

Anamaria Drožđan-Kranjčec*

dr. sc. Maja Mamula**

SUSTAV PODRŠKE ŽRTVAMA I SVJEDOCIMA KAZNENIH DJELA U HRVATSKOJ – USKLAĐENOST S MEĐUNARODNIM ZAHTJEVIMA I STANDARDIMA

Autorice u radu analiziraju sustav podrške žrtvama i svjedocima kaznenih djela u Hrvatskoj i usklađenost sustava sa zahtjevima međunarodnih standarda. Direktiva 2012/29/EU nalaže obvezu državama članicama za poduzimanje svih mjera za uspostavu općih i specijaliziranih službi za podršku žrtvama. Strategija EU-a za prava žrtava (2020.–2025.) prepoznaje potporu žrtvama kao jednu od najvažnijih mjera za Europsku komisiju i države članice u području zaštite prava i položaja žrtava kaznenih djela. Normativni kaznenopravni okvir prepoznao je pravo žrtava kaznenih djela na dostupan, povjerljiv i besplatan pristup službama za potporu. Da bi se moglo govoriti da su zahtjevi za učinkovitim sustavom podrške zaista i transponirani u naš sustav, osim normativnog okvira moraju biti ispunjeni i određeni preduvjeti. U radu se analizira dostupnost općih i specijaliziranih službi za podršku žrtvama, suradnja nacionalnih tijela i organizacija za potporu žrtvama, model upućivanja žrtava u njihova prava, kao i njegova funkcionalnost u praksi. Također, bit će navedene preporuke za rad sa žrtvama koje se temelje na rezultatima rada Mreže podrške i suradnje za žrtve i svjedoke kaznenih djela i na istraživanju provedenom sa žrtvama. Rad upućuje na strukturu žrtava koje se najčešće obraćaju za pomoć i podršku s obzirom na kaznena djela i na najčešće potrebe žrtava.

Ključne riječi: žrtve kaznenih djela, Mreža podrške i suradnje, Direktiva 2012/29/EU, Strategija EU-a za prava žrtava

* Anamaria Drožđan-Kranjčec, mag. iur., voditeljica pravnog tima Ženske sobe i koordinatorica Mreže podrške i suradnje za žrtve i svjedoke kaznenih djela; zenska.soba@zenskasoba.hr; ORCID iD: <https://orcid.org/0009-0001-3423-787X>

** Dr. sc. Maja Mamula, psihologinja, koordinatorica Ženske sobe; zenska.soba@zenskasoba.hr; ORCID iD: <https://orcid.org/0009-0004-1518-2270>

1. UVOD

Žrtve kaznenih djela dugo su bile izdvojene iz dvostranog postupka koji se vodio između države, odnosno ovlaštenog državnog tužitelja, i osobe osumnjene za počinjenje kaznenog djela. Žrtve su u tom postupku uglavnom imale ulogu svjedoka, a njihova prava i položaj dugo nisu bili predmet značajnijeg interesa.¹ Pitanje prava žrtava, njihova položaja u okviru kaznenog postupka i zaštite relativno je kasno došlo u fokus, i to ne samo u Hrvatskoj nego i na međunarodnoj razini. I danas, kada su prava žrtava doživjela određenu razinu prepoznatljivosti i ekspanzije, kazneni postupci primarno su usmjereni na okrivljenika i na poštivanje strogih pravila propisanih za vođenje kaznenih postupaka. U tim postupcima zaštita okrivljenika i njegovih ljudskih prava predstavlja civilizacijski doseg i važna je tekovina svih demokratskih društava. Međutim, važno je postaviti ravnotežu između prava okrivljenika i prava i zaštite žrtava kako nijedna strana ne bi imala prednost u okviru kaznenog postupka u odnosu na drugu stranu.²

Razvoj prava žrtava i organiziranog pružanja podrške započeo je 50-ih godina prošlog stoljeća. Usporedno uz donošenje pravnih instrumenata i jačanje uloge žrtava u kaznenom postupku razvijali su se i sustavi podrške, odnosno osnivale su se organizacije koje su žrtvama pružale različite oblike usluga. Danas prava žrtava sadrže različite aspekte, koji se mogu podijeliti u nekoliko cjelina: pravo na informacije, pravo na zaštitu, pravo na podršku, pravo na sudjelovanje u kaznenom postupku, pravo na pravnu pomoć i pravo na novčanu kompenzaciju. Podrška žrtvama uzdignuta je na razinu prava i obveza je država osigurati učinkovit i lako dostupan sustav podrške žrtvama svih kaznenih djela na svojem teritoriju.

U Hrvatskoj je organizirano pružanje podrške žrtvama svih kaznenih djela počelo nešto kasnije, točnije 2008. godine osnivanjem prvih Odjela za podršku žrtvama i svjedocima na županijskim sudovima. Do tada je jedini sustav pružanja podrške žrtvama bio osiguran u okviru rada organizacija civilnoga društva (dalje u tekstu: OCD), i to prvenstveno ženskih i feminističkih OCD-a, koje su osiguravale podršku posebno ranjivim kategorijama žrtava (s naglaskom na žrtve nasilja u obitelji i seksualnog nasilja). Ulaskom Hrvatske u Europsku uniju i prihvaćanjem obveza i međunarodnih standarda određenih u međunarodnim dokumentima i u Hrvatskoj je došlo do razvoja i širenja sustava podrške

¹ Opširnije v. Burić, Z.; Lučić, B., *Pravni i institucionalni aspekti položaja žrtve kaznenih djela u RH, Izvještaj za projekt: Ciljana i rana procjena potreba i podrška žrtvama kaznenih djela*, str. 6, dostupno na: <http://www.hpc.hr/wp-content/uploads/2017/12/TEVNAS-1PravniinstitucionalniaspektipolozajazrtvekaznenihdjelaRH.pdf> (8. 8. 2023.).

² Jain, A.; Singh, A., *Victim-Oriented Criminal Justice System – Need of the Hour*, *Indian Bar Review*, vol. 44, br. 3, 2017, str. 125.

žrtvama svih kaznenih djela. Danas je u Hrvatskoj zastupljen mješoviti sustav podrške žrtvama, koji se sastoji od institucionalnog i izvaninstitucionalnog dijela.

Tijek razvoja tog sustava, usklađenost s međunarodnim zahtjevima, funkcionalnost sustava, potrebe žrtava i mogućnosti ostvarivanja određenih prava predmet su ovog rada.

2. POVIJESNI RAZVOJ SUSTAVA ZA PODRŠKU ŽRTVAMA

Pokreti za prava žrtava, koji su uključivali donošenje prvih propisa, zagarovačke aktivnosti i osnivanje organizacija za pružanje podrške, započeli su s djelovanjem u svijetu 60-ih godina prošlog stoljeća. Više faktora utjecalo je na razvoj tih pokreta: razvoj viktimologije kao znanosti, humanitarne inicijative koje su razvijene na međunarodnom planu nakon II. svjetskog rata, porast kriminaliteta tijekom 1960-ih godina i zahtjevi za pooštavanje kaznene politike i smanjivanje prava okrivljenih, kao i progresivne inicijative ženskog pokreta, pokreta za dječja prava i pokreta za zaštitu ljudskih prava u širem smislu.³ Razvojem pokreta za prava žrtava i donošenjem prvih zakona željela su se postići dva cilja. Prvi cilj bio je smanjenje sekundarne viktimizacije kod žrtava i postizanje da se sa žrtvama postupa dostojanstveno i s poštovanjem. Drugi cilj bio je osigurati aktivno sudjelovanje žrtava u samom postupku pružajući im informacije o postupku, mogućnost prisustvovanja radnjama koje se poduzimaju i ostvarenje prava da budu pravovremeno saslušane tijekom postupka.⁴

U počecima razvoja sustava koji su u fokus počeli stavljati žrtve jedna od osnovnih polazišnih točaka bila je da žrtve moraju primiti kompenzaciju za svoje gubitke. Prvenstveno se kompenzacija odnosila na naknadu od počinitelja, ali određena razmišljanja/programi vodili su se idejom odgovornosti države. Osnova tih razmišljanja bila je da je, ako se kompenzacija zbog određenih okolnosti ne može ostvariti od počinitelja, država dužna snositi odgovornost jer nije uspjela u jednoj od svojih osnovnih zadaća, a to je zaštita građanki i građana od počinjenja kaznenih djela.⁵ Na europskom kontinentu prvu inicijativu o odgovornosti države za financijsku naknadu žrtvama kaznenih djela za njihove gubitke pokrenula je Margery Fry 1950. godine. Fry je bila reformato-

³ Nikolić-Ristanović, V., *Od žrtve do pobjednika, Viktimologija kao teorija, praksa i aktivizam*, Beograd, Izdavačko-grafičko preduzeće „Prometej”, 2019, str. 51.

⁴ Giannini, M., The Procreative Power of Dignity: Dignity’s Evolution in the Victims’ Rights Movement, *Drexel Law Review*, vol. 9, br. 1, 2016, str. 65.

