

TEMIDA

Jun 2007, str 13-28

ISSN: 1450-6637

DOI: 10.2298/TEM0702013C

Službe za žrtve u Srbiji: rezultati istraživanja

Sanja ČOPIĆ*

U okviru projekta „Razvoj službi za žrtve u Srbiji“, Viktimološko društvo Srbije je u periodu od 1. septembra 2006. godine do 1. juna 2007. godine realizovalo istraživanje službi koje pružaju podršku žrtvama kriminaliteta u Srbiji. Ciljevi istraživanja bili su: identifikovanje službi za žrtve koje nude podršku žrtvama kriminaliteta kako u okviru nevladinih organizacija tako i okviru državnih institucija, prikupljanje i analiza podataka o njima, a potom i pravljenje direktorijuma službi za žrtve u Srbiji. Uzorkom je bilo obuhvaćeno 188 organizacija i institucija iz 55 gradova i mesta u Srbiji. Cilj ovog rada je da se, kroz analizu podataka do kojih se ovim istraživanjem došlo, ukaže na to u kojoj meri žrtve kriminaliteta uopšte, kao i žrtve pojedinih njegovih oblika, mogu da dobiju pomoć i podršku u našoj zemlji, koje službe nude pomoć i podršku, kao i koji oblici podrške se nude žrtvama i na koji način.

Ključne reči: službe za žrtve, žrtve, pomoć i podrška, nevladine organizacije, državne institucije, Srbija

Uvod

Za najveći broj žrtava, krivično delo predstavlja traumatičan događaj, koji dovodi do niza negativnih posledica: fizičkih povreda, psihičkih patnji, oštećenja/uništenja imovine, finansijskih problema, straha. Pored toga, narušava se osećaj sigurnosti, žrtva oseća da gubi kontrolu nad svojim životom, javlja se osećaj bespomoćnosti, a može da dođe i do raskidanja socijalnih kontakata. Na koji način će žrtva reagovati na posledice izazvane krivičnim

delom zavisi od prirode i težine krivičnog dela, psihičkog stanja žrtve, ranijeg odnosa sa učiniocem, mesta na kome se krivično delo dogodilo i slično. Tako neki ljudi mogu sami da se suoče sa posledicama krivičnog dela, da ih prevaziđu i nastave sa normalnim životom, dok su drugima potrebni pomoć i podrška, bilo neposredne okoline (porodice, prijatelja, rođaka, poznanika), ili, pak, šire društvene zajednice, jer se, kako ističe Judith Herman (1992: 157), „oporavak temelji na osnaživanju preživelih i stvaranju novih ljudskih veza“.

Jedan od načina pružanja podrške žrtvama kriminaliteta ostvaruje se kroz službe za žrtve. Zajednička misija ovih službi je „pružanje pomoći žrtvama da se izbore sa kompleksnim i zbunjujućim posledicama pretrpljenog krivičnog dela [...] i povrate poverenje u sebe i svoje okruženje, druge ljude i institucije“ (Vidaković, 2002: 39, 44-45). Ove službe nastale su kao servisi u kojima se žrtve kriminaliteta tretiraju sa dignitetom i saosećanjem, gde im se pružaju različiti vidovi pomoći i podrške – pre svega, informacije, emotivna podrška i praktična pomoć, ali i intervencija u kriznim situacijama, finansijska, medicinska, pravna, psihološka pomoć, kao i upućivanje na druge službe (organizacije, institucije) u zavisnosti od konkretnih potreba žrtve (Milivojević, Mihić, 2003: 37). Prve službe za žrtve počele su da se osnivaju već krajem 1960-ih i početkom 1970-ih godina, da bi tokom poslednje dve decenije prošlog veka došlo do njihove snažne ekspanzije širom sveta (Čopić, Vidaković, 2002; Milivojević 2002; Nikolić, 2002; Radisavljević, 1998).

O potrebi postojanja i značaju službi za žrtve govori, između ostalog, i rad Službe za žrtve VDS info i podrška žrtvama, koja je osnovana 2003. godine u okviru Viktimološkog društva Srbije (Čopić, Nikolić, 2004; Nikolić-Ristanović, Kovačević, Čopić,

* Mr Sanja Čopić je istraživač-saradnik u Institutu za kriminološka i sociološka istraživanja u Beogradu i predsednica Upravnog odbora Viktimološkog društva Srbije. E-mail: scopic@eunet.yu

2006; Kovačević, 2007). Služba *VDS info i podrška žrtvama* osnovana je kao pilot projekat na teritoriji opštine Stari grad u Beogradu, ali se njen rad vrlo brzo proširio na celu teritoriju Beograda. Jedna od osnovnih pretpostavki za njeno funkcionisanje bila je uspostavljanje saradnje sa nadležnim državnim institucijama i nevladinim organizacijama koje dolaze u kontakt sa žrtvama kriminaliteta i/ili pružaju pomoć i podršku žrtvama, kao i pravljenje baze podataka o tim službama, jer, kako navode pojedini autori, „sveobuhvatna politika postupanja sa žrtvama iziskuje saradnju većeg broja institucija i organizacija“ (Van Dijk, 1999: 14).

Imajući to u vidu, 2002. godine, tokom priprema za osnivanje Službe za žrtve, Viktimološko društvo Srbije je sprovelo istraživanje službi za žrtve na teritoriji Beograda (Čopić, 2003: 19-35; Milivojević, Mihić, 2003: 37-43; Vidaković, 2003: 45-51; Nikolić, 2003: 53-55). Cilj istraživanja bio je dolaženje do podataka o tome koje organizacije i institucije pružaju podršku žrtvama kriminaliteta na teritoriji Beograda, kao i pravljenje baze podataka o njima. Informacije do kojih se ovim istraživanjem došlo su tokom proteklih godina korišćene kako od strane Službe *VDS info i podrška žrtvama*, tako i drugih institucija i organizacija prilikom upućivanja žrtava na službe koje u svakom pojedinom slučaju mogu da izađu u susret potrebama žrtve.

Međutim, iz godine u godinu Služba *VDS info i podrška žrtvama* je primala sve veći broj poziva od strane žrtava iz drugih mesta i gradova u Srbiji, koje su se obraćale tražeći različite oblike pomoći i podrške. Tako je, na primer, tokom 2006. godine, nešto više od trećine poziva bilo iz mesta i gradova u Srbiji izvan Beograda (Kovačević, 2007). Pri tome, uočeno je da ne postoji jedinstvena baza podataka o službama za žrtve, odnosno o organizacijama (državnim i nevladinim) koje pružaju pomoć i podršku žrtvama kriminaliteta u Srbiji. To umnogome otežava rad kako pojedinaca, tako i organizacija, poput Službe *VDS info i podrška žrtvama*, jer se ne zna u svakom pojedinom slučaju na koju organizaciju ili instituciju žrtva može da se uputi u svom mestu ili okolini, što bi, sa druge strane, olakšalo rešavanje problema koji ima.

Upravo to je bio jedan od razloga zbog koga je Viktimološko društvo Srbije tokom 2006. i 2007. godine, u okviru projekta *Razvoj službi za žrtve u Srbiji*,¹ sprovelo istraživanje službi koje na teritoriji

Srbije pružaju pomoć i podršku žrtvama kriminaliteta. Imajući to u vidu, cilj ovog rada je da se kroz analizu podataka do kojih se ovim istraživanjem došlo, ukaže na to u kojoj meri žrtve kriminaliteta mogu da dobiju pomoć i podršku u našoj zemlji, ko nudi pomoć i podršku, koje oblike podrške i na koji način.

O istraživanju - predmet, cilj i metod

Istraživanje službi za žrtve u Srbiji sprovedeno je na teritoriji Republike Srbije, bez Kosova i Metohije. Istraživanje je trajalo devet meseci – od 1. septembra 2006. godine do 1. juna 2007. godine. Tokom prva četiri meseca, tačnije od 1. septembra 2006. godine do 1. januara 2007. godine, radilo se na prikupljanju podataka. Nakon toga, pristupilo se unosu podataka u program za obradu,² a potom njihovoj obradi, analizi i interpretaciji.

Predmet istraživanja bile su postojeće službe u Srbiji koje pružaju pomoć žrtvama kriminaliteta. Za potrebe ovog istraživanja pod kriminalitetom su se podrazumevali različiti oblici nasilja, kao i napadi na imovinu građana za koje se, prema važećem zakonodavstvu, mogu izreći odgovarajuće sankcije. Sa druge strane, pod žrtvom kriminaliteta podrazumevalo se lice koje je usled izvršenog krivičnog dela pretrpelo materijalnu i/ili nematerijalnu štetu, odnosno fizički bol (povrede), psihičke patnje, uništenje ili oštećenje imovine, umanjenje imovine ili sprečavanje njenog uvećanja, strah, grubi napad na svoja osnovna prava i slično. Na kraju, pod službama koje pružaju pomoć žrtvama kriminaliteta podrazumevale su se državne službe/institucije i nevladine organizacije koje pomažu žrtvama da povrate psihološke, emotivne, socijalne i praktične gubitke nastale kao posledice krivičnog dela, pružajući emotivnu podršku, praktičnu pomoć, zaštitu, savete i informacije.

Cilj istraživanja je bio dolaženje do saznanja o tome koje službe za žrtve postoje u Srbiji i šta nude žrtvama. Pored toga, istraživanje je imalo i praktični cilj - da se na bazi njegovih rezultata napravi baza podataka (direktorijum) o službama koje pružaju

društvo Srbije je realizovalo tokom 2006. i 2007. godine. Projekat je finansirala EU, odnosno Evropska agencija za rekonstrukciju, preko Konzorcijuma Centra za razvoj neprofitnog sektora i Fonda centra za demokratiju, u okviru programa „Fond za podršku civilnom društvu u Srbiji“.

1 Projekat *Razvoj službi za žrtve u Srbiji* Viktimološko

2 Za obradu podataka korišćen je program SPSS.

pomoć žrtvama kriminaliteta u Srbiji. Jedinствена база података о службама које пружају подршку жртвима криминалитета моће да буде од помоћи свима који долазе у контакт са жртвима, посебно у погледу могућности упућивања жртве на друге организације и/или институције у зависности од њених конкретних потреба.

За прикупљање података о службама које пружају подршку жртвима криминалитета у Србији коришћено је испитивање, и то путем анкете. Анкета је споведена путем унапред припремљеног упитника који је послат службама да га попуне.

Питанја садржана у упитнику била су подељена у неколико целина: питања у вези са службом; питања у вези са пружањем подршке жртвима криминалитета; питања у вези са корисницима услуга одређене службе и програмима за њих, и питања у вези са начином рада службе.

