostorije za vrijeme boravka u instituciji (čekaonice), dok u odnosu sa drugim službama za pomoć i podršku uključuje i osnaživanje žrtve za ponovno preuzimanje kontrole nad vlastitim životom,
- logističku (praktičnu) podršku: organiziranje potrebnog smještaja na lokaciji gdje se provodi postupak, organiziranje putovanja i drugih aktivnosti koje je potrebno osigurati za žrtve/svjedoke, pomoć oko naplate zakonski priznatih troškova, pomoć oko novčane naknade kad je predviđena zakonom te ostvarenja drugih oblika pomoći,
- institucionalnu podršku: koordinaciju s drugim organizacijama unutar i izvan sustava vezano za potrebe žrtve i svjedoka,
- osnovnu procjenu potreba žrtava i svjedoka: u svrhu osiguranja potrebne pomoći, podrške i mjera zaštite, te upućivanja u druge institucije.

Psihološka i pravna pomoć

Ovisno o potrebama žrtve i svjedoka, za eventualni psihološki tretman ili konkretno pružanje pravne pomoći nadležne su specijalizirane državne ili organizacije civilnog društva na koje se kroz sustav podrške upućuju žrtve i svjedoci.

Fizička zaštita

Policija pruža fizičku zaštitu u zakonom predviđenim slučajevima, sukladno odredbama Zakona o policijskim poslovima i ovlastima i Pravilnika o načinu postupanja policijskih službenika.

Raspon podrške može se kretati od pružanja osnovnih informacija, preko organiziranja psihološke i pravne pomoći do u iznimnim i visokorizičnim slučajevima fizičke zaštite, ovisno o kategoriji žrtava i svjedoka, te o konkretnoj procjeni potreba.

Sustavom podrške trebaju biti obuhvaćene sve kategorije žrtava i svjedoka, a naročitu pažnju prilikom pružanja podrške treba obratiti na posebno osjetljive kategorije žrtava i svjedoka koje uživaju širi opseg prava: djecu žrtve/svjedoke, žrtve trgovanja ljudima, žrtve i svjedoke ratnih zločina, žrtve i svjedoke kaznenih djela protiv spolne slobode, žrtve i svjedoke kaznenih djela s elementima nasilja, žrtve zločina iz mržnje, žrtve i svjedoke ostalih kažnjivih djela, te žrtve i svjedoke u programu zaštite.

IV. RH pred izazovom transponiranja odredba Direktive

1. Općenito o Direktivi

Direktiva kojom se uspostavljaju minimalni standardi u odnosu na prava, potporu i zaštitu žrtava kaznenih djela predstavlja sveobuhvatan pravni instrument koji na sustavan način nastoji urediti prava žrtava kaznenih djela. Ne radi se o prvom takvom instrumentu u pravu Europske unije. Naime, njezinim su odredbama zamijenjene odredbe Okvirne odluke o položaju žrtava u kaznenom postupku. Smatralo se da odredbe Okvirne odluke nisu ostvarile očekivane učinke, odnosno da nisu u dovoljnoj mjeri pridonijele harmonizaciji prava žrtava kaznenih djela u jedinstvenom europskom području slobode, sigurnosti i pravde. Jedan od razloga za neuspjeh odredaba Okvirne odluke pronađen je i u njihovoj nedovoljnoj preciznosti. Stoga je jedna od temeljnih razlika po kojoj se odredbe Direktive razlikuju od odredbi Okvirne odluke i veća preciznost i jasnoća odredaba Direktive, što bi državama članicama trebalo nametnuti jasnije obveze u procesu transponiranja, a što bi u konačnici trebalo dovesti do većeg stupnja harmonizacije prava žrtava kaznenih djela u jedinstvenom europskom pravnom području.

Cilj Direktive je osigurati da žrtve kaznenih djela dobiju odgovarajuće informacije, podršku i zaštitu te da im je omogućeno sudjelovanje u kaznenom postupku. Kada se radi o sudjelovanju žrtava u kaznenom postupku, potrebno je napomenuti da ono mora biti uređeno na način kojim se ne dovodi u pitanje načelo pravičnog postupka i da prava okrivljenika u kaznenom postupku moraju ostati očuvana.²⁰ Općenito gledajući na odredbe Direktive kao cjelinu, vidljivo je da se njima nastoji urediti pravni položaj žrtve i urediti sustav podrške žrtvama na način kojim će se osigurati prvenstveno priznanje činjenice viktimizacije, a onda i postupanje koje poštuje tu činjenicu, a koje znači poštovanje dostojanstva žrtve, pažnju i profesionalnost. Odredbama Direktive ne nastoji se izgraditi sustav koji će svim žrtvama kaznenih djela jamčiti određenu skupinu prava koja će se automatski na sve njih primjenjivati, već se nastoji osigurati individualiziran pristup i fleksibilnost u primjeni pravnih pravila, odnosno prilagodbu pravnih postupaka i općenito društvene reakcije na činjenicu viktimizacije te stanju i potrebama individualne žrtve.

Direktiva u pojam žrtve uključuje neposrednu i posrednu žrtvu. Neposredna žrtva je fizička osoba koja je pretrpjela štetu, uključujući psihičku, duševnu ili emocionalnu štetu ili ekonomski gubitak, koja je direktna posljedica kaznenog djela. Posredne žrtve su članovi obitelji osobe čija je smrt neposredno prouzročena kaznenim djelom i koji su pretrpjeli štetu kao posljedicu smrti te osobe.

Prava koja Direktiva osigurava žrtvama podijeljena su u tri skupine: pravo na informacije i podršku, pravo na sudjelovanje u kaznenom postupku te pravo na zaštitu.

Pravo na informacije i podršku

²⁰ Guidance Document, str. 7.

Kako bi žrtve mogle ostvarivati svoja prava, prije svega o tim pravima moraju biti informirane. Direktiva uređuje način na koji žrtve moraju biti informirane o svojim pravima, pri tom inzistirajući na individualnom pristupu i ocjeni komunikacijskih sposobnosti i prepreka kod svake pojedine žrtve. Žrtve kaznenih djela trebaju od svog prvog kontakta s nadležnim tijelima vezanog uz kazneno djelo biti informirane o cijelom nizu stvari kako bi im se omogućilo učinkovito ostvarivanje prava zajamčenih Direktivom. Žrtve, nadalje, imaju pravo, na vlastiti zahtjev, biti informirane i o stanju svojeg predmeta. Posebno je uređeno pravo na tumačenje i prevođenje, ako se radi o žrtvama koje ne govore ili ne razumiju jezik koji je u službenoj uporabi tijela kaznenog postupka.

Žrtve, nadalje imaju pravo na pristup službama za potporu žrtvama kaznenih djela. Usluge koje te službe pružaju moraju za žrtve biti besplatne i povjerljive. Pravo pristupa tim službama neovisno je o tome je li žrtva prijavila kazneno djelo i sudjeluje li u kaznenom postupku. Ono se može ostvariti neovisno o kaznenom postupku, a treba biti dostupno prije kaznenog postupka, tijekom njega i određeno vrijeme nakon kaznenog postupka, odnosno onoliko dugo koliko žrtva ima potrebu za podrškom. Osim žrtve (neposredne i posredne), pravo pristupa službama za potporu imaju i članovi obitelji žrtve, sukladno njihovim potrebama i stupnju štete koju su pretrpjeli kao posljedicu kaznenog djela. Zadaća je država članica da podupiru i olakšaju upućivanje žrtava na službe za potporu od strane nadležnih tijela koja su primila kaznenu prijavu i drugih relevantnih tijela (misli se na bolnice, škole, socijalne službe i službe za zapošljavanje). Kako bi žrtve mogle ostvariti pravo na pristup službama za potporu žrtvama kaznenih djela, takve službe u državama članicama moraju biti ustrojene i moraju dobro funkcionirati.

Osim općih služba za potporu, pojedinim kategorijama žrtava moraju biti dostupne i posebne, specijalističke službe za potporu. Te specijalističke službe za potporu mogu biti ustrojene unutar općih službi za potporu ili izvan njih, a može se raditi i samo o tome da službe za potporu imaju mogućnost uputiti žrtve na tijelo koje će im besplatno i na povjerljiv način, u skladu s njihovim potrebama, pružiti određenu specijalističku uslugu. Pravo pristupa tim službama, osim žrtava, imaju i članovi njihovih obitelji. Direktiva propisuje koje usluge, kao minimum, moraju pružati takve opće i specijalističke službe za potporu. Opće službe za potporu tako moraju pružiti: informacije, savjet i podršku u odnosu na prava žrtve uključujući i pravo na naknadu štete iz posebnog fonda i o njihovoj ulozi u kaznenom postupku, uključujući i pripremu za sudjelovanje na suđenju; informacije o ili neposredno upućivanja na specijalističke službe za potporu; emocionalnu i, ako je dostupna, psihološku pomoć; savjete u odnosu na financijska i praktična pitanja koja proizlaze iz kaznenog djela; osim ako tu uslugu ne pružaju druga javna ili privatna tijela, savjet u odnosu na rizik i prevenciju sekundarne ili ponovljene viktimizacije, zastrašivanja i odmazde. Kroz specijalistički sustav potpore žrtvama trebaju biti minimalno dostupni: utočišta i drugi odgovarajući privremeni smještaj za žrtve kojima je takvo sigurno mjesto potrebno zbog neposrednog rizika od sekundarne ili ponovljene viktimizacije, zastrašivanja ili odmazde; ciljana i integrirana podrška za žrtve s dodatnim potrebama, kao što su žrtve seksualnog nasilja, rodno uvjetovanog nasilja i nasilja u bliskim odnosima, koja uključuje podršku u situaciji traume i savjetovanje.

Pravo sudjelovanja u kaznenom postupku

Vezano uz sudjelovanje žrtve u kaznenom postupku, Direktiva prije svega obvezuje države članice da u svom pravu predvide mogućnost da žrtva u kaznenom postupku bude saslušana i da pridonosi dokaze. Ne radi se o pravu žrtve, već o mogućnosti koja u nacionalnom pravnom sustavu mora postojati. Žrtve također moraju imati mogućnost kontrole nad odlukom da se ne progoni prijavljeni počinitelj kaznenog djela. Obveza je država članica da takav postupak kontrole uvedu i na odgovarajući način procesno urede. Ako pojedine države članice predviđaju mogućnost medijacije između žrtve i počinitelja kaznenog djela, Direktiva postavlja standarde koje takve usluge u nacionalnim pravnim sustavima moraju ispunjavati. Direktiva posebno uređuje pravo žrtava na besplatnu pravnu pomoć, pravo na naknadu troškova, pravo na povrat imovine, pravo na odluku o naknadi štete od okrivljenika tijekom kaznenog postupka. Posebno su uređena i određena prava nedomencilnih žrtava.

Pravo na zaštitu

Države članice moraju u svojim nacionalnim pravnim sustavima učiniti dostupnima mjere kojima će se žrtve i članovi njihovih obitelji zaštititi od sekundarne i ponovljene viktimizacije, zastrašivanja i odmazde. Žrtve i članovi njihovih obitelji imaju pravo na zaštitu kada god postoji rizik od emocionalne, psihološke ili fizičke štete. Također, države članice moraju izgraditi mehanizme kojima će se omogućiti zaštita dostojanstva žrtve tijekom ispitivanja i svjedočenja. U okviru prava na zaštitu posebno je uređeno pravo na izbjegavanje kontakta između žrtve i okrivljenika, pravo na zaštitu tijekom istraživanja kaznenog djela te pravo na zaštitu privatnosti. Posebno su važne odredbe koje se odnose na pojedinačnu procjenu žrtve kako bi se identificirale posebne potrebe zaštite i odredile posebne zaštitne mjere vezano uz sudjelovanje žrtve u kaznenom postupku.

Kazneno djelo samo je po sebi traumatičan događaj za žrtvu. Međutim, ovisno o osobnim karakteristikama žrtve, okolnostima počinjenja kaznenog djela, vrsti i naravi kaznenog djela, posljedice kaznenog djela za žrtvu mogu znatno varirati. Te se posljedice mogu dodatno pogoršati kroz sudjelovanje žrtve u kaznenom postupku. Zato moderni kaznenopravni sustavi uspostavljaju mehanizme kojima se osigurava da žrtve, osobito one najranjivije, ne doživljavaju nove traume kroz sudjelovanje u postupcima kaznenog pravosuđa. Kako bi se moglo ustanoviti koje od žrtava imaju potrebu za takvim posebnim zaštitnim mjerama i kako bi se moglo odlučiti koje su to posebne zaštitne mjere koje su u pojedinom slučaju odgovarajuće, Direktiva uspostavlja obvezni postupak pojedinačne procjene svake žrtve. Uvođenje takva pojedinačnog postupka procjene za svaku žrtvu kaznenog djela, kao minimalnog standarda na cijelom teritoriju EU-a, smatra se jednim od najvažnijih dosega Direktive.²¹

2. Transponiranje odredaba Direktive u hrvatski pravni sustav

²¹ Guidance Document, str. 44.

Kada se radi o ostvarivanju ciljeva Direktive u pravnim porecima država članica, možemo kazati da je u svrhu ostvarivanja tih ciljeva potrebno poduzeti mjere na dvije razine. Prije svega je potrebno pravni okvir nacionalnog sustava prilagoditi zahtjevima Direktive. Pri tom govorimo o transponiranju odredaba Direktive u nacionalni pravni sustav. Druga je razina oživotvorenje odredaba Direktive u praksi, odnosno izgradnja sustava koji će omogućiti ostvarivanja ciljeva Direktive. U tom slučaju govorimo o implementacijskoj razini. Dok je transponirajuća razina relativno lako ostvariva jer se provodi na razini izmjene postojećih ili donošenja novih pravnih pravila, implementirajuća je razina puno zahtjevnija, jer se odnosi na izgradnju funkcionirajućeg sustava za žrtve kaznenih djela, što zahtijeva ne samo izgradnju novih institucija, već i promjenu društvene svijesti.

Republika Hrvatska već je poduzela mjere za transponiranje odredaba Direktive u nacionalni pravni sustav i to kroz izmjene i dopune Zakona o kaznenom postupku. Izrađen je Nacrt Prijedloga Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o kaznenom postupku u koji je ugrađen i velik broj odredbi Direktive, i to sve one za koje se smatralo da im je po naravi stvari mjesto u odredbama temeljnog procesnog zakona u kaznenim stvarima. Međutim, pored izmjena i dopuna Zakona o kaznenom postupku, kao središnjeg zakona u kojem su uređena prava žrtava kaznenih djela u hrvatskom pravnom sustavu, potrebno je izmijeniti i druge zakone, te donijeti odgovarajuće podzakonske propise kako bi se odredbe Direktive transponirale u hrvatski pravni sustav. Još jednom treba razmisliti i o mogućnosti da se donese posebni zakon koji bi se odnosio na žrtve kaznenih djela. Čini se da odabir Zakona o kaznenom postupku kao središnjeg zakona za žrtve ipak nije najbolje rješenje, jer prava žrtve nisu vezana samo za sudjelovanje u kaznenom postupku.

Kada se radi o implementaciji odredaba Direktive, potrebno je poduzeti još mnogo više. Čini se kao da su dva temeljna pojma vezana uz implementaciju odredaba Direktive edukacija i koordinacija. Edukacija osoba zaposlenih u tijelima, organizacijama i ustanovama koje dolaze u kontakt sa žrtvama kaznenih djela o potrebi posebnog pristupa svakoj žrtvi kaznenog djela ovisno o njezinim individualnim potrebama. Kako bi sustav podrške žrtvama mogao učinkovito funkcionirati, potrebno je raditi na koordinaciji između različitih tijela, onih koja primarno dolaze u kontakt sa žrtvama kaznenih djela i onih koja pružaju potporu žrtvama kaznenih djela te međusobnoj koordinaciji tijela koja pružaju potporu žrtvama kaznenih djela.

V. Posebno istaknuta pitanja

1. Uvod

Učinkovit sustav podrške žrtvama kaznenih djela ključan je element za djelotvoran progon počinitelja kaznenih djela, ali i za puno ostvarenje prava žrtava koja im pripadaju neovisno o potrebama samog kaznenog pravosuđa. Ulaskom u Europsku uniju Republika Hrvatska postala je članicom kruga država koja u znatnoj mjeri jača područje podrške žrtvama kaznenih djela u smislu osiguranja boljeg položaja, odnosno šireg spektra prava žrtava. Međutim, sam opseg prava nije uvijek jamstvo boljeg položaja žrtve kaznenih djela. Zapravo što više prava žrtva uživa kao stranka u kaznenom postupku to je važnije da služba za podršku savjetuje i ohrabruje žrtve na konzumiranje zajamčenih prava.

S obzirom na vrlo ograničena istraživanja u ovom području, empirijsko ispitivanje sustava podrške žrtvama kaznenih djela kojim je obuhvaćena populacija institucija uključenih u pružanje podrške žrtvama kaznenih djela obuhvaća gotovo sve institucionalne pružatelje podrške, predstavlja značajan izvor spoznaja za buduće politike razvoja sustava podrške.

Osnovni cilj istraživanja bio je pružiti usporednu analizu trenutnog stanja sustava podrške žrtvama kaznenih djela u RH i zahtjeva koje pred nas stavlja Direktiva.

Populaciju obuhvaćenu istraživanjem istraživanja činila su tijela, organizacije i institucije koje pružaju neposredno neki od oblika podrške.

U sklopu istraživanja podaci su prikupljeni od 27. travnja 2016. do 28. lipnja 2016. putem upitnika koji je dostavljen sljedećim tijelima:

Institucije kojima je upućen upitnik za ispunjavanje ili distribuciju	Dostavljeno upitnika	Popunjeno upitnika	Tijelo/a koja su ispunjavala upitnik
Ministarstvo unutarnjih poslova	20	20	Policijske uprave
Ministarstvo pravosuđa	1	1	Samostalna služba za podršku ž/s
Odjel za podršku žrtvama i svjedocima	7	7	Odjeli pri 7 županijskih sudova
Županijski sudovi	15	10	
Općinski sudovi	22	11	
Prekršajni sudovi	22	15	
Županijsko državno odvjetništvo	15	10	
Općinsko državno odvjetništvo	22	17	

Institucije kojima je upućen upitnik za ispunjavanje ili distribuciju	Dostavljeno upitnika	Popunjeno upitnika	Tijelo/a koja su ispunjavala upitnik
Ministarstvo socijalne skrbi	93	30	Centri za socijalnu skrb
Ministarstvo branitelja	21	7	Centri za psihosocijalnu pomoć
Ministarstvo zdravlja	1	0	Upitnik je bio namijenjen Službama za zaštitu mentalnog zdravlja
Sigurne kuće	2	2	Sigurne kuće/skloništa za žrtve nasilja čiji su osnivači udruge i tijela regionalne samouprave
Nacionalni pozivni centar	1	1	Ministarstvo pravosuđa i Udruga za podršku žrtvama i svjedocima
Poliklinika za zaštitu djece Grada Zagreba	1	0	

S obzirom da su Obiteljski centri od 1.1.2014. godine postali dio Centara za socijalnu skrb četiri Obiteljska centra popunila su upitnike namijenjene Centrima za socijalnu skrb.

Rezultati istraživanja identificiraju postojeće stanje u sustavu podrške žrtvama kaznenih djela, utvrđuju dobre strane sustava podrške žrtvama, ali i nedostatke kako bi se pomoglo unaprijeđenju rada postojećih službi. Istraženo je u kojoj se mjeri koriste usluge službi za podršku koje već postoje na terenu i kakva je suradnja između tijela.

2. Pravo žrtava na pristup službama za potporu žrtava kaznenih djela

2.1. Općenito

Člankom 8. Direktive propisano je da je država članica dužna osigurati žrtvama, u skladu s njihovim potrebama, besplatan pristup povjerljivim službama za podršku koje djeluju u interesu žrtava prije, tijekom i određeno razdoblje nakon kaznenog postupka. Članovi obitelji žrtve također bi trebali imati pristup službama za podršku žrtvama u skladu sa svojim potrebama i stupnjem štete pretrpljene kao posljedice kaznenog djela. Također države članice trebale bi olakšavati upućivanje žrtava od nadležnog tijela koje je zaprimilo prijavu i drugih odgovarajućih tijela službama za potporu. Direktiva nalaže poduzimanje mjera za uspostavu

besplatnih povjerljivih specijalističkih službi za potporu pored, ili kao jedan dio, općih službi za potporu žrtvama ili za omogućavanje organizacijama za potporu žrtvama obraćanje postojećim specijaliziranim tijelima koje pružaju specijalističku potporu. Žrtve, u skladu sa svojim posebnim potrebama, imaju pristup takvim službama, a članovi obitelji imati pristup službama za podršku žrtvama u skladu sa svojim potrebama i stupnjem štete pretrpljene kao posljedica kaznenog djela koje je počinjeno prema žrtvi. Preporuka je da se službe za potporu mogu uspostaviti kao javne ili nevladine organizacije i mogu se organizirati na profesionalnoj ili dobrovoljnoj bazi. Pristup službama za podršku ne bi trebao biti uvjetovan formalnim podnošenjem prijave kaznenog djela nadležnom tijelu.

