

ISTRAŽIVAČKI IZVJEŠTAJ

ANALIZA PROVEDENA S MREŽOM PODRŠKE I SURADNJE ZA ŽRTVE I SVJEDOKE KAZNENIH DJELA

Cilj provedbe istraživanja bio je ispitati iskustva organizacija članica Mreže podrške i suradnje u odnosu na njihov rad sa žrtvama KD-a. U istraživanju je sudjelovalo **10 predstavnica** (100% žena) iz **10 OCD-a članica Mreže podrške i suradnje**. Dob sudionica u istraživanju kretala se od 27 do 68 godina (prosječna dob = 44 godina). Od ukupnog broja sudionica, 90% je u radnom odnosu u organizaciji, a 10% je volonterki.

UPUĆIVANJE ŽRTAVA KAZNENIH DJELA NA MREŽU PODRŠKE I SURADNJE OD STRANE INSTITUCIJA I INFORMIRANJE O PRAVIMA

U ovom djelu istraživanja cilj je bio utvrditi iskustva OCD-a u upućivanju žrtava KD-a na službe za podršku od strane institucija, u kojoj fazi postupka i za koja kaznena djela se žrtve najčešće obraćaju za podršku te procjena OCD-a koliko su žrtve upoznate sa svojim pravima.

Jedno od prava žrtava KD-a jest pravo na lako dostupan, povjerljiv i besplatan pristup službama za podršku (čl. 43. st. 1. t. 1. ZKP-a). Članice Mreže podrške i suradnje zamoljene su da na temelju svojeg iskustva ocijene upućivanje žrtava prema njihovoj organizaciji od strane institucija (ocjene od 1 do 5, pri čemu 1 znači ocjenu nedovoljan, a 5 izvrstan). Najvišu ocjenu dobila je policija (4,10). Navedeno ukazuje na dobru praksu, budući da je policija najčešće prva koja dolazi u kontakt sa žrtvama i ima značajnu ulogu u ostvarivanju što ranijeg kontakta žrtava sa službama za podršku. Najlošiju ocjenu dobila su državna odvjetništva.

Tablica Zadovoljstvo Mreže podrške i suradnje upućivanjem žrtava KD-a

NAZIV INSTITUCIJE	PROSJEČNA OCJENA
POLICIJA	4,10
OPĆINSKO DRŽAVNO ODVJETNIŠTVO	1,80
ŽUPANIJSKO DRŽAVNO ODVJETNIŠTVO	1,60
OPĆINSKI SUD	2,40

ŽUPANIJSKI SUD	2,10
ODJELI ZA PODRŠKU ŽRTVAMA	2,56
CENTAR ZA SOCIJALNU SKRB	2,80

U odnosu na faze postupka kada im se žrtve najčešće obraćaju, sudionice navode da im se žrtve obraćaju u svim fazama postupka, ali najviše prije prijave kaznenog djela (u svrhu informiranja o postupku prijave i podrške tijekom same prijave), neposredno nakon prijave kaznenog djela te u fazi istrage. Navedeno potvrđuje ranije danu ocjenu policiji (4,10) i činjenicu da se žrtve najčešće obraćaju OCD-ima u ranim fazama postupka, što može ukazivati na **uspješno informiranje od strane policije**.

Neposredno nakon prijave kaznenog djela ili prekršaja te prilikom zaprimanja poziva na davanje prvog iskaza (dokazno ročište ili poziv na državno odvjetništvo).

Najveći broj žrtava nam se javlja nakon prijave policiji jer imaju popis institucija kojima se mogu obratiti za pomoć, a koji im uz prava žrtava daje policija, nakon toga nam se javljaju nakon poziva kojeg dobiju od suda, jer općinski sud piše brojeve telefona naše organizacije na pozive žrtvama.

Službe za podršku dužne su osigurati pružanje podrške **neovisno o tome je li djelo prijavljeno** u trenutku kada se žrtva obraća za pomoć i podršku (čl. 8. st. 1. Direktive 2012/29/EU). Članice Mreže podrške i suradnje podijeljene su navodima koliko im se žrtve obraćaju prije formalne prijave. Dok otprilike polovica navodi da im se žrtve često obraćaju za pomoć i podršku prije formalne prijave kaznenog djela (skoro i jednako često kao i one koje su prijavile), polovica navodi da im se ne javljaju dovoljno često kako bi ih mogle osnažiti za prijavu.¹

Često nam se obraćaju i prije nego je djelo prijavljeno, skoro jednako često kao i u već spomenutoj fazi istrage jer smo uočili da im podrška od naše strane puno znači da se uopće odluče prijaviti djelo.

Ne dovoljno često, smatram da može i češće.

Većina sudionica (80%) smatra da žrtve KD-a ne razumiju svoja prava i mogućnosti u trenutku kad im se obrate za podršku, a 20% navodi da djelomično razumiju. Kao najčešće potrebe žrtava i pitanja s kojima im se obraćaju navode potrebu psihološkog savjetovanja, da ih netko sasluša, pitanja vezana uz prava i postupak i to najviše koji je sljedeći korak u postupku, koje su njihove obveze te mogućnost pratnje na policiju i sud.

Najčešća potreba im je najprije da ih netko sasluša, da se „izventiliraju“ te slijedom toga psihološko savjetovanje, zatim tumačenje prekršajnog ili kaznenog postupka (zanima ih koja je procedura, što se od njih očekuje, koliko to sve skupa traje, često imaju pitanja o mjerama zaštite – posebno kad se radi o žrtvama nasilja u obitelji...).

¹ Od ukupnog broja osoba (2832) koje su primile pomoć i podršku u okviru rada Mreže podrške i suradnje u razdoblju 01.01.2018. – 30.06.2022. njih 25% u trenu obraćanja organizaciji nisu prijavile kazneno djelo (podaci iz godišnjih izvještaja Mreže podrške i suradnje).

Hoće li se susresti s počiniteljem, koliko dugo će postupak trajati, smije li zatražiti mjeru zabrane približavanja, hoćemo li joj biti podrška i pratnja kroz cijeli postupak.