⁵ Bezić, R.; Šprem, P., Zaštita žrtava u kaznenom postupku – praktična implementacija Direktive 2012/29/EU, *Hrvatski ljetopis za kaznene znanosti i praksu*, vol. 27, br. 2, 2020, str. 606.

rica britanskog zatvorskog sustava, kao i jedna od prvih sutkinja. Ideja je prvo implementirana na Novom Zelandu 1963. godine, a nedugo nakon toga sličan zakon donesen je i u Velikoj Britaniji.⁶

2.1. Pravni instrumenti za zaštitu prava žrtava

Među najvažnijim dokumentima o pravima žrtava donesenima na razini Ujedinjenih naroda nužno je istaknuti Deklaraciju Ujedinjenih naroda o temeljnim načelima pravde za žrtve zločina i zlouporabe moći od 29. studenoga 1985. godine (u daljnjem tekstu: Deklaracija).⁷ Deklaracija se sastoji od dva dijela. Dok prvi dio uređuje pitanja pristupa pravosuđu, restituciju, kompenzaciju i pomoć žrtvama, drugi dio predstavlja normativni presedan budući da je prvi i za sada jedini međunarodni dokument koji ne samo što se odnosi na prava žrtava svih kaznenih djela već u pojam žrtve uključuje i žrtve djela zloupotrebe moći i kada ona nisu propisana kao kazneno djelo.⁸ Deklaracija je poznata i pod nazivom *Magna Carta* za žrtve zbog toga što je zbog svoje inovativnosti i pristupa pravima žrtava postala izvoriste za donošenje brojnih drugih propisa. Kada se uspo-rede dijelovi Deklaracije koji se odnose na pružanje podrške žrtvama, može se zaključiti da su njome već postavljeni temelji za sustave podrške kakvi se danas, u većoj ili manjoj mjeri, nalaze na raspolaganju žrtvama. Na razini Ujedinjenih naroda doneseni su i brojni drugi dokumenti od značaja za žrtve.⁹ Paralelno s donošenjem Deklaracije iz 1985. godine Vijeće Europe donijelo je prvi opći dokument o pravima žrtava Preporuke No. R (85) 11 o položaju žrtve u okviru

⁶ Victim's Support Europe: Operating networks for victim support services, str. 2, dostupno na: https://victim-support.eu/wp-content/files_mf/1506075235WB_networkoperationsreport_final.pdf (9. 8. 2023.).

⁷ Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power, UN (A/RES/40/34) (1985), dostupno na: <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/declaration-basic-principles-justice-victims-crime-and-abuse> (9. 8. 2023.).

⁸ Nikolić-Ristanović, *op. cit.* u bilj. 3, str. 189.

⁹ Među najvažnijim dokumentima donesenim na razini Ujedinjenih naroda ističu se Konvencija o uklanjanju svih oblika diskriminacije žena iz 1979. godine (Hrvatska je država stranaka od 1992. godine, a 2001. godine donesen je Zakon o potvrđivanju Fakultativnog protokola uz Konvenciju o uklanjanju svih oblika diskriminacije žena, Narodne novine – Međunarodni ugovori, br. 3/01,14/03); Opća preporuka br. 19 iz 1992. godine Odbora Ujedinjenih naroda za uklanjanje diskriminacije žena; Konvencija o pravima djeteta iz 1989. godine (Hrvatska se smatra strankom Konvencije o pravima djeteta od dana osamostaljenja 8. listopada 1991. godine); Konvencija protiv transnacionalnog organiziranog kriminaliteta i dodatni Protokol za sprječavanje, suzbijanje i kažnjavanje krijumčarenja ljudi, posebice žena i djece (Hrvatska je donijela Zakon o potvrđivanju konvencije i dodatnog Protokola, Narodne novine – Međunarodni ugovori, br. 14/02); Smjernice Ujedinjenih naroda o pravosuđu u stvarima u kojima sudjeluju djeca žrtve i svjedoci zločina (ECOSOC Res 2005/20, 2005).

kaznenog prava (u daljnjem tekstu: Preporuke).¹⁰ Ove Preporuke bile su značajne jer su upozorile na nužnost zaštite žrtve i njezine privatnosti, na nužnost davanja žrtvi informacija o postupku te na niz drugih aspekata usmjerenih na zaštitu i pomoć.¹¹ U odnosu na kompenzaciju žrtvama kaznenih djela prvi normativni akt na razini Vijeća Europe o kompenzaciji žrtvama bila je Rezolucija (77) 27 o kompenzaciji žrtvama kaznenih djela iz 1977.,¹² a zatim Europska konvencija o kompenzaciji žrtvama nasilnih kaznenih djela iz 1983. godine.¹³

Posljednja dva desetljeća vodeću ulogu u razvoju prava žrtava, uključujući i standarde za razvoj sustava podrške, preuzela je Europska unija. Ona ima mogućnost kroz donošenje direktiva postaviti minimalne standarde o pravima žrtava, koje su države članice dužne transponirati u svoje zakonodavstvo.¹⁴ Prvi konkretan rezultat djelovanja Europske unije u području prava žrtava bilo je donošenje Okvirne odluke Vijeća 2001/220/PUP od 15. ožujka 2001. o položaju žrtava u kaznenom postupku (u daljnjem tekstu: Okvirna odluka).¹⁵ Donošenje Okvirne odluke bilo je prekretnica na više razina, a prvenstveno zbog toga što je predstavljala prvi *hard law* instrument o pravima žrtava na međunarodnoj razini.¹⁶ Međutim, primarna ideja vodilja prilikom donošenja Okvirne odluke nije bila zaštita „nacionalnih“ žrtava kaznenih djela, već briga o zaštiti prekograničnih žrtava. S obzirom na to da nije moguće regulirati prava i položaj prekograničnih žrtava, a da se ti standardi ne primjenjuju i na „nacionalne“ žrtve, Okvirna odluka utjecala je na sve žrtve kaznenih djela.¹⁷ Nažalost, ona nije znatno pridonijela harmonizaciji prava žrtava na razini Europske unije budući da njezine odredbe nisu bile neposredno primjenjive, već je njihov uspjeh ovisio o volji i implementaciji država članica, što je u konačnici izostalo.¹⁸

¹⁰ Preporuka No. R (85) 11 o položaju žrtve u okviru kaznenog prava, dostupno na: <https://rm.coe.int/16804dcae> (2. 8. 2023.).

¹¹ Opširnije o najvažnijim aktima Vijeća Europe u odnosu na položaj žrtava v. Burić, Z., 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*, vol. 22, br. 2, 2015, str. 386.

¹² Resolution (77) 27 on the compensation of victims of crime (Adopted by the Committee of Ministers on 28 September 1977, at the 275th meeting of the Ministers' Deputies).

¹³ European Convention on the Compensation of Victims of Violent Crimes, Eur. T. S. No. 116, 1983.

¹⁴ Göhler, J., Victim Rights in Civil Law Jurisdictions, u: Brown, D. K.; Turner, J. I.; Weiser, B. (ur), *The Oxford Handbook of Criminal Process*, 2019, str. 268.

¹⁵ Okvirna odluka Vijeća 2001/220/PUP od 15. ožujka 2001. o položaju žrtava u kaznenom postupku, SL L 82, 22. 3. 2001.

¹⁶ Groenhuijsen, 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*, vol. 17, br. 1, 2009, str. 43.

¹⁷ *Cf. ibid.* str. 44 i 45.

¹⁸ Burić, *op. cit.* u bilj. 11, str. 387.

Navedeno je bilo jedan od osnovnih razloga zašto se Europska unija odlučila za donošenje Direktive 2012/29/EU (dalje u tekstu: Direktiva).¹⁹ Direktiva predstavlja do sada najobuhvatniji pravni instrument u području zaštite prava žrtava te je dovela do značajnih promjena, a njezinim donošenjem izgledalo je kako su ispunjeni svi preduvjeti za unapređenje prava i zaštite žrtava. Nažalost, evaluacija primjene Direktive koju je provela Europska komisija povodom desetogodišnjice njezina donošenja²⁰ pokazala je da i dalje nije postignuta harmonizacija u ostvarivanju prava žrtava. Rezultati evaluacije pokazuju da je postignut napredak u primjeni prava, ali se ističe da je tekst Direktive često nejasan i nedorečen te ostavlja previše prostora državama članicama u prenošenju njezinih odredbi u nacionalno zakonodavstvo i praktičnu provedbu. Zbog dobivenih rezultata evaluacije Europska je komisija u postupku revizije Direktive koja se očekuje do kraja 2023. godine.²¹

Posljednji pravni instrument donesen na razini Europske unije jesu Preporuke Rec(2023)2 o pravima, uslugama i podršci za žrtve kaznenih djela.²²

2.2. Organizirano pružanje podrške žrtvama

Pružanje podrške žrtvama postalo je aktualno i započelo je i prije donošenja pravnih instrumenata, odnosno razvoja normativne regulative o pravima žrtava. Od sredine 1970-ih programi pomoći žrtvama u Americi morali su se nositi s činjenicom da se radi o novom području te nisu postojale stručne osobe posebno educirane i osposobljene za rad sa žrtvama. Ništa drugačije nije bilo ni na europskom kontinentu. Nisu bili postavljeni profesionalni standardi, međunarodni ni nacionalni, koji bi određivali koje su kvalifikacije potrebne za rad sa žrtvama. Također, nisu postojale edukacije ili formalni obrazovni programi koji bi nekoga osposobili za pomoć žrtvama u procesu oporavka.²³

¹⁹ Direktiva 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/PUP, SL L 315, 14. 11. 2012.

²⁰ Evaluation of Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012 establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replacing Council Framework Decision 2001/220/JHA, 28. 6. 2022., SWD(2022).

²¹ Gurevičs D., *Victim's Paradigm in European Union Criminal Law*, *Teisé*, vol. 127, 2023, str. 130.

²² Recommendation CM/Rec(2023)2 of the Committee of Ministers to member States on rights, services and support for victims of crime.

²³ Dussich, J. P. J., *Victimology – Past, Present and Future*, *Resource Material Series No. 70: Work Product of the 131st International Training Course*, UNAFEI, Fuchu, Tokyo, Japan, 2006, str. 117.