Zakonom o kaznenom postupku člankom 43. stavkom 4. propisana je obaveza obavještanja žrtve o njezinim pravima, pa tako i o pravu na potporu službi za potporu žrtvama kaznenih djela iz članaka 43. stavak 1.: “žrtva kaznenog djela ima pravo na djelotvornu psihološku i drugu stručnu pomoć i potporu tijela, organizacije ili ustanove za pomoć žrtvama kaznenih djela u skladu sa zakonom”.

Također Sudskim poslovnikom („Narodne novine“, broj 37/14, 49/14, 08/15, 35/15, 123/15 i 45/16, u daljnjem tekstu: Sudski poslovnik) u članku 20. stavku 7. propisano je da sudski poziv sadrži obavijest o postojanju odjela za podršku žrtvama i svjedocima, s kratkim opisom poslova koje odjel obavlja i podacima za kontakt. Konkretna pomak u provedbi ovih odredbi učinjen je uvođenjem predložaka sudskih poziva iz aplikacija koje koriste županijski i općinski sudovi (e-Spis) i prekršajni sudovi (Jcms) koji su izrađeni u skladu s ovim odredbama što jamči da žrtva kaznenog djela dobije informacije o općim službama za podršku prije dolaska na sud, odnosno da se žrtve, ali i svjedoci mogu telefonskim, pisanim ili putem elektroničke pošte obratiti službenicima odjela.

Provedbenim aktima i dodatnim uputama detaljnije je propisan način informiranja žrtve o službama za podršku.

Pravilnikom o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu postupanja policijskih službenika („Narodne novine“ broj 76/09) propisano je u članku 155. da policija postupa s posebnim obzirom prema žrtvi kaznenog djela te na primjeren način vodi brigu o pravima i interesima žrtve, zaštititi privatnosti kao i o specifičnim potrebama žrtve.

Policijski službenik dužan je u prvom kontaktu žrtvu na razumljiv i primjeren način upoznati s pravima koja joj po zakonu pripadaju te načinom na koji može ostvariti svoja prava.

Prilikom upoznavanja žrtve s njezinim pravima posebno treba voditi računa o pojedinoj kategoriji žrtve čija su prava posebno propisana (dijete žrtva, žrtva kaznenog djela protiv spolne slobode, žrtva kaznenog djela trgovanja ljudima, žrtva kaznenog djela nasilja, žrtva stranac, žrtva osoba s invaliditetom).

Nakon usmenog informiranja policijski službenik žrtvi uručuje pisanu obavijest o pravima kao i dostupne podatke o službama za zaštitu i podršku žrtvama i besplatnom broju telefona za podršku žrtvama, neovisno o tome želi li žrtva prijaviti kazneno djelo ili ne.

Policijski službenik dužan je izvršiti individualnu procjenu stanja žrtve u cilju utvrđivanja specifičnih potreba zaštite te sukladno procjeni poduzimati mjere zaštite žrtve.

Tako je Ravnateljstvo policije svojom uputom od 11. studenog 2014. svim policijskim upravama naložilo da su žrtvi dužni, uz obavijest o pravima, dati i dodatne kontakt podatke odjela za podršku žrtvama na sudovima, Nacionalnog pozivnog centra za žrtve kaznenih djela i prekršaja, te tijela državne uprave, ustanova socijalne skrbi i organizacija civilnog društva koje se na području pojedine policijske uprave podrškom žrtvama kaznenih djela. Obavijesti o pravima žrtve prevedene su na nekoliko jezika.

Obveznim nalogom od 9. srpnja 2014. godine Državno odvjetništvo Republike Hrvatske obvezalo je sva županijska i općinska državna odvjetništva na postupanje koje uključuje davanje obavijesti o postojanju i uslugama koje pruža odjel za podršku žrtvama i svjedocima pri županijskom sudu i kontakt podatke tih odjela, prema vlastitoj procjeni za potrebnom podrškom. Osim toga državna odvjetništva obavezna su upućivati žrtve i na Nacionalni pozivni centar za žrtve kaznenih djela i prekršaja (besplatni telefonski broj 116 006).

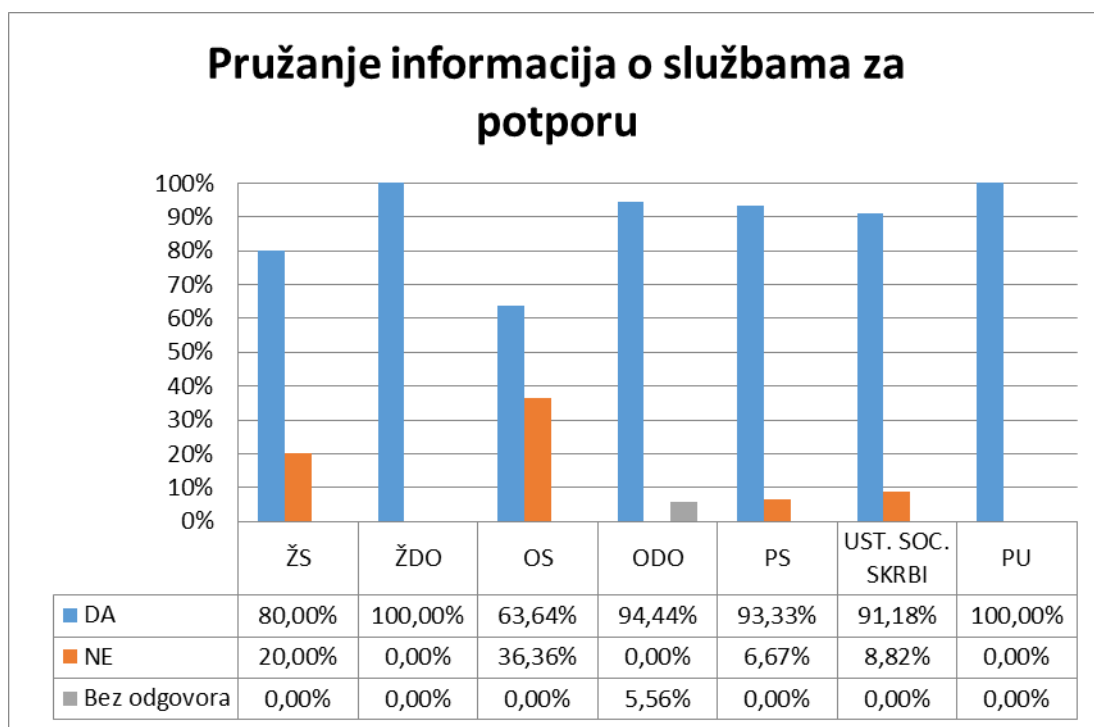
2.2. Upućivanje žrtava na službe za potporu

Rezultati istraživanja:

Informiranje o službama za potporu

Kako bi dobili uvid u načine informiranja žrtava kaznenih djela o službama za potporu u upitnicima je postavljen niz pitanja o načinima informiranja žrtve o službama za podršku kroz različite faze kaznenog postupka.

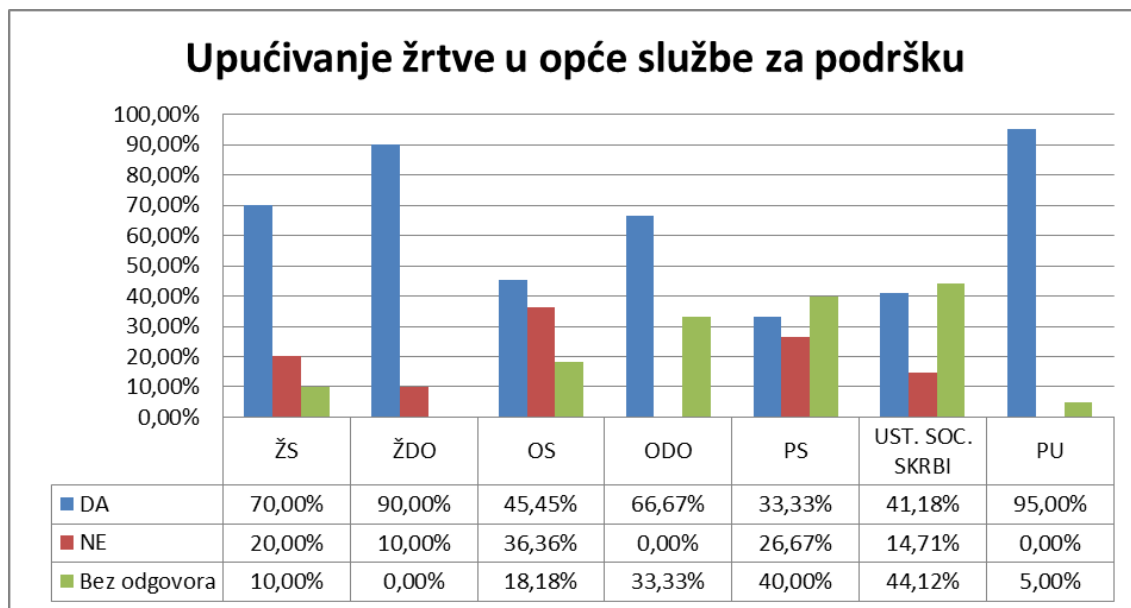
Tako na pitanje: „Daje li vaše tijelo žrtvama informacije o službama za potporu žrtvama kaznenih djela?“ sudionici istraživanja odgovorili su potvrdno u vrlo visokim postocima. npr: policija i županijska državna odvjetništva 100%, dok općinski sudovi imaju najniži postotak potvrdnih odgovora (64%). Žrtve informacije dobivaju na 80% županijskih sudova.



Grafički prikaz 1

Kako bi utvrdili kome se žrtve upućuju u svrhu dobivanja podrške ispitanike smo zamolili da označe o kojim tijelima/organizacijama daju informacije odnosno upućuju žrtve. Tako policija i županijsko državno odvjetništvo navode u najvećem broju slučajeva da žrtve upućuju odjelima za podršku žrtvama i svjedocima na sudovima (od 90-95% ispitanika). Također županijski sudovi u 70% potpunjenih upitnika navode da upućuju žrtve odjelima. Dobiveni

rezultati pokazuju da općinski i prekršajni sudovi, kao i centri za socijalnu skrb u najmanjem postotku upućuju žrtve na opće službe za podršku.



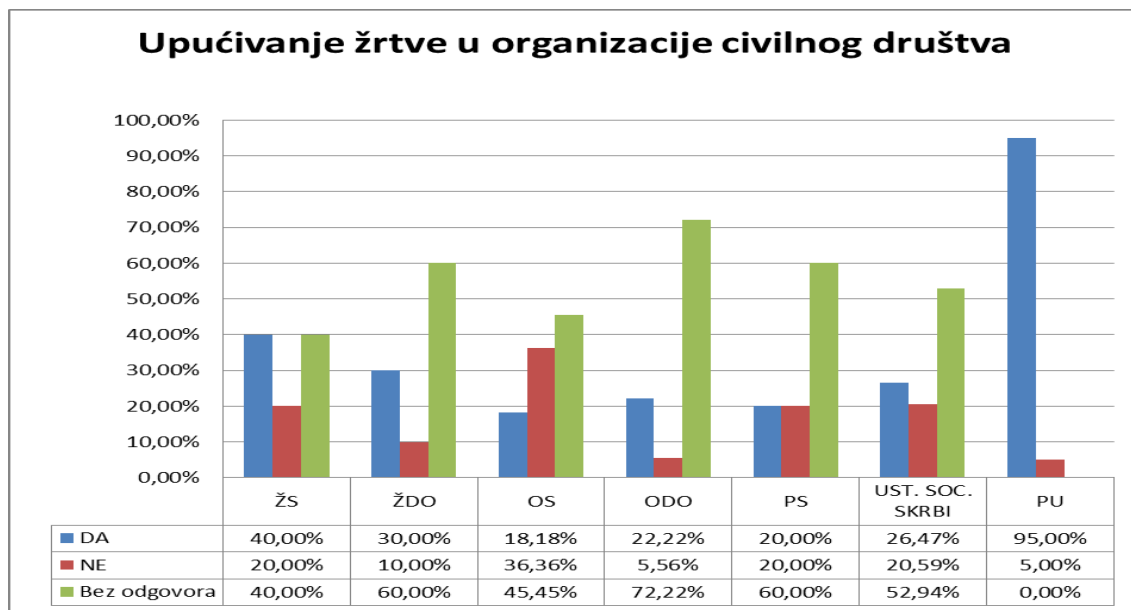
Grafički prikaz 2

Pitanjem otvorenog tipa zamolili smo ispitanike iz institucija koje ne upućuju žrtve kaznenih djela općim službama za potporu da navedu razloge za to. Većina ispitanika navodi primjedbe koje se prvenstveno odnose na nedostatak općih službi za podršku na njihovom području, odnosno odjela za podršku žrtvama i svjedocima pri sudovima. Izjave nekih ispitanika sugeriraju da zbog odsustva općih službi u njihovoj regiji neke institucije smatraju da nemaju koje uputiti žrtve.

U specijalizirane službe za podršku najviše žrtve upućuju policijske uprave (95%) i centri za socijalnu skrb (82%) dok pravosudna tijela pokazuju nešto manji postotak upućivanja na specijalizirane službe - općinski sudovi 36%, a županijski 30%, općinsko državno odvjetništvo 44%, županijsko državno odvjetništvo 50%.

Također policijske uprave u vrlo visokom postotku daju informacije o organizacijama civilnog društva kao pružateljima podrške (95%). U dodatnim primjedbama neki ispitanici pravosudnih tijela i ustanova socijalne skrbi navode da u određenim županijama ne postoje organizacije civilnog društva koje pružaju podršku žrtvama i svjedocima kaznenih djela.

S obzirom na nizak postotak upućivanja pravosudnih tijela (18%) i centara za socijalnu skrb (40%) na organizacije civilnog društva kao pružatelje podrške možemo zaključiti da takve organizacije civilnog društva koje pružaju podršku žrtvama kaznenih djela zaista ne postoje u svim dijelovima RH i/ili da navedena tijela nemaju informacija o tome koje organizacije u okviru svojih djelatnosti pružaju takve usluge.



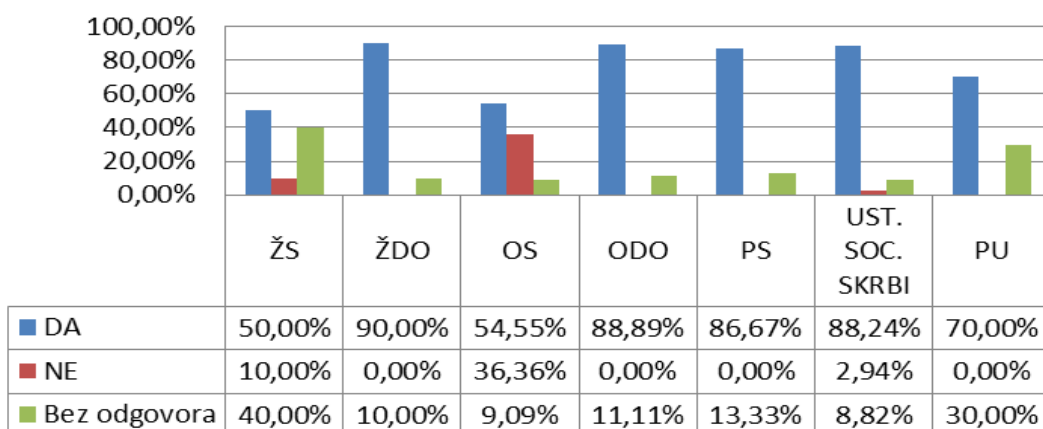
Grafički prikaz 3

O načinu na koji žrtvama daju informacije o postojanju službi za podršku rezultati istraživanja pokazuju visok postotak pružanja informacija usmenim putem iako se radi o policiji, pravosudnim tijelima i ustanovama socijalne skrbi za koje je karakteristična komunikacija u pisanom obliku. Iako je propisano da daju informacije o službama za podršku, zabrinjavajući je podatak da državna odvjetništva na općinskoj razini u manjem postotku (44%) daju informacije pisanim putem. Nasuprot tome, policijske uprave bez iznimke daju pisane informacije, a to radi i 90% županijskih državnih odvjetništva koja su sudjelovala u istraživanju.

Na detaljnije pitanje o načinu pružanja informacija žrtvi županijski sudovi i županijska državna odvjetništva navode da informacije daju kao sastavni dio poziva (80%). Na općinskoj razini kod sudova i državnih odvjetništava te prekršajnih sudova nastavlja se trend slabijeg informiranja žrtava, odnosno nedostavljanja informacija žrtvi u sklopu pisanog poziva.

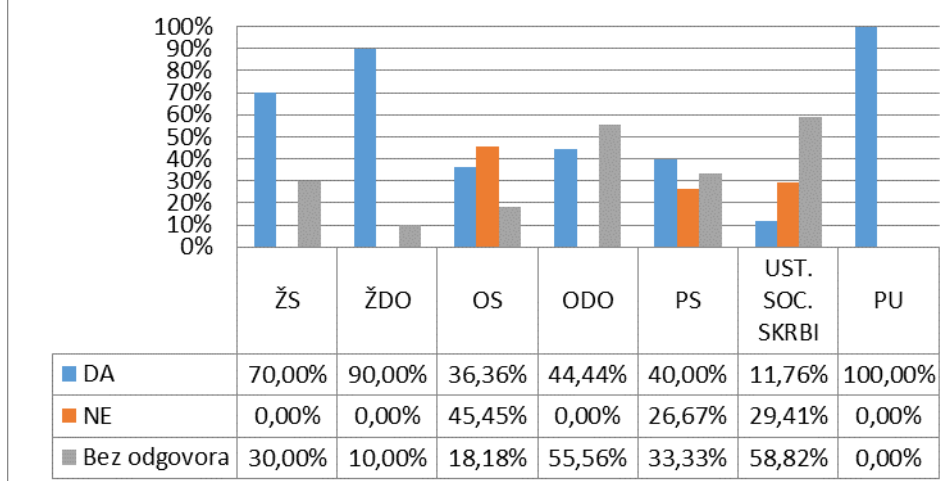
Policijske uprave navode da informacije žrtvi o službama za podršku daju kao dio pisane obavijesti nakon obavljenog razgovora i ispitivanja, dok ostala pravosudna tijela i ustanove socijalne skrbi nemaju tu praksu.

Način davanja informacija - usmeno



Grafički prikaz 4

Način davanja informacija - pisano



Grafički prikaz 5

Rezultati istraživanja također pokazuju da većina tijela ne vodi zasebnu evidenciju o upućivanju žrtve u mogućnost ostvarivanja podrške radi praćenja iste nego evidencije o žrtvama vode u sklopu zapisnika/služene zabilješke kao dio zapisnika odnosno spisa.

Gotovo sva tijela u visokim postocima navode da su informacije prilagođene razumijevanju žrtava različitih obrazovnih, socijalnih i ekonomskih statusa. No uzevši u obzir da je obavijest o službama za podršku zapravo sastavni dio (nekad i dodatak) obavijesti o svim pravima žrtve, a koje su u svojoj osnovi citati članaka iz zakona o kaznenom postupku, bilo bi dobro istražiti bi li i same žrtve tako ocijenile dobivene informacije, naročito uzevši u obzir terminologiju i količinu informacija koje se žrtvi pružaju istovremeno.

Prilikom ispitivanja daju li se informacije žrtvama na više jezika utvrđen je vrlo nizak postotak davanja informacija na stranim jezicima u svim tijelima osim u policijskim

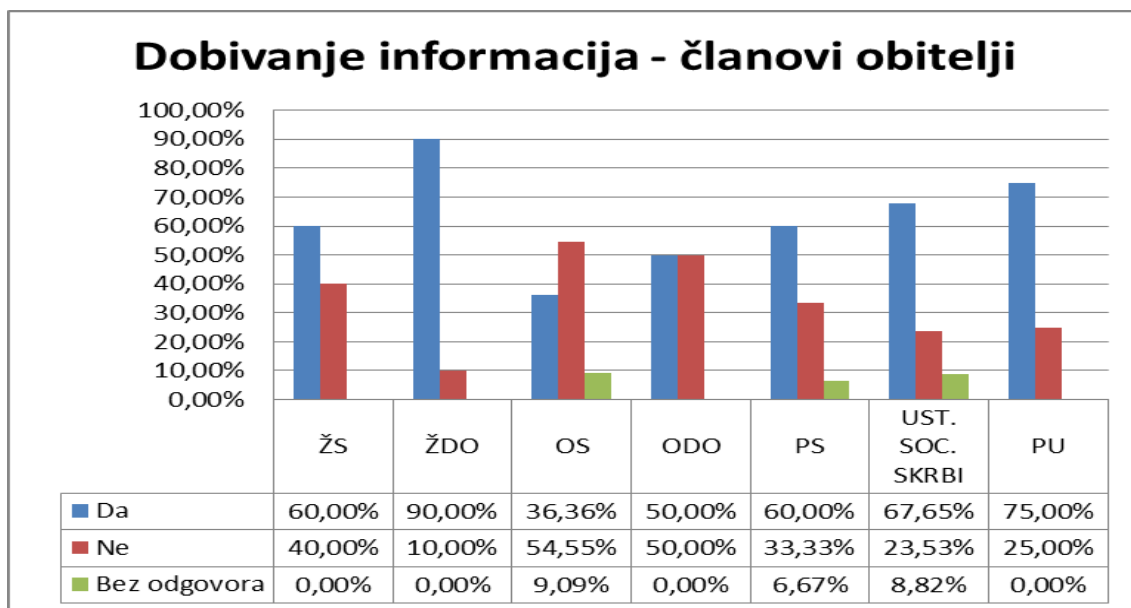
upravama. Svi ispitanici prekršajnih sudova odgovaraju da uopće ne daju informacije na stranim jezicima. Razlog tome treba potražiti u činjenici da policijske uprave imaju obrasce obavijesti žrtvama prevedene na više stranih jezika dok u ostalim tijelima ne postoji standardizirani način pružanja informacija na stranim jezicima već isto ovisi o poznavanju stranih jezika službenika koji dolaze u kontakt sa žrtvom.