*Najčešće pitaju moraju li ići na sud, što će biti ako se ne odazovu, da li će biti okrivljenik u sudnici. Traže **pravnu pomoć odnosno zastupanje**, pitaju mogu li dobiti i gdje besplatno zastupanje, koliko će trajati postupak, koliku kaznu može dobiti počinitelj. Ako se radi o obiteljskom nasilju česta su pitanja da li će se ispitivati djeca. Često traže i **prijevoz do suda**.*

Organizacije navode kako im se žrtve najčešće obraćaju za KD-a nasilja u obitelji (čl. 179.a. KZ-a), prijetnje (čl. 139. KZ-a), tjelesne ozljede (čl. 117. KZ-a), silovanja (čl. 153. KZ-a) i nametljivog ponašanja (čl. 140. KZ-a).²

Članice Mreže podrške i suradnje žrtve često prate kroz cijeli postupak, komuniciraju sa žrtvama nakon njihova kontakta s institucijama i dobivaju povratne informacije od žrtava o načinu komunikacije predstavnika institucija. Sljedećim pitanjem sudionice su zamoljene da ocijene koliko su predstavnici/e policije, državnog odvjetništva i sudova žrtvi bili razumljivi u davanju informacija, koliko su bili primjereni u komunikaciji i jesu li im informacije davali pravovremeno (ocjene od 1 do 5, pri čemu 1 znači ocjenu nedovoljan, a 5 izvrstan). Sve institucije su u svim kategorijama ocijenjene srednjom, prosječnom ocjenom.

Tablica Procjena razumljivosti, primjerenosti i pravovremenosti komunikacije predstavnika/ca nadležnih tijela sa žrtvama KD-a

INSTITUCIJA I VRSTA INFORMACIJA	PROSJEČNA OCJENA
POLICIJA – RAZUMLJIVOST INFORMACIJA	2,70
POLICIJA – PRIMJERENOST KOMUNIKACIJE (s poštovanjem i uvažavanjem)	2,90
POLICIJA – INFORMACIJE SU ŽRTVE DOBILE PRAVOVREMENO	3,40
DRŽAVNO ODVJETNIŠTVO – RAZUMLJIVOST INFORMACIJA	2,60
DRŽAVNO ODVJETNIŠTVO – PRIMJERENOST KOMUNIKACIJE (s poštovanjem i uvažavanjem)	2,80
DRŽAVNO ODVJETNIŠTVO – INFORMACIJE SU ŽRTVE DOBILE PRAVOVREMENO	2,80
SUD – RAZUMLJIVOST INFORMACIJA	2,70
SUD – PRIMJERENOST KOMUNIKACIJE (s poštovanjem i uvažavanjem)	3,30
SUD – INFORMACIJE SU ŽRTVE DOBILE PRAVOVREMENO	2,90

² Detaljnije v. na: <https://mrezapodrskeisuradnje.com/hr/rezultati/> (pristupljeno 18.11.2022.)

OSTVARIVANJE PRAVA ŽRTAVA KAZNENIH DJELA

Od sudionica u istraživanju zatraženo je da izdvoje 5 prava iz kataloga općih prava (u odnosu na koje smatraju da postoje problemi u ostvarivanju), navedu probleme i prijedloge unapređenja implementacije svakog od prava.

Pravo na pristup službama za podršku

Sudionice (3) su navele kao problem u odnosu na ostvarenje ovog prava nedovoljan broj službi za podršku, nedostupnost svim žrtvama na jednak način (npr. udaljena, ruralna mjesta udaljena od središta županija), nedovoljna upućenost žrtava u postojanje tih službi i nedovoljno razumijevanje što su to službe za podršku i kome da se jave od svih organizacija koje postoje na popisu koji im se uručuje.

PREPORUKE

1. Oformiti mobilne timove koji bi redovito i kontinuirano obilazili (manje) gradove/općine.
2. Izravno i „podvučeno“ upućivati žrtve na službe za podršku od strane institucija.
3. Bolja promocija službi za podršku i dostupnih usluga.

Pravo na zaštitu dostojanstva tijekom ispitivanja žrtve kao svjedoka

Sudionice (4) kao osnovne probleme navode neobzirnost u ispitivanju žrtve od strane predstavnika/ca institucija, postavljenje zakonom nedopuštenih pitanja i stigmatizaciju žrtava tijekom ispitivanja.

PREPORUKE

1. Senzibilizacija i edukacija predstavnika/ca institucija o pristupu žrtvama tijekom uzimanja iskaza.

Pravo da na njezin zahtjev bez nepotrebne odgode bude obaviještena o ukidanju pritvora ili istražnog zatvora, bijegu okrivljenika i otpuštanju osuđenika s izdržavanja kazne zatvora te mjerama koje su poduzete radi njezine zaštite

Čak 5 sudionica navodi problem da se žrtve ne obavještava ili ne obavještava pravovremeno o izlasku počinitelja iz pritvora ili istražnog zatvora. Također, navodi se kako žrtve često ne znaju da za tu mogućnost moraju podnijeti zahtjev, niti kako i kome se taj zahtjev podnosi.

PREPORUKE

1. Učiniti informacije lako dostupnim svim žrtvama o tome da se za obavještavanje žrtve o izlasku počinitelja iz istražnog zatvora ili s izdržavanja kazne zatvora mora uputiti zahtjev policiji/Službi za podršku žrtvama i svjedocima pri Ministarstvu pravosuđa i uprave te istaknuti jasno na web stranici npr. Ministarstva pravosuđa i uprave, Ministarstva unutarnjih poslova, policijskih uprava i svih postaja, na vidljivom mjestu te na razumljiv način, informacije kome se i na koji način može obratiti.
2. Učiniti informacije dostupne na različite načine i kroz različite kanale informiranja, za

one žrtve koje ne koriste internet i elektronički način komunikacije.

3. Urediti način obavještanja policije o puštanju okrivljenika iz pritvora ili istražnog zatvora. Jasno propisati obveze svih dionika koji sudjeluju u tom postupku.

4. Uvesti standard da se žrtva obavještava o svim promjenama koje su vezane za počinitelja i koje izravno utječu na njezinu sigurnost.

Pravo na novčanu naknadu iz sredstava državnog proračuna u skladu s posebnim zakonom

Sudionice ukazuju (2) da ni žrtve, ali ni institucije, nisu dovoljno upoznate s Zakonom o novčanoj naknadi. Također, upućuje se na često nerazlikovanje novčane naknade od imovinskopravnog zahtjeva.