Stvari su se počele mijenjati s razvojem prvih općih službi za podršku žrtvama. Na europskom kontinentu neke od prvih službi za podršku žrtvama bile su Bijeli krug Njemačka, osnovana 1976. godine u Mainzu, i *Victim Support* Engleska i Wales, u okviru koje je prvi program podrške žrtvama pokrenut 1974. godine u Bristolu, a do 1986. godine svaka regija u Engleskoj i Walesu imala je barem po jedan program podrške žrtvama. U Francuskoj je prvo organizirano pružanje podrške žrtvama započelo 1982. godine u okviru Ministarstva pravosuđa, kroz ured koji postoji i danas – *Le bureau de l'aide aux victimes et de la politique associative*. Na pilotni projekt Ministarstva pravosuđa iste godine nadovezali su se OCD-i, koji su započeli s organiziranim pružanjem podrške u nekoliko gradova.²⁴ Istovremeno, od kraja 1960-ih i početka 1970-ih, zahvaljujući ženskom pokretu, razvijaju se specijalizirani servisi za podršku ženama koje su preživjele nasilje, uključujući i skloništa, savjetovališta i centre za žrtve seksualnog nasilja. Prvo otvoreno sklonište bilo je u Kaliforniji (1964.), slijedi Velika Britanija (1971.), a uskoro se otvaraju u većini europskih zemalja.²⁵

Danas na europskom kontinentu postoje razvijeni sustavi podrške žrtvama kaznenih djela. Uspostavljeni su različiti modeli, koji se razlikuju od države do države, tako da se negdje podrška žrtvama osigurava u okviru rada javnih tijela, negdje kroz rad OCD-a, a u nekim državama uspostavljeni su mješoviti modeli između ta dva sektora.²⁶ Krovna organizacija za žrtve kaznenih djela, *Victim's Support Europe*, osnovana je 1990. godine, a danas broji 74 organizacije članice iz 35 država – prvenstveno iz Europe, ali i iz SAD-a, Novog Zelanda, Azije i s Bliskog istoka.²⁷

3. SUSTAV PODRŠKE ŽRTVAMA U HRVATSKOJ

Sustav podrške u Hrvatskoj danas odgovara mješovitom modelu, koji čine Služba za podršku žrtvama i svjedocima pri Ministarstvu pravosuđa i uprave, odjeli za podršku žrtvama i svjedocima na županijskim sudovima (dalje u tekstu: odjeli), Mreža podrške i suradnje za žrtve i svjedoke kaznenih djela (dalje u tekstu: Mreža), Nacionalni pozivni centar za žrtve kaznenih djela i

²⁴ *Victim's Support Europe, op. cit.* u bilj. 6, str. 10 i 11.

²⁵ Opširnije v. Levinson, D., *Encyclopedia of crime and punishment*, Sage Publications, 2002, str. 24.

²⁶ Opširnije v. European Union Agency for Fundamental Rights, *Victims of crime in the EU: the extent and nature of support for victims*, 2014, 57–74, dostupno na: https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra-2015-victims-crime-eu-support_en_0.pdf (2. 8. 2023.).

²⁷ *Victim's Support Europe*, članice iz Hrvatske: Udruga za podršku žrtvama i svjedocima, Bijeli krug Hrvatske, Ženska soba i Ministarstvo pravosuđa i uprave, dostupno na: <https://victim-support.eu/members/?page=1&word=&doc-country=757&doc-category=> (2. 8. 2023.).

prekršaja (dalje u tekstu: NPC), drugi specijalizirani OCD-i te druge državne ustanove.²⁸

Počeci pružanja podrške žrtvama u Hrvatskoj počivali su na radu OCD-a. Tu je važno istaknuti da se radilo uglavnom o specijaliziranim organizacijama za određeno područje (najčešće nasilje u obitelji i seksualno nasilje), dok su rijetke organizacije pružale podršku žrtvama svih kaznenih djela.²⁹ Među prvim organizacijama u Hrvatskoj važno je istaknuti Autonomnu žensku kuću Zagreb,³⁰ koja je proizašla iz feminističkog pokreta te je nastavak Ženske grupe Trešnjevka, osnovane 1986. godine. U okviru Ženske grupe Trešnjevka nastao je prvi SOS telefon za žene i djecu žrtve nasilja, koji je s radom počeo 1988. godine, te Sklonište, koje je započelo s radom 1990. godine. Prvi, a još uvijek i jedini specijalizirani Centar za žrtve seksualnog nasilja u Hrvatskoj osnovan je 2002. godine u okviru rada Ženske sobe.³¹

Potreba organiziranog pružanja podrške žrtvama i svjedocima ratnih zločina u Hrvatskoj dovela je do razvoja sustava podrške. Prvo je 2006. godine osnovan Odjel za podršku svjedocima i sudionicima u postupcima za kaznena djela ratnih zločina u Ministarstvu pravosuđa,³² a nakon toga osniva se i sedam odjela na županijskim sudovima (2009. u Zagrebu, Osijeku, Vukovaru i Sisku; od 2011. u Zadru, Splitu i Rijeci).³³ Tijekom 2022. godine Ministarstvo pravosuđa i uprave najavilo je osnivanje još 10 odjela na 10 sudova, međutim do trenutka pisanja ovog rada osnovana su tek dva, na županijskim sudovima u Šibeniku i Karlovcu. S ciljem unapređenja sustava podrške za žrtve svih kaznenih djela i osiguravanja teritorijalne dostupnosti te podrške u 2018. godini započelo se s novim modelom suradnje između Ministarstva pravosuđa i uprave i OCD-a. Osnovana je Mreža,³⁴ koju danas čini 11 OCD-a (jedna organiza-

²⁸ Institucionalni dio sustava za podršku žrtvama kaznenih djela čini Ministarstvo pravosuđa i uprave, Služba za podršku žrtvama i svjedocima, odjeli za podršku žrtvama i svjedocima na županijskim sudovima i druge državne ustanove. Izvaninstitucionalni dio sustava za podršku čine organizacije civilnoga društva: Mreža podrške i suradnje za žrtve i svjedoke kaznenih djela, Nacionalni pozivni centar i druge specijalizirane organizacije.

²⁹ Opširnije v. Drožđan-Kranjčec, A.; Mamula, M., Unapređenje sustava pomoći i podrške žrtvama i svjedocima/kinjama kaznenih djela – Uloga organizacija civilnog društva u Hrvatskoj, *Temida: časopis o viktimizaciji, ljudskim pravima i rodu*, vol 23, br. 1, 2021, str. 118–119.

³⁰ Povijest Autonomne ženske kuće Zagreb, dostupno na: <https://azkz.hr/o-nama/povijest/> (3. 8. 2023.).

³¹ Opširnije o Centru za žrtve seksualnog nasilja, dostupno na: <http://zenskasoba.hr/hr/centar-za-zrtve-seksualnog-nasilja/> (10. 9. 2023.).

³² Danas je to Služba za podršku žrtvama i svjedocima u okviru Ministarstva pravosuđa i uprave kao glavno koordinacijsko tijelo sustava podrške.

³³ Opširnije o odjelima za podršku žrtvama na županijskim sudovima v. Hamer Vidmar, N.; Bajto, M., Potrebe žrtava i zadovoljstvo pruženom podrškom od strane odjela za podršku žrtvama i svjedocima, *Kriminologija & socijalna integracija*, vol. 26, br. 1, 2018, 43–45.

³⁴ Drožđan-Kranjčec, Mamula, *op. cit.* u bilj. 29, str. 114–118.

cija koja koordinira Mrežu i 10 organizacija koje pružaju podršku žrtvama), a podrška se osigurava na području 17 županija u Hrvatskoj.³⁵

NPC je osnovan 2013. godine kao projekt Udruge za podršku žrtvama i svjedocima te je nastao u suradnji s Ministarstvom pravosuđa i uprave i Programom Ujedinjenih naroda za razvoj, čime je Hrvatska postala peta europska zemlja koja je uvela besplatan europski standardizirani broj za pružanje podrške žrtvama i svjedocima – 116 006.³⁶ S ciljem implementacije odredbi Konvencije Vijeća Europe o sprečavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u obitelji³⁷ linija NPC-a postala je 24-satna linija za pomoć i podršku žrtvama rodno uvjetovanog nasilja.

Jedno od ključnih obilježja izvaninstitucionalnog dijela sustava za podršku žrtvama, odnosno općenito rada OCD-a u Hrvatskoj, jest način osiguravanja financijskih sredstava za njihov rad. Sukladno čl. 30. Zakona o udrugama³⁸ OCD-i se financiraju putem članarina, dobrovoljnih prihoda i darova, novčanim sredstvima koja služe za ostvarenje ciljeva, novčanim sredstvima stečenima kroz registriranu gospodarsku djelatnost, financiranjem programa i projekata udruga te kroz druga novčana sredstva stečena u skladu sa zakonom. Programi i projekti OCD-a mogu biti financirani i iz državnog proračuna, proračuna jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave, fondova Europske unije i drugih javnih izvora. Prema javno dostupnim podacima Ureda za udruge Vlade Republike Hrvatske za 2019. godinu (ne postoje javno dostupni podaci za kasnije godine) od ukupnog iznosa dodijeljenih sredstava za sve projekte i programe OCD-a na razini Republike Hrvatske najviše je dodijeljeno iz proračuna gradova (22,56 %), zatim iz sredstava iz dijela prihoda na sreću (17,18 %), sredstava iz fondova EU-a (15,73 %) te iz državnog proračuna (14,29 %).³⁹ U odnosu na financiranje Mreže sredstva su u najvećem dijelu osigurana kroz Javne pozive Ministarstva pravosuđa i uprave.⁴⁰ Prosječno godišnje svaka od 11 organizacija koje čine Mrežu podrške i suradnje kroz taj Javni poziv

³⁵ Opširnije o Mreži dostupno na: <https://mrezapodrškeisuradnje.com/hr/> (10. 9. 2023.).