Na pitanje jesu li usluge službi za podršku na koje upućuju žrtve besplatne za žrtve svi ispitanici u visokom postotku (od 93 do 100%) odgovaraju potvrdno. Možemo tumačiti da se manji postotak negativnih odgovora odnosi na stvarni financijski izdatak koji žrtve imaju prilikom ostvarivanja besplatne podrške npr. trošak putovanja u mjesto gdje se nalazi opća ili specijalizirana služba za podršku, a trošak putovanja neće biti nadoknađen niti od strane Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje niti tijela koje vodi postupak.

Ispitujući u kojim sve fazama (prije, tijekom i nakon postupka) pojedine institucije informiraju žrtve o postojanju službi za potporu, ustanovljeno je da pravosudna tijela i policija u visokom postotku pružaju ove informacije žrtvi pravovremeno tj. svatko u dijelu postupka kada dolazi u kontakt sa žrtvom. Nešto niži postotak pozitivnih odgovora pravosudnih tijela i policije odnosi se na informiranje žrtve nakon postupka.

Prilikom detaljnije razrade ovog pitanja, a s obzirom na mogućnost višekratnog dobivanja informacija utvrđeno je zadovoljavajuće stanje, odnosno informacije o podršci dostupne su žrtvama tijekom postupka više puta od strane državnih odvjetništava. Međutim zabrinjavajući mali postotci pozitivnih odgovora odnose se pružanje informacije od strane županijskih i općinskih sudova, što bi upućivalo da sudovi samo jednom informiraju žrtvu, te očigledno ne postoji mogućnost povratnog ili naknadnog informiranja žrtve tijekom trajanja postupka pred sudom, koji ponekad može biti vrlo dug.

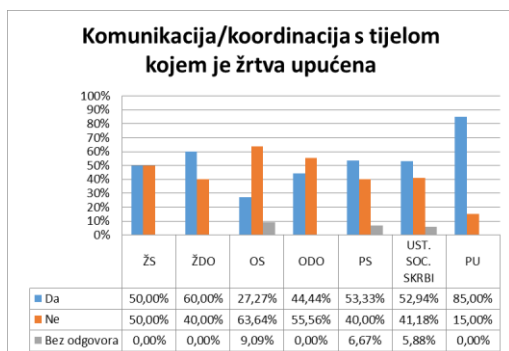
Zanimljiv je podatak dobiven istraživanjem o informiranju članova obitelji žrtve i osoba u pratnji. Naime policija i županijska državna odvjetništva u velikom broju odgovora navode da su u njihovim tijelima takve informacije dostupne članovima obitelji i osobama u pratnji žrtve, dok je nešto manja mogućnost dobivanja takvih informacija od strane ostalih pravosudnih tijela i ustanova socijalne skrbi.



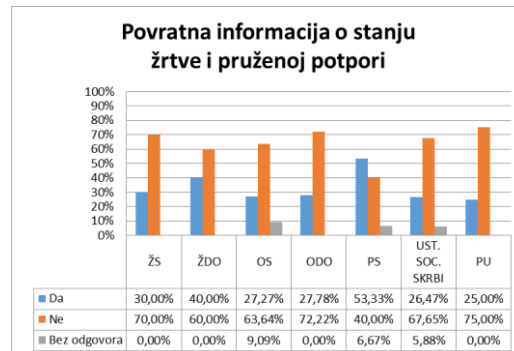
Grafički prikaz 6

Ovaj podatak značajan je pokazatelj da se informacija o mogućnosti podrške ne upućuje svima koji su pogođeni/obuhvaćeni posljedicama kaznenog djela. Ukoliko se ne prepozna potreba za podrškom osoba koje su bliske žrtvi, odnosno ne osnaži se okolina u kojoj se žrtva nalazi, dovodi se u pitanje daljnji oporavak žrtve što se odražava na sudjelovanje žrtve u postupku.

Što se tiče komunikacije/koordinacije s tijelom kojem je žrtva upućena uočen je relativno nizak trend komuniciranja između tijela kako bi se informiralo o podršci pruženoj žrtvi te su naročito zabrinjavajući podaci o dobivanju povratne informacije o stanju žrtve nakon pružene podrške.



Grafički prikaz 7



Grafički prikaz 8

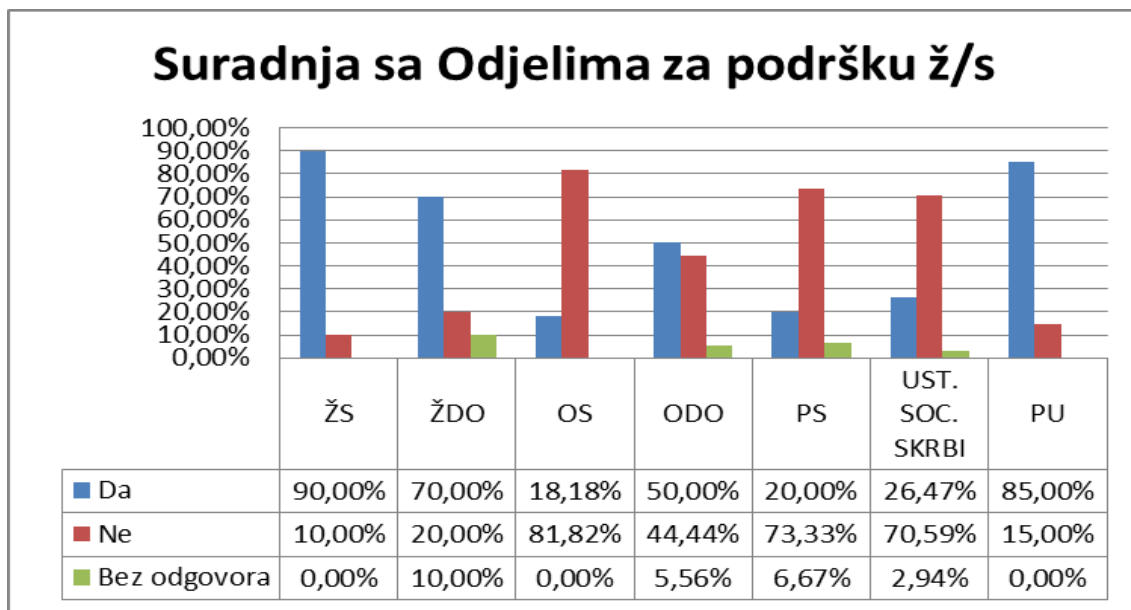
Iz ovih podataka zaključujemo kako svako tijelo ima u fokusu potrebe žrtve samo u okviru svoga djelokruga, odnosno svojoj fazi postupka, iako smatramo da sa stanovišta ostvarivanja prava žrtve postoji potreba za povratnim informiranjem o stanju žrtve i primljenoj podršci.

Na pitanje dajete li žrtvi dodatne pisane materijale o službama za podršku policija nastavlja s pozitivnim trendom te navodi da u visokom postotku (85%) daje informacije o odjelima za podršku žrtvama i svjedocima na županijskim sudovima, specijaliziranim službama i organizacijama civilnog društva. Uočeno je da županijska državna odvjetništva u vrlo malim postocima daju pisane materijale žrtvama o specijaliziranim službama za podršku (20%) i organizacijama civilnog društva (10%). Općinska državna odvjetništva daju pisane materijale žrtvama o specijaliziranim službama za podršku (17%) i organizacijama civilnog društva (11%), Županijska državna odvjetništva žrtvama čine dostupnim materijal o općim službama za podršku (60%). Općinska državna odvjetništva dostavljaju materijale o općim službama za podršku u 33% slučajeva. Također ustanove socijalne skrbi učestalije dijele materijale specijaliziranih službi (62%) dok materijale organizacija civilnog društva (21%) i općih službi za podršku (26%) dijele u nešto nižim postotcima.

Prema ovim rezultatima možemo zaključiti da su pravosudna tijela i policija skloni upućivati žrtve po podršku u opće službe. Podredno može se tumačiti da državna tijela nemaju dovoljno informacija o uslugama koje pružaju specijalizirane službe i nevladine organizacije ili da teže uspostavljaju suradnju s organizacijama civilnog društva.

Suradnja s općim službama za podršku

Na području suradnje ispitanika sa Samostalnom službom za podršku žrtvama i svjedocima pri Ministarstvu pravosuđa i Odjelima pri županijskim sudovima uočeno je da županijski sudovi (85%) i policija u visokom postotku (90%) surađuju s navedenim općim službama za podršku. Zanimljivo je da rezultati ispitivanja za pravosudna tijela u općinskoj nadležnosti i prekršajne sudove pokazuju vrlo nisku razinu suradnje s općim službama za podršku. Također slični su rezultati i za ustanove socijalne skrbi.



Grafički prikaz 9

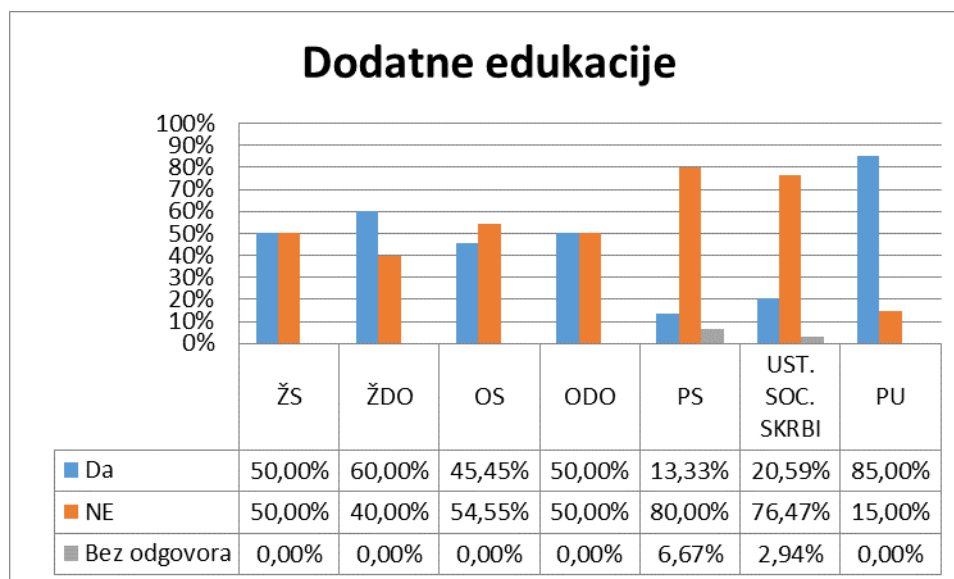
Ove rezultate možemo tumačiti kroz prizmu osmogodišnjeg djelovanja odjela za podršku žrtvama i svjedocima pri sedam županijskih sudova i na taj način očekivanom dobrom suradnjom na županijskoj razini. Međutim, ispitanici s područja na kojem ne postoji odjel navode komentare iz kojih je vidljivo nepoznavanje djelokruga rada odjela, nemogućnost suradnje radi dislociranosti odnosno nepostojanje odjela na određenom području, a u krajnjoj liniji i neprepoznavanje potrebe žrtve za podrškom.

Ustanove socijalne skrbi također pokazuju nisku razinu suradnje s navedenim službama uz dodatne opaske kako nisu bili pozvani na suradnju, odnosno nemaju informacija o djelokrugu navedenih službi i ponovno naglašavaju problem nedostatka službi za podršku odnosno dislociranosti odjela za podršku. Ostvarena suradnja opisuje se kao povremena i bez izravnog kontakta s odjelom (npr. kada sudac uključi odjel u rad sa žrtvom).

Ovi rezultati ukazuju na nužnost upoznavanja ustanova socijalne skrbi s trenutnim mogućnostima sustava podrške. Samostalna služba za podršku žrtvama i svjedocima pri Ministarstvu pravosuđa u suradnji s odjelima za podršku pri županijskim sudovima, u skladu s odredbama Nacionalne strategije razvoja sustava podrške žrtvama i svjedocima, već je započela s provođenjem edukacija svim centrima za socijalnu skrb na području RH. Do sada je održano 13 edukacija u centrima za socijalnu skrb.

Edukacije i stručni skupovi na temu podrške žrtvama kaznenih djela

Na pitanje jesu li vaši službenici pohađali dodatne edukacije na temu pružanja potpore žrtvama kaznenih djela najveći broj (85%) ispitanika u policijskim upravama odgovorio je potvrdno, a najmanji broj ispitanika koji su pohađali navedene edukacije su službenici prekršajnih sudova i ustanova socijalne skrbi (13-21%). Ako uzmemo u obzir ovaj podatak, možemo razumjeti prethodno navedeni rezultat koji opisuje lošu razinu suradnje s prekršajnim sudovima i ustanovama socijalne skrbi. Institucije ne pristupaju tome sustavno, pa se prilika ne ukazuje svim zainteresiranim službenicima da sudjeluju, a svakako se čini da ne postoji obveza i mogućnost za sudjelovanjem svih službenika koje dolaze u kontakt sa žrtvom. Preporuka je da se razvije sustav edukacija koji bi obuhvatio širi opseg službenika kao što se to trenutno radi sa policijskim službenicima u sklopu Programa dopunskog stručnog usavršavanja gdje se o ovoj temi educira svaki policijski službenik koji postupa u izravnom kontaktu sa žrtvom.



Grafički prikaz 10

Devedeset posto policijskih službenika potvrdno odgovara na pitanje jeste li sudjelovali na edukacijama i stručnim skupovima radi podizanja svijesti radi potrebe potpore žrtvama kaznenih djela. Ispitanici pravosudnih tijela odgovaraju pozitivno u omjerima od 60% do 45%, dok tek 20% ispitanika službenika ustanova socijalne skrbi potvrđuje sudjelovanje na ovakvim skupovima. Iz ovih podataka možemo zaključiti da slično kao i sa edukacijama stručne skupove pohađaju službenici koji su motivirani i zainteresirani za uključivanje i suradnju. Međutim, i dalje ostaje problem kako osvijestiti ili podići razinu svijesti o nužnosti pružanja podrške žrtvama kaznenih djela kontinuirano i kod drugih službenika.

2.3. Zaključak

Rezultati istraživanja pokazuju da je način na koji se informacije o službama za podršku daju žrtvama sustavan i uključuje sva tijela postupka, te su informacije dostupne u svim fazama postupka. Međutim, rezultati također pokazuju kako tijela koja sudjeluju u postupku ne poštuju odredbe/upute o informiranju žrtve o službama za podršku.

Policija i pravosudna tijela na županijskoj razini u vrlo visokom postotku upućuju žrtve na opće i specijalizirane službe za podršku, a u nižem postotku na općinskoj razini i prekršajnim sudovima. S obzirom na rezultate koji govore o nižem postotku informiranja o organizacijama civilnog društva kao pružateljima podrške nameće se zaključak o potrebi provođenja dodatnog istraživanja sustava podrške žrtvama u kojem sudjeluju organizacije civilnog društva, odnosno istražiti moguće razloge toga npr.: nepovjerenje prema organizacijama civilnog društva, nedostaci u radu organizacija civilnog društva, neregulirano financiranje programa podrške žrtvama, institucionalna kultura i sl. Također, potrebno je poticati suradnju i razmjenu informacija između tijela o uslugama koje takve organizacije mogu ponuditi žrtvama u okviru svoje djelatnosti i osnažiti organizacije civilnog društva koje pružaju podršku žrtvama kaznenih djela na lokalnoj razini, odnosno poticati vidljivost takvih organizacija i kontrolirati kvalitetu usluga podrške koje pružaju.

S obzirom na rezultate istraživanja koji ukazuju da se informacije o podršci daju većim dijelom u usmenom obliku, potrebno je inzistirati na primjeni propisanog davanja informacija o službama za podršku u pisanom obliku. Naime, u trenutku ispitivanja žrtve nisu u mogućnosti zbog svog emocionalnog stanja upamtiti sve informacije o svojim pravima i podršci, te im je dobro dati informaciju u pisanom obliku kako bi kasnije mogle proučiti iste odnosno potražiti pomoć prilikom ostvarivanja svog prava. Izvjestan broj ispitanika državnih odvjetništava dodatno je komentirao na način da daju informacije neposredno prije ispitivanja žrtve, što je za žrtve gotovo potpuno beskorisno jer je većina žrtava u stanju stresa pred ispitivanje, te nije u mogućnosti razumjeti usmeno priopćena prava, a naročito ne odmah, bez puno promišljanja i sagledavanja pozitivnih i negativnih posljedica na postupak i status žrtve/oštećenika u njemu, izjasniti se o primjeni zakonom zajamčenih prava.

Informacije o službama za podršku dostupne su na više stranih jezika, ali ne kod svih tijela koja sudjeluju u postupku. Smatramo da je potrebno slijediti dobru praksu policije, te obrasce s informacijama o pravima žrtve i podršci za sva tijela postupka prevesti na više stranih jezika, a prema potrebi omogućiti žrtvi korištenje usluga prijevoda sudskog tumača.

Također, institucije obuhvaćene istraživanjem informiraju žrtve o besplatnim uslugama. Međutim, žrtve ipak imaju financijske izdatke jer su službe za podršku locirane u većim središtima županija i nisu dostupne na području cijele RH, što u praksi dovodi do situacije da žrtve često ne koriste mogućnost ostvarivanja podrške upravo zbog dodatnih troškova. Stoga bi bilo vrlo korisno kada bi tijela koja dolaze u kontakt sa žrtvama pri pružanju informacija pojasnilo koji su mogući troškovi prilikom ostvarivanja pomoći ili podrške.

Kako se prema dobivenim rezultatima informacija o mogućnosti podrške ne upućuje (svima članovima obitelji ili pratnji žrtve) koji su pogođeni/obuhvaćeni posljedicama kaznenog djela smatramo da je potrebno educirati službenike koji kontaktiraju sa žrtvom kako bi prepoznali potrebu za podrškom osoba koje su bliske žrtvi. Nužno je osnažiti i okolinu u kojoj se žrtva nalazi što može utjecati na daljnji oporavak same žrtve i sudjelovanje u postupku.

Što se tiče komunikacije/koordinacije s tijelom kojem je žrtva upućena uočen je relativno nizak trend komuniciranja između tijela kako bi se informiralo o podršci pruženoj žrtvi te su naročito zabrinjavajući podaci o dobivanju povratne informacije o stanju žrtve nakon pružene podrške. Ovo možemo tumačiti na način da svako tijelo djeluje u odnosu prema žrtvi u okviru svoga djelokruga iako definitivno postoji potreba za naknadnim informiranjem o stanju žrtve koje može biti često vrlo važno u postupku. Upravo ovakav odnos žrtvama često daje osjećaj nezainteresiranosti tijela za cjelokupnu situaciju u kojoj se žrtva nalazi te osjećaj prebacivanja odgovornosti s jednog tijela na drugo, odnosno nemogućnosti ostvarivanja šireg opsega podrške u jednoj instituciji.

U ovom dijelu preporuka je da se uspostavi učinkovitija komunikacija između tijela koja bi osiguravala podršku na način kada se žrtva upućuje na daljnju podršku, da onaj koji ju upućuje može dati detaljniju informaciju žrtvi o konkretnom mjestu/instituciji/osobi kojoj se upućuje i u idealnoj situaciji to tijelo/osobu prethodno upozna o potrebama žrtve. Ovakav način komunikacije potrebno je standardizirati i u zakonodavnom smislu te omogućiti jednostavniji protok informacija i podataka o žrtvi između tijela.

Rezultati koji pokazuju razinu suradnje s općim službama za podršku možemo tumačiti kroz prizmu osmogodišnjeg djelovanja odjela za podršku žrtvama i svjedocima pri sedam županijskih sudova i na taj način očekivanom dobrom suradnjom na županijskoj razini. Međutim, ispitanici s područja na kojem ne postoji odjel navode komentare iz kojih je vidljivo nepoznavanje djelokruga rada odjela, nemogućnost suradnje radi dislociranosti odnosno nepostojanje odjela na određenom području, a u krajnjoj liniji i neprepoznavanje potrebe žrtve za podrškom. To se naročito pokazalo kao česti komentar u upitnicima općinskih sudova i

općinskih državnih odvjetništava te prekršajnih sudova koji su u dva slučaja potpuno negirali suradnju na podršci žrtvama kaznenih djela, čak što više istaknuli su da nisu u obavezi popuniti upitnik jer ne rade sa žrtvama kaznenih djela, već oštećenima u prekršajnom postupku.

Stoga je nužno osmisliti sustav edukacija o podršci žrtvama koji bi obuhvatio širi krug sudionika. Specijalizirane edukacije o podršci žrtvama kaznenih djela imaju upitan učinak jer je njima obuhvaćen uži broj službenika koji su već sami po sebi razvili interes za ovu temu. Preporuka je da se razvije sustav edukacija koji bi obuhvatio širi opseg službenika kao što se to trenutno radi sa policijskim službenicima u sklopu Programa dopunskog stručnog usavršavanja gdje se o ovoj temi educira svaki policijski službenik koji postupa u izravnom kontaktu sa žrtvom.