PREPORUKE

1. Edukacija predstavnika/ca institucija o Zakonu o novčanoj naknadi i postupku ostvarivanja naknade.

2. Automatizirati isplatu naknade neovisno o podnošenju zahtjeva. Odrediti tijelo koje odlučuje jesu li uvjeti ispunjeni te naknade isplaćivati bez dodatnih procedura.

Pravo zahtijevanja da bude ispitana putem audio-video uređaja (članak 292. stavak 4.ZKP-a)

Odgovori (7) ukazuju na probleme loših tehničkih uvjeta i manjak linkova i prostorija za ispitivanje, rijetko korištenje takvog načina ispitivanja od strane općinskih sudova, često odobravanje ponovnog zvanja i ispitivanja žrtava na zahtjev obrane okrivljenika i udovoljenju obrani okrivljenika da iz prostorije za ispitivanje izađe žrtvina osoba od povjerenja.

PREPORUKA

1. Unaprijediti tehničke i prostorne uvjete za ispitivanje putem audio-video uređaja u svim zgradama sudova.

2. Adekvatnije razmatrati zahtjeve obrane okrivljenika za ponovnim ispitivanjem žrtve.

3. Educirati predstavnike/ce sudova za rad s novim tehnologijama.

Pravo na opunomoćenika na teret proračunskih sredstava

U odnosu na ovo pravo sudionice (4) ukazuju da žrtve koje imaju pravo na opunomoćenika za to ne znaju i ne podnose zahtjev. Također, ukazuje se kako žrtve koje nemaju to pravo odnosno mogućnost su često u nepovoljnom položaju u postupku jer ne znaju same zastupati svoja prava i interese (npr. nasilje u obitelji, nepismene osobe, slabovidne osobe, osobe lošijeg imovinskog stanja).

PREPORUKE

1. Osigurati žrtvama jasnije upute o pravu na opunomoćenika na teret proračunskih sredstava, kao i o postupku ostvarenja tog prava.

2. Odobriti pravo na opunomoćenika na teret proračunskih sredstava široj kategoriji žrtava KD-a.

Pravo na stručnu pomoć savjetnika na teret proračunskih sredstava pri podnošenju imovinskopravnog zahtjeva

Kao osnovni problem u odnosu na ovo pravo jedna sudionica navodi da se žrtve upućuje u građansku parnicu da ostvare imovinskopravni zahtjev, a da se nikada (i kada bi se moglo) ne odlučuje u okviru kaznenog postupka.

PREPORUKE

1. Osigurati adekvatnije informacije žrtvama o mogućnosti stručne pomoći savjetnika za podnošenje imovinskopravnog zahtjeva.
2. U situacijama gdje je to moguće o imovinskopravnom zahtjevu odlučivati u okviru kaznenog postupka.

Pravo da žrtvu u policiji i državnom odvjetništvu ispituje osoba istog spola te da ju, ako je to moguće, u slučaju ponovnog ispitivanja ispituje ta ista osoba

Sudionice (2) navode da ovo pravo nije uvijek moguće provesti u praksi, zbog manjka ljudskih kapaciteta. Jedna sudionica navodi da se usprkos tome institucije trude to ispoštovati, dok jedna navodi da se to u praksi uopće ne provodi.

PREPORUKE

1. Osigurati da žrtvu u ponovljenom ispitivanju ispituje ista osoba.
2. Osigurati ispitivanje žrtava od strane osobe istog spola jačanjem ljudskih kapaciteta u policiji.

Pravo da bude saslušana bez neopravdane odgode nakon podnošenja kaznene prijave te da se daljnja saslušanja provode samo u mjeri u kojoj je to nužno za potrebe kaznenog postupka

Kod ovog prava čak 6 sudionica navodi određene probleme koji se odnose na probleme dodatnog ispitivanja žrtava čime se žrtve izlažu opetovanom stresu i viktimizaciji, prevelik protek vremena od prijave pa do davanja prvog iskaza, nedovoljni protok informacija među dijelovima sustava, procjenjivanje istinitosti iskaza od strane osoba koje nemaju tu ulogu u okviru samog postupka (npr. osobe izvanpravne struke na pravosudnim tijelima, koje svojim komentarima i pristupom mogu destabilizirati osobu) te odugovlačenje postupka.

PREPORUKE

1. Ispitivanje žrtava smanjiti na najmanju moguću mjeru.
2. Jačanje ljudskih kapaciteta u pravosudnim tijelima u smislu dodatnog zapošljavanja.
3. Unapređenje protoka informacija između svih dionika kaznenog postupka.

Pravo na pratnju osobe od povjerenja pri poduzimanju radnji u kojima sudjeluje

Kao osnovni problem u odnosu na ovo pravo ističe se (3) okolnost da žrtve često ne znaju za tu mogućnost. Navodi se da određene institucije još uvijek ne odobravaju žrtvama pratnju

osobe od povjerenja (a ne radi se o razlozima koji legitimno isključuju od mogućnosti da određena osoba bude pratnja, npr. bit će pozvana u svojstvu svjedoka/inje).

PREPORUKE

1. Jasnije definiranje ovog prava, tko može biti osoba od povjerenja i u kojim fazama.
2. Propisivanje mogućnosti pratnje osobe od povjerenja i na CZSS, a ne samo u tijela kaznenog postupka.

Pravo na zaštitu od zastrašivanja i odmazde

Kao suštinu problema kod ovog prava sudionice (5) navode izostanak kontrole i nadzora mjera opreza koje se izriču, nereagiranje na dojave o kršenju izrečenih mjera, pitanje koliko se kod procjene opasnosti za žrtvu ozbiljno uzimaju u obzir navodi same žrtve o strahu i potencijalnoj opasnosti od počinitelja, zastrašivanje žrtve od strane počinitelja i njegova branitelja na hodnicima suda prije iskazivanja.

PREPORUKE

1. Proširiti pravo predlaganja mjera usmjerenih na zaštitu žrtve i na samu žrtvu.
2. Ispunjavati obvezu kontakta žrtve od strane policije i dodatno naglasiti obvezu reakcije od strane policije u slučaju zaprimanja obavijesti o kršenju mjera.
3. Uvesti konkretniju obvezu sankcioniranja u slučajevima kršenja mjera usmjerenih na zaštitu žrtve.
4. Standardizacija u postupanju da žrtva i počinitelj (i branitelj) dolaze u različita vremena na sudove i obveza postojanja posebne prostorije na svim sudovima gdje žrtva može pričekati ročište.