На тај начин, дошло се до података о томе колико (државних и невладиних) служби у Србији пружа подршку жртвима различитих облика виктимизације и то: жртвима насиља (у породици, на радном месту и ван породице и радног места, као и женама жртвима насиља које су убиле насилнике), жртвима претњи, жртвима имовинског криминалитета (преваре, крађе, провалне крађе и разбојништва), жртвима трговине људима и државног насиља (тортуре, насиља у институцијама). Осим тога, истраживањем се дошло и до података о службама које пружају подршку жртвима рата, ратним ветеранима, избеглим, расељеним и прогнаним људима, као и о службама које пружају подршку жртвима расне дискриминације.

Formiranje i opis uzorka

Istraživanjem je bilo obuhvaćeno 55 mesta u Srbiji,³ čime su bili pokriveni svi delovi teritorije, odnosno svi regioni u Srbiji bez Kosova. Za potrebe ovog istraživanja, prema načinu izbora jedinica, korišćen je mešoviti uzorak, i to kombinacija namernog uzorka i uzorka izabranog primenom

metoda „*gradve snega*“.⁴ Na тај начин, nastojali smo da postignemo maksimalnu reprezentativnost. Formiranje uzorka je obuhvatilo nekoliko faza.

Prvo su, kao polazna osnova, uzeti gradovi i mesta u Srbiji u kojima su sedišta okružnih sudova, a kojih ima 25 na teritoriji Srbije bez Kosova i Metohije. Potom je svakom, na ovaj način određenom mestu, dodato po jedno mesto iz jedne opštine sa teritorije za koju je nadležan određeni okružni sud. Sledeću fazu činio je izbor organizacija/institucija, odnosno službi koje dolaze u kontakt sa žrtvama kriminaliteta i pružaju im određene oblike pomoći i podrške u svakom pojedinom mestu.

Od državnih službi su iz svakog pojedinog mesta u uzorak ušle službe sistema socijalne zaštite⁵ i kancelarije građanskih branilaca (ombudsman), odnosno narodne kancelarije ukoliko ih u određenom mestu ima. Međutim, kako u pojedinim mestima nisu dobijeni odgovori od službi kojima su upitnici poslani, u uzorak su ušle službe koje se nalaze u mestu u neposrednoj blizini.

Sa druge strane, u uzorak su ušle nevladine organizacije, i to iz istih mesta kao i državne službe, pri čemu se prilikom izbora nevladinih organizacija vodilo računa da se radi o organizacijama za koje se na osnovu prethodnih saznanja moglo zaključiti ili pretpostaviti da dolaze u kontakt sa žrtvama kriminaliteta (uopšte ili pojedinih oblika) i nude određene oblike pomoći i podrške. Do ovih saznanja se došlo na osnovu prethodnog uvida u Direktorijum nevladinih organizacija, i to u misiju i ciljeve svake pojedine organizacije, kao i ličnim kontaktima sa osobama iz mesta obuhvaćenih istraživanjem. Međutim, kako u pojedinim, na početku istraživanja određenim mestima nije bilo nevladinih organizacija ili se za postojeće nevladine organizacije došlo do saznanja da ne pružaju

4 Formiranje uzorka primenom metoda „*gradve snega*“ podrazumeva da u uzorak ulaze jedinice za koje se saznalo iz podataka koji su dobijeni od ispitanika koji su već bili obuhvaćeni istraživanjem.

3 Istraživanjem su bila obuhvaćena sledeća mesta: Beograd, Zrenjanin, Kikinda, Zaječar, Bor, Lebane, Vranje, Valjevo, Ljig, Užice, Subotica, Senta, Sremska Mitrovica, Šid, Sombor, Smederevo, Apatin, Velika Plana, Šabac, Loznica, Požarevac, Pirot, Pančevo, Kovin, Novi Sad, Paraćin, Novi Pazar, Niš, Aleksinac, Smederevska Palanka, Negotin, Majdanpek, Vlasotince, Leskovac, Kraljevo, Vrnjačka Banja, Kragujevac, Arandelovac, Ivanjica, Kruševac, Jagodina, Čačak, Vršac, Dimitrovgrad, Inđija, Bajina Bašta, Čuprija, Mionica, Prokuplje, Prolom Banja, Sjenica, Sremski Karlovci, Surdulica, Trstenik i Žabari.

5 Službe socijalne zaštite uključuju centre za socijalni rad, pojedine organizacione celine centara za socijalni rad (na primer, Savetovalište za brak i porodicu Gradskog centra za socijalni rad Beograd, Mobilni tim za borbu protiv насиља у породици из Кикинде, Savetovalište i mobilni timovi za prevenciju porodičnog насиља из Апатина, SOS Služba Centra za socijalni rad iz Loznice, SOS telefon za decu žrtve насиља из Ужича, Прихватилиште за жене i decu жртве насиља у породици из Лесковца) i organizacione celine celokupnog sistema socijalne zaštite, poput Službe za koordinaciju zaštite žrtava трговине људима.

podršku žrtvama kriminaliteta, u uzorak su ušle nevladine organizacije koje pružaju podršku žrtvama u mestu u neposrednoj blizini. Osim toga, u uzorak su ušle i nevladine organizacije koje pružaju podršku žrtvama kriminaliteta a koje su izabrane metodom „grudve snega“, odnosno za koje se došlo do saznanja na osnovu podataka dobijenih iz upitnika koje su popunile pojedine službe, navodeći da poznaju neku organizaciju koja radi sa žrtvama i dajući njene kontakt detalje.

Službama koje su ušle u uzorak poslali su upitnici. Upitnici su slati poštom – običnom ili elektronskom, ali uz prethodni dogovor telefonom sa ovlašćenim licima iz svake pojedine organizacije.

Upitnici su poslali u ukupno 188 službi, i to u 94 državne službe (službe sistema socijalne zaštite, narodne kancelarije, odnosno kancelarije građanskih branilaca - ombudsman) i 94 nevladine organizacije.

Od ukupno 188 službi, na upitnik je odgovorilo 115 (61.2%). Od tog broja, 57 (49.6%) su nevladine organizacije, 52 (45.2%) službe socijalne zaštite, 4 (3.5%) narodne kancelarije i 2 građanska branioca (ombudsman) (1.7%). Od ukupno 115 službi koje su odgovorile na poslani upitnik, 110 pruža pomoć žrtvama kriminaliteta, dok 5 organizacija ne pruža nikakve usluge žrtvama kriminaliteta, od čega su 3 nevladine organizacije, i to iz Novog Sada, Subotice i Vrnjačke Banje, dok se u dva slučaja radi o građanskim braniocima (ombudsman) iz Kragujevca i Šapca.⁶ Analiza koja sledi rađena je na poduzorku službi koje pružaju pomoć i podršku žrtvama kriminaliteta.

Službe koje pružaju pomoć žrtvama kriminaliteta u Srbiji

Rezultati istraživanja pokazuju da u većini

⁶ U slučaju građanskih branilaca iz Kragujevca i Šapca došlo se do podataka da oni ne pružaju podršku žrtvama kriminaliteta ali rade na zaštiti ljudskih prava, odnosno prava građana kada su povređena od strane državnih organa i službi lokalne vlasti, potom od strane preduzeća, organizacija javnih službi, opštinskih službi i slično. Iako se i u slučaju povrede prava može, barem u nekim situacijama, govoriti o žrtvama, predstavnici ovih službi ipak nisu odgovarali na pitanja u vezi sa pružanjem podrške žrtvama niti su dali objašnjenje za takvu praksu. Imajući to u vidu, nameće se i pitanje da li se i ko od strane pojedinih državnih organa ili službi prepoznaje kao žrtva kriminaliteta, što umnogome doprinosi i daljem tretmanu osobe, dobijanju odgovarajuće pomoći, podrške i zaštite.

mesta u Srbiji postoje službe (državne i/ili nevladine) koje pružaju podršku žrtvama, odnosno da su one geografski dosta ravnomerno raspoređene, tako da, uopšte uzev, žrtve kriminaliteta mogu da zatraže pomoć i podršku u gotovo svim regionima na teritoriji Srbije. Tako se 73 službe (66.4%) nalaze u gradovima i mestima izvan Beograda, pri čemu je pet organizacija iz Novog Pazara (4.5%), po 4 (3.6%) iz Smedereva i Novog Sada, po 3 (2.7%) iz Bora, Valjeva, Užica i Leskovca, dok u ostalim mestima u Srbiji podršku žrtvama kriminaliteta pruža po jedna ili dve organizacije. Sa druge strane, u Beogradu postoji 37 službi (33.6%) koje nude podršku žrtvama kriminaliteta, što upućuje na zaključak da je još uvek najveća koncentracija službi koje pružaju pomoć i podršku žrtvama kriminaliteta u glavnom gradu Srbije.

Od 110 službi koje pružaju podršku žrtvama kriminaliteta u Srbiji, 54 su nevladine organizacije, što čini 94.7% nevladinih organizacija koje su sačinjavale uzorak, potom sve službe sistema socijalne zaštite (52) i sve 4 narodne kancelarije. U većini mesta u Srbiji žrtve kriminaliteta mogu da se obrate za pomoć samo državnim službama, i to službama sistema socijalne zaštite (u 22 mesta) ili narodnoj kancelariji (u 1 mestu), dok se u 8 mesta pomoć i podrška mogu dobiti samo od strane nevladinih organizacija. Sa druge strane, primećuje se da, osim u Beogradu, u još 14 mesta u Srbiji žrtve kriminaliteta pomoć i podršku mogu da dobiju i od državnih službi i od nevladinih organizacija.

Međutim, kada govorimo o državnim službama, tačnije o službama sistema socijalne zaštite (i to centrima za socijalni rad) i narodnim kancelarijama, potrebno je istaći da pružanje podrške žrtvama nije njihova primarna delatnost. Primarna delatnost službi sistema socijalne zaštite sastoji se u obezbeđivanju prava građana iz domena socijalne zaštite pod kojom se podrazumeva „organizovana društvena delatnost koja ima za cilj pružanje pomoći građanima i njihovim porodicama kada dođu u stanje socijalne potrebe i preduzimanje mera radi sprečavanja nastajanja i otklanjanja posledica takvog stanja“ (član 2 Zakona o socijalnoj zaštiti i obezbeđivanju socijalne sigurnosti građana).⁷ Prema odredbama pome-

⁷ Zakon o socijalnoj zaštiti i obezbeđivanju socijalne sigurnosti građana, Službeni glasnik RS, br. 36/91, 79/91, 33/93, 53/93, 67/93, 46/94, 48/94, 52/96, 29/2001, 84/2004, 101/2005, 115/2005.

nutog Zakona, pod stanjem socijalne potrebe smatra se "stanje u kojem je građanin ili porodici neophodna društvena pomoć u cilju savladavanja socijalnih i životnih teškoća i stvaranju uslova za zadovoljavanje osnovnih životnih potreba, ukoliko se te potrebe ne mogu na drugi način zadovoljiti, a na osnovama humanizma i poštovanja ljudskog dostojanstva". Međutim, primećuje se da u okviru pojedinih institucija sistema socijalne zaštite postoje posebne celine (službe) u okviru kojih se kao primarni zadatak postavlja pružanje pomoći i podrške žrtvama, i to žrtvama nasilja, pre svega nasilja u porodici,⁸ dok je jedna organizacija sistema socijalne zaštite (Služba za koordinaciju zaštite žrtava trgovine ljudima) namenjena samo pružanju podrške i zaštite žrtvama trgovine ljudima.