³⁶ Nacionalni pozivni centar za žrtve kaznenih djela i prekršaja, dostupno na: <https://pzs.hr/nacionalni-pozivni-centar-za-zrtve-kaznenih-djela-i-prekršaja-2/> (10. 9. 2023.).

³⁷ Zakon o potvrđivanju Konvencije Vijeća Europe o sprečavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u obitelji (Narodne novine – Međunarodni ugovori, br. 3/18).

³⁸ Zakon o udrugama (Narodne novine, br. 74/14, 70/17, 98/19, 151/22).

³⁹ Izvješće o financiranju projekata i programa organizacija civilnoga društva iz javnih izvora u 2019. godini, Ured za udruge Vlade Republike Hrvatske, dostupno na: https://udruge.gov.hr/UserDocsImages//dokumenti//01_Izvje%C5%A1%C4%87e%20o%20financiranju_integralno.pdf (10. 9. 2023.).

⁴⁰ Javni poziv za financiranje aktivnosti partnerske mreže organizacija za podršku i pomoć žrtvama i svjedocima kaznenih djela, dostupno na: <https://mpu.gov.hr/UserDocsImages/27207> (15. 11. 2023.).

osigura oko 40.000 eura.⁴¹ Pozitivna strana ovog načina financiranja Mreže podrške i suradnje svakako je određeni kontinuitet, budući da se ugovaranje provedbe programa predviđa na razdoblje od tri godine, a ne jednogodišnje, što bi svakako utjecalo na financijsku stabilnost i održivost organizacija. Međutim, predviđena financijska sredstva nisu dostatna za sav opseg djelatnosti koje se Javnim pozivom traže od organizacija članice Mreže. Podaci izloženi u kasnijem dijelu rada (Poglavlje 5.) upućuju na stalni porast broja korisnika i korisnika i sve veći opseg djelovanja Mreže te je svakako nužno razmisliti o većem financijskom izdvajanju od strane države u cilju osiguravanja što efikasnijeg sustava za podršku. I same organizacije navode kako su im nužna dodatna financijska sredstva, što bi svakako pridonijelo unapređenju kvalitete direktnog rada sa žrtvama kaznenih djela.⁴² Navedeni problemi dodatno opterećuju same organizacije budući da su primorane kroz druge projekte osigurati dostatna sredstva za svoj rad sa žrtvama, što predstavlja dodatno administrativno opterećenje, opterećenje na ljudske kapacitete i količinu projekata koje organizacije moraju provoditi na razini godine.

4. USKLAĐENOST HRVATSKOG SUSTAVA ZA PODRŠKU ŽRTVAMA S MEĐUNARODNIM STANDARDIMA

Preuzimanjem obveze iz Direktive i unošenjem u odredbe Zakona o kaznenom postupku⁴³ (dalje u tekstu: ZKP) Hrvatska je naizgled ispunila svoje obveze i propisala je kao pravo žrtava pristup službama za potporu.⁴⁴ Tom odredbom transponiran je čl. 8. Direktive, međutim izostalo je propisivanje da pristup tim službama mora biti besplatan, dostupan prije, za vrijeme i tijekom određenog razdoblja nakon kaznenog postupka, u skladu s potrebama žrtava,

⁴¹ Stvarni iznos po organizaciji drugačiji je s obzirom na to da je dio sredstava iz Javnog poziva predviđen za koordinaciju Mreže, što uključuje organizaciju edukacija, izradu materijala, organizaciju javnih događanja, rad na standardizaciji usluga, izvještavanje donatoru i sl. Kada se taj iznos izdvoji, 10 partnerskih organizacija koje pružaju podršku žrtvama kaznenih djela na području 17 županija na godišnjoj razini prosječno kroz Javni poziv ostvari oko 33.790 eura po organizaciji.

⁴² Drožđan-Kranjčec, A.; Jozić Kvastek, N., Pružanje podrške žrtvama i svjedocima/kinjama – iskustva Mreže podrške i suradnje za žrtve i svjedoke kaznenih djela, u: Drožđan-Kranjčec, A. (ur.), *Žrtve kaznenih djela u hrvatskom kaznenopravnom sustavu – rezultati istraživanja i iskustva iz prakse*, Ženska soba, Zagreb, 2023, str. 100 (u daljnjem tekstu: *Žrtve kaznenih djela u hrvatskom kaznenopravnom sustavu*).

⁴³ Zakon o kaznenom postupku (Narodne novine, br. 152/08, 76/09, 80/11, 121/11, 91/12, 143/12, 56/13, 145/13, 152/14, 70/17, 126/19, 126/19, 130/20, 80/22).

⁴⁴ Pravo žrtava kaznenih djela na pristup službama za potporu prvi je put uvedeno u naše zakonodavstvo člankom 5. Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o kaznenom postupku iz 2017. godine (Narodne novine, br. 70/17).

te utemeljen na načelu povjerljivosti. Također, postavlja se i pitanje transponiranja čl. 9. Direktive, odnosno usluga koje žrtvama moraju biti dostupne i obveze uspostave specijaliziranih službi. Činjenica je da svim tim odredbama i nije mjesto u ZKP-u, barem ne na detaljan način. Prostor za dio tih odredbi zasigurno bi bio u javnoj politici koja se strateški bavi sustavom podrške. Hrvatska je imala takav strateški dokument, no on je prestao važiti 2020. godine (dalje u tekstu: Nacionalna strategija),⁴⁵ a u trenutku pisanja ovog rada ne postoji važeći strateški dokument za sustav podrške žrtvama kaznenih djela. I sam zakonodavac uočio je nedostatak zakonskog uređenje te je izmjenama ZKP-a iz 2022. godine⁴⁶ proširio odredbu na način da žrtve kaznenih djela imaju pravo na lako dostupan, povjerljiv i besplatan pristup službama za potporu (čl. 43. st. 1. t. 1. ZKP-a).

Kao što pojedini autori ističu,⁴⁷ da bi se smatralo da je država u potpunosti preuzela obveze iz Direktive, nije dovoljno samo propisati odredbama zakona da žrtve imaju pravo na pristup službama za podršku. Važno je osigurati funkcionalan sustav, dostupan žrtvama, te koji odgovara minimalnim zahtjevima propisanim Direktivom. Za potrebe ovog rada analizirat će se usklađenost nacionalnog sustava za podršku žrtvama sa zahtjevima Direktive, kao i s odredbama Strategije EU-a za prava žrtava (2020.–2025.)⁴⁸ (u daljnjem tekstu: Strategija), koja je strateški dokument Europske komisije o prioritetima na razini EU-a u odnosu na žrtve.

4.1. Pružanje podrške prije, za vrijeme i određeno vrijeme nakon postupka, kao i neovisno o prijavi kaznenog djela, i načelo povjerljivosti

Ovaj standard postavljen je u čl. 8. st. 1. Direktive, a bio je prepoznat i u ranije spomenutoj Nacionalnoj strategiji,⁴⁹ koja je navodila da žrtve imaju određene potrebe za pomoć i podršku od trenutka počinjenja kaznenog djela ili prekršaja, dakle i prije nego što ih prepozna pravosudni sustav. ZKP ne propisuje ove standarde, međutim, oni se nalaze u Pravilniku o radu odjela za

⁴⁵ Nacionalna strategija razvoja sustava podrške žrtvama i svjedocima u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2016. do 2020. godine (Narodne novine, br. 75/15).

⁴⁶ Čl. 43. st. 1. t. 1. Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o kaznenom postupku iz 2022. godine (Narodne novine, br. 80/22).

⁴⁷ Burić, *op. cit.* u bilj. 11, str. 400.

⁴⁸ Strategija EU-a za prava žrtava (2020.–2025.), COM(2020) 258, dostupno na: https://mpu.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/C5%BDrtve%20i%20svjedoci/2020/Strategija%20EU_a%20za%20prava%20zrtava_2020_2025-_hrv.pdf (3. 8. 2023.).

⁴⁹ Nacionalna strategija razvoja sustava podrške žrtvama i svjedocima u Republici Hrvatskoj, *op. cit.* u bilj. 45.

podršku žrtvama i svjedocima,⁵⁰ propisanim uslugama Mreže,⁵¹ te u uslugama koje drugi OCD-i navode kao svoj djelokrug rada. Žrtve kaznenih djela, posebice posebno ranjive žrtve (npr. seksualni delikti, nasilje u obitelji, kaznena djela počinjena od strane bliskih osoba), često se teško odlučuju na prijavu. Brojna istraživanja upućuju na visok udio tamnog broja kod tih vrsta delikata.⁵² Razlozi neprijavljivanja različiti su i nadilaze opseg ovog rada, međutim, jedan koji je svakako važno istaknuti, a povezan je sa službama za podršku, jest nedostatak informacija o postupku prijave i nedostatak podrške žrtvama u donošenju odluke za prijavu. Zbog toga je nužno osigurati potporu žrtvama i prije same prijave kaznenog djela, jer će od službi za podršku dobiti sve potrebne informacije i podršku. Iz sličnih razloga nužna je podrška žrtvama i određeni vremenski period nakon završetka sudskog postupka, posebice kod slučajeva nasilja u obitelji. Često se i po završetku kaznenog postupka još uvijek vode postupci razvoda braka i/ili skrbništva te su žrtve u strahu jer počinitelj za njih nije izvor straha i sekundarne viktimizacije samo u kaznenom postupku nego i u svim drugim postupcima koji slijede i nakon završetka kaznenog postupka.