3. Usluge koje se pružaju u službama za potporu žrtvama kaznenih djela

3.1. Usluge općih službi za potporu žrtava

Člankom 9. Direktive propisano je da službe za potporu žrtvama kaznenih djela pružaju najmanje sljedeće:

- informacije, savjete i potporu relevantnu za prava žrtava, uključujući i mogućnost ostvarivanja naknade štete, informacije o ulozi u kaznenom postupku, te pripremu za sudjelovanje u kaznenom postupku;
- informacije o ili izravno upućivanje na bilo koje specijalističke službe za potporu
- emocionalnu ili ako je dostupna psihološku potporu;
- savjete o financijskim ili praktičnim pitanjima koja proizlaze iz kaznenih djela;
- savjete o riziku i sprječavanju sekundarne i ponovljene viktimizacije, zastrašivanja i osvete.

Države članice trebaju poticati službe za potporu žrtvama da obrate posebnu pozornost na posebne potrebe žrtava koje su pretrpjele štetu zbog ozbiljnosti kaznenog djela.

Sudskim poslovnikom u članku 20. stavcima 3.i 4. propisano je da odjel za podršku žrtvama i svjedocima osigurava emocionalnu podršku i daje opće procesne informacije (sukladno Zakonu o kaznenom postupku), tehničke i praktične informacije žrtvama i svjedocima i članovima njihovih obitelji. Odjel upućuje žrtve i svjedoke na specijalizirane institucije i organizacije civilnog društva ovisno o njihovim potrebama, osigurava podršku starijim, invalidnim i teško pokretnim žrtvama i svjedocima kad se ispituju izvan zgrade suda, osigurava praktičnu pomoć u snalaženju u sudskoj zgradi s ciljem izbjegavanja mogućnosti da svjedočenje izazove dodatne negativne posljedice, novu patnju ili traumu žrtvi odnosno svjedoku.

Djelokrug rada odjela za pružanje podrške žrtvama i svjedocima detaljno je propisan i Pravilnikom o radu odjela za podršku žrtvama i svjedocima („Narodne novine“ broj 133/15 u daljnjem tekstu: Pravilnik).

Tako članak 9. Pravilnika propisuje da poslovi podrške žrtvama, svjedocima i članovima njihovih obitelji obuhvaćaju:

- pružanje emocionalne podrške
- pružanje općih procesnih informacija o pravima žrtava i svjedoka u prethodnom, kaznenom i prekršajnom postupku, u skladu s odredbama posebnih propisa
- pružanje tehničkih i praktičnih informacija te pomoć u snalaženju u zgradi suda

- upućivanje na specijalizirane institucije ovisno o potrebama žrtava, svjedoka i osoba u njihovoj pratnji (članova obitelji, skrbnika)
- posredovanje u kontaktu sa službenicima suda
- pomoć u organizaciji dolaska na sud žrtvama i svjedocima u predmetima ratnih zločina.

U navedenom Pravilniku emocionalna podrška definira se kao oblik komunikacije kojom se nastoje ublažiti emocije koje utječu na tjelesne funkcije i kognitivne sposobnosti, a koje otežavaju svjedočenje, nastoji osigurati bolje razumijevanje situacije i tijekom sudskog postupka, te nastoji olakšati postupak svjedočenja i osigurati kontinuitet rasprave. Emocionalna podrška je oblik komunikacije zahvaljujući kojem osoba stječe osjećaj prihvaćanja, sigurnosti i mogućnost slobodnog iznošenja svojih briga, strahova, nelagode i drugih emocija koje osjeća vezano za proces svjedočenja i koje su povezane s boravkom na sudu, a kao posljedicom preživljene traume uzrokovane počinjenim kaznenim djelom ili prekršajem.

Pružanje općih procesnih informacija žrtvama, svjedocima i članovima njihovih obitelji u prethodnom, kaznenom i prekršajnom postupku definira se kao pružanje informacija o pravima žrtava i svjedoka utvrđenih posebnim propisima. Pružanje praktičnih informacija žrtvama, svjedocima i članovima njihovih obitelji odnosi se na informacije o tijeku prethodnog, kaznenog i prekršajnog postupka, te ulozi sudionika u postupku. Praktična informacija uključuje i pružanje informacija o tijelima državne uprave, tijelima lokalne i područne (regionalne) samouprave, javnim ustanovama i organizacijama civilnog društva, koje pružaju različite oblike pomoći u skladu s potrebama žrtava i svjedoka. Praktična pomoć uključuje pratnju svjedoka i žrtava kroz prostorije suda. Službenici Odjela ovlašteni su informacije o zdravstvenom i psihofizičkom stanju, koje mogu otežati svjedočenje žrtve i svjedoka, prenijeti sucu odnosno državnom odvjetniku. Odjel vodi evidenciju o zahtjevima za pružanje podrške, o svim oblicima pružene podrške te odrađenim volonterskim satima.

Rezultati istraživanja

Opće službe za podršku

Rezultati dobiveni istraživanjem ukazuju da Samostalna služba za podršku žrtvama i svjedocima u Ministarstvu pravosuđa i Odjeli za podršku žrtvama i svjedocima na sedam županijskih sudova pružaju sljedeće usluge:

- daju općenite informacije o pravima žrtvi, naročito vezano uz kazneni postupak i ulozi žrtve u tom postupku, o mogućnostima aktivnog sudjelovanja u tom postupku i mogućnostima odnosno načinima ostvarivanja zakonom zajamčenih prava.
- pružaju emocionalnu potporu i to na način da razgovorom nastoje ublažiti intenzitet emocija koje utječu na tjelesne funkcije i kognitivne sposobnosti žrtve, osnažuju žrtve prije, tijekom i nakon kaznenog postupka. Također savjetuju žrtvu o riziku i sprečavanju sekundarne i ponovljene viktimizacije te što učiniti u slučaju zastrašivanja ili osвете. Gotovo polovina ispitanika iz populacije službenika odjela negira pružanje emocionalne podrške na način da sudjeluju u kaznenom postupku kao osobe od povjerenja same žrtve, već ocjenjuju da osoba od povjerenja mora biti osoba koja je bliska žrtvi, a ne oni kao službenici suda.
- daju informaciju o mogućnosti ostvarivanja novčane naknade prema Zakonu o novčanoj naknadi te pomažu žrtvama pri popunjavanju zahtjeva za ostvarivanje novčane naknade. Također službenici odjela pojašnjavaju žrtvama pojam imovinsko pravnog zahtjeva i načinu ostvarivanja istog.

- Odjeli pružaju i praktičnu pomoć žrtvama prilikom dolaska na sud a naročito u pogledu snalaženja po zgradi tijela koje provodi postupak i pomoći oko naplate zakonskih priznatih troškova dok samo određeni odjeli, naročito žrtvama i svjedocima u predmetima za kaznena djela ratnog zločina organiziraju putovanje prilikom dolaska na sud i potreban smještaj.

Usluge koje opće službe za podršku ne pružaju odnose se na davanje pravnih savjeta i psihološke podrške te svi ispitanici navode da žrtve koje imaju potrebu za tom vrstom pomoći upućuju na institucije i organizacije civilnog društva koje pružaju besplatnu pravnu i psihološku pomoć.

Ispitanici naglašavaju da u slučaju potrebe za besplatnom pravnom pomoći žrtve upućuju uglavnom uredima državne uprave koji ih dalje usmjeravaju ili omogućavaju besplatnu pravnu pomoć te lokalnim organizacijama civilnog društva ukoliko postoje na tom području.

Sve ispitane opće službe izjavljuju da su informacije koje dobiju tijekom pružanja podrške o žrtvi povjerljive odnosno da se tretiraju kao tajna. Samostalna služba za podršku žrtvama i svjedocima u sudskim postupcima napominje da u svrhu pružanja dodatne podrške, uz suglasnost žrtve, takve informacije prosljeđuju drugim službama (policija, centri za socijalnu skrb, probacijski uredi, zatvori i kaznionice, suci izvršenja, nacionalni tim i županijski tim za prevenciju i suzbijanje nasilja u obitelji i nasilja nad ženama).

Također sve ispitane opće službe izjavljuju da su usluge podrške koje oni pružaju besplatne za žrtvu.

Vezano uz mogućnost pružanja podrške na nekom od stranih jezika žrtvama kaznenih djela Samostalna služba za podršku pri Ministarstvu pravosuđa i četiri Odjela za podršku žrtvama i svjedocima pri Županijskim sudovima navode mogućnost pružanja podrške uz hrvatski i na engleskom jeziku, u dva Odjela na njemačkom jeziku te u jednom Odjelu na talijanskom i španjolskom jeziku.

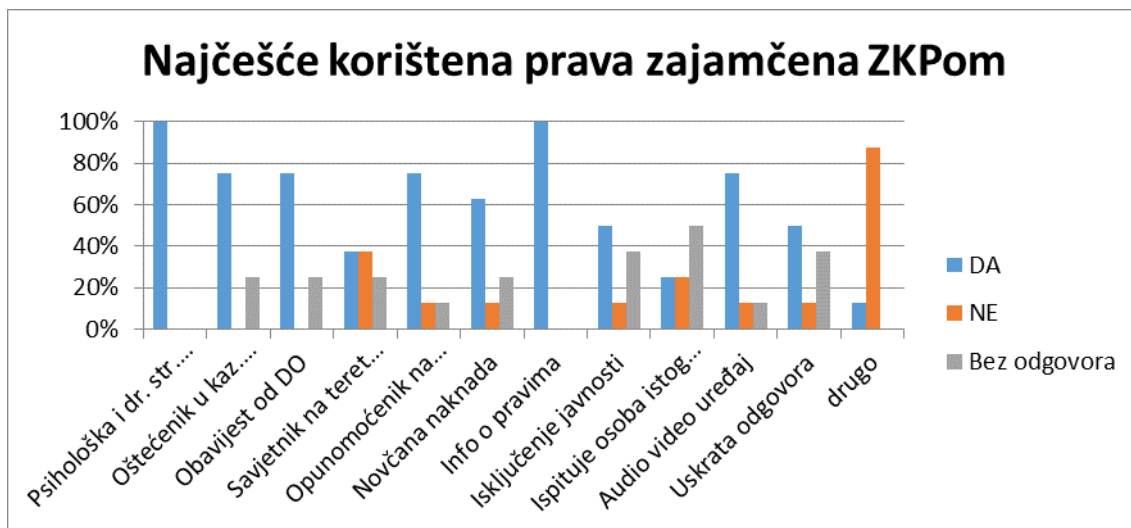
Pružanje usluga podrške na stranim jezicima ovisi isključivo o znanju stranih jezika zaposlenih službenika, te se podrška formalno ne pruža niti na jednom stranom jeziku. S obzirom na činjenicu da se tijekom ljetnih mjeseci, naročito u obalnom području RH pojavljuje veći broj žrtava kaznenih djela koji su stranci/turisti potrebno je osigurati i standardizirati podršku na stranim jezicima.

Svi ispitanici općih službi za podršku pružaju potporu i članovima obitelji i osobama koje dolaze u pratnji žrtve.

Također, isti izjavljuju da je usluga podrške dostupna u svim fazama kaznenog postupka, a da se najviše usluga koristi tijekom prethodnog postupka, odnosno rasprave i donošenja presude. Korištenje usluga u ostalim fazama ovisi o različitim faktorima kao što su npr. potreba žrtve, dostupne informacije o podršci, aktivno uključivanje žrtve u postupak i sl. Preporuka je da se mogućnost pružanja podrške uskladi s odredbama Direktive te se omogući/potakne žrtve na korištenje usluga podrške u svim fazama postupka naročito prije podnošenja kaznene prijave.

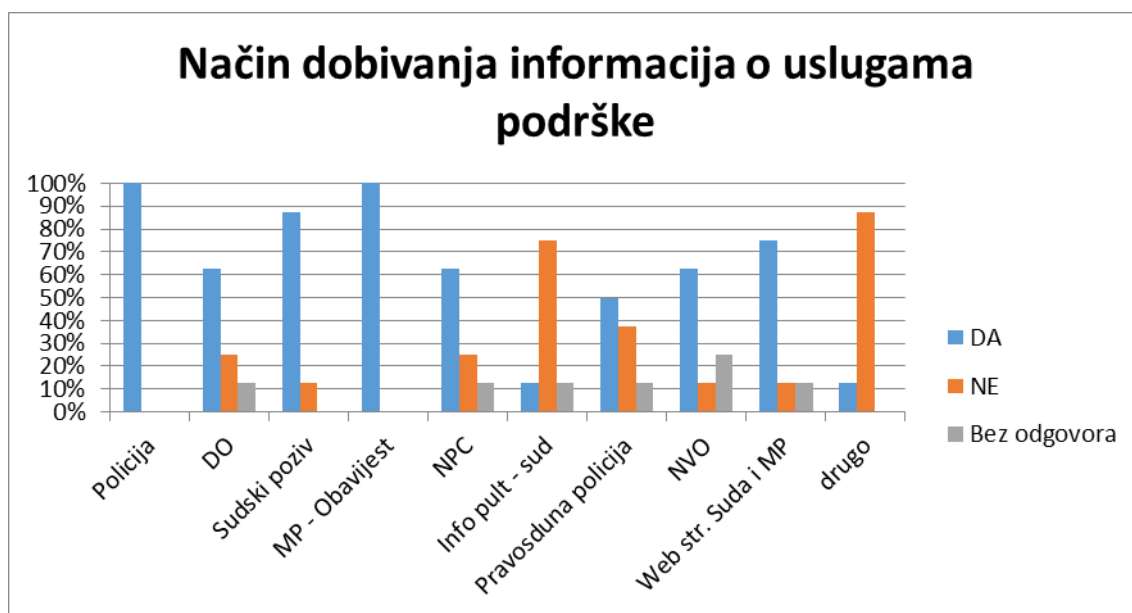
Na pitanja postavljena odjelima a vezano uz procjenu učestalosti korištenja prava žrtve zajamčenih Zakonom o kaznenom postupku, ispitanici – službenici odjela za podršku žrtvama i svjedocima navode kako žrtve prema njihovim iskustvima najčešće koriste (a ovo navodi 100% ispitanika službenika odjela) koriste informacije o pravima koje imaju kao žrtve. Sljedeće po učestalosti prema ocijeni službenika odjela korišteno je pravo na psihološku i drugu potporu tijela organizacija/ustanova za pomoć žrtvama kaznenih djela, pravo da budu ispitani putem audio-vizualne veze pravo na obavijest od strane državnog odvjetnika o

poduzetim radnjama povodom prijave i pravo na opunomoćenika na teret proračunskih sredstava (75%). Zatim slijede informacije o pravu na novčanu naknadu (62,50%), pravo da uskrati odgovor na određena pitanja i pravo na isključenje javnosti (50%). Kao prava koje žrtve najrijeđe koriste ispitanici službenici odjela navode pomoć savjetnika na teret proračunskih sredstava, pravo da ju u policiji i državnom odvjetništvu ispituje osoba istog spola te se može pretpostaviti da su ona dostupna samo manjem broju žrtava.



Grafički prikaz 11

O načinu dobivanja informacija o uslugama općih službi za podršku svi ispitanici ističu da informacije o općim službama za podršku žrtvi daju policijski službenici i službenici Samostalne službe za podršku Ministarstva pravosuđa u pisanim obavijestima. U nešto manjem postotku ispitanici ističu da žrtve dobivaju obavijesti na samom sudskom pozivu (87,5%), putem mrežnih stranica suda (75%), te od strane državnog odvjetništva (62,5%), putem obavijesti Nacionalnog pozivnog centra i drugih organizacija civilnog društva (62%). Zanimljiv je podatak da informaciju o postojanju općih službi za podršku žrtvama također daju i službenici pravosudne policije prilikom ulaska na sud (50%). Ovo ukazuje na dobru suradnju službenika odjela i službenika pravosudne policije prilikom pružanja podrške žrtvama. Samo jedan odjel za podršku žrtvama i svjedocima navodi mogućnost pružanja informacija putem info pulta na ulasku u županijski sud.



Grafički prikaz 12

Svaka usluga pružene podrške u općim službama za podršku evidentira se na način da se bilježi broj žrtava i članova obitelji koje su zatražile podršku, način na koji je podrška pružena (osobno, telefonom ili pisanim putem) te po tijelima koja su uputila žrtvu po podršku. Način evidentiranja ovih podataka propisan je Pravilnikom o radu odjela za podršku žrtvama i svjedocima te su izrađeni tomu namijenjeni obrasci.

Podaci o evidenciji o osobnim podacima žrtve, spolu i dobi razlikuju se između ispitanika odnosno pojedini ispitanici ne evidentiraju žrtve prema ovim kategorijama.

Evidencija o pruženoj podršci izuzetno je bitna jer omogućava nadzor nad kvalitetom pružene podrške, upućuje na nedostatke i koristi pružene podrške za cjelokupni sustav, te je nezaobilazno pomagalo u razvijanju daljnjih strategija sustava podrške. Preporuka se odnosi na uvođenje jedinstvenog načina evidentiranja pružene podrške u svim organizacijskim dijelovima općih službi, po mogućnosti uvođenjem jedinstvenog informacijskog sustava u kojeg bi se unosili jednoobrazni podaci ne samo o pruženim uslugama i žrtvama već i ostali relevantni podaci potrebni za praćenje procesa pružanja podrške.

Evidenciju o tijelu koje je uputilo žrtvu po podršku vode svi odjeli za podršku pri sudovima. Kako bi utvrdili upućuju li se žrtve zaista po podršku u odjele, zamolili smo ispitanike da u postocima izraze podatke o upućivanju žrtvi od strane policije, pravosudnih tijela i ustanova socijalne skrbi za period od 1.1.2015. – 31.12.2015. godine ostvarenu u komunikaciji sa žrtvama. Rezultati istraživanja za grupu ispitanika odjela za podršku žrtvama i svjedocima pokazuju da je 5 % žrtava upućenih od strane policije, 15% od strane državnog odvjetništva, 78% od strane sudova, a 2% od strane drugih tijela.

Prikazani rezultat upućuje na zaključak da žrtve, iako dobiju pravovremeno informacije o mogućnosti podrške od strane policije i državnog odvjetništva, u vrlo malom broju slučajeva iskoriste tu mogućnost, već podršku zatraže i dobivaju tek prilikom prvog dolaska na sud najčešće u fazi rasprave i prilikom donošenja presude, iako u stvarnosti postoji velika potreba za podrškom neposredno nakon počinjenja kaznenog djela i podnošenja kaznene prijave. Također, pojedinačnom analizom upitnika dolazimo do zaključka da su žrtve u urbanim područjima (Zagreb, Osijek, Rijeka i Split) RH proaktivnije u smislu informiranja o svojim pravima i mogućnostima ostvarivanja istih, te češće koriste mogućnost informiranja prije

dolaska na sud. Visoki postotak žrtava upućenih od strane sudova može se tumačiti i činjenicom da Sudski poslovnik u čl. 20. propisuje obvezu da sudski poziv sadrži informacije o odjelima za podršku, te obvezu suda da odjelu za podršku dostavlja podatke o predmetu.

3.2. Usluge posebnih službi za potporu žrtava

Direktiva u članku 9. stavak 3. propisuje da specijalističke službe za potporu trebaju razvijati i pružati najmanje sljedeće:

- utočište ili bilo koji drugi prikladan privremeni smještaj za žrtve koje trebaju sigurno mjesto zbog rizika sekundarne i ponovljene viktimizacije, zastrašivanja ili osvete
- usmjerenu i povezanu potporu za žrtve s posebnim potrebama, poput žrtava spolnog nasilja, rodno uvjetovanog nasilja i nasilja u bliskim vezama, uključujući i potporu i savjetovanje u slučaju traume.

Svaka specijalistička služba za potporu ima svoje akte kojima je definiran djelokrug rada.

U ovom istraživanju kao službe za specijalističku podršku ispitani su:

1. Centri za psihosocijalnu pomoć

Centri za psihosocijalnu pomoć pružaju pravnu, socijalnu ili psihološku pomoć svim sudionicima i stradalnicima rata na području cijele Republike Hrvatske kao i članovima njihovih obitelji, civilnim žrtvama rata, osobama koje su tijekom rata bile izložene seksualnim zlostavljanjima i silovanjima, sudionicima Drugog svjetskog rata, vojnim i civilnim invalidima Domovinskog rata i članovima njihovih obitelji te osobama stradalim pri obavljanju vojnih i redarstvenih dužnosti u stranoj zemlji u okviru misija UN-a, NATO misija i misija EU i članovima njihovih obitelji. Na području RH otvoren je 21 centar za psihosocijalnu pomoć u kojima su zaposleni psiholozi, pravnici i socijalni radnici. U nekim centrima zaposleni su i liječnici, psihijatri ili drugi stručnjaci društveno-humanističkog profila koji pružaju savjetodavnu pomoć kroz individualni i grupni rad.

2. Skloništa za žrtve nasilja u obitelji / Sigurne kuće

Tijekom ovog istraživanja dostavljeni su upitnici dvjema sigurnim kućama/skloništima za žrtve nasilja u obitelji i Nacionalnom pozivnom centru prema kriteriju uključenosti institucija, odnosno državnih tijela i tijela regionalne samouprave u osnivanje i rad ovih specijaliziranih službi za podršku.