Sa druge strane, narodne kancelarije, koje funkcionišu kao deo Narodne kancelarije Predsednika Republike Srbije, mogu da se posmatraju kao servisi građana, koji se, pre svega, bave operativnim, stručnim, savetodavnim i analitičkim poslovima, a imaju za cilj uspostavljanje neposredne komunikacije građana i organa vlasti, kao i pružanje pomoći građanima u rešavanju problema sa kojima se suočavaju i to putem davanja informacija i upućivanja na odgovarajuće institucije,

ženama i deci kao žrtvama nasilja (pre svega nasilja u porodici i trgovine ljudima). Na kraju, rezultati istraživanja pokazuju da je u vreme kada je istraživanje realizovano, samo jedna organizacija u Srbiji - Viktimološko društvo Srbije - u svom sastavu imala (opštu) službu za žrtve kriminaliteta, u okviru koje se pružaju pomoć i podrška žrtvama svih oblika kriminaliteta, bez obzira na pol, nacionalnu, etničku i drugu pripadnost, političko opredeljenje, ekonomski status ili druge karakteristike žrtve.⁹

Korisnici usluga

U ovom delu rada biće analizirani podaci koji se odnose na korisnike usluga službi koje pružaju pomoć i podršku žrtvama kriminaliteta. Pod korisnicima usluga službi za žrtve podrazumevaju se osobe koje, u slučaju kada su žrtve nekog krivičnog dela, mogu da dobiju određene oblike pomoći i podrške u pojedinim službama bez obzira da li istovremeno čine i osnovnu ciljnu grupu službe, odnosno grupu u pogledu koje se primarno organizuju i realizuju aktivnosti određene organizacije i/ili institucije.

Tabela 1. Korisnici usluga službi koje pružaju podršku žrtvama kriminaliteta

Kategorija korisnika Vrsta organizacije	Žene	Deca	Muškarci	Žene i deca	Žene, muškarci i deca	Žene i muškarci	UKUPNO
Nevladine organizacije	6	0	0	19	26	3	54
Službe socijalne zaštite	0	0	0	0	52	0	52
Narodne kancelarije	0	0	0	0	4	0	4
UKUPNO	6	0	0	19	82	3	110

organizacije i službe, što, između ostalog, može da uključi i pružanje podrške žrtvama kriminaliteta i zaštitu njihovih prava.

Kada govorimo o nevladinim organizacijama, zapaža se da najveći broj organizacija (42 ili 77.8%) pruža podršku žrtvama kriminaliteta u sklopu svojih širih aktivnosti. Za 12 nevladinih organizacija (22.2%) pružanje podrške žrtvama je osnovna aktivnost, pri čemu svih 12 pružaju podršku

Kako pokazuju podaci prikazani u tabeli 1, većina nevladinih organizacija pruža podršku žrtvama kriminaliteta bez obzira na pol i starost, tj. pruža podršku ženama, muškarcima i deci (licima mlađim od 18 godina). Pri tome, pojedine nevlad-

⁸ Mobilni tim za borbu protiv nasilja u porodici iz Kikinde, Savetovalište i mobilni timovi za prevenciju porodičnog nasilja iz Apatina, SOS Služba Centra za socijalni rad iz Loznice, SOS telefon za decu žrtve nasilja iz Užica, Prihvatilište za žene i decu žrtve nasilja u porodici iz Leskovca.

⁹ U vreme kada je ovaj broj časopisa Temida ušao u štampu, u Srbiji su, u okviru projekta Viktimološkog društva Srbije *Razvoj službi za žrtve u Srbiji*, u dve nevladine organizacije (Žene u akciji iz Velike Plane i SOS telefon za žene i decu žrtve nasilja iz Niša), osnovane službe za žrtve kriminaliteta, koje će pružati podršku žrtvama svih oblika kriminaliteta, bez obzira na pol, etničku, versku ili drugu pripadnost, političko opredeljenje, ekonomski status ili druge karakteristike žrtve a poštujuću principe Evropskog foruma službi za žrtve.

dine organizacije, koje za primarnu ciljnu grupu imaju žene a osnovna misija im se sastoji u pomoći i podršci ženama i unapređenju njihovih prava, ipak pružaju određene oblike podrške i osobama muškog pola ukoliko im se obrate za pomoć (na primer, pružice informacije, uputiće ih na neku drugu službu i slično).¹⁰ U tom smislu, korisnička grupa ovih organizacija je šira u odnosu na njihovu osnovnu ciljnu grupu. Ali, i pored toga, zapaža se da u strukturi nevladinih organizacija još uvek značajno mesto zauzimaju službe koje pružaju podršku samo ženama i deci (35.2%), odnosno samo ženama (11.1%).

U pogledu službi sistema socijalne zaštite, primećuje se da sve službe pružaju podršku svim licima, bez obzira na pol i starost, što može da se objasni njihovom zajedničkom misijom koja uključuje socijalnu i porodično-pravnu zaštitu svih lica (dece, odraslih i starih), odnosno svih socijalno ugroženih kategorija i lica koja su u stanju socijalne potrebe.¹¹

Na kraju, sve 4 narodne kancelarije pružaju podršku svim licima, što, takođe, može da se objasni njihovom osnovnom misijom koja uključuje zaštitu prava svih građana bez obzira na bilo koju vrstu različitosti.

Imajući u vidu podatke do kojih se istraživanjem došlo, nameće se zaključak da većina službi u Srbiji pruža pomoć i podršku žrtvama kriminaliteta oba pola, i to kako punoletnim licima, tako i deci (licima mlađim od 18 godina) – 82 organizacije ili 74.5%. Takođe, sve službe u Srbiji pružaju podršku (punoletnim) ženama, dok muškarci mogu da se obrate za pomoć i podršku u nešto više od dve trećine organizacija. Pri tome, zapaža se da u 4 mesta u Srbiji nijedna organizacija ne pruža pomoć i podršku muškarcima, i to u Zaječaru, Somboru, Kragujevcu i Vršcu. Sa druge strane, deca, odnosno lica mlađa

10 U ovu grupu spadaju, na primer, NVO „Iz kruga – organizacija za zaštitu prava i podršku žena i dece sa invaliditetom“, SOS telefon za žene i decu žrtve nasilja iz Beograda, Odbor za ženska ljudska prava iz Bora, Kulturni centar DamaD iz Novog Pazara, Udruženje žena i majki ANNA iz Novog Pazara, SOS telefon za žene i decu žrtve nasilja u porodici iz Niša, Udruženje žena „Femina“ iz Smederevske Palanke.

11 Zakon o socijalnoj zaštiti i obezbeđivanju socijalne sigurnosti građana, „Službeni glasnik RS“, br. 36/91, 79/91, 33/93, 53/93, 67/93, 46/94, 48/94, 52/96, 29/2001, 84/2004, 101/2005, 115/2005.

od 18 godina mogu da budu korisnici usluga u ukupno 101 (91.8%) službi u Srbiji. Međutim, kao što se primećuje, nijedna služba iz ispitivanog uzorka nije specijalizovana samo za pružanje podrške osobama muškog pola ili samo deci.

Pored toga, većina službi u Srbiji je odgovorila da mogu da im se obrate za podršku osobe romske ili druge nacionalne pripadnosti, kao i izbeglice (oko 83.6% organizacija). Oko dve trećine službi je navelo da mogu da im se obrate osobe sa fizičkim invaliditetom, slepe osobe, osobe sa oštećenjem sluha, dok se mentalno bolesna i mentalno ometena lica mogu obratiti u oko 65.0% službi. Nešto više od polovine službi u Srbiji navelo je da mogu da im se obrate lezbejke (60.0%), homoseksualci (55.4%) i prostitutke (59.1%). Na kraju, svega 5 službi je navelo da pružaju podršku strancima/strankinjama, dok 4 rade i sa članovima porodice neposredne žrtve, odnosno klijenta/klijentkinje, a isti broj je naveo da jednu grupu korisnika čine transrodne/transseksualne osobe.¹²

Međutim, iako je veliki broj službi naveo da mogu da im se obrate različite kategorije lica, to ipak ne znači da svaka pojedina služba ima mogućnosti, posebne programe ili usluge za njih (posebno kada se radi o osobama sa invaliditetom, mentalno ometenim ili mentalno bolesnim licima i slično), kao i kadar koji je osposobljen za rad sa svakom od navedenih kategorija korisnika. U tom smislu, ove podatke bi trebalo shvatiti tako da će svaka služba, ukoliko joj se obrati neka od navedenih kategorija korisnika, ove osobe ili osobe koje se javljaju u njihovo ime saslušati ili primiti i, ukoliko nisu u mogućnosti da im obezbede odgovarajuću uslugu, pomoć i podršku, uputiti na neku drugu, specijalizovanu organizaciju ili instituciju.

Oblik viktimizacije i podrška žrtvama

Većina službi u Srbiji (78 ili 70.9%) pruža pomoć žrtvama različitih oblika viktimizacije, i to 45 (83.3%) nevladinih organizacija, nešto više od polovine službi sistema socijalne zaštite (55.8%), kao i sve 4 narodne kancelarije. Sa druge strane, od 32 službe koje pružaju podršku samo jednoj kategori-

12 Ovako mali broj organizacija koje su navele da pružaju podršku strancima/strankinjama, članovima porodice neposredne žrtve, transrodnim/transseksualnim osobama može se objasniti time da ove kategorije lica nisu bile taksativno navedene u upitniku, te su samo neke organizacije dodale da pružaju podršku i njima, pa ove podatke treba uzeti sa rezervom.

ji žrtava, 23 su službe sistema socijalne zaštite a 9 nevladine organizacije.