Veliki broj kaznenih djela zauvijek će ostati neprijavljen,⁵³ što ne znači da žrtvama nije potrebna pomoć u oporavku i podrška, neovisno o prijavi i kaznenom postupku. Dapače, npr. kod seksualnih delikata iznimno je važna podrška neovisno o prijavi kaznenog djela s obzirom na težinu i dugotrajnost posljedica koje takvi delikti imaju na žrtvu i njoj bliske osobe. Povjerljivost je iznimno važan standard sustava podrške, a žrtve se ponekad ne odlučuju potražiti pomoć bez određenog jamstva da će njihovi osobni podaci ostati zaštićeni te da neće biti razotkrivene.⁵⁴

Kada gledamo jesu li ovi standardi zadovoljeni u nacionalnom sustavu za podršku, na prvu se svakako može zaključiti da jesu. Međutim, u praksi se suočavamo s određenim poteškoćama. Ukoliko pojedina žrtva ne želi prijaviti kazneno djelo ili se još dvoumi zbog ranije navedenih razloga (npr. nedostat-

⁵⁰ Pravilnik o radu odjela za podršku žrtvama i svjedocima (Narodne novine, br. 133/15, 127/19).

⁵¹ <https://mrezapodrskeisuradnje.com/hr/> (10. 9. 2023.).

⁵² Opširnije v. Van Dijk, J. J. M.; Van Kesteren, J.; Smit, P., *Criminal Victimization in International Perspective, Key findings from the 2004-2005 ICVS and EU ICS*, Bibliotheek WODC, Den Haag, 2007, str. 79, i European Union Agency for Fundamental Rights, Violence against women, An EU-wide survey: main results, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2015, str. 68, dostupno na: https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2014-vaw-survey-main-results-apr14_en.pdf (3. 8. 2023.).

⁵³ Opširnije o tamnom broju kriminala v. Getoš Kalac, A.; Pribisalić, D., Tamna i svijetla strana tamne brojke kriminala: o izazovima istraživanja nepoznanica i blagoslovu neznanja, *Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu*, vol. 70, br. 5, 2020, 637–673.

⁵⁴ Protecting Victims' Privacy: Confidentiality and Privilege Primer, National Crime Victim Law Institute, 2017, str. 1, dostupno na: <https://law.lclark.edu/live/files/25187-ncvli-new-sletter--protecting-victims> (14. 8. 2023.).

ka informacija, nedostatka podrške, straha), vjerojatno je da će se dvoumiti za obraćanje službi koja je sastavni dio institucije i gdje može postojati strah od gubitka povjerljivosti. Isto je bilo navedeno u već spomenutoj Nacionalnoj strategiji,⁵⁵ gdje se navodi da je upravo ta okolnost rezultirala uključivanjem značajnog broja OCD-a koji odgovaraju na potrebe određenog profila žrtava kako prije tako i tijekom i nakon završetka kaznenog ili prekršajnog postupka. Budući da OCD-i nisu dio institucionalnog sustava, žrtve nerijetko osjećaju veću razinu sigurnosti u smislu zaštite povjerljivosti i anonimnosti. Iz tog razloga važno je istaknuti jedan važan problem – opće službe za podršku, tj. organizacije koje djeluju u okviru Mreže, nisu prisutne u svim županijama, pri čemu djelovanje Mreže izostaje upravo na području županija s najvećim brojem stanovništva i (prijavljenih) kaznenih djela. Navedeno svakako predstavlja nedostatak za velik broj žrtava kaznenih djela kojima je onemogućena teritorijalno dostupna sveobuhvatna podrška.⁵⁶ Nadalje, postavlja se pitanje je li načelo povjerljivosti zaista zajamčeno svim žrtvama koje se obraćaju za podršku, a nisu i ne žele prijaviti kazneno djelo. Načelo povjerljivosti načelno je osigurano u okviru sustava za podršku žrtvama te je propisano odredbom ZKP-a (čl. 43. st. 1. t. 1). Međutim, čl. 302. ZKP-a propisuje kao kazneno djelo neprijavlivanje počinjenog kaznenog djela, što ponekad pružatelje podrške u okviru OCD-a dovodi u nezavidnu situaciju. S jedne strane žrtvama se mora osigurati povjerljivost i mogućnost podrške neovisno o tome jesu li prijavile kazneno djelo, a s druge strane pružatelji podrške u određenim se situacijama izlažu kaznenom progonu ukoliko ne prekrše povjerljivost i zajamčenu anonimnost žrtvama. Određene su struke zaštićene od obveze prijavljivanja odredbama zakona, međutim, većina pomagačkih struka ili struka drugih profila koje žrtvama pružaju emocionalnu podršku i praktične informacije nisu isključene iz obveze prijavljivanja kaznenog djela. Navedeno dovodi u pitanje ovaj standard, odnosno načelo povjerljivosti, te je svakako uputno pružatelje podrške žrtvama kaznenih djela isključiti iz obveze prijavljivanja kaznenih djela.

⁵⁵ Nacionalna strategija razvoja sustava podrške žrtvama i svjedocima u Republici Hrvatskoj, *op. cit.* u bilj. 45.

⁵⁶ Mreža djeluje na području 17 županija u Hrvatskoj (Brodsko-posavska, Vukovarsko-srijemska, Osječko-baranjska, Koprivničko-križevačka, Virovitičko-podravska, Bjelovarsko-bilogorska, Požeško-slavonska, Krapinsko-zagorska, Varaždinska, Međimurska, Sisačko-moslavačka, Karlovačka, Ličko-senjska, Istarska, Šibensko-kninska, Zadarska i Dubrovačko-neretvanska županija), a u trenutku pisanja ovog rada još ne djeluje na području Splitsko-dalmatinske, Primorsko-goranske, Zagrebačke županije i Grada Zagreba. Prema objavljenim podacima Ministarstva unutarnjih poslova u 2022. godini najveći je broj prijavljenih kaznenih djela na području PU zagrebačke s 13.126 prijava, PU splitsko-dalmatinske s 5448 prijava i PU primorsko-goranske s 4378 prijava, dostupno na: https://mup.gov.hr/UserDocsImages/statistika/2023/Statisticki_pregled_2022_za_webfinal.pdf (12. 8. 2023.).

Ono što također dovodi u pitanje osiguravanje načela povjerljivosti jesu situacije obraćanja nadležnih tijela službama za podršku za dostavom podataka o savjetodavnom radu sa žrtvama. Za potrebe kriminalističkog istraživanja i razjašnjavanja okolnosti prijavljenog kaznenog djela zahtijeva se dostava podataka i preslika sve postojeće dokumentacije o savjetodavnom radu. Te situacije u praksi mogu dovesti do kršenja načela povjerljivosti prema strankama, koje im je zajamčeno zakonskim odredbama. Također, predstavnice OCD-a koje rade sa žrtvama ponekad se pozivaju i u svojstvu svjedoka. Ta praksa također dovodi u pitanje načelo povjerljivosti i bilo bi potrebno razmisliti o proširenju odredbi čl. 285. ZKP-a kako bi i predstavnice službi za podršku (neovisno o zvanju) bile oslobođene obveze svjedočenja.

4.2. Besplatnost usluga u okviru sustava za podršku

Direktiva, kao i Strategija, navode da sva dostupna potpora za žrtve mora biti besplatna. Kao i ranije navedeni standard, i ovaj je standard naizgled zadovoljen u okviru nacionalnog sustava za podršku. Sve usluge koje dionici tog sustav pružaju besplatne su za žrtve, a sredstva se osiguravaju ili iz državnog proračuna ili kroz dodatne napore OCD-a putem osiguravanja dodatnih sredstava (npr. u okviru projekata EU-a). Do problema besplatnosti djelomično dolazi u okviru pravne pomoći koja je neophodna određenim kategorijama žrtava. Sukladno čl. 13. Direktive država je dužna osigurati pravnu pomoć žrtvama koje imaju status stranke u postupku. Sukladno odredbama čl. 59. ZKP-a žrtvi koja je preuzela ulogu oštećenika kao tužitelja kad se postupak vodi na njezin zahtjev za kazneno djelo za koje se prema zakonu može izreći kazna zatvora viša od pet godina može se, na njezino traženje, postaviti opunomoćenik ako je to u interesu postupka i ako žrtva u ulozi oštećenika kao tužitelja, prema svojem imovnom stanju, ne može podmiriti troškove zastupanja. Osim navedenog, zakonodavac je prepoznao određene kategorije žrtava kaznenih djela kojima osigurava besplatnu pravnu pomoć u vidu mogućnosti postavljanja opunomoćenika na teret proračunskih sredstava i izvan kategorije navedene u čl. 59. ZKP-a. Tako je propisano da djeca žrtve kaznenih djela (čl. 44. st. 1. t. 1. ZKP-a) i žrtve kaznenih djela protiv spolne slobode i trgovanja ljudima (čl. 44. st. 4. t. 2. ZKP-a) imaju pravo na opunomoćenika na teret proračunskih sredstava, dok žrtve kaznenih djela za koja je propisana kazna zatvora duža od pet godina, a koje trpe teže posljedice kaznenog djela, imaju pravo na stručnu pomoć savjetnika na teret proračunskih sredstava, i to samo pri podnošenju imovinskopravnog zahtjeva (čl. 43. st. 2. ZKP-a). Iako je to pozitivan standard, on je restriktivan u odnosu na neke druge kategorije žrtava kaznenih djela, koje nemaju status stranke u postupku, a s obzirom na težinu kaznenih djela i većinom prisutne elemente nasilja imaju potrebu za opunomoćenikom na teret proračunskih sredstava.