Sigurna kuća Vukovarsko-srijemske županije otvorena je u srpnju 2008. godine u sklopu projekta Vukovarsko-srijemske županije i udruge B.a.b.e. U Sigurnoj kući zaposlene su stručne suradnice socijalna radnica, psihologinja i sociologinja.

U njoj se osigurava smještaj ženama žrtvama obiteljskog nasilja te njihovoj djeci. U sklopu Sigurne kuće nalazi se Savjetovalište u kojem se pružaju usluge psihosocijalne i pravne pomoći.

Maksimalno trajanje boravka korisnika/ka u Sigurnoj kući je godinu dana i u tom periodu žrtvama nasilja pruža se adekvatna pomoć u prevladavanju proživljenih trauma, vraćanju samopouzdanja, te podršku u procesu osamostaljenja, pronalasku zaposlenja i stana.

Smještaj u Sigurnoj kući osigurava se posredstvom nadležnog Centra za socijalnu skrb i policije.

Sigurnu kuću Istra vodi istoimena nevladina udruga uz financijsku pomoć lokalne i regionalne samouprave koja pruža pomoć i podršku ženama žrtvama obiteljskog nasilja i njihovoj djeci. Operativni tim radi direktno sa žrtvama nasilja, a čine ga psihologinje, pravnice, socijalne radnice i druge osobe educirane za rad sa žrtvama nasilja.

3. Nacionalni pozivni centar

Nacionalni pozivni centar za žrtve kaznenih djela i prekršaja otvoren je u srpnju 2013., realizacijom projekta “Uključivanje mladih u poboljšanje usluga za žrtve i svjedoke kaznivih djela u Hrvatskoj”, na kojem su radili UNDP Hrvatska (United Nations Development Program), Ministarstvo pravosuđa i Udruga za podršku žrtvama i svjedocima.

Osnovne usluge koje se pružaju putem standardiziranog europskog i besplatnog broja 116 006 su:

- emocionalna podrška,
- pružanje praktičnih informacija;
- upućivanje pozivatelja na odgovarajuće institucije i organizacije.

Ove usluge dostupne su građanima i strancima na području Hrvatske, svakim radnim danom od 8 do 20 sati. Za rad na telefonskim linijama volonteri su obučeni kroz nekoliko edukacija od kojih je najznačajnija ona u davanju emocionalne podrške putem telefona. Za pružanje konkretnih informacija pozivateljima, volonteri se služe jedinstvenom bazom podataka u kojoj su pohranjene sve relevantne informacije za žrtve kaznenih djela i prekršaja te kontakti svih institucija i nevladinih organizacija, koje bi pozivatelju mogle pružiti adekvatnu pomoć.

Rezultati istraživanja

Specijalizirane službe za podršku

Rezultati istraživanja pokazuju da ispitane specijalizirane službe za podršku pružaju sljedeće usluge:

- daju općenite informacije o pravima naročito vezano uz kazneni postupak i ulozi žrtve u tom postupku, o mogućnostima aktivnog sudjelovanja u postupku i ostvarivanja zakonom predviđenih prava.
- pružaju pravne savjete u smislu primarne pravne pomoći te ih upućuju na institucije i organizacije koje pružaju besplatnu pravnu pomoć.
- vezano uz pružanje psihološke podrške centri za psihosocijalnu pomoć navode da rade savjetovanje sa žrtvama i psihoterapiju (individualni grupni tretman) samo u dva od sedam ispitanih centara te upućuju žrtve na institucije i organizacije civilnog društva po besplatnu pravnu pomoć. Centri za psihosocijalnu pomoć nemaju grupe podrške. Ostali ispitanici specijalnih službi za podršku navode da rade savjetovanje sa žrtvama kaznenih djela i upućuju žrtve na institucije i organizacije civilnog društva po besplatnu psihološku pomoć, ali ne provode psihoterapiju (individualne i grupne tretmane i grupe podrške).
- daju emocionalnu potporu i to na način da razgovorom nastoje ublažiti intenzitet emocija koje utječu na tjelesne funkcije i kognitivne sposobnosti žrtve te osnažuju žrtvu prije, tijekom i nakon kaznenog postupka. Također savjetuju žrtvu o riziku i

sprječavanju sekundarne i ponovljene viktimizacije te što učiniti u slučaju zastrašivanja ili osvete. Vezano uz pružanje podrške na način da dolaze na sud sa žrtvom u svojstvu osobe od povjerenja samo dva od deset ispitanika odgovaraju potvrdno.

- polovina ispitanika daje informacije o mogućnosti ostvarivanja novčane naknade te pružaju pomoć pri popunjavanju Zahtjeva za ostvarivanje novčane naknade i pojašnjavaju žrtvama pojam imovinsko pravnog zahtjeva. Zanimljiv je podatak da svi ispitanici iz grupe Centara za psihosocijalnu pomoć ne odgovaraju na jednak način što ukazuje na to Centri za psihosocijalnu pomoć ne pružaju iste usluge podrške.
- ispitanici iz grupe Centara za psihosocijalnu pomoć navode da ne pružaju praktičnu pomoć prilikom dolaska na sud u nijednom segmentu kao ni Nacionalni pozivni centar za žrtve kaznenih djela i prekršaja koji zapravo i nije u mogućnosti pružiti takvu pomoć.

Sve ispitane specijalizirane službe izjavljuju da su usluge podrške koje oni pružaju besplatne za žrtvu, te da se informacije koje dobiju tijekom pružanja podrške o žrtvi tretiraju kao povjerljive.

Na pitanje pružaju li se usluge potpore žrtvama kaznenih djela uz hrvatski i na nekom od stranih jezika zanimljivo je da su svi ispitanici iz grupe Centara za psihosocijalnu pomoć odgovorili negativno nasuprot ostalim specijaliziranim službama koji u slučaju 100% ispitanika pružaju podršku na stranom jeziku naročito engleskom i njemačkom u nešto manjem postotku talijanskom.

Specijalizirane službe za podršku bez iznimke pružaju potporu i članovima obitelji žrtve, odnosno osobama u pratnji.

Vezano uz dostupnost usluge podrške u svim fazama kaznenog postupka rezultati istraživanja pokazuju da ispitanici iz grupe Centara za psihosocijalnu pomoć ne pružaju podršku žrtvama u svim fazama odnosno gotovo polovina ispitanika na ovo pitanje uopće nije dala odgovor, što može ukazivati i na neinformiranost (odnosno nerazumijevanje postupka) službenika. Ostali ispitanici navode da podršku pružaju u svim fazama postupka tj. čak i prije podnošenja kaznene prijave pa do izvršenja kazne okrivljenog.

Ispitanici iz Centara za psihosocijalnu pomoć ne evidentiraju pruženu podršku ni brojem žrtava i članovima obitelji koji su zatražili podršku, osobnim podacima žrtava, dobi i spolu, niti načinom na koji je podrška pružena.

Ostali ispitanici (sigurne kuće i Nacionalni pozivni centar) specijaliziranih službi za podršku evidentiraju broj žrtava kojima je pružena podrška, osobne podatke žrtve i članova obitelji te način pružene podrške.

Na pitanja vezana uz evidentiranje pruženih usluga podrške ispitanici specijaliziranih službi za podršku navode da ne evidentiraju ostvarenu podršku prema tijelu koje je uputilo žrtvu, a Nacionalni pozivni centar navodi dodatnu primjedbu da zbog zaštite anonimnosti ne pita pozivatelje tko ih je uputio u našu službu tako da podaci ovise o onome što žrtve samoinicijativno odluče reći.

Imajući u vidu ovakve rezultate analiza načina evidentiranja usluga podrške možemo zaključiti kako se zbog nedostatka vođenja prikladne evidencije usluga ne može nadzirati i ocjenjivati kvaliteta rada specijaliziranih službi za podršku, te svakako preporučujemo uvođenje jedinstvenog sustava evidencije kao i za opće službe za podršku.

O načinu dobivanja informacija o uslugama podrške ispitanici Centara za psihosocijalnu pomoć ističu da žrtve informaciju o podršci mogu dobiti jedino putem mrežnih stranica nadležnog ministarstva i upućivanjem od strane organizacija civilnog društva što ukazuje na slabu organiziranost sustava informiranja određene populacije žrtava. Zanimljiv je komentar jednog od ispitanika iz ove grupe da se žrtve javljaju same jer najčešće ne znaju ili se nemaju kome drugom obratiti za pomoć. Ovo upućuje na zaključak da opće službe za podršku ne upućuju žrtve u specijalističke službe za podršku i ukazuje na potrebu proaktivnijeg informiranja žrtava o uslugama koje pružaju.

Ostali sudionici specijaliziranih službi navode da žrtve informaciju o mogućnosti podrške dobivaju najčešće od strane policije ili organizacija civilnog društva te u nešto manjem broju slučajeva putem mrežnih stranica nadležnog ministarstva odnosno općih službi za podršku. Također nekoliko ispitanika navodi da informacije o podršci u njihovoj okolini daju zdravstveni radnici, Centri za socijalnu skrb i osobe koje su ranije koristile njihove usluge. Napominju dijeljenje promotivnih materijala po nadležnim institucijama te informiranje putem medija.

Na pitanje upućuju li žrtve na opće službe za podršku (Služba za podršku žrtvama i svjedocima pri Ministarstvu pravosuđa ili odjelima za podršku žrtvama i svjedocima) 57% ispitanika Centra za psihosocijalnu pomoć izjavljuje da upućuje na opće službe, dok sigurne kuće i Nacionalni pozivni centar odgovaraju potvrdno.

3.3. Zaključak

Rezultati dobiveni istraživanjem ukazuju da opće službe za podršku pružaju sljedeće usluge: daju općenite informacije o pravima žrtvi, pružaju emocionalnu potporu, savjetuju žrtvu o riziku i sprečavanju sekundarne i ponovljene viktimizacije te što učiniti u slučaju zastrašivanja ili osвете, te daju informacije o mogućnosti ostvarivanja novčane naknade prema Zakonu o novčanoj naknadi te pomažu žrtvama pri popunjavanju zahtjeva za ostvarivanje novčane naknade. Također službenici odjela pojašnjavaju žrtvama pojam imovinsko pravnog zahtjeva i načinu ostvarivanja istog. Odjeli pružaju i praktičnu pomoć žrtvama prilikom dolaska na sud a naročito u pogledu snalaženja po zgradi tijela koje provodi postupak i pomoći oko naplate zakonskih priznatih troškova dok samo određeni odjeli, naročito žrtvama i svjedocima u predmetima za kaznena djela ratnog zločina organiziraju putovanje prilikom dolaska na sud i potreban smještaj.

Usluge koje opće službe za podršku ne pružaju odnose se na davanje pravnih savjeta i psihološke podrške te ispitanici navode da žrtve koje imaju potrebu za tom vrstom pomoći upućuju na institucije i organizacije civilnog društva koje pružaju besplatnu pravnu i psihološku pomoć.

Usluge podrške su besplatne za žrtve i dostupne su na više stranih jezika (iako to ovisi o poznavanju jezika službenika odjela). Informacije koje se dobiju tijekom pružanja podrške o žrtvi tretiraju se kao povjerljive. Svi ispitanici općih službi za podršku pružaju potporu i članovima obitelji i osobama koje dolaze u pratnji žrtve. Usluga podrške dostupna je u svim fazama kaznenog postupka, a najviše se usluga koristi tijekom prethodnog postupka, odnosno rasprave i donošenja presude. Svaka usluga pružene podrške u općim službama za podršku evidentira se na način da se bilježi broj žrtava i članova obitelji koje su zatražile podršku, način na koji je podrška pružena (osobno, telefonom ili pisanim putem) te po tijelima koja su uputila žrtvu po podršku. Ovakav način evidencije osigurava ponovnu upotrebu informacija o

žrtvi, jednostavnu razmjenu dobivenih informacija i nadzor nad radom službi. Informacije o uslugama općih službi za podršku nalaze se na obavijesti o pravima žrtava kaznenih djela koju daju policija i državna odvjetništva, te na sudskim pozivima koji upućuju sudovi u područjima gdje postoje odjeli za podršku pri županijskim sudovima. Također, informacije o općim službama dostupne su putem mrežnih stranica Ministarstva pravosuđa i sudova, a na opće službe upućuju i službenici pravosudne policije prilikom dolaska žrtve na sud.

Specijalizirane službe za podršku pružaju sljedeće usluge: daju općenite informacije o pravima naročito, pružaju pravne savjete u smislu primarne pravne pomoći te ih upućuju na institucije i organizacije koje pružaju besplatnu pravnu pomoć, pružaju psihološku podršku (ali ne provode psihoterapiju), daju emocionalnu potporu i savjetuju žrtvu o riziku i sprječavanju sekundarne i ponovljene viktimizacije te što učiniti u slučaju zastrašivanja ili osvete. Iznimno dolaze na sud sa žrtvom u svojstvu osobe od povjerenja (samo dva od deset ispitanika). Samo dio ispitanika daje informacije o mogućnosti ostvarivanja novčane naknade te uglavnom ne pružaju praktičnu pomoć prilikom dolaska na sud (ovakvu uslugu pružaju samo dva od deset ispitanika).

Usluge podrške koje oni pružaju besplatne su za žrtvu, a informacije koje dobiju tijekom pružanja podrške o žrtvi tretiraju se kao povjerljive. Ispitanici iz grupe Centara za psihosocijalnu pomoć pružaju podršku samo na hrvatskom jeziku, dok ostali ispitanici specijaliziranih službi za podršku to čine na više jezika. Specijalizirane službe za podršku potporu bez iznimke pružaju i članovima obitelji žrtve, odnosno osobama u pratnji. Podrška nije dostupna u svim fazama postupka u svim specijaliziranim službama.

Ispitanici iz Centara za psihosocijalnu pomoć ne evidentiraju pruženu podršku, dok ostali ispitanici specijaliziranih službi navode da vode detaljne evidencije o žrtvama (osobni podaci, dob, spol, kazneno djelo, tijelo koje upućuje i sl.). Informacijama o uslugama Centara za psihosocijalnu pomoć dostupne su preko mrežnih stranica nadležnog ministarstva, dok ostali ispitanici specijaliziranih službi navode nešto bolji sustav informiranja žrtvi o uslugama koje nude (promotivni materijal koji je dostupan u policiji, pravosudnim tijelima, ustanovama socijalne skrbi, oglašavanje u medijima i sl.).

Rezultati istraživanja pokazuju vrlo različite načine postupanja specijaliziranih službi za podršku, što je donekle uvjetovano njihovom strukturom tijela/organizacija, ali i načinom financiranja i nadzorom nad radom.

4. Pojedinačna procjena potreba žrtve

4.1. Općenito o postupku pojedinačne procjene potreba žrtve

Pojedinačna procjena žrtava radi utvrđivanja posebnih potreba zaštite

Kako bi prepoznali koje su stvarne potrebe žrtava kaznenih djela, a zatim osigurali pravovremenu i prikladnu podršku, odnosno posebne mjere tijekom kaznenog postupka, potrebno je provesti procjenu potreba žrtve kaznenog djela.

Direktiva u članku 22. propisuje osnovne smjernice za provođenje pojedinačne procjene potreba žrtve.

Tako propisuje da je potrebno uzeti u obzir osobne značajke žrtve, vrstu ili prirodu kaznenog djela i okolnosti kaznenog djela.

U kontekstu pojedinačne procjene, posebnu pažnju treba dati žrtvama koje su pretrpjele značajnu štetu zbog ozbiljnosti kaznenog djela; žrtvama koje su pretrpjele kazneno djelo

počinjeno zbog neke osobine osobe ili diskriminatornog motiva koji bi mogli biti naročito povezani s njihovim osobnim značajkama; žrtvama čija ih veza s počiniteljem i ovisnost o njemu čine naročito ranjivim. U tom smislu, posebno se razmatraju žrtve terorizma, organiziranog kriminala, trgovanja ljudima, rodno uvjetovanog nasilja, nasilja u bliskim vezama, spolnog nasilja, iskorištavanja i zločina iz mržnje te žrtve s invaliditetom.

Za djecu kao žrtve predmnijeva se da imaju posebne potrebe zaštite zbog svoje ranjivosti na sekundarnu i ponovljenu viktimizaciju, zastrašivanje i osvetu, te također trebaju podlijevati pojedinačnoj procjeni žrtava.

Opseg pojedinačne procjene može se prilagoditi ovisno o ozbiljnosti kaznenog djela i stupnju očigledne štete koju je pretrpjela žrtva. Pojedinačnu procjenu potrebno je provesti uz usku uključenost žrtava i uzimajući u obzir njihove želje, uključujući ako se i ne žele koristiti posebnim mjerama. Također ukoliko bi došlo do promjena u elementima na kojima se temelji pojedinačna procjena potrebno je osigurati njihovo ažuriranje tijekom cijelog kaznenog postupka.

Kada se utvrdi postojanje posebnih potreba koje se utvrđuju na gore utvrđeni način Direktiva u članku 23. definira posebne mjere zaštite, a koje se odnose na:

- razgovori sa žrtvom provode se u prostorima određenim ili prilagođenim za tu svrhu;
- razgovori sa žrtvom provode stručnjaci koji su za to osposobljeni;
- sve razgovore sa žrtvom provodi ista osoba, osim ako je to protivno pravosudnim načelima;
- sve razgovore sa žrtvama spolnog nasilja, rodno uvjetovanog nasilja ili nasilja u bliskim vezama, osim ako ih provode tužitelj ili sudac, provodi osoba istog spola kao i žrtva, ako žrtva tako želi, pod uvjetom da se ne ugrozi tijek kaznenog postupka.

Također Direktiva preporuča korištenje mjere izbjegavanja vizualnog kontakta između žrtava i počinitelja korištenjem komunikacijske tehnologije, zatim mjere kojima se osigurava saslušanje žrtve u sudnici bez prisutnosti okrivljenog, posebno korištenjem odgovarajućih komunikacijskih tehnologija i mjere izbjegavanja nepotrebnog ispitivanja o žrtvinom privatnom životu koji nije povezan s kaznenim djelom, kao i mjere koje omogućuju saslušanje bez prisutnosti javnosti.

Zakonom o kaznenom postupku nije definirano provođenje postupka procjene posebnih potreba žrtve, ali u određenim podzakonskim aktima spominje se provođenje iste.

Pravilnikom o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu postupanja policijskih službenika propisano je u članku 155. da je policijski službenik dužan izvršiti individualnu procjenu stanja žrtve u cilju utvrđivanja specifičnih potreba zaštite te sukladno procjeni poduzimati mjere zaštite žrtve.

U odnosu na žrtve iz posebno ranjivih skupina dosljedno se primjenjuju standardne procedure određene:

Protokolom o postupanju u slučajevima seksualnog nasilja,

Protokolom o postupanju u slučajevima nasilja u obitelji,

Protokolom za identifikaciju, pomoć i zaštitu žrtava trgovanja ljudima,

Protokolom o postupanju u slučaju zlostavljanja i zanemarivanja djece te

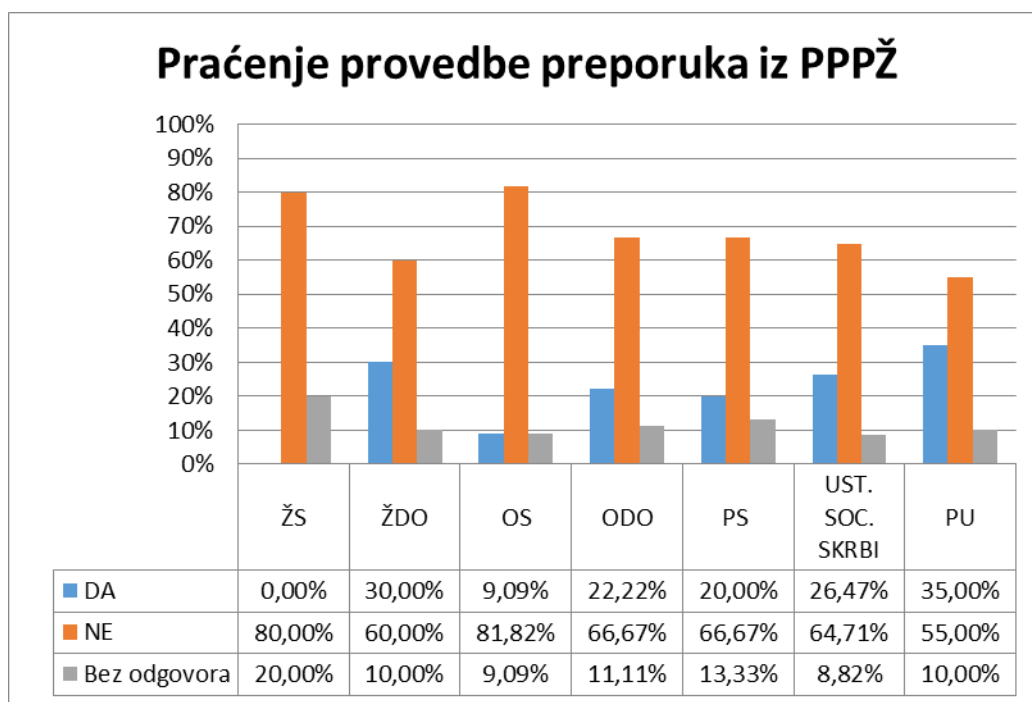
Protokolom o postupanju prema djeci odvojenoj od roditelja – stranim državljanima.