U pogledu nevladinih organizacija koje pružaju podršku žrtvama različitih oblika kriminaliteta, zapaže se da u samo 5 organizacija podršku mogu da dobiju žrtve svih oblika kriminaliteta, dok se u preostalih 40 organizacija za pomoć mogu obratiti žrtve različitih ali ne i svih vidova kriminaliteta. Od nevladinih organizacija koje pružaju podršku žrtvama svih oblika kriminaliteta, u dva slučaja se radi o odborima za ljudska prava čija je osnovna misija zaštita ljudskih prava predviđenih Evropskom konvencijom o ljudskim pravima, u dva slučaja o organizacijama koje su navele da u sklopu svojih širih aktivnosti pružaju podršku i žrtvama kriminaliteta ali koje nisu specijalizovane samo za tu vrstu aktivnosti, dok se u jednom slučaju radi o organizaciji čiju organizacionu celinu čini služba za žrtve kriminaliteta (Služba za žrtve Viktimološkog društva Srbije *VDS info i podrška žrtvama*) čiji je osnovni cilj pružanje podrške žrtvama svih oblika viktimizacije. Sa druge strane, zapaža se da od 9 nevladinih organizacija koje pružaju podršku žrtvama jednog oblika viktimizacije, 8 pruža podršku samo žrtvama nasilja u porodici, dok 1 organizacija radi samo sa žrtvama rata.

Rezultati istraživanja takođe pokazuju da skoro polovina (44.2%) službi sistema socijalne zaštite, odnosno njihovih posebnih organizacionih celina pruža podršku samo jednoj kategoriji žrtava. Naime, od 23 službe, 22 su specijalizovane za pružanje podrške žrtvama nasilja u porodici a jedna žrtvama trgovine ljudima.

Posmatrano u odnosu na oblik kriminaliteta, kako pokazuju podaci prikazani u tabeli 2, gotovo sve službe u Srbiji pružaju podršku žrtvama nasilja u porodici, oko polovine službi pruža podršku žrtvama nasilja na radnom mestu ili van radnog mesta i porodice, dok je u odnosu na njih nešto manji, ali ne i zanemarljiv broj službi koje

pružaju podršku žrtvama različitih vidova imovinskog kriminaliteta (prevare, provale, razbojništva, krađe). Sa druge strane, uočava se da mali broj službi pruža podršku žrtvama trgovine ljudima i državnog nasilja (torture i nasilja u institucijama).

Tabela 2. Pružanje podrške žrtvama različitih oblika kriminaliteta

Vrsta organizacije	Nevladine organizacije	Službe socijalne zaštite	Narodne kancelarije	UKUPNO
Oblik kriminaliteta				
Nasilje u porodici	47	51	4	102
Nasilje na radnom mestu	32	11	3	46
Seksualno nasilje van porodice i radnog mesta	32	24	2	58
Fizičko nasilje van porodice i radnog mesta	31	23	2	56
Pretnje	25	15	4	44
Prevara	11	6	3	20
Razbojništvo	8	6	1	15
Krađa	10	3	1	14
Provalna krađa	7	4	1	12
Trgovina ljudima	6	1	1	8
Tortura/državno nasilje	7	0	0	7
Nasilje u institucijama	2	0	0	2
UKUPNO	54	52	4	

S obzirom da se Srbija tokom protekle decenije i po suočavala sa brojnim, direktnim i indirektnim, posledicama rata i drugih oblika stradanja, pojedine organizacije, pre svega nevladine, osmišljavale su i neke posebne programe namenjene žrtvama rata, ratnim veteranima i izbeglim, prognanim i raseljenim licima. Imajući u vidu značaj podrške ovim kategorijama lica, istraživanjem se došlo i do podataka o službama koje pružaju podršku ovim kategorijama žrtava. Tako 39 službi u Srbiji (35.5%) pruža podršku žrtvama rata, 9 (8.2%) izbeglim, raseljenim ili prognanim licima a 6 (3.6%) ratnim veteranima. U većini slučajeva se radi o nevladinih organizacijama, pri čemu je najveći broj službi skoncentrisan u Beogradu.

Na kraju, istraživanjem se došlo i do podataka o službama koje pružaju podršku žrtvama rasne diskriminacije. Tako 5 (4.5%) službi u Srbiji pruža

pomoć ovoj kategoriji lica, i to: 3 nevladine organizacije i po 1 služba socijalne zaštite i narodna kancelarija iz Beograda, Valjeva i Smedereva.

Oblici pomoći i podrške

Istraživanjem se došlo do podataka o tome u kojoj meri su žrtvama kriminaliteta u Srbiji danas dostupni različiti oblici pomoći i podrške, i to: informacije, emotivna podrška, upućivanje na druge (specijalizovane) službe, pravna pomoć, uključujući i zastupanje žrtve na sudu, psihološka pomoć (u vidu savetovanja i/ili psihoterapije), medicinska pomoć, praktična pomoć (kao što su manja finansijska pomoć, pomoć u odeći, hrani, smeštaju, pomoć oko zaposlenja, pri regulisanju građanskog statusa, izdavanja dozvole privremenog boravka i slično), smeštaj u situaciji neposredne opasnosti i intervencija u kriznoj situaciji. Pored toga, istraživanjem se došlo do podataka i o drugim vrstama pomoći, pre svega u smislu pomoći žrtvi u kontaktu sa institucijama.

Tabela 3. Vrste pomoći dostupne žrtvama kriminaliteta prema vrsti organizacije

Vrsta organizacije	Nevladine organizacije	Službe socijalne zaštite	Narodne kancelarije	UKUPNO
Vrsta pomoći				
Informacije	52	52	4	108
Emotivna podrška	44	51	3	98
Upućivanje	48	47	3	99
Pravna pomoć	38	47	4	89
Zastupanje na sudu	20	21	0	41
Psihološka pomoć	39	49	1	89
Psihoterapija	20	13	0	33
Praktična pomoć	14	44	3	61
Smeštaj u situaciji neposredne opasnosti	16	34	1	51
Intervencija u krizi	21	31	0	52
Medicinska pomoć	14	3	0	17
Pomoć u kontaktu sa institucijama	9	2	0	11
UKUPNO	54	52	4	

Podaci prikazani u tabeli 3 pokazuju da sve nevladine organizacije žrtvama nude informacije, dok nešto manji broj pruža emotivnu podršku (81.5%) i upućivanje na druge službe (88.9%). U pogledu ostalih oblika pomoći, primećuje se da domini-

raju psihološko savetovanje i pružanje primarne pravne pomoći, koja podrazumeva pružanje pravnih saveta, pravnih informacija i pisanje podnesaka. Oko jedne trećine nevladinih organizacija nudi žrtvama zastupanje na sudu, psihoterapiju, intervenciju u kriznim situacijama i smeštaj u situaciji neposredne opasnosti, dok je manji broj onih koje nude medicinsku pomoć, praktičnu pomoć i pomoć u kontaktu sa institucijama.

U pogledu službi sistema socijalne zaštite, primećuje se da sve službe nude žrtvama informacije, nešto manje emotivnu podršku (98.0%) i upućivanje na druge službe (90.4%). Imajući u vidu druge oblike pomoći, primećuje se da i u slučaju službi socijalne zaštite dominiraju primarna pravna pomoć i psihološko savetovanje, ali i pružanje praktične pomoći. Slede smeštaj žrtve u situaciji neposredne opasnosti, intervencija u slučaju krize i zastupanje na sudu. Na kraju, manji broj ovih službi nudi žrtvama psihoterapiju i medicinsku pomoć, dok svega dve službe pružaju žrtvama pomoć u kontaktu sa drugim institucijama.

Primećuje se da narodne kancelarije takođe nude informacije, emotivnu podršku i upućivanje, potom primarnu pravnu pomoć, kao i pojedine vidove praktične pomoći, ali da nisu osposobljene za pružanje drugih (specifičnijih) oblika pomoći, u vidu psihoterapije, zastupanja na sudu, medicinske pomoći, pomoći u kontaktu sa institucijama, intervencije u situaciji krize i slično.

Imajući u vidu ove podatke, nameće se zaključak da sve službe iz ispitivanog uzorka pružaju više vrsta pomoći žrtvama kriminaliteta, pri čemu najveći broj, kako državnih službi, tako i nevladinih organizacija, pruža žrtvama informacije, emotivnu podršku i upućivanje na druge organizacije i/ili institucije. Kao najčešći kriterijum upućivanja navodi se vrsta problema, odnosno potrebe žrtve, te kompetentnost određene organizacije ili institucije da pruži određeni vid pomoći.

Rezultati istraživanja pokazuju da je veliki broj službi (i državnih i nevladinih) naveo da pruža pravnu pomoć žrtvama kriminaliteta, i to tzv. pri-

marnu pravnu pomoć, dok više od jedne trećine organizacija u Srbiji ima mogućnost zastupanja žrtve na sudu. Posmatrano prema obliku kriminaliteta, najveći broj organizacija koje pružaju pravnu pomoć je među organizacijama koje pružaju podršku žrtvama prevare (90%), ženama žrtvama nasilja nakon izlaska iz zatvora (88.0%) i nasilja u porodici (81.4%). U pogledu zastupanja na sudu, podaci pokazuju da u proseku oko polovine organizacija koje pružaju podršku žrtvama krađe, provale, razbojništva, kao i ženama žrtvama nasilja koje se nalaze u zatvoru ili nakon izlaska iz zatvora pruža ovaj vid pomoći. Oko 40% organizacija koje pružaju pomoć žrtvama seksualnog i fizičkog nasilja van radnog mesta i porodice, prevare i slično pruža ovu vrstu pomoći, dok je taj broj nešto manji kada se radi o žrtvama nasilja u porodici (37.3%), trgovine ljudima (37.5%), nasilja na radnom mestu (34.8%), pretnji (27.3%) i slično.

Istraživanje je pokazalo da je gotovo trećina organizacija koje nude pravnu pomoć u širem smislu (što uključuje i zastupanje na sudu) skoncentrisana na teritoriji grada Beograda, što može dodatno da otežava mogućnost dobijanja pravne pomoći za veliki broj žrtava koje su iz drugih mesta u Srbiji. U drugim mestima u Srbiji postoji po jedna ili dve organizacije koje pružaju pravnu pomoć u užem smislu, pri čemu se zapaža da samo u Aleksincu nijedna organizacija ne nudi ovaj vid pomoći, dok se u pogledu mogućnosti zastupanja na sudu, primećuje da se u više od polovine mesta u Srbiji žrtvama ne nudi ovaj oblik pomoći. Međutim, i organizacije koje nude zastupanje žrtve na sudu to ne čine u pogledu svih žrtava, već je pružanje ovog oblika pomoći u mnogim slučajevima ograničeno,¹³ te se nameće pitanje u kojoj meri je (besplatna) pravna pomoć zaista dostupna žrtvama kriminaliteta u Srbiji, kojim žrtvama i pod kojim uslovima. Pri tome, zapaža se da su u pogledu pružanja pravne pomoći u nešto većem procentu zastupljene službe sistema socijalne zaštite nego nevladine organizacije, kao i da u velikom broju mesta pravnu pomoć nude samo

centri za socijalni rad, te se nameće pitanje u kojoj meri pomoć zaista mogu da dobiju sve žrtve koje se obrate centru ili im se pomoć nudi samo ako potpadaju pod kategoriju socijalno ugroženih lica, odnosno lica u stanju socijalne potrebe.