Tako i pojedine autorice ističu da su navedeni kriteriji poprilično neosjetljivi za pojedine kategorije kaznenih djela koje po zapriječenoj kazni spadaju u lakša kaznena djela, a posljedice za žrtve izrazito su teške.⁵⁷ Iako je u dijelu sustava podrške za žrtve koji čine OCD-i osigurano besplatno pravno savjetovanje,⁵⁸ ono se ne odnosi na zastupanje žrtava u kaznenom postupku, što je pojedinim žrtvama potrebno (posebice u slučajevima nasilja u obitelji, kaznenih djela počinjenih od strane bliskih osoba, drugih kaznenih djela s elementima nasilja). Stoga autorice smatraju da bi se pitanje pravnog zastupanja trebalo proširiti i na druge ranjive kategorije žrtava kaznenih djela.

Potrebno je napomenuti još jednu okolnost oko koje sustav podrške pomaže žrtvama kaznenih djela, a to je podnošenje zahtjeva za novčanu naknadu.⁵⁹ Temeljna načela u ostvarivanju te naknade od države jesu načela solidarnosti i pravednosti. Međutim, u samom postupku podnošenja zahtjeva za žrtve nastaju određeni troškovi, što povlači pitanje ostvarenja temeljnih načela sustava kompenzacije.⁶⁰

4.3. Pravo na potporu sukladno potrebama žrtava

Osiguravanje potpore sukladno individualnim potrebama žrtava jedan je od ključnih standarda postavljenih i Direktivom i Strategijom. Potrebe žrtava različite su i razlikuju se od žrtve do žrtve, ovisno o vremenu proteklom od preživljenog kaznenog djela, kao i o stupnju prethodne podrške. Službe za podršku moraju biti ustrojene na takav način da mogu odgovoriti na te potrebe. Kako bi žrtve dobile individualno usmjerenu pomoć i podršku, postavljen je standard postojanja općih i specijaliziranih službi. Postojanje specijalizacije izričito se ističe u Direktivi, kao i u Strategiji, a navodi se kako bi žrtve s posebnim potrebama trebale imati pristup specijalističkim službama koje se temelje na integriranom i ciljanom pristupu koji uzima u obzir posebne potrebe žrtava, težinu pretrpljene štete, odnos između žrtve i počinitelja te situaciju žrtava u njihovoj široj društvenoj okolini. Nadalje, navodi se kako osobitu pozornost treba posvetiti žrtvama kojima je potrebna posebna zaštita zbog rizika od sekundarne i ponovljene viktimizacije, zastrašivanja i odmazde.⁶¹

⁵⁷ Bezić, Šprem, *op. cit.* u bilj. 5, str. 614.

⁵⁸ Primjerice, jedna od usluga u okviru rada Mreže jest osiguravanje besplatnog pravnog savjetovanja, *op. cit.* u bilj. 35.

⁵⁹ Zakon o novčanoj naknadi žrtvama kaznenih djela (Narodne novine, br. 80/08, 27/11).

⁶⁰ Drožđan-Kranjčec, A.; Špek, M., Primjena zakona o novčanoj naknadi žrtvama kaznenih djela i postupak ostvarivanja naknade, u: Drožđan-Kranjčec, A. (ur), *Žrtve kaznenih djela u hrvatskom kaznenopravnom sustavu*, str. 135.

⁶¹ Strategija EU-a za prava žrtava, *op. cit.* u bilj. 48, str. 9.

Potreba za postojanjem specijaliziranih službi ističe se za različite kategorije žrtava (npr. žrtve nasilja u obitelji i seksualnog nasilja, žrtve nasilja u bliskim odnosima, žrtve terorizma, djecu žrtve, žrtve zločina iz mržnje, osobe s invaliditetom). Dok odjeli, Mreža i određena druga državna tijela predstavljaju opće službe, u Hrvatskoj se javlja problem sa specijaliziranim službama, nepostojanjem standarda za njihovo djelovanje, kao i pitanje dovoljnog broja tih službi. U Hrvatskoj ne postoje propisani standardi koji bi određivali što određena služba mora zadovoljiti da bi se smatrala specijaliziranom službom. Postoje propisana mjerila koja je nužno ispuniti da bi se određeni pružatelj usluga ovlastio za pružanje socijalnih usluga,⁶² međutim to se ne odnosi na standarde specijalizacije za rad s posebno ranjivim kategorijama žrtava. Zbog navedenog ulazimo u začarani krug i pitanje je koliko zaista specijaliziranih službi postoji i zadovoljavaju li sve kriterije za rad s posebno ranjivim kategorijama žrtava. Dva su uvjeta koja je nužno zadovoljiti kako bi se situacija u Hrvatskoj razjasnila i dala jasnu sliku o postojanju specijaliziranih službi. Prvi je određivanje standarda za rad, a drugi vođenje statistike i javno dostupnih popisa takvih službi. U Hrvatskoj je općenito deficit u vođenju statistike o radu sa žrtvama kaznenih djela, a posljedično tome i o radu s posebno ranjivim kategorijama žrtava. Prijedlog je autorica javno objavljivanje objedinjenih rezultata rada sustava za podršku žrtvama po uzoru na objavljivanje Godišnjih izvještaja o radu kaznionica, zatvora i odgojnih zavoda i centara i Izvještaja o radu probacijske službe.⁶³ Za detaljnu analizu funkcionalnosti sustava podrške bilo bi potrebno objavljivati minimalno podatke o broju žrtava koje su se obratile za podršku, podatke o kategorijama žrtava, najčešće korištene usluge, dostupnost i strukturu tih službi te financijska sredstva koja se ulažu u sustav podrške žrtvama od strane države.

Jedna od potreba žrtava svakako je i dostupnost podrške, što podrazumijeva teritorijalnu rasprostranjenost samih službi. Iako je proteklih godina mnogo učinjeno u smislu osiguravanja teritorijalno rasprostranjenih općih službi osnivanjem Mreže i novih odjela na županijskim sudovima, još uvijek postoje problemi nepostojanja tih službi u svim županijama.⁶⁴ Vezano uz postojanje specijaliziranih službi za žrtve rodno uvjetovanog nasilja, za problematiku nasilja u obitelji situacija je nešto povoljnija u odnosu na problematiku seksualnog

⁶² Pravilnik o mjerilima za pružanje socijalnih usluga (Narodne novine, br. 110/22).

⁶³ Izvješće o stanju i radu kaznionica, zatvora, odgojnih zavoda i centara za 2021. godinu i Izvješće o radu probacijske službe za 2021. godinu, dostupno na: https://www.sabor.hr/sites/default/files/uploads/sabor/2022-12-09/133324/IZVJ_PROBACIJSKA_SLUZBA_2021.pdf; <https://mpu.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Pravo%20na%20pristup%20informacijama/Izvj%C5%A1%C4%87a/Izvj%C5%A1%C4%87e%20o%20stanju%20i%20radu%20kaznionica,%20zatvora,%20odgojnih%20zavoda%20i%20centara%20za%202021.godinu.pdf> (12. 8. 2023.).

⁶⁴ *Op. cit.* u bilj. 56.

nasilja.⁶⁵ Navedeno je prepoznato i od strane države te je u prvom strateškom dokumentu koji se odnosi na problematiku seksualnog nasilja predviđeno kao posebna mjera osiguravanja dostupnosti specijaliziranih servisa za rad sa žrtvama seksualnog nasilja i seksualnog uznemiravanja.⁶⁶

4.4. Učinkovito upućivanje na službe za podršku

Kako bi žrtve kaznenih djela učinkovito konzumirale svoja prava, važno je da na vrijeme i jasno zaprimaju informaciju od strane svih nadležnih tijela (pravovremeno, na jasan i razumljiv način). Direktiva propisuje da su države članice dužne olakšati upućivanje žrtava od strane nadležnog tijela koje je zaprimilo prijavu i drugih odgovarajućih tijela službama za potporu žrtvama. Strategija je podosta kritična u tom djelu te navodi da osobe u kontaktu sa žrtvama (uključujući tijela prvog kontakta) koje bi ih trebale obavijestiti o njihovim pravima često nisu dobro osposobljene za to.⁶⁷ Upućivanje žrtava u njihova prava, uključujući i upućivanje na službe za podršku, propisano je čl. 43. st. 4. ZKP-a. Tom odredbom nije detaljno regulirano na koji se način žrtve upućuju u svoja prava, tako da nadležna tijela (policija, državno odvjetništvo i sud) reguliraju to pitanje internim aktima ili je regulirano podzakonskim propisima. Rezultati recentno provedenih istraživanja o pravima i položaju žrtava u hrvatskom kaznenopravnom sustavu upozoravaju na to da u odnosu na upućivanje žrtava u njihova prava postoji prostor za unapređenje.⁶⁸ Istraživanja su

⁶⁵ Pod specijaliziranim službama za rad sa žrtvama seksualnog nasilja podrazumijevaju se službe koje se deklariraju da rade isključivo sa žrtvama seksualnih delikata, a ne službe koje takve usluge pružaju u okviru neke druge osnovne djelatnosti, npr. rada sa žrtvama nasilja u obitelji – po uzoru na: Adult specialist services for victim-survivors of sexual violence and abuse: a systematic map of evidence, NIHR Policy Research Programme Reviews Facility, To support national policy development and implementation, 2022, str. 24, dostupno na: file:///C:/Users/PC/Desktop/Sexual_Violence_Map_Report_LO-181122.pdf (4. 8. 2023.).

⁶⁶ Nacionalni plan za suzbijanje seksualnog nasilja i seksualnog uznemiravanja za razdoblje do 2027. (Narodne novine, br. 156/02).

⁶⁷ Strategija EU-a za prava žrtava, *op. cit.* u bilj. 48, str. 4.