4.2. Provođenje postupka pojedinačne procjene potreba žrtve

Rezultati istraživanja:

Kako bi utvrdili provodi li se pojedinačna procjena potreba žrtava ovo pitanje postavili smo svim ispitanicima.

Ispitanici iz grupe specijaliziranih službi za podršku u najvišem postotku su naveli da provode postupak pojedinačne procjene žrtava. Četvrtina općih službi za podršku provodi pojedinačnu procjenu potreba. Najniži postotak pozitivnih odgovora dala su pravosudna tijela i to na županijskoj razini.

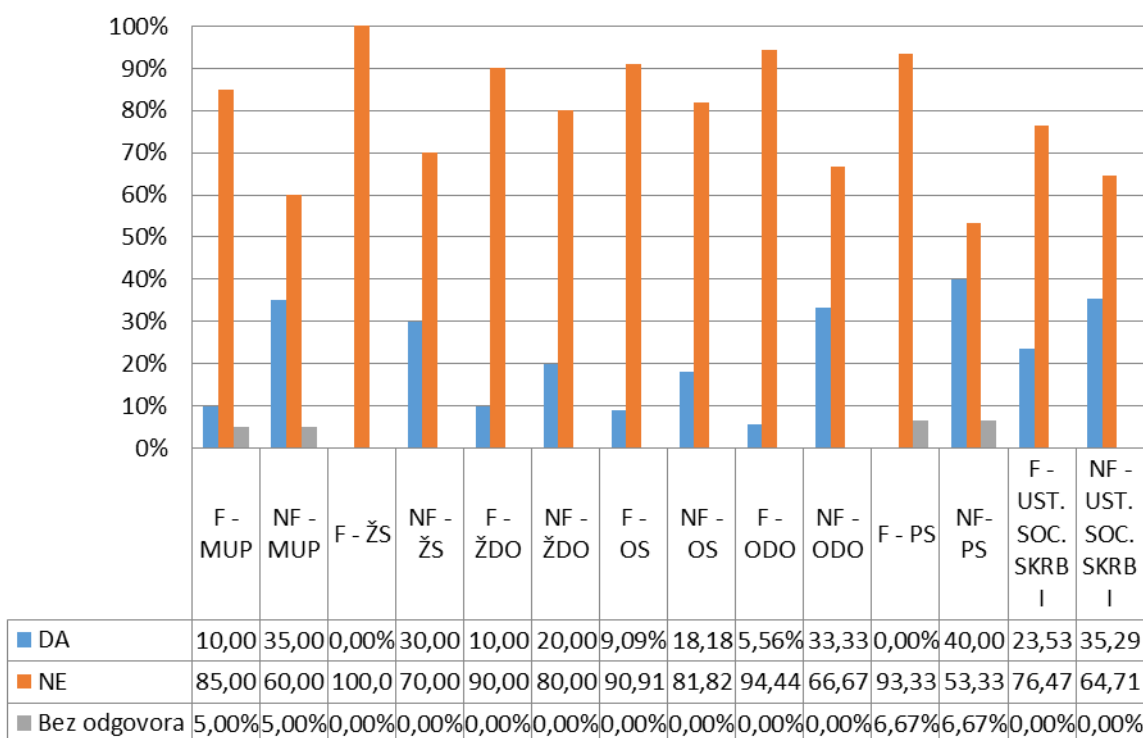


Grafički prikaz 13

Kod detaljnije analize ovog pitanja pitali smo ispitanike o načinu provođenja pojedinačne potrebe žrtava i dobili rezultate koji pokazuju da županijski i prekršajni sudovi uopće ne provode formalnu procjenu, dok ostali ispitanici u vrlo malom postotku (do 10%) izjavljuju da provode formalnu procjenu. Ustanove socijalne skrbi u 23% ispitanika provode formalnu procjenu.

U pogledu neformalne procjene potreba žrtava koju provode za potrebe u svom radu ispitanici u prilično niskim postotcima od 18% do 40% navode da provode ovakvu vrstu procjene.

Formalna/neformalna pojedinačna procjena potreba žrtava



Grafički prikaz 14

Pravni temelj provođenja postupka pojedinačne procjene

Kada smo ispitanike upitali da nam nabroje pravne akte na temelju kojih provode pojedinačnu procjenu potreba dobili smo vrlo raznolike odgovore.

Policija navodi da provode pojedinačnu procjenu na temelju: Zakona o kaznenom postupku, Kaznenog zakona, Obiteljskog zakona, Zakona o zaštiti od nasilja u obitelji, Zakona o zaštiti osoba s duševnim smetnjama, Zakona o policijskim poslovima i ovlastima, Pravilnika o načinu postupanja policijskih službenika, Pravilnika o načinu izvršavanja mjera opreza i Protokola o postupanju u slučajevima nasilja u obitelji.

Pravosudna tijela navode da provode pojedinačnu procjenu na temelju: Zakona o kaznenom postupku (naglašavajući članke 44., 45. i 47.), Zakona o sudovima za mladež, Zakona o novčanoj naknadi žrtvama kaznenih djela, Prekršajnog zakona, Zakona o socijalnoj skrbi, Zakona o državnom odvjetništvu, Zakona o ravnopravnosti spolova, Zakona o suzbijanju diskriminacije, Zakona o zaštiti od nasilja u obitelji, Pravilnika o načinu provedbe zaštitnih mjera koje su Zakonom o zaštiti od nasilja u obitelji stavljene u nadležnost policije, Pravilnika o uvjetima i načinu ostvarivanja statusa i prava žrtve seksualnog rata u domovinskom ratu, Protokola u postupanju u slučaju nasilja u obitelji, te Konvenciji o pravima djeteta.

Ustanove socijalne skrbi navode da provode pojedinačnu procjenu na temelju: Zakona o socijalnoj skrbi, Obiteljskog zakona, Zakona o zaštiti od nasilja u obitelji, Zakona o psihološkoj djelatnosti, Protokola o postupanju u slučaju nasilja u obitelji, Protokola o postupanju u slučaju seksualnog nasilja.

Jedan ispitanik iz ove grupe kratko je odgovorio da provode procjenu na temelju „zakona“!

Opće službe za podršku napominju kako ne provode postupak pojedinačne procjene na način kako je propisano Direktivom.

Ispitanici specijalističkih službi napominju da provode pojedinačnu procjenu žrtava na temelju svojih unutarnjih akata, odnosno da nemaju posebnih pravilnika, nego koriste smjernice iz priručnika za rad.

Ovi podaci su vrlo dobar pokazatelj stvarne situacije na terenu. Naime, kako provođenje formalne pojedinačne procjene potreba žrtve nije definirano u našem kaznenopravnom sustavu, obveza provođenja postupka pojedinačne procjene žrtava nije mandat ni jedne od ispitanih institucija. Ispitanici koji provode procjenu potreba žrtava pozivaju se na različite pravne akte, koji određenim dijelom definiraju prava žrtava, pa i procjenu potreba žrtve, ali se zapravo radi o neformalnoj procjeni potreba ljudi povezanih s njihovim područjem rada. Niti jedan akt ne definira postupak procjene potreba žrtava na dovoljno detaljan način niti s ciljem kako bi se osiguralo standardizirano postupanje prilikom provođenja postupka procjene potreba žrtve.

Pravovremenost provođenja postupka pojedinačne procjene

Utvrđujući pravovremenost provođenja pojedinačne procjene potrebe žrtava ispitanicima smo postavili pitanje u kojoj fazi postupka provode pojedinačnu procjenu.

Policija u 40% slučajeva provodi pojedinačnu procjenu žrtava prije podnošenja kaznene prijave i tijekom prethodnog postupka, dok općinska državna odvjetništva u toj fazi provode pojedinačnu procjenu potreba žrtava u 33% slučajeva. Ustanove socijalne skrbi provode pojedinačnu procjenu žrtava prije podnošenja kaznene prijave i tijekom prethodnog postupka u 41%. Očekivano sudovi provode postupak pojedinačne procjene žrtava tijekom rasprave i donošenja presude (18%) slučajeva. No u fazi nakon izricanja presude, odnosno tijekom žalbenog postupka i izvršenja kazne ova tijela uopće ne provode pojedinačnu procjenu potreba žrtve.

Dva ispitanika općih i specijalizirane službe za podršku navode da provode pojedinačnu procjenu potreba žrtve u svim fazama postupka. Preostali ispitanici općih službi za podršku navode kako ne provode formalnu podršku, kako je predviđeno Direktivom. Ispitanici iz grupe centara za psihosocijalnu pomoć koji navode kako ne provode pojedinačnu procjenu potreba žrtve.

Osobe/službenici koji provode postupak pojedinačne procjene

Na pitanje: „Koji službenici vašeg tijela provode pojedinačnu procjenu potreba žrtve?“ ispitanici odgovaraju na način da je to obično više službenika koji dolaze u neposredni kontakt sa žrtvom.

Tako ispitanici iz policije navode da su to: policijski službenici kriminalističke policije, policijski službenici za maloljetničku delikvenciju, šef smjene, policijski službenik u postupanju, svaki službenik koji postupa prema žrtvi, službenik za organizirani kriminalitet, vođa sektora.

Ispitanici iz državnog odvjetništva navode da pojedinačnu procjenu potreba provode: zamjenici za mladež, zamjenik ili savjetnik zadužen spisom predmeta, stručni suradnici za maloljetnike, državnodvjetnički savjetnici u koordinaciji sa zamjenicima.

Ispitanici sa sudova navode da su to: raspravni sudac ili sudac istrage, sudac pojedinac, stručni savjetnici za mladež.

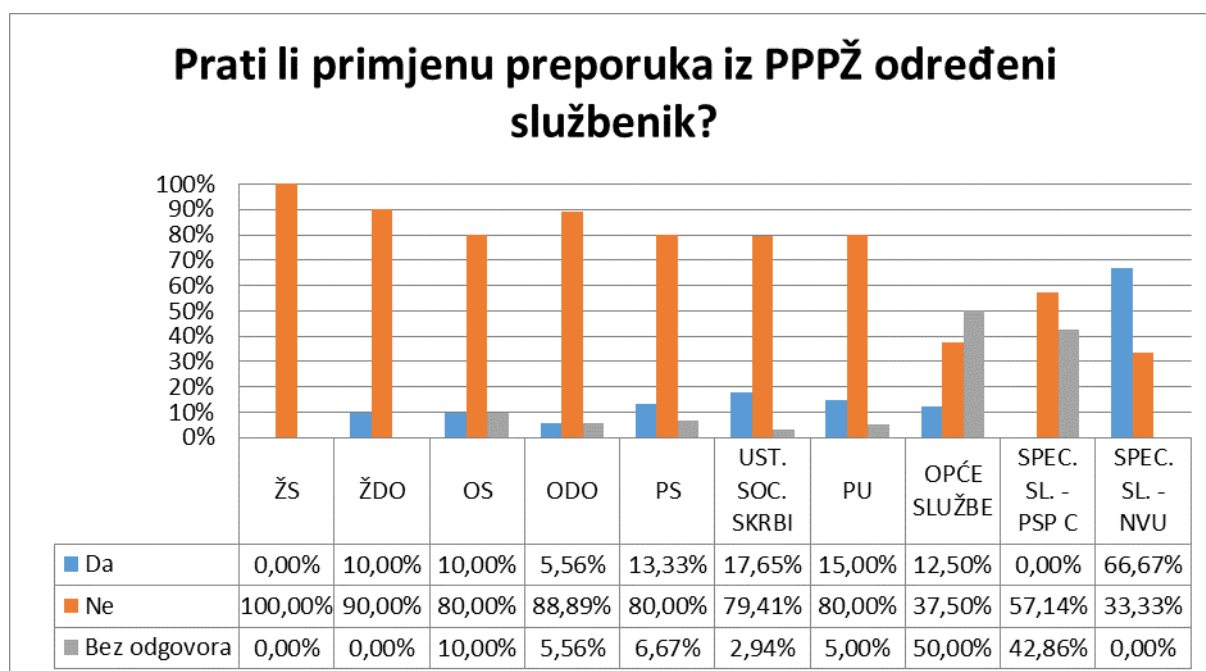
Ispitanici ustanova socijalne skrbi navode da pojedinačnu procjenu potreba provode stručni radnici koji su uključeni u rad sa strankama - socijalni radnik, psiholog, pravnik.

Dva ispitanika općih službi navode da pojedinačnu procjenu potreba provodi stručni savjetnik i suradnik zaposlen u Odjelu za podršku žrtvama i svjedocima, te svi službenici koji dolaze u kontakt sa žrtvom u Samostalnoj službi za podršku žrtvama i svjedocima u Ministarstvu pravosuđa.

Ispitanici centara za psihosocijalnu pomoć ne provode pojedinačnu procjenu potreba, dok ostali ispitanici specijaliziranih službi navode da pojedinačnu procjenu potreba provode zaposleni pravници, psiholozi i socijalni radnici.

Zanimljiv je podatak da preporuke iz tako izrađene pojedinačne procjene ispitanici uopće ne prate odnosno prate u vrlo malom postotku tijekom cijelog postupka.

Od ovih rezultata jedino odstupaju ispitanici specijaliziranih službi iz grupe sigurne kuće i Nacionalni pozivni centar koji u 66,67% navode kako prate primjenu preporuka iz pojedinačne procjene potreba žrtve.



Grafički prikaz 15

Ovakvo postupanje obrazlažu odgovorima kako to nije propisano hrvatskim kaznenopravnim propisima, odnosno nije dio standardnog postupanja sa žrtvom, te da provode neformalnu procjenu potreba žrtve samo za njihove potrebe u radu.

Ovaj podatak ispitanici obrazlažu dodatnim primjedbama kao što su:

„Ne postoje dovoljno osposobljeni policijski službenici.“

„Nemamo za to stručne i određene osobe, za to bi bila potrebna osoba sa posebnim znanjem.“

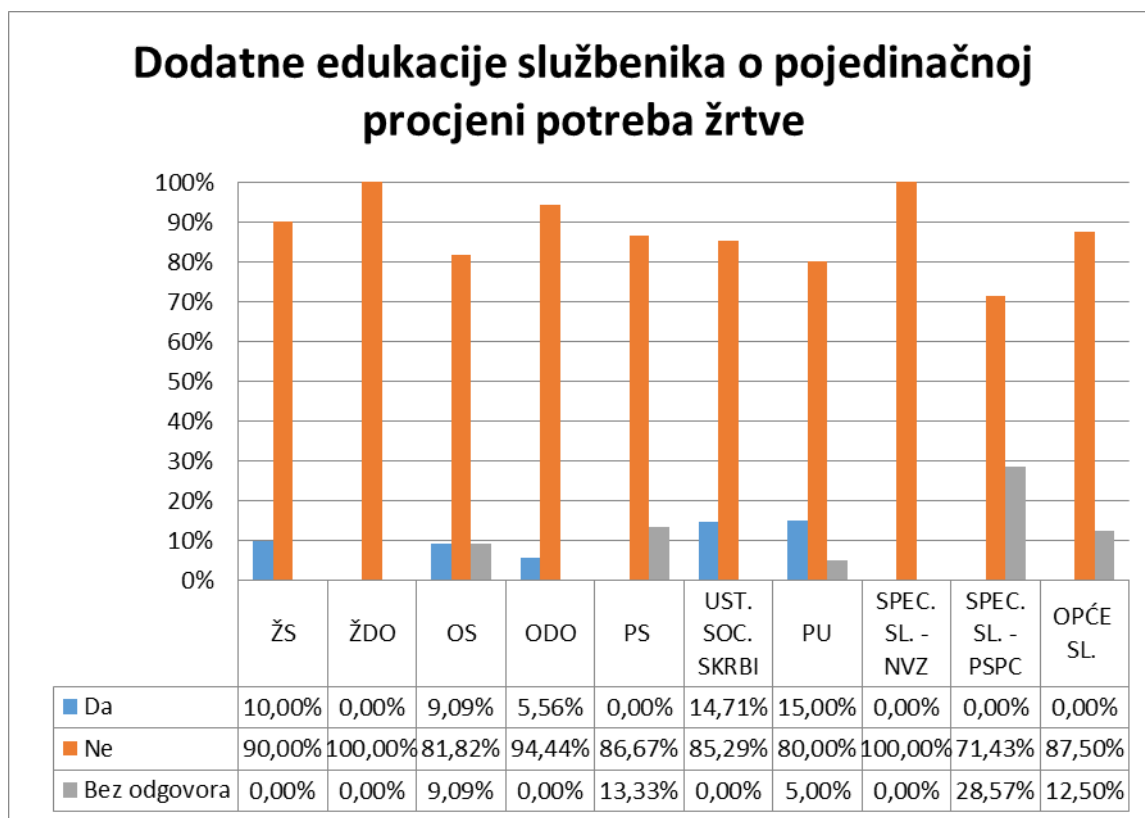
„Nije u našem djelokrugu, procjenjujemo potrebe korisnika naših usluga u obliku savjetovanja.“

Nacionalni pozivni centar: „Zbog specifičnosti pružanja podrške (anonimno telefonski) nije moguće pratiti žrtvu kroz cijeli postupak već ovisimo o povratnom pozivu same žrtve“

Centri za psihosocijalnu pomoć: „U zdravstvenom sustavu ne postoji praksa evidentiranja osoba koje su pomoć potražile kao žrtve kaznenih djela – vode se kao i svi drugi pacijenti. U našoj ustanovi postoji protokol o postupanju u slučajevima kada se radi o žrtvama nasilja ali se usluge koje su pružene ne evidentiraju na neki poseban način.“

Kako bi utvrdili koliko su službenici koji dolaze u kontakt sa žrtvama kaznenih djela educirani za provođenje pojedinačne procjene potreba žrtava ispitanicima smo postavili pitanje jesu li službenici njihovih institucija/službi pohađali dodatnu edukaciju na temu provođenja pojedinačne procjene potreba žrtve.

Rezultate koje smo dobili govore da službenici koji dolaze u kontakt sa žrtvama županijskih odvjetništava, prekršajnih sudova, općih i posebnih službi za podršku uopće nisu pohađali edukacije na ovu temu. Ostali ispitanici odgovaraju pozitivno u 6-15% slučajeva.



Grafički prikaz 16

Iz svega navedenog možemo zaključiti da službenici koji dolaze u kontakt sa žrtvama nisu dovoljno osposobljeni za provođenje pojedinačne procjene.

Činjenice koje se utvrđuju prilikom provođenja postupka pojedinačne procjene

Ispitanici u vrlo visokim postotcima (64-100%) odgovaraju da prilikom pojedinačne procjene potreba žrtve uzimaju u obzir: želje žrtve s obzirom na korištenje posebnih mjera npr. isti spol ispitivača, izbjegavanje susreta s okrivljenikom, isključenje javnosti i dr.

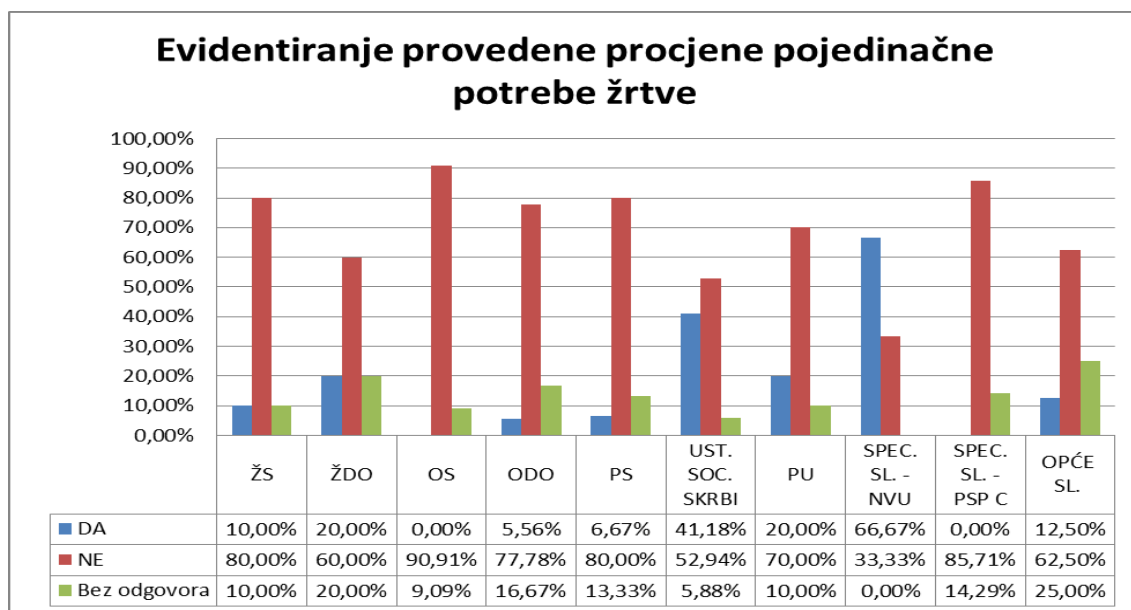
Prilikom provođenja pojedinačne procjene potrebe žrtve ispitanici iz policije utvrđuju najviše činjenica u odnosu na psihičko i fizičko stanju žrtve, osobne značajke i narav i okolnosti počinjenog kaznenog djela, pripada li žrtva kategoriji s posebnim potrebama (npr. djeca, osobe s invaliditetom) i sl. Također procjenjuju specifične potrebe žrtve i potrebu za podrškom, te odnos između počinitelja i žrtve.