U pogledu psihološkog savetovanja takođe se primećuje da je više službi sistema socijalne zaštite koje nude ovaj vid pomoći, ali da je, sa druge strane, nešto veća zastupljenost nevladinih organizacija kada se radi o organizovanju psihoterapije za žrtve u poređenju sa državnim službama. Osim toga, primećuje se da u svim mestima u ispitivnom uzorku postoji bar jedna organizacija u kojoj je žrtvama kriminaliteta dostupno psihološko savetovanje, osim u Dimitrovgradu.

Službe socijalne zaštite su u nešto većem procentu zastupljene od nevladinih organizacija i kada se radi o pomoći u situaciji neposredne opasnosti i smeštaju žrtve, iako, kao što pokazuju rezultati istraživanja, većinu skloništa za žrtve vode nevladine organizacije. Naime, na teritoriji Srbije postoji 8 skloništa, i to 2 za žrtve trgovine ljudima (oba su u Beogradu) i 6 za žrtve nasilja, pre svega nasilja u porodici (2 u Beogradu i po jedno u Užicu, Kragujevcu, Novom Sadu i Leskovcu), pri čemu 7 skloništa vode nevladine organizacije dok se samo jedno nalazi u sklopu centra za socijalni rad.

U slučaju pružanja praktične pomoći takođe dominiraju službe sistema socijalne zaštite, što može da se objasni time da, barem kada se radi o socijalno ugroženim kategorijama, centri za socijalni rad imaju mogućnosti pružanja jednokratne pomoći. Međutim, i pored toga, treba naznačiti da su mogućnosti i državnih službi i nevladinih organizacija u Srbiji u pogledu pružanja pomoći koja je povezana sa određenim materijalnim izdacima u velikoj meri ograničene.

Na kraju, među organizacijama koje pružaju pomoć žrtvama u kontaktu sa institucijama dominiraju nevladine organizacije, a ova vrsta pomoći podrazumeva odlazak sa žrtvom u određenu instituciju (na primer, u centar za socijalni rad, policiju i slično), pomaganje oko uspostavljanja kontakta sa određenom institucijom, praćenje žrtve na sud tokom sudskog postupka, davanje pisanog mišljenja za klijente/klijentkinje koji su se obratili za podršku određenoj organizaciji a koje može da se koristi na sudu, kao i pojavljivanje na sudu u svojstvu svedoka i slično.

¹³ Tako, na primer, u Autonomnom ženskom centru u Beogradu ograničen je broj slučajeva u kojima žrtva može da se zastupa na sudu, pri čemu se ova vrsta pomoći može ponuditi samo ženama žrtvama nasilja u porodici. Ili, Odbor za ljudska prava u Vranju ima mogućnost zastupanja pod uslovom da se radi o, kako su naveli „klasičnom kršenju ljudskih prava“ uz dobijanje saglasnosti od strane ostalih pet kancelarija Mreže CHRIS čiji je ova organizacija član.

Način pružanja pomoći i podrške

Žrtvama kriminaliteta pomoć i podrška mogu da se pružaju na nekoliko načina: putem telefonskog razgovora, neposrednim (ličnim) susretom i razgovorom sa žrtvom, putem komunikacije u pisanoj formi (pisma, E-mail) ili kroz terensku posetu.

U pogledu nevladinih organizacija, primećuje se da najveći broj njih pruža podršku putem neposrednog susreta i telefonskog razgovora (19 ili 35.2%), kombinovanjem prethodna dva načina sa pružanjem podrške putem pisane komunikacije (18 ili 33.3%) i samo putem neposrednog susreta sa žrtvom (12 ili 22.2%). Sa druge strane, mali broj organizacija pruža podršku samo putem telefona (2) ili putem telefona i pisane komunikacije (1). Na kraju, 2 nevladine organizacije imaju mogućnost terenske posete.

Najveći broj službi socijalne zaštite podršku pruža putem neposredne komunikacije, bilo da to čine samo na taj način (25 ili 48.1%) ili kombinovanjem ovog načina sa pružanjem podrške putem telefonskog razgovora (20 ili 38.5%), odnosno kombinovano sa pružanjem podrške telefonom i u pisanoj formi (6 ili 11.5%). Pored toga, 4 službe sistema socijalne zaštite su navele da podršku pružaju i putem terenske posete.

Na kraju, slična situacija je i u pogledu narodnih kancelarija, koje podršku žrtvama pružaju takođe kroz neposrednu komunikaciju i to kombinovano samo sa telefonskim razgovorom ili sa telefonskim razgovorom i pisanom komunikacijom.

Navedeni podaci pokazuju da najveći broj službi koje pružaju pomoć žrtvama kriminaliteta to čini kroz neposrednu komunikaciju, odnosno susret sa žrtvom, kao i putem telefonskog razgovora, dok je malo službi koje pomoć pružaju samo putem telefona ili putem telefona i pisane komunikacije, odnosno koje ne praktikuju neposredni kontakt sa žrtvom.

U najvećem broju organizacija (106, odnosno 96.4%) usluge za žrtve su besplatne, dok se u 4 organizacije (3.6%) usluge nekada plaćaju a nekada se ne plaćaju.¹⁴ Takođe, najveći broj organizacija

14 Tako, na primer, u Centru za socijalni rad Leskovac, usluge su besplatne za korisnike sa teritorije opštine Leskovac, ali se naplaćuju troškovi smeštaja u sklonište, pri čemu se oni kasnije refundiraju preko centra za socijalni rad opštine iz koje je korisnica. U Gradskom centru za socijalni rad Beograd plaćaju se usluge smeštaja u prihvatilište ukoliko klijent ima redovne prihode ili srodnike koji su obavezni da izdržavaju lice koje se smešta u Prihvatilište,

(99 ili 90.0%) vodi evidenciju o žrtvama koje im se obrate za pomoć.

Međutim, za adekvatno pružanje pomoći i podrške žrtvama, a posebno kako bi se omogućilo njihovo upućivanje u druge, specijalizovane, organizacije ili institucije u zavisnosti od konkretnih potreba žrtve, značajnim se čini posedovanje baze podataka o službama koje mogu žrtvama da budu od koristi ili, pak, posedovanje saznanja o službama koje imaju takve baze podataka, odnosno poznavanje strukture organizacija u svom mestu ili okolini koje mogu da pomognu žrtvama.

Istraživanjem se došlo do podatka da manje od polovine službi koje pružaju pomoć žrtvama kriminaliteta u Srbiji ima bazu podataka o službama koje mogu da budu od koristi žrtvama (47 organizacija ili 42.7%), i to nešto više od polovine nevladinih organizacija (57.4%), oko trećine službi socijalne zaštite (26.9%) i 2 narodne kancelarije. Pri tome, većina službi koje imaju bazu podataka o drugim korisnim službama nalazi se na teritoriji grada Beograda (24). Sa druge strane, svega 25 službi (22.7%) zna da neka druga organizacija ili institucija ima bazu podataka o službama koje mogu da budu od koristi za žrtve kriminaliteta, dok 89 službi (80.9%) zna za postojanje neke druge organizacije/institucije u svom mestu ili okolini koja može da pruži pomoć i podršku žrtvama kriminaliteta. Poznavanje drugih organizacija ili institucija koje mogu da pruže pomoć i podršku žrtvama kriminaliteta u mestima iz kojih su službe obuhvaćene ispitivanim uzorkom beleži se u većini mesta, ali se, isto tako, zapaža da ima mesta u kojima funkcionišu službe koje nemaju nikakva saznanja o drugim službama u svom mestu ili okolini koje bi mogle da budu od koristi žrtvama, što može da predstavlja prepreku u njihovom radu. Upravo ovaj podatak govori u prilog realizaciji jednog ovakvog istraživanja, koje će, između ostalog, rezultirati pravljenjem direktorijuma službi za žrtve u Srbiji, koji će biti dostupan

u ostalim slučajevima usluge su besplatne. Sa druge strane, u slučaju jedne nevladine organizacije iz Sombora, usluge su besplatne kada se odobri projekat koji uključuje i mogućnost angažovanja stručnjaka koji potom pružaju usluge korisnicima a koje korisnici ne plaćaju, dok, ukoliko organizacija nema projektno finansiranje, odnosno nema finansijsku podršku donatora, korisnici usluge plaćaju. Na kraju, jedna nevladina organizacija iz Valjeva navela je da su usluge besplatne samo u situacijama akutne krize, dok se, na primer, psihosocijalna pomoć i podrška u vidu savetodavnog ili psihoterapijskog rada plaćaju jer predstavljaju duži proces.

svim relevantnim organizacijama i koji će, nadamo se, u mnogome olakšati njihov rad i doprineti poboljšanju pružanja usluga žrtvama kriminaliteta u našoj zemlji.

Podrška i pomoć žrtvama pojedinih oblika kriminaliteta

Žrtve nasilja u porodici

Rezultati istraživanja pokazuju da preko 90% službi iz ispitivanog uzorka pruža pomoć i podršku žrtvama nasilja u porodici (102 službe ili 92.7%).

Podršku žrtvama nasilja u porodici nudi 87% nevladinih organizacija. Pri tome, 8 nevladinih organizacija pruža podršku samo ovoj kategoriji žrtava (što čini 14.8% nevladinih organizacija koje rade sa žrtvama kriminaliteta),¹⁵ od čega 5 pruža pomoć ženama i deci, 2 pružaju pomoć samo ženama, dok samo jedna organizacija pruža pomoć žrtvama nasilja u porodici oba pola, i to kako punoletnim licima, tako i deci.

Podršku žrtvama nasilja u porodici pružaju sve službe sistema socijalne zaštite sem jedne, što čini 98.1%, pri čemu čak 22 službe socijalne zaštite pružaju podršku samo ovoj kategoriji viktimiziranih osoba, što čini gotovo polovinu svih službi sistema socijalne zaštite iz ispitivanog uzorka.¹⁶ Sve službe sistema socijalne zaštite koje pružaju pomoć samo žrtvama nasilja u porodici, to čine bez obzira na pol, starost ili druge karakteristike žrtve. Osim toga, primećuje se da u čak 11 mesta u Srbiji, u kojima podršku žrtvama nude samo centri za socijalni rad, zapravo samo žrtve nasilja u porodici mogu da dobiju pomoć, ali ne i žrtve drugih oblika kriminaliteta.