Pravo na obavijest od državnog odvjetnika o poduzetim radnjama povodom njezine prijave i podnošenje pritužbe višem državnom odvjetniku

U odnosu na ovo pravo (3) ističe se da žrtve često ne dobivaju informacije o poduzetim radnjama ili ne razumiju informacije koje zaprime jer su napisane pravnim jezikom. Također, žrtve se ustručavaju kontaktirati državno odvjetništvo (ne znaju smiju li, misle da je to zabranjeno).

PREPORUKE

1. Postaviti kao standard pravovremeno obavještanje žrtve o svim poduzetim radnjama povodom njezine prijave kaznenog djela.
2. Jezik kojim se komunicira sa žrtvama (usmeno i pismeno) mora biti razumljiv i jednostavan.
3. Zapošljavanje osobe u državnom odvjetništvu čija bi uloga bila komunikacija sa žrtvama.

Pravo na tajnost osobnih podataka

U odnosu na pravo na tajnost osobnih podataka, problemi su usmjereni u dva pravca. Prvi, koji se odnosi na dostupnost osobnih podataka o žrtvi počinitelju kroz pravo uvida u spis (npr. podaci uneseni kroz pojedinačnu procjenu, ponekad i adresa skloništa u kojem se žrtva nalazi). Drugi smjer problema odnosi se na širenje informacija o žrtvi, počinitelju i postupku u javnost.

PREPORUKE

1. Osobne podatke žrtve, osjetljive podatke (npr. podatke unesene kroz pojedinačnu procjenu) držati u posebnoj omotnici unutar spisa u koju počinitelj ne bi imao pravo uvida.
2. Sankcioniranje osoba koje neovlašteno šire informacije o žrtvi u javnosti.

Pravo da uskrati odgovor na pitanja koja nisu u vezi s kaznenim djelom, a odnose se na strogo osobni život žrtve

Jedna sudionica navodi da uznemirenost i strah žrtvi teško dopuštaju da razluči ovo pravo od obaveznog iskazivanja. Sam boravak na institucijama za žrtve je stresan, a često imaju osjećaj da se moraju braniti od laži (nepoznato im je da se okrivljenik može braniti i lažima) te zato odgovaraju na sve, ne želeći da ih se proglasi „nesuradljivima, bezobraznima, lažljivima“.

PREPORUKE

1. Obveza redovite i pravovremene reakcije sudaca/tkinja koji ne dopuštaju takva pitanja i jasna uputa žrtvi da na takva pitanja nije dužna odgovoriti.
2. Sankcioniranje postavljanja nedopuštenih pitanja.

Pravo na djelotvornu psihološku i drugu stručnu pomoć i potporu tijela, organizacije ili ustanove za pomoć žrtvama kaznenih djela

U odnosu na ovo pravo (2) ukazuje se na nedostatno pružanje informacija žrtvama o toj mogućnosti, žrtve često ne znaju gdje se obratiti i nemaju ili ne razumiju informaciju da je to besplatno. Također, ukazuje se na stigmatu korištenja usluge psihološkog savjetovanja (posebice u manjim sredinama), žrtve izbjegavaju korištenje jer se boje reakcije okoline odnosno boje se da će im utjecati na posao, osobne odnose i slično ukoliko se sazna da su koristile usluge psihološkog savjetovanja.

PREPORUKE

1. PolICIJA mora biti upućenija gdje uputiti žrtvu KD-a na djelotvornu psihološku i drugu stručnu pomoć i potporu, na jasan i razumljiv način.
2. Postojanje osobe u policiji, koja će imati vremena i strpljenja žrtvama objasniti sva prava na njima razumljiv način.
3. Senzibilizacije šire i stručne javnosti o korisnosti usluga psihološkog savjetovanja.

Kao **preporuke za unapređenje pravnog okvira** vezanog uz prava žrtava KD-a najviše sudionica (4) ističe nužnost bolje suradnje, povezanosti i protoka informacija među institucijama. Nadalje, ističe se nužnost međuresornih edukacija, jačanje položaja žrtve u okviru kaznenog postupka, ubrzanje postupaka i nužnost donošenja provedbenih akata o pravima žrtava.

*Prava žrtve kao oštećenika treba pojačati u smislu **uvažavanja njihovog sudjelovanja u postupku!** Prema žrtvama se i dalje odnosi kao prema objektu dokazivanja, a ne kao prema punopravnom sudioniku postupka.*

*Kontakt, susret, suočavanje s počiniteljem svesti na minimalnu moguću mjeru. **Ubrzati postupke.** Mjere opreza poštivati i od strane tijela koja ih izriču prilikom kršenja. Spajanje*

postupaka, ako ista žrtva višestruko prijavljuje počinitelja za ista kaznena djela, a ne da se vodi na desetke istih. Kapacitiranje, u smislu brojnosti, osoba koje rade u podržavajućim udrugama.

Izmjenama i dopunama zakona i donošenjem pravilnika i protokola u kojima je žrtva u fokusu u ostvarivanju prava na informacije, dostojanstveno postupanje, dobivanje pravih mjera zaštite koje su u skladu s iskazanim potrebama.

Na pitanje sudionicama, bi li se donošenjem **Zakona o žrtvama kaznenih djela** unaprijedila prava i postupak ostvarivanja prava žrtava KD-a, njih **70%** smatra da bi, a 30% nije sigurno. Sudionice koje podržavaju takvu ideju smatraju uglavnom da bi se na taj način **jasnije definirala prava i obveze njihova poštivanja**, a skupina koja nije sigurna izražava sumnju da bi se opet radilo samo o zadovoljenju forme bez stvarnog značenja za same žrtve.

Već samom činjenicom da je donesen zakon koji se bavi samo žrtvama ukazalo bi se na važnost žrtve u postupku, a još ako bi bile propisane sankcije za nepoštivanje prava žrtava, svi uključeni svakako bi vodili računa da se prava žrtve zaista i ostvaruju. Donošenje takvog zakona, iz istih razloga, djelovalo bi ohrabrujuće i na same žrtve.