Pravosudna tijela također utvrđuju navedene činjenice prilikom provođenja pojedinačne procjene ali u nešto nižem postotku (33-60%).

Opće službe za podršku dodaju i da osim gore navedenog utvrđuju i motiviranost žrtve za iskazivanje, a specijalizirane službe još i stanje djeteta žrtve i osobe u pratnji.

Evidentiranje provođenja postupka pojedinačne procjene

Rezultati istraživanja pokazuju da se ponovno javlja problem evidentiranja provedene pojedinačne procjene potreba žrtve, odnosno ispitanici ne evidentiraju učinjenu procjenu ili ju evidentiraju u vrlo malom postotku.



Grafički prikaz 17

Kod ispitanika iz populacije specijaliziranih službi 66,67% ispitanika navodi kao evidentiraju podatke dobivene pojedinačnom procjenom žrtava.

Prilikom detaljnije razrade ovog pitanja utvrđeno je da osim tri ispitanika ustanova socijalne skrbi i jednog ispitanika specijalizirane službe za podršku, nitko ne koristi standardizirani obrazac za evidenciju pojedinačnih potreba žrtve.

Slična je situacija i sa zapisnikom o provedenoj pojedinačnoj procjeni potreba žrtve kojeg koristi samo jedan ispitanik iz grupe državnih odvjetništava i tri ispitanika iz ustanova socijalne skrbi.

Tek manji dio ispitanika navodi da koristi službenu zabilješku kao način evidencije o provedenoj pojedinačnoj procjeni potreba žrtve.

Ustanove socijalne skrbi evidentiraju provedeni postupak pojedinačne procjene u 41% slučajeva, te dodaju da provedenu pojedinačnu procjenu potreba evidentiraju u zapisniku o obavljenom razgovoru i individualnom planu. Samostalna služba za podršku žrtvama i svjedocima Ministarstva pravosuđa odgovorila je da vodi evidenciju u bazi podataka o poslanim dopisima policiji, centrima za socijalnu skrb i županijskim timovima.

Iz svega navedenog možemo zaključiti da ne postoji standardizirani način evidencije provedene pojedinačne procjene koji bi omogućio kasniju upotrebu, izmjenu ili dodavanje potrebnih informacija, te razmjenu sa drugim tijelima.

4.3. Zaključak

Rezultati istraživanja ukazuju da se pojedinačna procjena potreba žrtava provodi u vrlo malom broju slučajeva i to uglavnom kao neformalna radnja koja služi za potrebe tijela koje provodi postupak. Provođenje formalne pojedinačne procjene potreba žrtve nije definirano u našem kaznenopravnom sustavu, te se ispitanici pozivaju na različite pravne akte prilikom provođenja postupka pojedinačne procjene. Službenici koji dolaze u kontakt sa žrtvama nisu dovoljno osposobljeni za provođenje pojedinačne procjene, te su u vrlo malom postotku (6-15%) pohađali edukaciju na ovu temu. Također utvrđeno je da tijela koja provode postupak pojedinačne procjene nemaju standardizirani obrazac u koji bi unosili podatke dobivene pojedinačnom procjenom, te općenito vrlo mali broj ispitanika evidentira podatke o potrebama žrtve, što ima za posljedicu nemogućnost praćenja daljnjeg stanja žrtve.

Razmjena dobivenih informacija o potrebama žrtve je na vrlo niskoj razini.

5. Koordinacija između tijela (unutar i izvan RH)

5.1. Koordinacija između domaćih nadležnih tijela

Direktiva u članku 26. definira suradnju i koordinaciju službi država članica radi razmjene najboljih praksi, konzultiranja u pojedinačnim predmetima i pomoći europskim mrežama koje rade na pitanjima koja su izravno povezana s pravima žrtava, a sve u svrhu povećanja dostupnosti žrtvama prava zajamčenih Direktivom i nacionalnim pravima zemalja članica.

Kako bi uspostavili koordinirano djelovanje sa jasnim zadaćama svih sudionika postupka suradnja između tijela detaljno je propisana u nekoliko protokola i u Nacionalnoj strategiji razvoja sustava podrške žrtvama i svjedocima kaznenih djela od 2016. do 2020.:

Protokol o postupanju u slučaju nasilja u obitelji osigurava uvjete za djelotvoran i cjelovit rad nadležnih tijela radi unaprjeđenja zaštite i pomoći žrtvama nasilja u obitelji te pomoći počiniteljima u promjeni njihova ponašanja. Ovim Protokolom detaljno se propisuje policijsko postupanje koje uključuje pružanje trenutne zaštite i potrebne pomoći žrtvi nasilja, sprečavanje počinitelja u daljnjem nasilničkom ponašanju, prikupljanje obavijesti potrebnih za razjašnjavanje događaja te dokazivanje prekršaja ili kaznenog djela, upoznavanje počinitelja nasilja s mjerama koje će se protiv njega poduzeti, upoznavanje žrtve nasilja s

daljnjim tijekom postupanja i njenim zakonskim pravima te informiranje o državnim i nevladinim organizacijama koje se bave podrškom i zaštitom žrtava te međuresorna suradnja u cilju pružanja sveobuhvatne pomoći žrtvi. Protokol obvezuje službenike nadležnih centara za socijalnu skrb na unaprjeđenje zaštite žrtava nasilja u obitelji, prevenciju novog nasilja u obitelji te razvijanje mjera zaštite, prava i dobrobiti osoba izloženih nasilju u obitelji. Poslovi centra za socijalnu skrb uključuju: prijavu policiji, žurno stupanje u kontakt sa žrtvom, upoznavanje žrtve s pravima, imenovanje posebnog skrbnika, izvide, izradu mišljenja i preporuka, izricanje mjera obiteljsko pravne zaštite, zbrinjavanje žrtve. Zdravstvene ustanove obvezne su žrtvama obiteljskog nasilja pružiti sveukupnu zdravstvenu skrb radi očuvanja tjelesnog i psihičkog zdravlja žrtve kao i sanacije nastalih ozljeda i psihotrauma. Postupanje uključuje prijavu policiji ili državnom odvjetništvu, razgovor sa žrtvom i obavljanje cjelokupnog zdravstvenog pregleda.

Protokol o postupanju u slučaju seksualnog nasilja uvodi standardizirani postupak prema žrtvama seksualnog nasilja i osigurava jedinstvenu praksu svih nadležnih tijela i institucija kroz pružanje kvalitetne i učinkovite pomoći i podrške. Ovim Protokolom propisuje se provođenje policijskih hitnih mjera i radnji, način prikupljanja početnih saznanja od žrtve, zadaća stručno osposobljenih policijskih službenika u pogledu zaštite žrtve te zaštita identiteta žrtve seksualnog nasilja. Uloga centara za socijalnu skrb prema ovom protokolu jest pružanje odgovarajuće zaštite i podrške žrtvi seksualnog nasilja te unaprjeđenje mjera zaštite prava osoba izloženih seksualnom nasilju sukladno važećim propisima Republike Hrvatske. Aktivnosti/poslovi centra za socijalnu skrb uključuju: prijavu nasilja policiji, poduzimanje nužnih mjera podrške žrtvi (žurno stupanje u kontakt sa žrtvom, pružanje svih potrebnih informacija, posredovanje u ostvarivanju prava na besplatnu pravnu pomoć, pružanje informacija o postojanju specijaliziranih organizacija civilnog društva, donošenje rješenja o skrbi izvan vlastite obitelji, savjetovanje). Zdravstvene ustanove obvezne su žrtvama seksualnog nasilja osigurati žurnu i sveobuhvatnu zdravstvenu skrb radi očuvanja tjelesnog i psihičkog zdravlja žrtve u skladu sa suvremenim standardima i praksom. Postupanje uključuje pozivanje policije, utvrđivanje anamneze i pregled, pružanje osnovne zdravstvene zaštite te suradnju s nadležnim tijelima. Pravosudna tijela dužna su koristiti sve zakonske mogućnosti propisane važećim propisima Republike Hrvatske radi zaštite žrtava silovanja ili drugog seksualnog nasilja te radi omogućavanja sudske zaštite njihovih prava.

Protokol o postupanju u slučaju zlostavljanja i zanemarivanja djece za svoj osnovni cilj ima unaprjeđenje dobrobiti djece sprečavanjem zlostavljanja i zanemarivanja, osiguranje da svi poduzeti postupci i odluke koje se donose budu pravovremeno donesene i u najboljem interesu djeteta te dugoročni utjecaj na smanjenje zlostavljanja i zanemarivanja djeteta. Protokol propisuje da je policija dužna u slučaju saznanja o bilo kojem obliku zlostavljanja ili zanemarivanja djeteta žurno pružiti pomoć i zaštitu djetetu, utvrditi postojanje elemenata kaznenog djela ili prekršaja, pronaći počinitelja i onemogućiti ga u nastavku daljnjeg protupravnog djelovanja, prikupiti sve dokaze te sva prikupljena saznanja dostaviti nadležnim pravosudnim tijelima u najkraćem mogućem roku. Policija je dužna prema djetetu postupati posebno obzirno, voditi računa o zaštiti privatnosti djeteta te na adekvatan način obavijestiti dijete, odnosno njegovog zakonskog zastupnika o zakonskim pravima žrtve/oštećenika i mogućnostima njihova ostvarivanja. Centar za socijalnu skrb dužan je poduzeti neodložnu intervenciju u svrhu zaštite djeteta, obavijestiti policiju, obaviti razgovor s roditeljima i djetetom, izvršiti kućni izvid, prikupiti relevantne podatke od drugih ustanova, imenovati djetetu posebnog skrbnika, pružiti uslugu savjetovanja roditeljima, uputiti roditelja i dijete na druge ustanove koje pružaju psihosocijalnu pomoć, odobriti novčanu podršku, odrediti odgovarajuću mjeru obiteljsko pravne zaštite, prema potrebi izdvojiti dijete iz obitelji, izvršiti obiteljsku procjenu. Cilj Protokola u odnosu na postupanje u sustavu zdravstva je pružiti

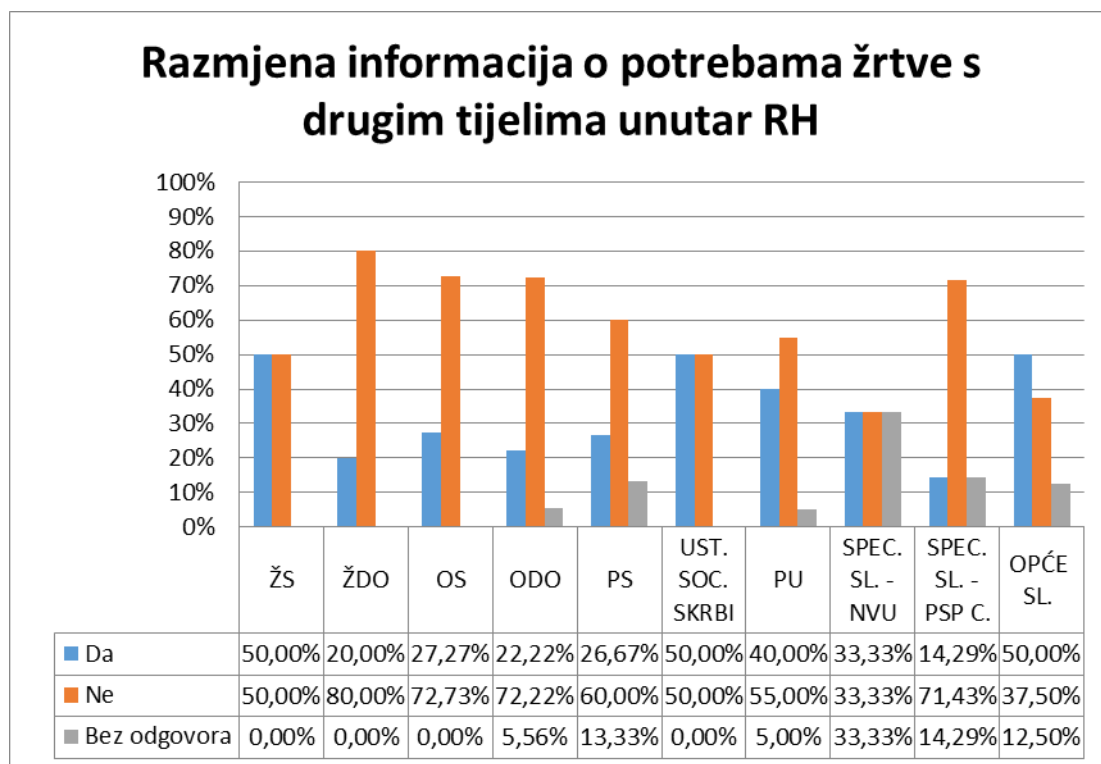
djetetu žrtvi zlostavljanja i/ili zanemarivanja sveukupnu zdravstvenu skrb s ciljem očuvanja tjelesnog i psihičkog zdravlja kao i sanacije nastalih ozljeda i psihotrauma. Postupanje uključuje: pridržavanje medicinskog protokola, provođenje procedure informiranog pristanka žrtve na cjeloviti tretman, utvrđivanje opće anamneze i pregled, pružanje osnovne zdravstvene zaštite, suradnju s nadležnim tijelima. Pravosudna tijela trebaju što učinkovitije iskoristiti sve zakonske mogućnosti propisane zakonima Republike Hrvatske te što žurnije uspostaviti suradnju nadležnih tijela koja sudjeluju u otkrivanju i suzbijanju zlostavljanja i zanemarivanja djece.

Protokol za identifikaciju, pomoć i zaštitu žrtava trgovanja ljudima određuje nositelje obveza i načine postupanja u identifikaciji i pružanju pomoći žrtvama trgovanja ljudima. U postupak su, na partnerskim osnovama, uključeni predstavnici tijela državne uprave te organizacije civilnog društva. Postupanje je organizirano na više razina, putem rada nacionalnog koordinatora, mobilnih timova i operativnog tima. Protokol propisuje obveze Ministarstva unutarnjih poslova vezano za postupak identifikacije, pomoći i zaštite žrtava u suradnji s organizacijama civilnog društva i tijelom nadležnim za poslove socijalne skrbi. Imenovani koordinatori nadležnih centara za socijalnu skrb postupaju prema svojim nadležnostima, a u svrhu osiguranja smještaja, psihosocijalne, zdravstvene i pravne pomoći žrtvi.

Rezultati istraživanja:

Suradnja tijela unutar Republike Hrvatske

Kako bi provjerili stvarno stanje ispitanicima je postavljeno pitanje razmjenjuju li informacije o potrebama žrtve s drugim tijelima unutar RH. Podaci koje smo dobili u odgovorima pokazuju da ispitanici u postotku od 50% ili nižim razmjenjuju međusobno na taj način dobivene informacije.



Grafički prikaz 18

Ovakvi rezultati govore nam da suradnja između tijela postoji, ali je na prilično niskoj razini.

Kada smo detaljnije pitali ispitanike da navedu s kojim tijelima razmjenjuju dobivene informacije, ispitanici su odgovorili sljedeće:

Policija u podjednakim omjerima surađuje sa svim tijelima, najviše sa državnim odvjetništvom i ustanovama socijalne skrbi, a najmanje s organizacijama civilnog društva.

Državna odvjetništva prema rezultatima istraživanja pokazuju nisku suradnju s tijelima, do najviše 22%. Od toga najviše surađuju s policijom, sudovima i ustanovama socijalne skrbi. Navode da ne surađuju s organizacijama civilnog društva.

Sudovi najviše razmjenjuju informacije sa državnim odvjetništvima i općim službama za podršku, dok informacije uopće ne razmjenjuju s policijom i organizacijama civilnog društva.

Ustanove socijalne skrbi najviše razmjenjuju informacije s policijom i državnim odvjetništvom i drugim ustanovama socijalne skrbi, a u vrlo malom postotku s organizacijama civilnog društva.

Opće službe najviše razmjenjuju informacije sa sudovima, odnosno međusobno s drugim odjelima za podršku žrtvama i svjedocima na sudovima, a najmanje sa specijalističkim službama i ustanovama socijalne skrbi.

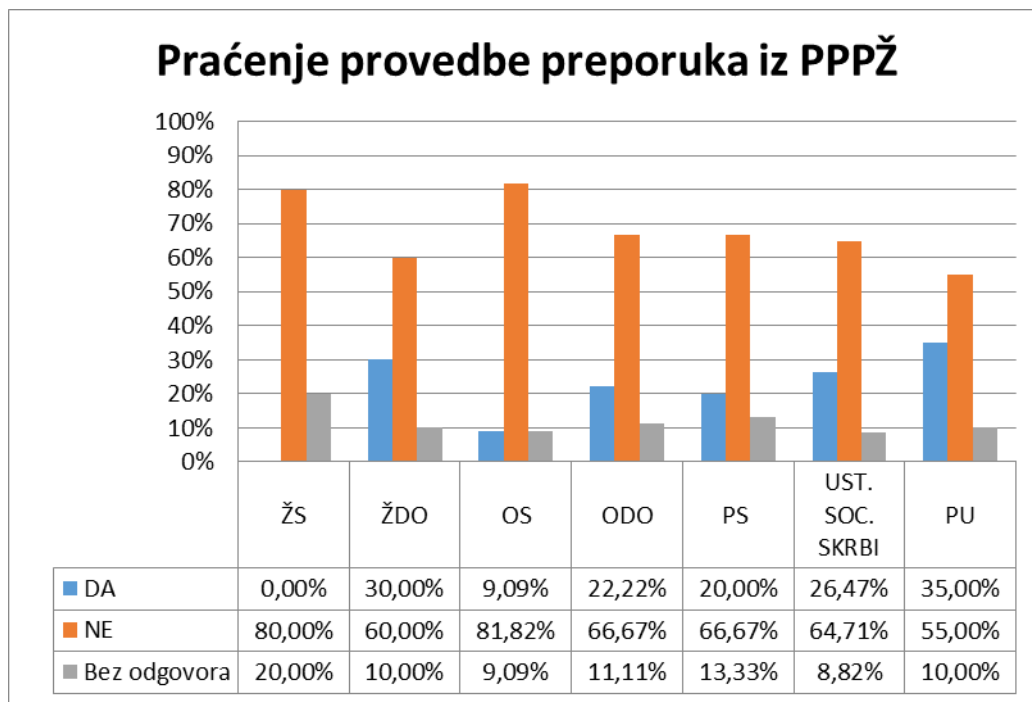
Specijalističke službe informacije razmjenjuju u podjednakim omjerima, najviše sa policijom i ustanovama socijalne skrbi.

Rezultati ukazuju da postoji vrlo slaba, a među pojedinim tijelima i gotovo nikakva suradnja po pitanju potreba žrtava.

Zanimljivo je da ispitanici u vrlo visokom postotku nisu odgovorili na ovo pitanje, naročito iz grupe ispitanika državnih odvjetništava (51%) i specijalizirane službi za podršku (71%).

Ispitanici ovakvo stanje obrazlažu primjedbama da ovisno o potrebi razmjenjuju informacije s tijelima od interesa, a u manjem dijelu da takvo postupanje nije propisano hrvatskim kaznenopravnim propisima ili kao dio standardiziranog postupanja sa žrtvom, te da provode neformalnu procjenu potreba žrtve samo za njihove potrebe u radu. Neke ustanove socijalne skrbi navode da dostavljaju podatke državnim tijelima samo na njihov upit.

Također ispitanici županijskih sudova uopće ne prate, a ostali ispitanici u vrlo niskim postotcima prate daljnju provedbu preporuka iz pojedinačne procjene potreba žrtve, što je jedan od bitnih pokazatelja razine suradnje između tijela.

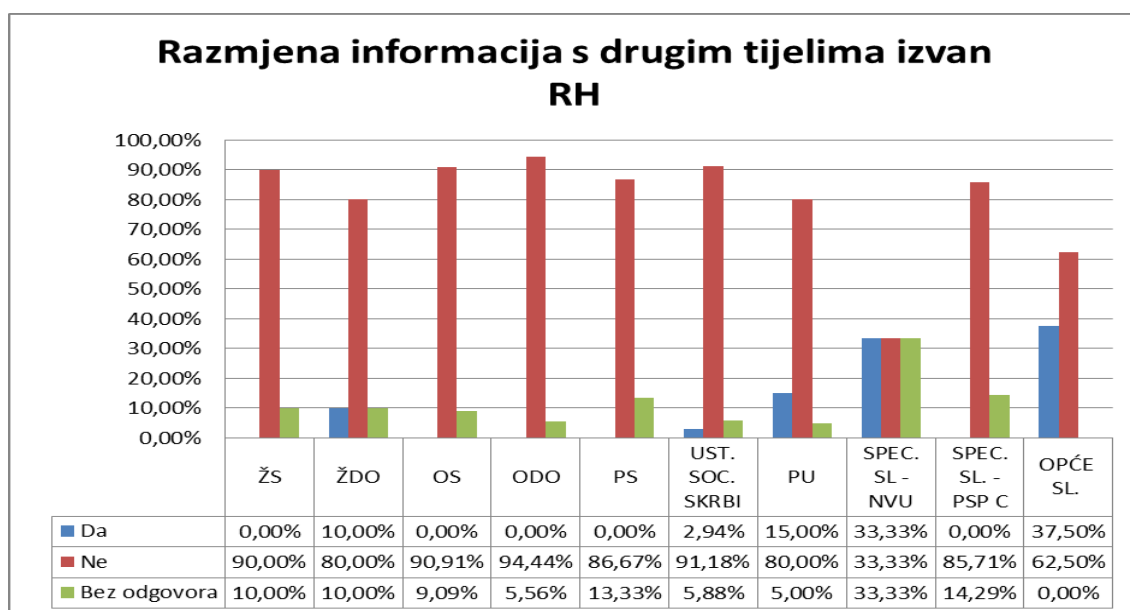


Grafički prikaz 19

5.2. Koordinacija s inozemnim nadležnim tijelima

Suradnja s tijelima izvan Republike Hrvatske

Prilikom utvrđivanja koliko naša tijela razmjenjuju informacije o potrebama žrtve s nadležnim tijelima izvan Republike Hrvatske dobiveni rezultati pokazuju da sudovi i općinska državna odvjetništva gotovo uopće ne razmjenjuju navedene informacije. Policija (15%) i županijsko državno odvjetništvo, te opće službe za podršku (37,5%) pokazuju izvjesnu međunarodnu suradnju u ovom segmentu, ali na vrlo niskoj razini. Tek po jedan ispitanik ustanova socijalne skrbi i specijalističkih službi izjavljuju da razmjenjuju informacije s inozemnim tijelima.