15 Centar za edukaciju, komunikaciju i istraživanje „Alternativni krug“ iz Kragujevca, Ženski centar Leskovac, Centar za pravnu pomoć i zaštitu maloletne dece iz nepotpunih porodica i porodično nasilje iz Novog Pazara, Ženska mreža Smederevo – SOS telefon za žene i decu žrtve nasilja iz Smedereva, HORA Grupa za emancipaciju žena iz Valjeva, Humanitarna grupa Aurora iz Bora, Savetovalište protiv nasilja u porodici i „Snaga prijateljstva“ – Amity iz Beograda.

16 U pitanju su centri za socijalni rad Čačak, Ivanjica, Leskovac, Jagodina, Smederevska Palanka, Pančevo, Šabac, Velika Plana, Šid, Sremska Mitrovica, Indija, Užice, Vranje, Zaječar, Zrenjanin, potom odeljenja Gradskog centra za socijalni rad Beograd – Zvezdara, Vračar, Sopot, Voždovac, Novi Beograd i Lazarevac, kao i Mobilni tim za borbu protiv nasilja u porodici Centra za socijalni rad Kikinda.

Na kraju, sve 4 narodne kancelarije pružaju podršku žrtvama nasilja porodici.

Kada govorimo o žrtvama nasilja u porodici, značajnim se čini postojanje SOS telefona, mobilnih timova za prevenciju ovog oblika viktimizacije, kao i skloništa za žrtve.

Imajući to u vidu, podaci pokazuju da je značajan pomak učinjen u pogledu razvijanja programa za žrtve nasilja u porodici u okviru državnih institucija, pre svega centara za socijalni rad. Kao što je već pomenuto, u pojedinim mestima (kao što su Apatin, Kikinda, Lazarevac) postoje mobilni timovi za prevenciju nasilja u porodici, u centru za socijalni rad u Užicu, u okviru projekta „Zaštita dece od zlostavljanja“ postoji mobilni tim za sprečavanje nasilja nad decom. U nekim centrima za socijalni rad (poput Pančeva, Loznice, Smederevske Palanke) postoje SOS službe za žrtve nasilja, pre svega nasilja u porodici, dok pri centru za socijalni rad u Užicu postoji SOS telefon za decu žrtve nasilja.

Sa druge strane, podaci pokazuju da SOS telefoni, odnosno službe za žrtve nasilja postoje i u drugim mestima u Srbiji. U pitanju su SOS telefoni, odnosno službe koje su osnovane ili kao posebna udruženja građana ili funkcionišu kao organizacione celine pojedinih nevladinih organizacija. SOS telefoni, odnosno službe postoje u Beogradu, Nišu, Vlasotincu, Novom Sadu, Grockoj, Valjevu, Velikoj Plani, Smederevu, Smederevskoj Palanci, Vranju, Novom Pazaru, kao i u 6 gradova zlatiborskog regiona.

Pojedine SOS službe, odnosno telefoni specijalizovani su za pojedine kategorije žrtava nasilja, na primer za invalidkinje kao žrtve nasilja (Beograd), Romkinje i decu kao žrtve nasilja (Niš), žrtve trgovine ljudima (Beograd) ili decu kao žrtve nasilja (SOS telefon koji čini deo projekta centra za socijalni rad u Užicu).

Na kraju, podaci pokazuju da u Srbiji postoji 6 skloništa za žrtve nasilja, pre svega nasilja u porodici, i to 2 u Beogradu i po jedno u Užicu, Kragujevcu, Novom Sadu i Leskovcu. Pri tome, sva skloništa osim u Leskovcu vode nevladine organizacije, dok se sklonište, odnosno prihvalitište za žene i decu žrtve nasilja u porodici u Leskovcu nalazi pri centru za socijalni rad.

Posebnu kategoriju žrtava nasilja čine žene koje su bile žrtve nasilja, prevashodno nasilja u porodici, a koje su, u odsustvu blagovremene i valjane reakcije društva i države izvršile krivično delo, i to tako što su

lišile života nasilnika. Ovim istraživanjem došlo se do podataka o tome koliko službi u Srbiji nudi podršku ovim osobama. Dobijeni podaci pokazuju da 24 (21.8%) službe pružaju podršku ženama dok se nalaze na izdržavanju zatvorske kazne, dok im 25 (22.7%) službi pruža pomoć i podršku nakon izlaska iz zatvora. Pri tome, nešto manje od jedne trećine nevladinih organizacija pruža podršku ženama žrtvama nasilja dok se nalaze u zatvoru (15 ili 27.3%), potom 7 službi sistema socijalne zaštite i 2 narodne kancelarije. Sa druge strane, podršku ženama žrtvama nasilja nakon izlaska iz zatvora pruža nešto manje od jedne trećine službi socijalne zaštite (26.9), 10 nevladinih organizacija i 1 narodna kancelarija. Nešto veća zastupljenost službi socijalne zaštite u pogledu pružanja podrške ženama nakon izlaska iz zatvora mogla bi da se objasni potrebom uključivanja, barem u nekim slučajevima, centara za socijalni rad u proces reintegracije žene, uspostavljanje kontakta sa decom i slično. Međutim, imajući u vidu cilj ovog istraživanja, nije se došlo do podataka o tome kakvi se programi razvijaju za žene žrtve nasilja tokom njihovog boravka u zatvoru, odnosno nakon izlaska iz njega, što svakako može da bude predmet nekog narednog istraživanja.

Žrtve nasilje na radnom mestu

Podaci do kojih se došlo istraživanjem pokazuju da 46 odnosno 41.8% službi u Srbiji pomoć pruža žrtvama nasilja na radnom mestu, i to nešto više od polovine nevladinih organizacija (32 ili 59.3%), 11 službi sistema socijalne zaštite (21.2%) i 3 narodne kancelarije. Najveći broj ovih službi pruža podršku i ženama i muškarcima (33 ili 71.7%), dok 13 (28.3%) službi pruža pomoć samo ženama.

Najveći broj službi koje pružaju podršku žrtvama nasilja na radnom mestu nalazi se u Beogradu - 17 ili 37%, od čega je 12 nevladinih organizacija i 5 službi sistema socijalne zaštite. Sa druge strane, zapaža se da žrtve ovog oblika viktimizacije podršku ne mogu da dobiju u polovini mesta iz ispitivanog uzorka. Pri tome se uočava da u pojedinim delovima zemlje ni u jednom gradu ili mestu koje je bilo obuhvaćeno istraživanjem nema službi kojima bi mogle da se obrate za podršku žrtve nasilja na radnom mestu: na primer, u delu Srema (Šid, Sremska Mitrovica, Indija), banatskom okrugu (Kikinda, Zrenjanin), Centralnoj Srbiji (Kraljevo, Vrnjačka Banja, Kragujevac, Aranđelovac, Jagodina, Velika Plana, Požarevac), kao i u delu Zapadne Srbije (Šabac, Loznica), dok se u ostalim delovima Srbije žrtve mogu obratiti za

pomoć službama koje se nalaze u mestima ili gradovima u neposrednoj blizini.

Jedna organizacija je posebno naznačila da pruža pomoć ženama žrtvama kršenja radnih prava, što bi se, barem u nekim slučajevima, takođe, moglo podvesti pod oblik nasilja na radnom mestu. U pitanju je nevladina organizacija Nemeza iz Beograda, koja radi u bliskoj saradnji sa Sekcijom žena UGS „Nezavisnost“, koja, pored toga što pruža zaštitu žrtvama fizičkog, psihičkog i seksualnog nasilja na radnom mestu, pruža zaštitu i u slučaju kršenja radnih prava, na primer, prilikom otpuštanja s posla, nepoštovanja socijalnih ugovora, neisplaćivanja zaostalih zarada, neuplaćivanja penzionog i invalidskog osiguranja i slično. Pomoć žrtvama kršenja radnih prava u Srbiji, i to ne samo ženama, već i muškarcima, čini se veoma važnom s obzirom na proces tranzicije kroz koji naša zemlja prolazi, uzrokujući čitav niz (negativnih) posledica za mnoge pojedince i kolektive, te se nameće zaključak da je danas potrebno postojanje većeg broja ovakvih organizacija u Srbiji.

Žrtve nasilja van porodici i radnog mesta

Pod nasiljem van porodice i radnog mesta podrazumevaju se različiti oblici fizičkog i seksualnog nasilja koje se dešava izvan porodičnog okruženja, odnosno radnog mesta žrtve.

Tako 58 (52.7%), ili nešto više od polovine službi u Srbiji pruža pomoć žrtvama seksualnog nasilja van porodice i radnog mesta, i to 32 nevladine organizacije (59.3%), zatim 24 službe sistema socijalne zaštite (46.2%) i 2 narodne kancelarije. Od 58 službi koje pružaju podršku žrtvama ovog oblika kriminaliteta, najveći broj pruža podršku žrtvama oba pola i to bez obzira na uzrast (44 ili 75.9%). U 9 slučajeva radi se o službama koje pružaju podršku samo ženama i deci, u po 2 slučaja o službama koje pomažu ili samo ženama ili i ženama i muškarcima ali ne i deci, dok se u 1 slučaju radi o službi koja radi samo sa decom.

Žrtve fizičkog nasilja, pak, mogu pomoć da zatraže od 56 (50.9%) službi u Srbiji. Pri tome, 57.4% nevladinih organizacija pruža podršku ovoj kategoriji žrtava (31 nevladina organizacija), zatim 23 službe socijalne zaštite, što čini 44.2% ukupnog broja ovih službi iz ispitivanog uzorka, i 2 narodne kancelarije. I u slučaju pružanja podrške žrtvama fizičkog nasilja van porodice i radnog mesta, najveći je broj službi koje rade i sa ženama i sa muškarcima, uključujući i decu (43 ili 76.8%), slede službe koje

rade samo sa ženama i decom (8 ili 14.3%), zatim samo sa ženama (3 ili 5.4%) i one koje pružaju podršku ženama i muškarcima ali ne i deci (2 ili 3.6%).

Ukoliko se posmatra distribucija službi koje pružaju pomoć žrtvama seksualnog i fizičkog nasilja van porodice i radnog mesta prema mestu, zapaža se da ove kategorije žrtava pomoć mogu da dobiju u većini mesta u Srbiji. Međutim, ipak se uočava nedovoljna pokrivenost pojedinih delova zemlje službama koje pružaju podršku žrtvama nasilja van porodice i radnog mesta, kao što su Banat (Zrenjanin, Kikinda, Vršac), deo Srema (Šid, Sremska Mitrovica, Indija), kao i delovi Centralne Srbije (Ivanjica, Jagodina, Čačak). Sa druge strane, u pojedinim delovima Srbije, iako sva mesta nemaju službe koje pružaju podršku ovog kategoriji žrtava, ipak postoje državne i/ili nevladine službe u mestima ili gradovima koji se nalaze u neposrednoj blizini što može da bude od koristi žrtvama.