Donošenje još jednog zakona koji će bit mrtvo slovo na papiru – zadovoljenje forme.

USLUGA OSOBE OD POVJERENJA – ISKUSTVA MREŽE PODRŠKE I SURADNJE

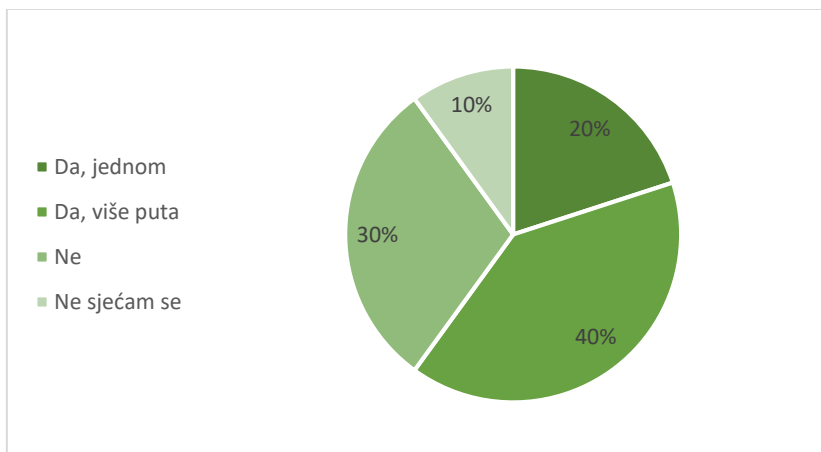
U ovom dijelu istraživanja prikupljala su se iskustva članica Mreže podrške i suradnje o ostvarenju prava žrtava KD-a na pratnju osobe od povjerenja. Sve sudionice navode da njihova organizacija osigurava pružanje usluge pratnje osobe od povjerenja. Sljedeća tablica prikazuje broj pratnji u okviru Mreže podrške i suradnje od siječnja 2018. do lipnja 2022. godine. Navedeno ukazuje da se najveći broj usluge pratnje u funkciji osobe od povjerenja pruža za odlaske na sud.

Tablica Broj pruženih usluga pratnje osobe od povjerenja u okviru rada Mreže podrške i suradnje u razdoblju od siječnja 2018. do lipnja 2022. godine.

	2018.	2019.	2020.	2021.	lipanj 2022.	UKUPNO
POLICIJA	5	11	19	17	11	63
DRŽAVNO ODVJETNIŠTVO	24	46	23	15	11	119
SUD	107	171	154	193	105	730
CZSS	15	5	10	5	4	39
ZDRAVSTVENI SUSTAV	1	1	0	1	-	3

U odnosu na pitanje pri kojim radnjama u postupku najčešće sudjeluju osobe od povjerenja, sudionice (8) navode dokazno ročište i davanje iskaza na raspravi. Nadalje slijede pratnje na

državno odvjetništvo (3). Pojedinačno se navode odgovori pratnje na policiju prilikom prijave kaznenog djela, ostvarivanje prava na uvid u spis i odlazak u CZSS. Sudionice u visokom postotku (**60%**) navode da su se susrele sa situacijom da se **žrtvi odbije pravo na pratnju osobe od povjerenja**.



Grafikon Iskustva članica Mreže podrške i suradnje o odbijanju prava na osobu od povjerenja

Kao najčešća tijela koja su im odbila mogućnost pratnje u ulozi osobe od povjerenja sudionice navode sudove (4) i općinsko državno odvjetništvo (2). Jedna sudionica pojedinačno kao problem navodi pratnju u centar za socijalnu skrb, što ukazuje na nedostatak u normativnoj regulaciji te mogućnosti. Žrtva prema ZKP-u ima pravo pratnje prilikom radnji u kojima sudjeluje i to pravo se odnosi na tijela kaznenog postupka. Sukladno tome to se pravo ne može konzumirati u okviru odlazaka na centre za socijalnu skrb prema trenutnom normativnom uređenju, a ni na postupke u okviru građanskih parnica (npr. razvod braka, pitanje skrbništva). Navedeno ukazuje na normativni nedostatak, jer ukoliko žrtva želi izbjeći kontakt s počiniteljem u kaznenom postupku i nužna joj je podrška (npr. kod nasilja u obitelji) isto to joj je potrebno i u drugim postupcima. Sudionice navode da je u većini slučajeva kao razlog odbijanja bila navedena situacija s pandemijom COVID-19 i male prostorije. Tri sudionice navode i da se pratnja odbijala s obrazloženjem da je žrtva sigurna u prostoriji i ne treba pratnju uz sebe.

Dogodilo nam se svega par puta uz obrazloženje da ne treba žrtvi pratnja – sigurna je unutra (nameće se očit zaključak: sudac/sutkinja ne razumiju ulogu osobe od povjerenja) te u vrijeme pandemije COVID-19, u slučaju kad je sudnica bila mala, a više osoba unutra nego bi to bilo poželjno, ukoliko bi netko trebao napustiti prostor sudnice, to bi bila osoba od povjerenja.

Na općinskom državnom odvjetništvu državna odvjetnica je napomenula da je prostor mali i da smo mi već razgovarale sa žrtvom i ne vidi zašto bi bile unutra.

Općinski sud, odlučivanje o produljenju mjere zabrane približavanja i kontakata. Sudac je rekao da se žrtvi neće ništa dogoditi u njegovoj sudnici i doslovce mi zalupio vrata pred nosom. Državno odvjetništvo također često odbija jer kažu da su informacije povjerljive, da je žrtva ili svjedok/inja sama kod ispitivanja i da se nema čega bojati.

Od ukupnog broja sudionica, njih 40% navodi da ni jedna žrtva nije dobila pismeno obrazloženu odluku o tome zašto joj je odbijeno pravo pratnje osobe od povjerenja a njih 60% navodi da ne raspolaže takvom informacijom. U odnosu najavljuvanja nadležnom tijelu prije sudjelovanja u radnji u ulozi osobe od povjerenja, 60% sudionica navodi da se uvijek najavljuju tijelu gdje idu u pratnju, a njih 40% navodi da se ponekad najavljuju. Njih 60% navodi da ih se u postupku/zapisniku najčešće upisuje kao osobu od povjerenja, 20% navodi da ih se upisuje kao prisutna javnost, a 20% navodi da ih se upisuje kao predstavnicu Mreže podrške i suradnje i naziv organizacije iz koje dolaze.