Grafički prikaz 20

Kako bi utvrdili način na koji nadležna tijela surađuju/razmjenjuju informacije o pojedinačnoj procjeni potreba žrtve sa stranim tijelima ispitanicima smo ponudili sljedeće mogućnosti kao odgovore: „surađujemo putem nadležne službe u ministarstvu“ ili „surađujemo izravno“.

Rezultati pokazuju da pravosudna tijela vrlo slabo koriste mogućnost komunikacije o potrebama žrtava putem službi za međunarodnu suradnju u nadležnim ministarstvima, dok tu mogućnost koriste neke (tri) od općih i posebnih službi za podršku.

Samo jedan ispitanik iz grupe županijskih državnih odvjetništava odgovorio je da razmjenjuje informacije o potrebama žrtve u izravnoj komunikaciji s tijelom koje vodi postupak u inozemstvu. Tri ispitanika općih službi za podršku i jedan ispitanik specijaliziranih službi za podršku izjavljuju da razmjenjuju informacije u izravnoj komunikaciji sa nadležnim stranim tijelima.

Nepostojanje suradnje odnosno razmjene informacija sa stranim tijelima svi ispitanici općinskog državnog odvjetništva obrazlažu time što ona nije propisana hrvatskim kaznenopravnim propisima ili kao dio standardiziranog postupanja sa žrtvom, te da provode neformalnu procjenu potreba žrtve samo za njihove potrebe u radu. Slično navode i druga tijela, u nešto manjem postotku odgovora. Također dodatno daju primjedbe:

„U prekršajnom postupku nije bilo potrebe za istim te nije dio standardiziranog prekršajnog postupka“

„Razmjena takvih informacija nije u našem djelokrugu, nismo imali žrtve za koje bi bilo potrebno i do sad nismo imali upite za tijela izvan RH“.

Specijalizirane službe te općinski sudovi u visokom postotku (čak do 82%) na ovo pitanje nisu dali odgovor, te se nameće zaključak da su nezainteresirane ili nemaju svijest o potrebi i koristi razmjene ovakvih informacija.

5.2. Zaključak:

Kako bi sustav podrške žrtvama i svjedocima bio što učinkovitiji nužno je uključiti sva tijela kaznenog progona, drugih resora i organizacija civilnog društva. Također, osobe koje dolaze u kontakt sa žrtvama moraju biti posebno osposobljene za uočavanje potreba i pružanje podrške žrtvama i svjedocima od samog trenutka počinjenja kaznenog ili prekršajnog djela, tijekom cijelog kaznenog odnosno prekršajnog postupka i pružanje odgovarajuće podrške i pomoći nakon postupka. Suradnja između tijela vezana uz podršku žrtvama kaznenih djela definirana je brojnim protokolima, međutim, čini se da primjena tih odredbi u praksi nije na visokoj razini.

Rezultati istraživanja pokazuju određenu razinu koordinacije između tijela koja je relativno niska (naročito s inozemnim tijelima) i ostavlja puno prostora za napredak u ovom dijelu sustava podrške. Također, rezultati pokazuju da tijela u vrlo malom postotku koriste mogućnost komunikacije s nadležnim inozemnim službama putem postojećih za to ustrojenih službi u ministarstvima.

Isključivo koordiniranim djelovanjem nadležnih državnih tijela i organizacija civilnog društva žrtve mogu dobiti pravovremenu i kvalitetnu podršku u svim fazama postupanja, kao cjelovitu i povezanu aktivnost svih nadležnih tijela u rješavanju problema i životnih pitanja žrtava, uz izbjegavanje međusobnih preklapanja nadležnosti i aktivnosti.

VI. Zaključci i preporuke

Sadašnji zakonski i institucionalni okvir sustava podrške žrtvama kaznenih djela pruža solidan temelj za gotovo sve oblike podrške žrtvama i svjedocima, prije, tijekom i nakon okončanja kaznenog postupka. Međutim, zakonodavstvo predstavlja samo dio cjelokupnog mozaika podrške žrtvama i bez odgovarajuće primjene u praksi tijela nema jamstva da će žrtva realizirati zakonom zajamčena prava. Unatoč postojanju svijesti o potrebama žrtava i do sada uloznim naporima još uvijek postoji prostor za unaprjeđenje i poboljšanje djelovanja sustava koji trenutno postoji. Potrebno je osigurati standardizirano postupanje prema žrtvama na svim razinama i na području cijele Republike Hrvatske.

U ostvarivanju prava na podršku veliku ulogu ima spremnost žrtve da ukaže na okolnosti odnosno potrebu za podrškom. Samo osnažena i informirana žrtva može se aktivno uključiti u kazneni postupak i proaktivno djelovati u ostvarivanju svojih prava zajamčenih zakonom. Nedostatak informacija kod žrtava uzrokuje nezadovoljstvo i obeshrabruje ih u aktivnom sudjelovanju u postupku, te stvara nepovjerenje prema radu pravosudnih tijela. Razvoj pozitivnih odnosa, te izgradnja povjerenja i komunikacije sa žrtvom predstavlja suštinski dio profesionalnog rada svih sudionika u postupku. Kako bi osigurali primjenu propisanih prava u praksi, moramo osigurati primjenu novih metoda rada i načina postupanja prema žrtvama kaznenih djela, ali i utjecati na stavove osoba koje dolaze u kontakt sa žrtvama o potrebi osiguravanja podrške.

Način na koji se informacije o službama za podršku daju žrtvama dobro je osmišljen, odnosno uključuje sva tijela postupka i pokriva sve faze postupka. Međutim, rezultati istraživanja pokazuju da ga ne primjenjuju svi sudionici postupka na jednak način u svim dijelovima RH, što za posljedicu ima slabiju informiranost žrtva o sustavu podrške, naročito u područjima gdje ne djeluju opće službe za podršku. Zbog toga je potrebno inzistirati na primjeni uspostavljenog sustava distribucije obavijesti o službama za podršku i njihovim kontakt podacima od strane svih službenika koji postupaju sa žrtvama na području cijele RH.

Važno je žrtvama pružiti besplatne informacije o uslugama podrške u njima razumljivom obliku, pisanim i usmenim putem, više puta tijekom cijelog postupka. Tekst obavijesti o pravima žrtve i kontakta službi za podršku trebalo bi prilagoditi kako bi bio što razumljiviji za širu populaciju žrtava. Obrascе s informacijama o pravima žrtve i podršci za sva tijela postupka potrebno je prevesti na više stranih jezika, te prema potrebi omogućiti žrtvi korištenje usluga prijevoda sudskog tumača. Preporuča se i izrada brošura na lokalnoj razini s podacima o službama za podršku (opću ili specijaliziranu) s kontakt podacima i uslugama koje pružaju i uspostava sustava za ažuriranje tih podataka na polugodišnjoj ili godišnjoj razini.

Rezultati istraživanja također pokazuju da se upućivanje žrtava na podršku ne evidentira u službenim evidencijama tijela na način koji bi osigurao daljnje praćenje stanja žrtve i ostvarene podrške.

Evidencija o pruženoj podršci izuzetno je bitna jer omogućava nadzor nad kvalitetom pružene podrške, upućuje na nedostatke i koristi pružene podrške za cjelokupni sustav, te je nezaobilazno pomagalo u razvijanju daljnjih strategija sustava podrške. Upravo zbog toga preporučujemo uvođenje jedinstvenog načina evidentiranja pružene podrške za svako tijelo postupka, po mogućnosti uvođenjem jedinstvenog informacijskog sustava u kojeg bi se unosili jednoobrazni podaci ne samo o pruženim uslugama i žrtvama već i ostali relevantni podaci potrebni za praćenje procesa pružanja podrške.

Osim toga, iz rezultata istraživanja možemo zaključiti da se podrška/informiranje o podršci ne doživljava kao jedna od osnovnih dužnosti osoba koje u tijeku postupka dolaze u kontakt sa

žrtvom. Stavovi su se značajno razlikovali po pitanju njihove uključenosti u rad na pružanju podrške žrtvama kaznenih djela. Mnogi ispitanici ne smatraju da podrška svjedocima u bilo kojem obliku spada u njihov mandat s obzirom na ulogu koji imaju u kaznenom progonu, te nemaju razvijenu svijest o potrebi pružanja podrške žrtvama.

Upravo to ukazuje na veliku potrebu za sustavnim usavršavanjem svih koji dolaze u kontakt sa žrtvama kaznenih djela o pravima žrtava, te načinima postupanja s njima i dostupnim uslugama pružanja podrške. Naime, rezultati istraživanja pokazuju da u pojedinim tijelima službenici ne poznaju pravnu regulativu iz područja prava žrtava i općenito pokazuju vrlo mali interes za ovu tematiku. Za očekivati je da će se teško doprijeti do većine službenika usko specijaliziranim edukacijama koje će pohađati samo rukovodeći službenici koji će stečena znanja prenositi niže rangiranim službenicima koji zapravo dolaze u kontakt sa žrtvama. Preporučuje se uvođenje edukacije na temu podrške žrtvama prema modelu koji je uvelo Ministarstvo unutarnjih poslova u suradnji s Ministarstvom pravosuđa, odnosno odjelima za podršku na županijskim sudovima, tj. kao dio redovnog stručnog osposobljavanja policijskih službenika. Takvim vrstama radionica obuhvaćeni su svi službenici po policijskim postajama koji svakodnevno kontaktiraju sa žrtvama kaznenih djela. Također, potrebno je nastaviti i sa započetim edukacijama o sustavu podrške koje u centrima za socijalnu skrb održavaju predstavnici Samostalne službe za podršku žrtvama i svjedocima i odjela za podršku žrtvama i svjedocima pri županijskim sudovima.

S obzirom na očito neprepoznavanje potrebe za podrškom žrtvama u prekršajnom postupku u kojem se postupa s jednom od najosjetljivijih kategorija žrtava, a to su žrtve nasilja u obitelji, nužno je u planiranju strategije daljnjeg razvoja sustava podrške prioritarno uvrstiti unaprjeđenje suradnje prekršajnih sudova, ali i pravosudnih tijela iz općinske nadležnosti, sa službama za podršku.

Podrška žrtvama trenutno u velikom dijelu (naročito u područjima RH gdje ne djeluju Odjeli za podršku žrtvama i svjedocima) ovisi o procjeni suca, odnosno osobe koja vodi postupak, tehničkoj i fizičkoj mogućnosti tijela koje vodi postupak, te o tome postoje li saznanja o potrebi podrške žrtvi. Za ovo potonje potrebna je odgovarajuća procjena potrebe žrtve učinjena od osobe/a koja vodi postupak, odnosno dolazi u kontakt sa žrtvom tijekom postupka.

Kako bi omogućili prikladnu procjenu potreba žrtava potrebno je najprije donijeti zakonodavni okvir koji će omogućiti stvaranje instrumenta/pomagala za provedbu pojedinačne procjene potreba žrtve. Preporuka je kreirati i omogućiti uvođenje u praksu tijela jedinstveni obrazac procjene potreba žrtve u koji će osobe koje postupaju prema žrtvi u svim fazama postupka moći unositi podatke. Bilo bi vrlo korisno kada bi taj obrazac na neki način žrtvu „pratio“ tijekom cijelog postupka. Prilikom izrade instrumenta/pomagala za provedbu pojedinačne procjene potreba žrtve potrebno je voditi računa da se prikupe podaci o: psihičkom i fizičkom stanju žrtve, osobnim značajkama žrtve, naravi ili okolnostima počinjenog kaznenog djela, posebnim kategorijama žrtava (npr. djeca, osobe sa invaliditetom i sl.), specifičnim potrebama žrtve, potrebi za podrškom i odnosu između žrtve i počinitelja kaznenog djela. Također potrebno je uzeti u obzir želje žrtve s obzirom na korištenje posebnih mjera kao što su npr. spol ispitivača, izbjegavanje susreta sa okrivljenikom, isključenje javnosti i sl. Kako bi se omogućila pravovremena podrška žrtvama potrebno je osigurati mogućnost pojedinačne procjene što je ranije moguće, odnosno već prilikom prvog kontakta sa žrtvom nakon počinjenog kaznenog djela. Podaci koji bi se trebali unositi u pojedinačnu procjenu potreba žrtava trebali bi biti podložni promjeni kako se mijenjaju, na inicijativu same žrtve ili tijela koje vodi postupak. To bi zapravo značilo da službenici koji provode procjenu potreba trebaju kontinuirano pratiti je li pružena podrška odgovarajuća potrebama žrtve.

Kako bi osigurali kvalitetnu provedbu postupka procjene potreba žrtve potrebno je razviti poseban sustav edukacija svih službenika koji dolaze u kontakt sa žrtvama, a koji će provoditi pojedinačnu procjenu potreba žrtava, te poticati razmjenu dobivenih informacija s odgovarajućim tijelima sve u svrhu lakšeg ostvarivanja prava žrtve.

Evidencija o procjeni potreba žrtava i pruženoj podršci izuzetno je bitna jer omogućava nadzor nad kvalitetom pružene podrške, upućuje na nedostatke i koristi pružene podrške za cjelokupni sustav.

Izmjene Zakona o kaznenom postupku donijele su velike promjene u pravnom položaju žrtve i oštećenika u kaznenom postupku, što zahtijeva na neki način i promjenu svijesti svih sudionika u postupku koji su do tad bili više fokusirani na prava okrivljenika. U kritici trenutnog stanja u sustavu podrške, kada je u pitanju odnos prema žrtvi kaznenog djela prepoznavamo nužnu potrebu za edukacijom i uspostavom suradnje u smislu razmjene informacija o potrebama i podršci žrtvama između svih sudionika sustava koji dolaze u kontakt sa žrtvom.

Kako su rezultati istraživanja pokazali nizak stupanj suradnje svih sudionika postupka unutar RH, a naročito s nadležnim inozemnim službama, uspostava mehanizama koordinacije o potrebama i podršci žrtvama mora biti jedan od prioriteta u planiranju razvoja podrške. Rezultati istraživanja ukazuju na nešto višu razinu komunikacije između sudionika postupka, a time i realizaciju prava žrtva, u područjima gdje postoje odjeli za podršku žrtvama i svjedocima na sudovima. Državni odvjetnici i suci na tim područjima postali su svjesni da se kazneni postupci kvalitetnije i brže odvijaju ukoliko imaju žrtve i svjedoke koji su informirani, osnaženi, pripremljeni i spremni na suradnju. Uspostava odjela za podršku žrtvama i svjedocima u svakom od preostalih županijskih sudova svakako je preporuka za kvalitetan razvoj sustava podrške.

Radi uspostave što bolje suradnje između tijela smatramo da bi bilo korisno organizirati periodički sastanke (polugodišnje ili kvartalno) na lokalnoj razini, na koje bi bili pozvani svi sudionici u kaznenom postupku, odnosno tijela i organizacije koje dolaze u kontakt sa žrtvama kaznenih djela, a gdje bi se raspravljalo o konkretnim poteškoćama u radu sa žrtvama kaznenih djela. Svrha ovakvih sastanaka bila bi da se dođe do zajedničkih zaključaka i prepoznavanja koje su usluge dostupne na lokalnom nivou, što bi se moglo učiniti kako bi se poboljšala raspoloživost i kvaliteta usluga, kao i da se utvrde nadležnosti na jasan način vezano za postupanje sa žrtvom kaznenih djela. Za očekivati je da bi se na taj način riješio problem upućivanja žrtve u pravo vrijeme na pravo mjesto po konkretnu pomoć i spriječilo lutanje od vrata do vrata koje u većini slučajeva rezultira odustajanje žrtve, odnosno neostvarivanjem zajamčenih prava.

Koordinacija postojećih službi, poticaji za razvoj novih službi na područjima koja nisu pokrivena odjelima za podršku i utvrđivanje standarda pružanja potpore jamstvo su da će žrtva kaznenog djela dobiti podršku pod jednakim uvjetima na području cijele RH.

Iako su pojedine navedene preporuke dugoročnog karaktera i iziskuju znatna materijalna sredstva npr. osnivanje odjela za podršku na svim županijskim sudovima u RH, ostale primjedbe mogu se realizirati bržim tempom i uz minimalna ulaganja npr. međuresorni sastanci na lokalnoj razini.

Spremnost da se objektivno i kritički shvati trenutno stanje u području podrške žrtvama kaznenih djela pokazatelj je i da su stvoreni uvjeti za nove projekte koji će pridonijeti razvoju sustava podrške.

Nadamo se da će naše primjedbe biti od pomoći pri unaprjeđenju sustava podrške žrtvama kaznenih djela u Republici Hrvatskoj.

VII. Popis slika (grafičkih prikaza):

1	Pružanje informacija o službama za potporu	26
2	Upućivanje žrtve u opće službe za podršku	27
3	Upućivanje žrtve u organizacije civilnog društva	28
4	Način davanja informacija – usmeno	29
5	Način davanja informacija – pisano	29
6	Dobivanje informacija – članovi obitelji	30
7	Komunikacija/koordinacija s tijelom kojem je žrtva upućena	31
8	Povratna informacija o stanju žrtve i pruženoj potpori	31
9	Suradnja s Odjelima za podršku na županijskim sudovima	32
10	Dodatne edukacije	33
11	Najčešće korištena prava zajamčena ZKP-om	38
12	Način dobivanja informacija o uslugama podrške	39
13	Provođenje postupka pojedinačne procjene potreba žrtve	46
14	Formalna/neformalna pojedinačna procjena potreba žrtve	47
15	Prati li primjenu preporuka iz pojedinačne procjene potreba žrtve određeni službenik? ...	49
16	Dodatne edukacije službenika o pojedinačnoj procjeni potreba žrtve	50
17	Evidentiranje provedene procjene pojedinačne potrebe žrtve	51
18	Razmjena informacija o potrebama žrtve s drugim tijelima unutar RH	54
19	Praćenje provedbe preporuka iz pojedinačne procjene potrebe žrtve	56
20	Razmjena informacija s drugim tijelima izvan RH	56

VIII. Popis korištene literature/lista propisa RH:

1. Direktiva 2012/29/EU Europskog parlamenta i Vijeća o uspostavi minimalnih standarda prava, podrške i zaštite žrtava kaznenih djela od 25. listopada 2012.
2. Zakon o kaznenom postupku (»Narodne novine«, br. 152/2008, 76/2009, 80/2011, 91/2012, 143/2012, 56/2013, 145/2013, 153/2014)
3. Obiteljski zakon (»Narodne novine«, br. 116/2003, 17/2004, 136/2004, 107/2007, 57/2011, 61/2011, 25/2013 i 5/2015)
4. Zakon o policijskim poslovima i ovlastima (»Narodne novine«, br. 76/2009 i 92/2014)
5. Prekršajni zakon (»Narodne novine«, br. 107/07, 39/13, 157/13, 110/15)
6. Zakon o sudovima (»Narodne novine«, br. 28/2013 i 33/2015)
7. Zakon o zaštiti od nasilja u obitelji (»Narodne novine«, br. 137/2009, 14/2010 i 60/2010)
8. Zakon o novčanoj naknadi žrtvama kaznenih djela djela (»Narodne novine«, br. 80/2008 i 27/2011)
9. Zakon o pravima žrtava seksualnog nasilja za vrijeme oružane agresije na Republiku Hrvatsku u Domovinskom ratu (»Narodne novine«, br. 64/15)
10. Sudski poslovnik (»Narodne novine«, br. 37/2014, 49/2014, 08/2015 i 35/2015)
11. Nacionalna strategija razvoja sustava podrške žrtvama i svjedocima u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2016. do 2020. godine (»Narodne novine«, br. 75/15)
12. Protokol o postupanju u slučaju nasilja u obitelji
13. Protokol o postupanju u slučaju seksualnog nasilja
14. Protokol o postupanju u slučaju zlostavljanja i zanemarivanja djece
15. Protokol za identifikaciju, pomoć i zaštitu žrtava trgovanja ljudima.

web-stranice:

1. <https://pravosudje.gov.hr>
2. www.mup.hr/
3. www.mspm.hr/
4. www.branitelji.hr/
5. www.zdravlje.hr