Žrtve pretnji

Rezultati istraživanja pokazuju da u Srbiji 44 službe (40%) pružaju pomoć i podršku žrtvama pretnji. Pri tome, podaci do kojih se došlo pokazuju da nešto više od polovine nevladinih organizacija (25 ili 56.8%), pruža podršku žrtvama ovog oblika viktimizacije, zatim nešto manje od jedne trećine službi sistema socijalne zaštite (15 ili 28.8%) i sve 4 narodne kancelarije. Od 44 službe koje pružaju podršku žrtvama pretnji, 35 (79.5%) pružaju pomoć i podršku svim osobama bez obzira na pol i starost, 5 pruža podršku ženama i deci, a po 2 službe samo ženama ili i ženama i muškarcima ali ne i licima mlađim od 18 godina.

Žrtve pretnji podršku mogu da dobiju u 23 mesta u Srbiji,¹⁷ pri čemu se čak 17 službi nalazi u Beogradu. Takođe se zapaža da u pojedinim delovima Srbije nema službi koje pružaju podršku žrtvama pretnji: Banat (Zrenjanin, Kikinda, Vršac), Istočna Srbija (Bor, Zaječar) i delovi Centralne Srbije (Jagodina, Čačak, Paraćin, Ivanjica, Aleksinac, Velika Plana).

Žrtve prevare

Žrtve prevare pomoć mogu da potraže u 20 službi u Srbiji (18.2%), i to u 11 nevladinih orga-

nizacija (20.4%), zatim u 6 službi socijalne zaštite (11.5%) i 3 narodne kancelarije. Najveći broj ovih službi pruža podršku svim osobama bez obzira na pol i starost (17 ili 85%), dok se u po jednom slučaju radi o službama koje pružaju podršku samo ženama, zatim ženama i deci i ženama i muškarcima ali ne i deci. Najveći broj službi koje pružaju podršku žrtvama ovog oblika kriminaliteta je iz Beograda (9), po 2 su iz Valjeva i Kraljeva a po jedna iz Sente, Smedereva, Požarevca, Novog Pazara, Leskovca, Dimitrovgrada i Bajine Bašte.

Žrtve razbojništva

Rezultati istraživanja pokazuju da žrtvama razbojništva pomoć i podršku može da pruži 15 (13.6%) službi u Srbiji, od čega 8 nevladinih organizacija (što čini 16.7% nevladinih organizacija iz ispitivanog uzorka), 6 službi sistema socijalne zaštite (9.6%) i 1 narodna kancelarija. Od ovih 15 službi, 13 (86.7%) radi sa svim žrtvama bez obzira na polnu i starosnu strukturu, dok po 1 služba pomoć pruža ili samo ženama i deci ili ženama i muškarcima ali ne i deci. U pogledu njihove distribucije prema mestima, zapaža se da je i u ovom slučaju najveći broj službi u Beogradu (7), 2 službe su iz Valjeva i po jedna iz Smedereva, Požarevca, Leskovca, Aleksinca, Negotina i Majdanpeka.

Žrtve krađe

Od svih službi iz ispitivanog uzorka, kako pokazuju rezultati istraživanja, 14 (12.7%) pruža pomoć žrtvama krađe, i to 10 nevladinih organizacija (18.5%), 3 službe sistema socijalne zaštite (5.8%) i 1 narodna kancelarija. Kao i kod prethodno navedenih oblika viktimizacije, i u slučaju pružanja podrške žrtvama krađe, zapaža se da ovoj kategoriji žrtava pomoć pružaju uglavnom službe koje pružaju podršku osobama oba pola i to bez obzira na starost (12 organizacija ili 85.7%), dok u po jednom slučaju podršku pružaju službe koje rade sa ženama i decom, odnosno sa ženama i muškarcima ali ne i sa decom. Posmatrano prema mestu u kome ove službe funkcionišu, primećuje se da 8 službi radi u Beogradu, 2 u Valjevu a po jedna u Vranju, Smederevu, Požarevcu i Leskovcu.

Žrtve provalnih krađa

Istraživanjem se došlo do podatka da 12 (10.9%) službi iz ispitivanog uzorka pruža podršku žrtvama provala, i to: 7 nevladinih organizacija, 4 službe so-

¹⁷ I to u Beogradu, Vranju, Novom Sadu, Nišu, Majdanpeku, Kraljevu, Vranju, Užicu, Subotici, Senti, Sremskoj Mitrovici, Smederevu, Apatinu, Požarevcu, Novom Pazaru, Smederevskoj Palanci, Vlasotincu, Kragujevcu, Negotinu, Arandelovcu, Kruševcu, Dimitrovgradu i Bajinoj Bašti.

cijalne zaštite i 1 narodna kancelarija. Pri tome, svih 12 službi pruža podršku ženama i muškarcima, i to kako punoletnim licima tako i deci. Posmatrano prema mestu, 5 službi je iz Beograda, 2 iz Valjeva i po jedna iz Smedereva, Požarevca, Leskovca, Aleksinca i Negotina.

Žrtve trgovine ljudima

Podaci dobijeni ovim istraživanjem pokazuju da mali broj službi u Srbiji nudi pomoć i podršku žrtvama trgovine ljudima – svega 8 službi (7.3%). Od tog broja, 6 su nevladine organizacije (11.1%), 1 služba sistema socijalne zaštite (1.9%) i 1 narodna kancelarija.

Od 8 službi koje su navele da pružaju podršku žrtvama trgovine ljudima, 7 podršku pruža svim licima bez obzira na pol i starost, dok 1 služba pruža podršku samo deci kao žrtvama ovog oblika viktimizacije.

Najveći broj službi koje pružaju pomoć, podršku i zaštitu žrtvama trgovine ljudima nalazi se u Beogradu - 5, dok u Valjevu, Smederevu i Novom Pazaru radi po jedna takva služba. Žrtvama trgovine ljudima pomoć pružaju sledeće nevladine organizacije: Crveni krst iz Novog Pazara, Atina, ASTRA, Anti-trafficking centar i Viktimološko društvo Srbije iz Beograda i Odbor za ljudska prava iz Valjeva. Potom, pomoć i podršku ovoj kategoriji žrtava pruža Služba za koordinaciju zaštite žrtava trgovine ljudima koja predstavlja deo sistema socijalne zaštite i nalazi se u Beogradu, kao i narodna kancelarija iz Smedereva. Pri tome, Služba za koordinaciju zaštite žrtava trgovine ljudima pruža pomoć i podršku samo žrtvama trgovine ljudima, dok ostale organizacije pružaju podršku žrtvama i drugih oblika (pre svega nasilničkog) kriminaliteta.

U Srbiji postoje dva skloništa za žrtve trgovine ljudima, koja su, pre svega, namenjena ženama i deci. Oba skloništa se nalaze u Beogradu, pri čemu jednim skloništem rukovodi NVO Savetovalište protiv nasilja u porodici a drugim NVO Atina. Tako se, na primer, u okviru skloništa, odnosno privremene kuće koju vodi NVO Atina, ženama žrtvama trgovine obezbeđuju smeštaj i hrana, medicinska i psihološka pomoć, pravna pomoć, pomoć u školovanju i pri zapošljavanju, pomoć u rešavanju problema iz primarne sredine i slično.

Žrtve torture, državnog nasilja i nasilja u institucijama

Od ukupno 110 službi, 7 (6.4%) pruža pomoć žrtvama torture, odnosno nasilja od strane države,

dok 2 (1.8%) službe pružaju pomoć žrtvama nasilja u institucijama.

Žrtve torture i državnog nasilja pomoć mogu da dobiju od strane 7 nevladinih organizacija iz Beograda, Vranja, Valjeva i Leskovca. U pitanju su Odbori za ljudska prava iz Valjeva, Vranja i Leskovca, Međunarodna mreža pomoći – IAN, Fond za humanitarno pravo, Komitet pravnika za ljudska prava i Helsinški odbor za ljudska prava iz Beograda. Svih 7 službi pruža podršku i ženama i muškarcima i to kako punoletnim, tako i maloletnim licima.

Sa druge strane, 2 službe su izričito navele da pružaju pomoć žrtvama nasilja u institucijama, i to Odbor za ljudska prava iz Vranja, koji pruža pomoć žrtvama u zatvoru i nevladina organizacija Iz kruga – Organizacija za zaštitu prava i podršku žena i dece sa invaliditetom u Srbiji, koja pruža podršku žrtvama nasilja u institucijama za rehabilitaciju i trajni smeštaj osoba sa invaliditetom.

Zaključak

Istraživanje službi za žrtve u Srbiji predstavlja prvo istraživanje ove vrste kod nas. Ono je, kao što je već pomenuto, imalo za cilj da mapira koje sve službe (državne i nevladine) koje pružaju podršku žrtvama kriminaliteta postoje u Srbiji, u kojim mestima, odnosno regionima, kao i žrtvama kojih oblika kriminaliteta i na koji način pružaju pomoć i podršku. Utoliko je i samo istraživanje donekle imalo svoja ograničenja jer se nije išlo u dubinu, već se ostalo u velikoj meri na površini. Međutim, ono će svakako predstavljati osnov za neko naredno istraživanje koje bi za cilj imalo dolaženje do više podataka o pojedinim službama koje u Srbiji pružaju podršku žrtvama kriminaliteta. Sa druge strane, u ovom tekstu su interpretirani samo neki, možda najvažniji podaci, ali zbog obima rada nisu mogli da se iznesu i neki drugi podaci do kojih se ovim istraživanjem došlo, te će oni biti analizirani u nekom drugom tekstu.

Rezultati istraživanja službi za žrtve u Srbiji pokazuju da u većini mesta u Srbiji postoje službe (državne i/ili nevladine) koje pružaju podršku žrtvama kriminaliteta. Zapaža se da su one geografski dosta ravnomerno raspoređene, tako da, uopšte uzev, žrtve kriminaliteta mogu da zatraže pomoć i podršku u gotovo svim regionima na teritoriji Srbije. Ali, ipak se uočava da još uvek najveći broj službi koje pružaju pomoć i podršku žrtvama kriminaliteta uopšte, kao i pojedinim kategorijama

žrtava (posmatrano prema obliku viktimizacije), postoji na teritoriji grada Beograda.