Kako bi osoba od povjerenja ostvarila svoju funkciju, važan je njezin fizički položaj odnosno gdje je smještena u odnosu na žrtvu prilikom poduzimanja radnje u postupku. Važno je da je osoba od povjerenja neposredno uz žrtvu, da žrtva s njom može ostvariti vizualni kontakt koji može na nju djelovati smirujuće i na određeni način svojom pojavom utjecati na stabilizaciju osobe prilikom poduzimanja radnje. Sudionice većinom (70%) navode da se u pravilu nalaze neposredno uz žrtvu, njih 10% navodi da ih se smješta u dijelu za javnost, a 20% navodi druga rješenja (neposredno iza žrtve; razlika je u težini djela, kod težih im daju da budu uz žrtvu a kod lakših sjede u dijelu za javnost). Od ukupnog broja sudionica, njih **90%** smatra da bi u tom dijelu (gdje se nalaze u odnosu na žrtvu u prostoriji) trebalo unaprijediti postupanje (osoba od povjerenja bi uvijek trebala biti smještena neposredno uz žrtvu).

*Iznimno nas neki suci/sutkinje puste da sjednemo pored žrtve (većina sudaca/tkinja kaže nam da sjednemo iza žrtve) i to je **najbolja opcija jer nas žrtva tada može vidjeti**. Važno je da nas može vidjeti jer sam naš kontakt očima ili to što joj možemo dotaknuti rame ili što nas može primiti za ruku ili što joj možemo dodati maramicu, vodu i sl. djeluje izuzetno pozitivno, osnažujuće i ohrabrujuće na žrtvu te joj pomaže ostati pribranom i fokusiranom tijekom davanja iskaza, odnosno olakšava cijeli postupak iskazivanja.*

Žrtve za koje se tražilo davanje iskaza putem audio-video linka, a nisu ga dobile, stupila sam u kontakt sa sucima/tkinjama i dogovorili smo da dođemo ranije na sud te tada dogovorili da se daje iskaz bez prisutnosti okrivljenika. Uvijek se najavljujem se kod sudaca/tkinja ako idem prvi put. Ukoliko je žrtva u sudnici, a prisutan je i okrivljenik, žrtva bi uvijek trebala sjediti iza njega, a osoba od povjerenja uz nju. Uvijek bi trebali sjediti žrtva i osoba od povjerenja iza okrivljenika. Jednom me čak sudac tražio da ja donesem osobnu iskaznicu žrtve naprijed tako da ona ne ulazi u vidokrug okrivljenika što je bilo odlično.

*Da, smatram da nije primjereno da osoba od povjerenja sjedi negdje drugdje osim uz nju, a događa se i to. Isto tako **nije primjereno da osoba od povjerenja sjedi u sredini između žrtve i počinitelja bez ikakvog razmaka.***

Sudionice su zamoljene, da na temelju osobnog iskustva u odnosu na institucije s područja svoje županije, navedu gdje se najčešće nalaze prilikom čekanja sa žrtvama u prostorijama institucija. Velika većina navodi da sa žrtvama čekaju na hodnicima institucija.

Tablica Iskustva Mreže podrške i suradnje o mjestima/prostorijama gdje se nalaze sa žrtvama KD-a u zgradama institucija

	hodnik	čekaonice/posebne prostorije za žrtve	nešto drugo, navedite:
--	--------	---------------------------------------	------------------------

policija	90%	10%	-
općinsko državno odvjetništvo	90%	10%	-
županijsko državno odvjetništvo	87%	13%	-
općinski sud	70%	30%	-
županijski sud	78%	22%	-

Nastavno na prethodni odgovor i visoki postotak koji ukazuje da žrtve poduzimanje radnje čekaju na hodnicima institucija, ne iznenađuje odgovor sudionica (**90%**) da su u protekle tri godine imale više situacija da su se **žrtva i počinitelj susreli prije poduzimanja radnje u postupku** (ispred zgrade institucije, na hodniku i sl.). Nadalje, prilikom pratnje u ulozi osobe od povjerenja, sve sudionice suočile su se sa situacijom (unatrag tri godine) da su se prilikom pratnje sa žrtvom susrele s počiniteljem (ispred zgrade institucije, na hodniku i sl.).

*Sa žrtvom sam čekala dokazno ročište u hodniku ispred sudnice. Počinitelja su iz istražnog zatvora dovela dva pravosudna policajca te su prošli točno pored nas. Žrtvi je to bilo izrazito traumatično te me je uhvatila za ruku. Ispred sudnice su čekali svjedoci/kinje, počinitelj, branitelj te ja i žrtva. Srećom hodnik je velik pa smo otišle na kraj hodnika. Nažalost, i u ovom slučaju je **počinitelj prošao pored nas te se nakratko zaustavio pored žrtve**. Primijetila sam da je želio razgovarati s njome, ali je pogledao prema meni te je nakon toga otišao. Počinitelj ima izrečenu mjeru zabrane prilaska, kontaktiranja. Kada sam u ulozi osobe od povjerenja, na kraju ročišta se trudim sa žrtvom ostati što duže u sudnici tako da počinitelj i branitelj prvi otiđu te na taj način sprječavam njihov daljnji susret.*

ISKUSTVA MREŽE PODRŠKE I SURADNJE O PROVEDBI POJEDINAČNE PROCJENE ŽRTAVA KAZNENIH DJELA

U ovom djelu istraživanja cilj je bio dobiti uvid u suradnju institucija i OCD-a prilikom provedbe pojedinačne procjene žrtava KD-a.

U odnosu na komunikaciju s institucijama prilikom provedbe pojedinačne procjene, sudionice su se podijelile točno na pola u odnosu na pitanje zaprimaju li zahtjeve za dostavom podataka u svrhu provedbe pojedinačne procjene (čl. 3. st. 2. Pravilnika). Od ukupnog broja sudionica njih 50% navodi da nije nikada zaprimilo zahtjev, 20% je jednom i 30% više puta. Kao tijelo koje im najčešće upućuje zahtjev navode općinsko državno odvjetništvo (3), a nešto manje navode županijsko državno odvjetništvo (2) i županijski sud (1). Sudionice navode da zahtjeve zaprimaju najčešće u obliku službenih pismena (80%), ali dvije sudionice navode situacije kada je bilo žurno da su prvo zaprimile telefonski poziv i na taj način dale preporuke za pojedinačnu procjenu žrtve, a kasnije se to formaliziralo službenim dopisom.