⁶⁸ Ivičević Karas, E.; Burić, Z., Stavovi i iskustva policijskih službenika/ca, državnih odvjetnika/ca i sudaca/kinja o pravima i položaju žrtava u kaznenom postupku, u: Drožđan-Kranjčec, A. (ur), Žrtve kaznenih djela u hrvatskom kaznenopravnom sustavu, str. 25–30. Rezultati istraživanja pokazuju da u praksi dominira pisana pouka o pravima. Policijski službenici naveli su da uvijek daju pisanu pouku o pravima. Gotovo svi državni odvjetnici i suci (90 %) naveli su da daju pisanu pouku o pravima. Uz pisanu, oko tri četvrtine policijskih službenika (72 %) i državnih odvjetnika (76 %) te polovica sudaca naveli su da daju i usmenu pouku o pravima. Rezultati istraživanja upućuju na to da predstavnici policije u najvećem postotku smatraju da upute o pravima nisu dovoljno jasne za žrtve – gotovo trećina policijskih službenika (28 %) smatra da upute uopće ili uglavnom nisu razumljive za žrtve, a samo polovica (44 %) smatra da su žrtve uglavnom ili u potpunosti upućene u svoja prava.

pokazala da je upućivanje na službe za podršku u hrvatskom kaznenopravnom sustavu postalo standard. Međutim, rezultati su upozorili na različita iskustva nadležnih tijela i samih žrtava o upućivanju na službe za podršku. Dok su predstavnici institucija u visokom postotku naveli da žrtve uvijek upućuju na službe za podršku (policija – 88 %, državno odvjetništvo 69 %, sud 80 %),⁶⁹ iskustva žrtava koje su sudjelovale u istraživanju nešto su drugačija. Manji broj žrtava (15 %) naveo je da je od suda upućen na službe za podršku, a nešto malo više od strane državnog odvjetništva (29 %). Najviše žrtava navelo je da je dobilo upute od strane policije, i to pisane upute s kontaktima službi (53 %) i pisane upute s objašnjenjem što su službe (21 %).⁷⁰ Navedeno upozorava na prostor za unapređenje, prvenstveno u dijelu pojednostavljenja tih uputa i davanja žrtvama objašnjenja što su to službe za podršku, koje im usluge mogu pružiti i uputu o besplatnosti tih usluga budući da žrtve u određenim situacijama i kada zaprimu uputu ne razumiju što im je rečeno.

5. REZULTATI RADA MREŽE PODRŠKE I SURADNJE

Za sveobuhvatnu analizu funkcionalnosti sustava za podršku i potreba žrtava potrebni bi bili sveobuhvatni podaci svih dijelova nacionalnog sustava podrške. Budući da takvi objedinjeni podaci ne postoje (vidi 4.3.), autorice će analizirati dostupne podatke, a to su podaci rada Mreže.

5.1. Vrste dostupnih usluga

U okviru rada Mreže dostupne su usluge: 1. emocionalna i praktična podrška, pružanje tehničkih i praktičnih informacija i informacija o pravima; 2. psihološko i pravno savjetovanje i 3. pratnja na policiju, državno odvjetništvo, sud i druga nadležna tijela u ulozi osobe od povjerenja.⁷¹ Uz usluge koje pružaju odjeli⁷² i NPC⁷³ može se zaključiti da su usluge dostupne u okviru nacionalnih općih službi za podršku u skladu s čl. 9. Direktive.

⁶⁹ Cf. *ibid.*, str. 31.

⁷⁰ Mamula, M.; Drožđan-Kranjčec, A., Iskustva žrtava kaznenih djela o primjeni prava i sudjelovanju u kaznenom postupku, u: Drožđan-Kranjčec, A. (ur), *Žrtve kaznenih djela u hrvatskom kaznenopravnom sustavu*, str. 67.

⁷¹ Opširnije v. Drožđan – Kranjčec, A., *Mreža podrške i suradnje za žrtve i svjedoke kaznenih djela*, Ženska soba, 2019, str. 10.

⁷² Pravilnik o radu odjela za podršku žrtvama i svjedocima, *op. cit.* u bilj. 50.

⁷³ Nacionalni pozivni centar za žrtve kaznenih djela i prekršaja, *op. cit.* u bilj. 36.

5.2. Struktura žrtava kaznenih djela

Tijekom petogodišnjeg razdoblja u okviru rada Mreže pruženo je 28.160 usluga za 3340 korisnika i korisnica (Tablica 1 i Tablica 2).⁷⁴

Tablica 1.

STRUKTURA KORISNIKA I KORISNICA MREŽE (2018.–2022.)

Godina	Ukupni broj novih osoba godišnje	Žrtve	Svjedoci	Ostalo (članovi obitelji, prijatelji žrtava i sl.)	Žene	Muškarci
2018.	468	78 %	8 %	14 %	82 %	18 %
2019.	703	75 %	9 %	16 %	80 %	20 %
2020.	595	76 %	6 %	18 %	83 %	17 %
2021.	638	77 %	6 %	17 %	85 %	15 %
2022.	936	82 %	4 %	14 %	83 %	17 %

Podaci pokazuju sustavan pozitivan trend rasta obraćanja korisnika i korisnica Mreži, tako da u odnosu na prvu godinu rada u 2022. godini bilježimo rast od 100 %. To upućuje na potrebu postojanja takvih službi za podršku i dobar smjer u kojem se sustav razvija. U najvećem postotku svake godine obraćale su se same žrtve kaznenih djela te pretežito žene.

Podaci u Tablici 2 upozoravaju na najčešće potrebe žrtava koje su se obraćale za pomoć i podršku. Iz navedenih podataka vidljivo je da su žrtvama najčešće potrebne opće usluge - osnovne informacije, emocionalna podrška i informacije o pravima.

Tablica 2.

BROJ I VRSTA PRUŽENIH USLUGA U OKVIRU RADA MREŽE (2018.–2022.)

Godina	Ukupni broj usluga	Emocionalna i praktična podrška, tehničke i praktične informacije i informacije o pravima	Pravno savjetovanje	Psihološko savjetovanje	Pratnja na sud	Pratnja na druge institucije
2018.	2304	79 %	9 %	5 %	5 %	2 %
2019.	4991	81 %	8 %	7 %	3 %	1 %
2020.	6274	85 %	6 %	6 %	2 %	1 %
2021.	6145	83 %	6 %	7 %	3 %	1 %
2022.	8446	85 %	6 %	5 %	3 %	1 %

⁷⁴ Podaci o radu Mreže od 2018. do 2022., dostupno na: <https://mrezapodrskaisuradnje.com/hr/izdavastvo/> (4. 8. 2023.).

Iako udio usluga pratnje u ulozi osobe od povjerenja nije visok u odnosu na ukupni broj pruženih usluga, ipak se radi o ukupno 848 pratnji na sudove i 267 pratnji na druga tijela u petogodišnjem razdoblju, što pokazuje kako žrtve često koriste predstavnice OCD-a kao osobe od povjerenja. Žrtve za tu mogućnost ističu da im je jako korisna, a najčešće je koriste za dokazno ročište ili prilikom iskazivanja na raspravi.⁷⁵ Iako je ovo pravo u praksi sve više zaživjelo, još uvijek se događaju situacije da se žrtvama uskrati pravo na pratnju osobe od povjerenja bez obrazloženja nadležnog tijela što je tome razlog.⁷⁶

5.3. Najčešća kaznena djela

Dostupni podaci pokazuju da se Mreži najčešće obraćaju žrtve rodno uvjetovanog nasilja te kaznenih djela počinjenih od strane bliskih osoba.⁷⁷ Navedeno potvrđuje zahtjeve međunarodnih standarda o nužnosti prepoznavanja tih kategorija kao posebno ranjivih žrtava kojima je nužno osigurati funkcionalan i dostupan sustav podrške.

5.4. Pojedinačna procjena potreba žrtava

Službe za podršku žrtvama predstavljaju korisne dionike u utvrđivanju postoji li potreba za utvrđivanjem posebnih mjera zaštite putem provedbe pojedinačne procjene.⁷⁸ Rezultati dostupnih istraživanja pokazuju da i policija, i državno odvjetništvo, i sudovi u velikoj mjeri uzimaju u razmatranje preporuke zavoda za socijalni rad, odjela te organizacija i ustanova koje pružaju pomoć i podršku žrtvama.⁷⁹ Navedeno upućuje na pozitivnu praksu razmjene informacija i zajedničkih napora svih dionika sustava da se odrede posebne mjere za zaštitu žrtava. Također, većina dionika sustava te preporuke smatra korisnima,⁸⁰ što treba biti poticaj za još boljom suradnjom svih tijela sa službama za podršku u okviru provedbe pojedinačne procjene.⁸¹

⁷⁵ Mamula, Drožđan-Kranjčec, *op. cit.* u bilj. 70, str. 70.

⁷⁶ *Ibid.*, str. 71.

⁷⁷ <https://mrezapodrsketuradnje.com/hr/> (10. 9. 2023.).

⁷⁸ Čl. 3. Pravilnika o načinu provedbe pojedinačne procjene (Narodne novine, br. 106/17).

⁷⁹ Ivičević Karas, Burić, *op. cit.* u bilj. 68, str. 42–43.

⁸⁰ *Ibid.*

⁸¹ Drožđan-Kranjčec, A. Preporuke za unaprjeđenje prava i položaja žrtava kaznenih djela u kaznenom postupku, u: Drožđan-Kranjčec, A. (ur), *Žrtve kaznenih djela u hrvatskom kaznenopravnom sustavu*, str. 165.