Međutim, ukoliko pružanje podrške posmatramo s obzirom na pojedine oblike kriminaliteta, dobija se znatno drugačija slika.

Naime, primećuje se da je danas u Srbiji akcenat stavljen na pružanje podrške žrtvama nasilja u porodici, odnosno da su žrtve nasilja u porodici prepoznate kao žrtve kojima je potrebno obezbediti pomoć i podršku, i to od strane gotovo svih službi (državnih i nevladinih) iz ispitivanog uzorka. Takva situacija može da se posmatra kao rezultat višegodišnjih zalaganja (pre svega nevladinih organizacija) na podizanju društvene svesti o problemu nasilja u porodici kod nas, kao i brojnih seminara i obuka na temu nasilja u porodici koji su tokom proteklih godina organizovani za stručnjake u Srbiji. S tim u vezi, uočava se da su i pojedini programi koji se razvijaju, odnosno službe koje postoje u okviru državnih institucija, odnosno službi sistema socijalne zaštite upravo orijentisani na problem nasilja, pre svega nasilja u porodici i to mahom prema ženama i deci. Međutim, pomoć i podrška su potrebni i žrtvama drugih oblika viktimizacije, ali se ipak zapaža da ostale kategorije žrtava mogu da dobiju podršku u manjem broju službi i mesta u odnosu na žrtve porodičnog nasilja.

Tako žrtve nasilja u porodici podršku mogu da dobiju u svim delovima Srbije, dok to nije slučaj sa ostalim kategorijama žrtava. Naime, kako pokazuju rezultati istraživanja, žrtve nasilja na radnom mestu, nasilja van porodice i radnog mesta, pretnji i slično ne mogu da dobiju podršku ni u jednoj organizaciji u pojedinim delovima Banata (Zrenjanin, Kikinda), Istočne Srbije (Zaječar), Zapadne Srbije (Šabac, Čačak), Srema (Sremska Mitrovica, Šid, Inđija) i Centralne Srbije (Ivanjica, Pančevo, Jagodina). Sa druge strane, zapaža se da žrtve imovinskog kriminaliteta pomoć mogu da dobiju pre svega u Beogradu, Valjevu, Požarevcu i Nišu, dok se i u ovom slučaju zapaža nedovoljna pokrivenost pojedinih regiona, poput Vojvodine, mačvanskog kraja i većeg dela Centralne i Južne Srbije. Konačno, najveći deo Srbije je nepokriven kada se radi o organizacijama koje pružaju podršku žrtvama trgovine ljudima, državnog nasilja, odnosno torture i nasilja u institucijama.

Rezultati istraživanja pokazali su da u pružanju podrške žrtvama različitih oblika viktimizacije značajno mesto zauzimaju nevladine organizacije, kao i pojedine organizacione celine službi

sistema socijalne zaštite, ali i narodne kancelarije. Međutim, pružanje podrške žrtvama kriminaliteta (osim eventualno žrtvama nasilja u porodici) od strane centara za socijalni rad uopšte, izaziva određene dileme s obzirom na primarnu misiju ove državne institucije koja nije prvenstveno okrenuta žrtvama niti je okrenuta svim građanima, već samo socijalno ugroženim licima, odnosno licima u stanju socijalne potrebe, pa bi ipak rezultate ovog istraživanja u tom delu trebalo uzeti sa rezervom. Utoliko se čini da bi, posebno u nekim delovima Srbije, trebalo raditi na proširivanju delatnosti organizacija koje pružaju podršku samo pojedinim kategorijama žrtava i na žrtve drugih oblika viktimizacije, s jedne strane, odnosno na osnivanju opštih službi za žrtve, sa druge strane. Jer, kako govore nalazi ovog istraživanja, u vreme njegove realizacije u Srbiji je postojala samo jedna (opšta) služba namenjena žrtvama svih oblika kriminaliteta – Služba za žrtve Viktimološkog društva Srbije *VDS info i podrška* žrtvama.¹⁸

Dobijeni podaci pokazuju da većina službi u Srbiji pruža pomoć i podršku žrtvama kriminaliteta oba pola, i to kako punoletnim licima, tako i deci (licima mlađim od 18 godina). Pri tome, zapaža se da čak i one službe (pre svega nevladine) koje za primarnu ciljnu grupu imaju žene ili žene i decu, pružaju podršku i osobama muškog pola kada se nađu u situaciji da su viktimizirani nekim krivičnim delom i da su im potrebni pomoć i podrška. Sa druge strane, pak, primećuje se da sve službe u Srbiji pružaju podršku ženama, dok to nije slučaj kada se radi o osobama muškog pola. Osim toga, za razliku od toga da u Srbiji postoje službe čija su primarna i ciljna i korisnička grupa žene, ne postoji nijedna organizacija čiju glavnu ciljnu ili korisničku grupu čine muškarci ili deca.

Žrtvama kriminaliteta se u Srbiji u najvećem broju slučajeva pružaju informacije, emotivna podrška i upućivanje na druge organizacije/institucije u zavisnosti od konkretnih potreba žrtve. Sa druge strane, iako je veliki broj službi naveo da pruža pravnu pomoć, smatramo da bi ove podatke ipak trebalo uzeti s rezervom, jer se upravo domen pravne pomoći, posebno besplatne pravne pomoći, javlja kao jedan od najproblematičnijih

¹⁸ U vreme kada je ovaj broj časopisa Temida ušao u štampu, Viktimološko društvo Srbije je u okviru projekta *Razvoj službi za žrtve u Srbiji* osnovalo dve opšte službe za žrtve i to pri nevladinim organizacijama Žene u akciji iz Velike Plane i SOS telefon za žene i decu žrtve nasilja iz Niša, koje će pružati podršku svim žrtvama kriminaliteta.

kada se radi o podršci žrtvama kriminaliteta kod nas. Na kraju, pružanje drugih oblika (praktične) pomoći je u priličnoj meri ograničeno jer je mahom skopčano sa određenim troškovima, te mnoge službe nisu u mogućnosti da obezbede ovu vrstu podrške jer nemaju dovoljno materijalnih resursa. To nameće potrebu da se o ovom pitanju u većoj meri pozabavi sama država i da se, na primer, kroz osnivanje fondova za žrtve, obezbede sredstva koja bi se, prema određenim kriterijumima, mogla koristiti za pružanje praktične pomoći i podrške žrtvama kriminaliteta.

Navedeni podaci pokazuju da najveći broj službi koje pružaju pomoć žrtvama kriminaliteta to čini kroz neposrednu komunikaciju, odnosno susret sa žrtvom i/ili putem telefonskog razgovora, pri čemu su u najvećem broju slučajeva usluge besplatne za žrtve, ali ne (barem ne u potpunosti) za službe koje podršku nude, što, takođe, govori u prilog potrebi većeg angažovanja države u pogledu obezbeđivanja sredstava i mehanizama za pomoć, podršku i zaštitu žrtava kriminaliteta.

Imajući sve ovo u vidu, mišljenja sam da bi u narednom periodu trebalo raditi na podizanju društvene svesti o žrtvama kriminaliteta uopšte, njihovim pravima i potrebama, zatim na stvaranju mreže (opštih) službi za žrtve koje bi pružale podršku žrtvama svih oblika kriminaliteta bez diskriminacije po bilo kom osnovu, potom na uspostavljanju jedinstvenih standarda u pogledu rada službi za žrtve, kao i na izgradnji sveobuhvatnog mehanizma pomoći, podrške i zaštite žrtava kriminaliteta, uz daleko veće uključivanje države nego što je sada slučaj.

Literatura

- Čopić, S., Vidaković, I. (2002) Službe za pomoć žrtvama kriminaliteta u Engleskoj, Velsu i Severnoj Irskoj, *Temida*, 2, str. 19-29.
- Čopić, S. (2003) Žrtve kriminaliteta u sistemu državne (krivičnopravne) reakcije, *Temida*, 1, str. 19-35.
- Čopić, S., Nikolić, J. (2004) Služba za žrtve kriminaliteta VDS info i podrška žrtvama: analiza dosadašnjeg rada, *Temida*, 3, str. 17-25.
- Herman, J. (1992) *Trauma i oporavak*. Zagreb: Centar za žene žrtve rata.
- Kovačević, M. (2007) Služba VDS info i podrška žrtvama – analiza rada Službe u 2006. godini, *Temida*, 2, str. 41-51
- Milivojević, S. (2002) *SAFE HORIZON* – služba za pomoć žrtvama u Njujorku, *Temida*, 2, str. 31-38.

Milivojević, S., Mihić, B. (2003) Organizacije koje pružaju pomoć žrtvama kriminaliteta u Beogradu (rezultati istraživanja), *Temida*, 1, str. 37-43.

Nikolić, J. (2002) *Bily kruh bezpeci* (BKB) – organizacija za podršku žrtvama kriminaliteta u Češkoj Republici, *Temida*, 2, str. 52.

Nikolić, J. (2003) Gradski centar za socijalni rad u Beogradu i pomoć žrtvama kriminaliteta, *Temida*, 1, str. 53-55.

Nikolić-Ristanović, V., Kovačević, M., Čopić, S. (2006) Viktimizacija i iskustva žrtava kriminaliteta sa državnim institucijama – analiza podataka Službe VDS info i podrška žrtvama, *Temida*, 2, str. 11-19.

Radisavljević, S. (1998) Službe za pomoć žrtvama kriminala: neka svetska iskustva i mogućnosti njihove primene u našoj zemlji, *Temida*, 1, str. 29-39.

Van Dijk, J.J.M. (1999) Kriminalna viktimizacija: globalni osvrt, *Temida*, 1, str. 13-15.

Vidaković, I. (2002) Žrtve kriminaliteta, emocionalna reakcija i proces oporavka, *Temida*, 2, str. 39-45.

Vidaković, I. (2003) Uloga zdravstvene službe u pomoći žrtvama kriminaliteta (rezultati kvalitativnog istraživanja), *Temida*, 1, str. 45-51.

Sanja ČOPIĆ, LL.M

Victim support services in Serbia: survey results

From September 1, 2006 to June 1, 2007, within the project "Development of victim support services in Serbia", Victimology Society of Serbia has conducted a survey on organizations in Serbia that are offering support to victims of crime. Aims of the survey were: to identify organizations that are supporting victims of crime either within state institutions and non-governmental organizations; to collect and analyze the data that might be useful for victims, and also to make directory of victim support services in Serbia. The sample encompassed 188 organizations from 55 towns in Serbia. The aim of this paper is point out, through the analysis of the data obtained through the survey, to which extent victims of crime in general, and of some forms of crime in particular can get support in Serbia, which organizations are offering support, what form of support and in which way.

Keywords: victim support services, victims, assistance and support, non-governmental organizations, state institutions, Serbia