U odnosu na upućivanje mišljenja/preporuke nadležnim tijelima u svrhu provedbe pojedinačne procjene žrtve (čl. 3. st. 3. Pravilnika) od strane njihovih organizacija, 70% osoba navelo je da su takva mišljenja/preporuke uputili više puta, a 30% jednom. Sudionice

podjednako navode državno odvjetništvo (7) i sudove (8) kao tijela kojima najčešće upućuju mišljenja/preporuke. Samo jedna sudionica je navela policiju. Svoje preporuke najčešće upućuju službenim dopisom putem e-maila (6) ili telefonskim putem (5). Ovakav način komunikacije je svakako pohvalan radi brzine u postupanju.

Gotove sve sudionice (90%) navode da se njihove preporuke uvažavaju i da im predstavnici institucija to najčešće neformalno potvrde. Kao preporuke za unapređenje provedbe pojedinačne procjene, sudionice najčešće navode nužnost bolje suradnje svih dionika u razmjeni informacija i uvažavanje mišljenja službi za podršku. Također, navodi se i nužnost edukacija predstavnika/ca institucija o provedbi pojedinačne procjene i obveza komunikacije sa žrtvom.

SURADNJA INSTITUCIJA S MREŽOM PODRŠKE I SURADNJE

S obzirom na nužnost suradnje institucija i OCD-a u radu sa žrtvama KD-a, sudionice su zamoljene da ocijene suradnju s institucijama sa područja svojih županija (ocjene od 1 do 5, pri čemu 1 znači ocjenu nedovoljan, a 5 izvrstan). Najbolje je ocjenjena suradnja s policijom i općinskim sudovima (3,70) a najlošije s županijskim državnim odvjetništvom (2,44).

Tablica Procjena zadovoljstva Mreže podrške i suradnje suradnjom s institucijama

INSTITUCIJA	PROSJEČNA OCJENA
POLICIJA	3,70
OPĆINSKO DRŽAVNO ODVJETNIŠTVO	2,90
ŽUPANIJSKO DRŽAVNO ODVJETNIŠTVO	2,44
OPĆINSKI SUD	3,70
ŽUPANIJSKI SUD	3,44
CENTAR ZA SOCIJALNU SKRB	2,80
ODJEL ZA PODRŠKU ŽRTVAMA	2,78

Sudionice su navele preporuke za unapređenje suradnje institucija sa službama za podršku i podijelile ih u nekoliko kategorija. Kao **prva**, najviše se ističe nužnost jačanja međusektorske suradnje, međusobna komunikacija svih resora i razmjena informacija u cilju zaštite žrtava i poštivanja njihovih prava. Nadalje, kao **druga** kategorija ističe se nužnost prepoznavanja i prihvaćanja OCD-a kao ravnopravnog partnera u dijelu rada sa žrtvama KD-a (pojedine institucije još uvijek nevoljko surađuju s OCD-ima). Kao **treća** kategorija ističe se nužnost međusektorskih edukacija, ali s naglaskom na nužnost sudjelovanja svih resora i to obveza svih predstavnika/ca da sudjeluju na takvim edukacijama (primjetno je da se na edukacije iz institucija uvijek odazivaju iste osobe).

DIREKTAN RAD SA ŽRTVAMA KAZNENIH DJELA

U ovom dijelu istraživanja sudionice su zamoljene da podijele svoja iskustva o najčešćim potrebama kada im se žrtve obraćaju za podršku, iskustva s opunomoćenicima/ama žrtava te s kojim preprekama se organizacije susreću u svakodnevnom radu.

Sudionice navode vlastita opažanja o potrebama žrtava KD-a za vrijeme trajanja postupka. Kao najčešće potrebe/pitanja žrtava navode:

- emocionalna podrška, povjerenje u osobu da se mogu obratiti sa svojim problemima i pitanjima;
- informacije o postupku i poduzetim radnjama, tumačenje pojedinih odredbi, tumačenje primljenih pismena od strane institucija, tumačenje „pravnog jezika“ na jednostavan i razumljiv način;
- pratnja osobe od povjerenja;
- psihološko i pravno savjetovanje;
- informacije o statusu počinitelja – istražni zatvor, produljenje, mjere opreza;
- osjećaj sigurnosti u prostoru gdje dolaze, mogućnost postavljanja pitanja i razgovora o svojim problemima i osjećajima.

U odnosu na iskustva s opunomoćenicima/ama na teret proračunskih sredstava, sudionice uglavnom ne navode pozitivna iskustva. Dok dio navodi da se naravno ne može generalizirati i da dio opunomoćenika/ca posao odrađuje korektno, ipak većina navodi da je iskustvo negativno (78%) – slabo komuniciraju sa žrtvama, ne pružaju im informacije o predmetu i fazama postupka, vrlo malo vremena posvećuju žrtvama i samoj pripremi za raspravu.

Ne mogu generalizirati. Neki posao odrađuju profesionalno, dok se drugi ni ne jave korisniku/ci na telefon te imaju prvi susret s njima 5 min prije radnje, što mi je van svake pameti. Iskreno, da rade posao kako spada, ne bi korisnici/e od mene tražili pravne savjete i objašnjenja vezana za kazneni postupak. Većina korisnika/ca prvo dođe k meni da im ja objasnim što trebaju tražiti da se neka stvar odradi pa tek onda idu k svojim odvjetnicima/ama da mogu verbalizirati svoje želje i potrebe.