5.5. Suradnja nacionalnih tijela i službi za podršku žrtvama

Za učinkovit sustav podrške žrtvama potrebna je i učinkovita suradnja svih dijelova kaznenopravnog sustava sa službama za podršku. Dok za institucionalni dio sustava podrške (npr. odjeli) ta suradnja nije upitna, kod suradnje s OCD-ima još uvijek postoji prostor za unapređenje. Uspostava Mreže svakako predstavlja novi model suradnje⁸² nadležnih tijela i OCD-a. Radi se o koordiniranim zajedničkim naporima Ministarstva pravosuđa i uprave i OCD-a za uspostavu teritorijalno rasprostranjenog i dostupnog sustava podrške za žrtve svih kaznenih djela. Mreža kao najbolju suradnju ocjenjuje suradnju s policijom i sudovima, a nešto manje produktivnom suradnju s državnim odvjetništvom. Problematično je što Mreža dosta niskom ocjenom ocjenjuje suradnju s odjelima, što upućuje na prostor za unapređenje suradnje svih dionika u okviru samog sustava za podršku.⁸³

6. ZAKLJUČAK

Pod utjecajem međunarodnih standarda i u Hrvatskoj dolazi do širenja i unapređenja sustava podrške žrtvama svih kaznenih djela. Kako je u radu prikazano, nacionalni sustav podrške žrtvama djelomično odgovara postavljenim standardima i vidljivi su značajni naponi proteklih godina da taj sustav ojača, odnosno da se unaprijedi njegovo djelovanje i da postane dostupan žrtvama svih kaznenih djela. Međutim, još postoji značajan prostor za unapređenje, posebice u dijelu širenja tog sustava kroz osnivanje odjela na svim sudovima, širenje Mreže na područje svih županija te osiguravanje dostupnosti specijaliziranih servisa za posebno ranjive kategorije žrtvama koji odgovaraju nužno propisanim standardima. Kako bi se taj sustav širio i postavljao sukladno stvarnim potrebama žrtava, nužna je izrada godišnjih analiza rada sustava podrške.

U nedavno objavljenim rezultatima istraživanja o pravima i položaju žrtava kaznenih djela u hrvatskom kaznenopravnom sustavu sadržan je niz preporuka, uključujući i preporuke za unapređenje sustava za podršku žrtvama kaznenih djela.⁸⁴ Budući da te preporuke odgovaraju i prikazu dobivenom u ovom radu, autorice ih navode u nastavku:

⁸² Drožđan-Kranjčec, Mamula, *op. cit.* u bilj. 29, str. 114–115.

⁸³ Drožđan-Kranjčec, Jozić Kvastek, *op. cit.* u bilj. 42, str. 98. Procjenjujući suradnju s nadležnim tijelima, Mreža je ocijenila suradnju s policijom prosječnom ocjenom 3,70, s općinskim državnim odvjetništvom 2,90, sa županijskim državnim odvjetništvom 2,44, s općinskim sudovima 3,70, sa županijskim sudovima 3,44, sa zavodima za socijalni rad 2,80, s odjelima 2,78.

⁸⁴ Drožđan-Kranjčec, *op. cit.* u bilj. 81, str. 164–165.

1. jasnije informiranje žrtava od strane nadležnih tijela o službama za podršku i dostupnim uslugama
2. unaprjeđenje sustava upućivanja žrtava na službe za podršku
3. osiguravanje dostupnih informacija o sustavu za podršku žrtvama za građane i građanke kroz različite kanale informiranja; osiguravanje dovoljnog broja informativnih materijala o službama za podršku i dostupnim uslugama koje predstavnici nadležnih tijela mogu uručiti žrtvama
4. osiguravanje dostupnih informacija o sustavu za podršku žrtvama na nacionalnoj i lokalnim razinama za sve dionike kaznenopravnog sustava
5. unaprjeđenje suradnje policije, državnog odvjetništva i sudova sa službama za podršku
6. širenje sustava za podršku žrtvama svih kaznenih djela (osnivanje odjela na svim sudovima, jačanje kapaciteta postojećih odjela i OCD-a)
7. osiguravanje dostupnosti usluga žrtvama u manjim sredinama, slabije razvijenim područjima, otocima i slabije prometno povezanim područjima (kroz npr. osnivanje mobilnih timova)
8. jačanje suradnje institucionalnog i izvaninstitucionalnog dijela sustava za podršku te općih i specijaliziranih službi.

LITERATURA

1. Bezić, R.; Šprem, P., Zaštita žrtava u kaznenom postupku – praktična implementacija Direktive 2012/29/EU, *Hrvatski ljetopis za kaznene znanosti i praksu*, vol. 27, br. 2, 2020, str. 603–635.
2. Burić, Z., 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*, vol. 22, br. 2, 2015, str. 383–410.
3. Burić, Z.; Lučić, B., *Pravni i institucionalni aspekti položaja žrtve kaznenih djela u RH, Izvještaj za projekt: Ciljana i rana procjena potreba i podrška žrtvama kaznenih djela*, dostupno na: <http://www.hpc.hr/wp-content/uploads/2017/12/TEVNAS-1PravniinstitucionalniaspektipoložajazrtvekaznenihdjelaRH.pdf> (8. 8. 2023.).
4. Drožđan-Kranjčec, A., *Mreža podrške i suradnje za žrtve i svjedoke kaznenih djela*, Ženska soba, 2019.
5. Drožđan-Kranjčec, A.; Mamula, M., Unapređenje sustava pomoći i podrške žrtvama i svjedocima/kinjama kaznenih djela – Uloga organizacija civilnog društva u Hrvatskoj, *Temida: časopis o viktimizaciji, ljudskim pravima i rodu*, vol 23, br. 1, 2021, str. 107–124.
6. Drožđan-Kranjčec, A. (ur.), *Žrtve kaznenih djela u hrvatskom kaznenopravnom sustavu – rezultati istraživanja i iskustva iz prakse*, Ženska soba, Zagreb, 2023.
7. Dussich, J. P. J., Victimology – Past, Present and Future, *Resource Material Series No. 70: Work Product of the 131st International Training Course*, UNAFEI, Fuchu, Tokyo, Japan, 2006, str. 116–129.
8. Getoš Kalac, A.; Pribisalić, D., Tamna i svijetla strana tamne brojke kriminala: o izazovima istraživanja nepoznanica i blagoslovu neznanja, *Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu*, vol. 70, br. 5, 2020, str. 637–673.

9. Giannini, M., The Procreative Power of Dignity: Dignity's Evolution in the Victims' Rights Movement, *Drexel Law Review*, vol. 9, br. 1, 2016, str. 43–100.
10. Göhler, J., Victim Rights in Civil Law Jurisdictions, u: Brown, D. K.; Turner, J. I.; Weisser, B. (ur), *The Oxford Handbook of Criminal Process*, 2019, str. 267–288.
11. Groenhuijsen, 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*, vol. 17, br. 1, 2009, str. 43–59.
12. Gurevičs, D., Victim's Paradigm in European Union Criminal Law, *Teisė*, vol. 127, 2023, str. 129–139.
13. Hamer Vidmar, N.; Bajto, M., Potrebe žrtava i zadovoljstvo pruženom podrškom od strane odjela za podršku žrtvama i svjedocima, *Kriminologija & socijalna integracija*, vol. 26, br. 1, 2018, str. 43–60.
14. Jain, A.; Singh, A., Victim-Oriented Criminal Justice System – Need of the Hour, *Indian Bar Review*, vol. 44, br. 3, 2017, str. 125– 37.
15. Levinson, D., *Encyclopedia of crime and punishment*, Sage Publications, 2002.
16. Nikolić-Ristanović, V., *Od žrtve do pobjednika, Viktimologija kao teorija, praksa i aktivizam*, Beograd, Izdavačko-grafičko preduzeće „Prometej”, 2019.
17. Protecting Victims' Privacy: Confidentiality and Privilege Primer, National Crime Victim Law Institute, 2017, <https://law.lclark.edu/live/files/25187-ncvli-newsletter---protecting-victims> (9. 8. 2023.)
18. Van Dijk, J. J. M.; Van Kesteren, J.; Smit, P., *Criminal Victimisation in International Perspective, Key findings from the 2004-2005 ICVS and EU ICS*, Bibliotheek WODC, Den Haag, 2007.

Summary

Anamaria Drožđan-Kranjčec*
Maja Mamula, PhD**

SUPPORT SYSTEM FOR VICTIMS AND WITNESSES OF CRIMINAL OFFENCES IN CROATIA – COMPLIANCE WITH INTERNATIONAL REQUIREMENTS AND STANDARDS

In the paper, the authors analyse the current system of support for victims and witnesses of criminal offences in Croatia and the compliance of the system with the requirements of international standards. Directive 2012/29/EU obliges Member States to take all measures to establish general and specialised victim support services. The EU Strategy on Victims' Rights (2020-2025) recognises support for victims as one of the most important measures for the European Commission and Member States in the area of protection of the rights and the situation of victims of criminal offences. The normative criminal legal framework recognises the right of victims of criminal offences to accessible, confidential, and free-of-charge access to support

* Anamaria Drožđan-Kranjčec, LLM, head of the legal team at the Women's Room, coordinator of the Network of Support and Cooperation for Victims and Witnesses of Criminal Offences; zenska.soba@zenskasoba.hr; ORCID iD: <https://orcid.org/0009-0001-3423-787X>

** Maja Mamula, PhD, psychologist, Women's Room Coordinator; zenska.soba@zenskasoba.hr; ORCID iD: <https://orcid.org/0009-0004-1518-2270>

services. In order to be able to conclude that the requirements for an effective support system have really been transposed into the Croatian system, in addition to the normative framework, certain preconditions must also be met. The authors analyse the availability of general and specialised victim support services, the cooperation of national bodies and organisations for victim support, the model of informing victims of their rights, as well as its functionality in practice. Recommendations for working with victims are also listed, based on the results of the work of the Network of Support and Cooperation for victims and witnesses of criminal offences and research conducted with victims of criminal offences. This paper also points to the characteristics of victims who most often turn for help and support and the most common needs of victims.

Keywords: victims of criminal offences, Network of Support and Cooperation, Directive 2012/29/EU, EU Strategy for Victims' Rights