*Uglavnom odrađivanje posla, bez empatije, vremena. **Najčešće ni ne kontaktiraju žrtve do samog postupka.** Odnos prema žrtvi „valjda ja znam“, „nije to ništa strašno, riješit ćemo to“, „ništa vi ne brinite, nemam vremena sada, ali to ćemo odraditi“. Nekoliko puta sam dobila povratnu informaciju „da nije bilo vas, ne bi ja imala/o pojma gdje sam, što se događa i kamo idemo.“ – smatram da je to nedopustivo!*

*Opunomoćenike/ce žrtve moraju češće puta pozivati telefonski što je žrtvama neprijatno jer se i pored toga osjećaju „na teret“ svima, neki od njih **su šturi na informacijama i objašnjenju o pravima u postupku.***

Suprotno očekivanjima, niti iskustva s opunomoćenicima/ama koje su žrtve samostalno angažirale nisu zadovoljavajuća. Kao vlastito iskustvo sudionice navode nezainteresiranost za žrtve, manjak komunikacije, nedovoljne upute i odgovore na pitanja koja zanimaju žrtve.

*Isto kao i kod ovih prije. Samo što su ovi uglavnom **neugodni prema meni kad dodem kao osoba od povjerenja.***

*Malo iskustva, uglavnom negativan. **Očekuju da komunikacija bude redovna, da ih informiraju i da budu proaktivni, a to najčešće izostaje.** Vrlo dobro iskustvo s opunomoćenicima/ama koji su angažirani izvan naše županije. Nepoznanstvo i nepovezanost daju žrtvama određenu sigurnost u ispravna postupanje.*

*U većini slučajeva postoji veći interes i poduzimanje više radnji koje bi žrtvi donijele ostvarenje određenih prava, no opet **postoji dio koji ne pokazuje interes i ne zauzima se za žrtvu.***

Glavne prepreke u radu sa žrtvama KD-a sudionice su razvrstale u nekoliko kategorija:

- nepostojanje standardizacije u postupanju prema žrtvama i poštivanju prava žrtava, što otežava posao i službama za podršku žrtvama;
- nedovoljan broj zaposlenih u organizacijama i nedostatan financiranje istih;
- prekasno upućivanje žrtava na službe za podršku, odnosno žrtve se javljaju ponekad u odmakloj fazi postupka kada je određene radnje više nemoguće poduzeti, a i postupak psihološkog oporavka i podrške je otežan;
- loša prometna povezanost u određenim dijelovima države, što žrtvama otežava pristup službama za podršku;
- neprepoznavanje OCD-a od strane institucija kao relevantnog aktera u radu sa žrtvama;
- zbog otežane komunikacije s institucijama, žrtve ponekad imaju nerealna i prevelika očekivanja od službi za podršku; kada im se objasni da organizacije ne mogu napraviti ili utjecati na određene stvari, ljutnja se projicira i usmjeruje na predstavnike/ce organizacija;
- dugotrajnost sudskih postupaka što nepovoljno utječe na žrtve.

Predstavnice organizacija navele su što bi im najviše pomoglo u unapređenju direktnog rada sa žrtvama KD-a.

- jačanje kapaciteta organizacija u smislu povećanja broja zaposlenih, edukacija i supervizija;
- prepoznavanje organizacija kao relevantnog dionika u radu sa žrtvama KD-a;
- međusobna razmjena iskustva između organizacija;
- mobilni timovi;
- osiguranje dostatnih financijskih sredstava za stručni kadar.

ZAKLJUČCI I PREPORUKE

Istraživanje je pokazalo da su organizacije iz Mreže podrške i suradnje postale prepoznatljiv dio sustava podrške žrtvama KD-a. Pozitivnim se pokazala suradnja s policijom, odnosno s koliko visokom ocjenom (4,10) organizacije ocjenjuju upućivanje žrtava na njihove organizacije od strane policije. Također, pozitivan je uvid u podatak da organizacije navode da im se žrtve najčešće obraćaju u ranim fazama postupka (prije prijave kaznenog, neposredno nakon prijave i u fazi istrage) što je u skladu s intencijom da žrtve što ranije stupaju u kontakt sa službama za podršku.

Zabrinjavajući je podatak da organizacije u visokom postotku (80%) procjenjuju da žrtve ne razumiju svoja prava i mogućnosti u trenutku kada im se obrate. Potrebno je raditi na unapređenju komunikacije i razumljivosti prilikom upućivanja žrtava na njihova prava od strane institucija.

Sve organizacije članice Mreže podrške i suradnje pružaju usluge pratnje osobe od povjerenja, ali istraživanje je ukazalo na problematiku podrške žrtvama kroz ostvarenje te

usluge prilikom odlazaka u centar za socijalnu skrb te u okviru postupka razvoda braka i skrbništva kod slučajeva nasilja u obitelji. Također, sudionice su u visokom postotku (60%) istaknule da su se susrele sa situacijom da se žrtvi odbilo pravo pratnje osobe od povjerenja. Gotovo sve sudionice (90%) istaknule su nužnost unapređenja prakse gdje se osoba od povjerenja fizički nalazi u odnosu na žrtvu prilikom poduzimanja radnje u postupku (npr. prilikom iskazivanja u sudnici). Nužno je osigurati mogućnost pratnje osobe od povjerenja za žrtve KD-a i u drugim sudskim postupcima (npr. razvod braka i skrbništvo) i osigurati standardizirano poštivanje prava žrtve na osobu od povjerenja. Nadalje, podaci dobiveni istraživanjem ukazuju na probleme susretanja žrtava i počinitelja u zgradi sudova i nedostatka čekaonica za žrtve. Potrebno je raditi na rješavanju prostornih kapaciteta u zgradama sudova kako bi se takve situacije bez iznimaka izbjegavale.

U dijelu provedbe pojedinačne procjene žrtve nužno je unaprijediti komunikaciju i suradnju tijela kaznenog postupka s OCD-a, budući da 50% sudionica navodi da nikada nije zaprimilo zahtjev za dostavu preporuka/mišljenja. Kod onih organizacija koje zaprimaju zahtjeve, pozitivno je što se ta komunikacija u slučaju potrebe/žurnosti odvija i neformalnim putem. Također, pozitivna je praksa što predstavnici/e institucija organizacijama neformalno potvrđuju da se njihove preporuke uvažavaju (90% sudionica je navelo tu praksu).

Većina sudionica (70%) smatra da bi se donošenjem posebnog propisa usmjerenog na žrtve unaprijedila prava i postupak ostvarivanja prava žrtava KD-a, a uz to ističu nužnost bolje suradnje svih dionika, povezanost kao i bolji i učinkovitiji protok informacija u okviru sustava.