

Preporuka CM/Rec(2023)2 Komiteta ministara državama članicama o pravima, uslugama i podršci žrtvama krivičnih djela

(Usvojena od strane Komiteta ministara 15. marta 2023. na 1460. sjednici zamjenika ministara)

Preambula

Komitet ministara, u skladu sa odredbama člana 15.b Statuta Vijeća Evrope,

Svjestan činjenice da je kriminalna viktimizacija svakodnevna pojava koja utiče na život građana u cijeloj Evropi;

Imajući u vidu Konvenciju o zaštiti ljudskih prava i osnovnih sloboda (ETS br. 5, 1950), Evropsku konvenciju o obeštećenju žrtava krivičnih djela (ETS br. 116, 1983), Konvenciju Vijeća Evrope o sprečavanju terorizma (CETS br. 196, 2005), Konvenciju Vijeća Evrope o borbi protiv trgovine ljudima (CETS br. 197, 2005), Konvenciju Vijeća Evrope o zaštiti djece od seksualnog iskorištavanja i seksualnog zlostavljanja (CETS br. 201, 2007) i Konvenciju Vijeća Evrope o sprečavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u porodici (CETS b.. 210, 2011);

Uzimajući u obzir Preporuku Rec(2006)8 Komiteta ministara državama članicama o pomoći žrtvama krivičnih djela i Preporuku Rec(85)11 Komiteta ministara državama članicama o položaju žrtava u okviru krivičnog zakona i postupka;

Konstatirajući da je, od usvajanja Preporuke Rec(2006)8, Komitet ministara usvojio više preporuka i da je došlo do značajnih pomaka u području prava žrtava, uključujući pomake u domaćem i međunarodnom zakonodavstvu i praksi, bolje razumijevanje potreba žrtava i nova istraživanja;

Imajući u vidu standarde Evropske unije i Ujedinjenih nacija u vezi sa žrtvama;

Konstatirajući sa uvažavanjem ostvarenja nevladinih organizacija u pružanju pomoći žrtvama;

Svjestan potrebe za saradnjom između država članica, naročito u pogledu pružanja pomoći žrtvama terorizma i drugih vidova transnacionalnog kriminala;

Shvatajući potrebu žrtava za dobijanjem odgovarajućih informacija, podrške i zaštite i imajući razumijevanja za njihovu potrebu da učestvuju u krivičnim i drugim relevantnim zakonskim postupcima;

Svjestan potrebe da se žrtvama garantira da će biti prepoznate i da će se prema njima postupati sa punim poštovanjem, razumijevanjem i uz uvažavanje njihovih specifičnih potreba, profesionalno i bez diskriminacije u svim kontaktima sa službama zaduženim za pružanje podrške žrtvama i restorativnu pravdu ili nadležnim organom u kontekstu krivičnih ili drugih relevantnih zakonskih postupaka;

Podržavajući cjelovitiji pristup pravima žrtava u nastojanju da se prava i usluge namijenjene žrtvama dalje razvijaju i prošire izvan konteksta krivičnog postupka promoviranjem njihovih prava ne samo u kontekstu krivičnog postupka nego i prije, nakon ili nevezano za taj postupak;

Razumijevajući potrebe žrtava i imajući za cilj kulturološku promjenu koja bi omogućila da se sudski postupci i postupci pružanja podrške žrtvama planiraju i provode na način koji odgovara potrebama, autonomiji i sposobnosti djelovanja žrtava;

Konstatirajući potrebu za ažuriranim i detaljnijim smjernicama o razvoju i primjeni prava žrtava u praksi;

Svjestan potrebe za pažljivim usklađivanjem prava žrtava sa pravima osumnjičenih ili optuženih za izvršenje krivičnog djela, kao i sa potrebom za kvalitetnim radom pravosudnog sistema,

Preporučuje vladama država članica da prenose principe definirane u prilogu uz ovu preporuku koja zamjenjuje Preporuku Rec(2006)8 Komiteta ministara državama članicama o pomoći žrtvama krivičnih djela te da se u svom domaćem zakonodavstvu i praksi vode njima.

Prilog uz Preporuku CM/Rec(2023)2

Principi vezani za prava, usluge i podršku žrtvama krivičnih djela

Član 1 – Definicije

Za potrebe ove preporuke:

1. „žrtva“ je:
 - a. fizičko lice koje je pretrpjelo štetu, uključujući tjelesne i duševne povrede, emocionalnu patnju ili materijalni gubitak, direktno uzrokovanu krivičnim djelom;
 - b. članovi porodice osobe čija je smrt direktno izazvana krivičnim djelom i koji su pretrpjeli štetu uslijed smrti te osobe;
2. „članovi porodice“ su supružnik, osoba koja sa žrtvom živi u vanbračnoj zajednici, u zajedničkom domaćinstvu i u stabilnoj i trajnoj vezi, srodnici po pravoj liniji, braća i sestre te osobe koje žrtva izdržava. Državama članicama se preporučuje da koriste inkluzivnu definiciju „članova porodice“ koja podrazumijeva i građanske partnere i nevjenčane partnere u trajnoj vezi;
3. „ponovljena viktimizacija“ je situacija u kojoj je ista osoba žrtva više krivičnih djela u određenom vremenskom periodu, a tu spadaju, posebno, situacije u kojima je osoba žrtva krivičnih djela koje je izvršio isti izvršilac i situacije u kojima je osoba žrtva krivičnih djela slične prirode koje su izvršili različiti izvršioци;
4. „sekundarna viktimizacija“ je viktimizacija koja ne nastaje kao direktna posljedica krivičnog djela nego kao posljedica postupanja javnih ili privatnih institucija i drugih pojedinaca prema žrtvi;
5. „dijete“ je svaka osoba mlađa od 18 godina. Ako starost žrtve nije moguće utvrditi, a postoje razlozi da se smatra da je žrtva dijete, za potrebe ove preporuke treba pretpostaviti da žrtva jeste dijete;
6. „restorativna pravda“ je svaki postupak kojim se stranama oštećenim krivičnim djelom i onima koji su odgovorni za tu štetu omogućava da, ako na to dobrovoljno pristanu, aktivno, uz pomoć stručne i nepristrasne treće strane, učestvuju u rješavanju pitanja koja proizilaze iz krivičnog djela;
7. „krivični postupak“ je zakonski postupak koji omogućava rješavanje stvari u skladu sa materijalnim krivičnim pravom. Taj postupak obuhvata trenutak podnošenja zvanične prijave, odnosno situacije kada organi po službenoj dužnosti pokrenu krivični postupak, a završava se donošenjem konačne odluke o krivičnoj odgovornosti osumnjičenog.

Član 2 – Principi

1. Krivično djelo predstavlja nedopušteno djelo protiv društva i kršenje prava žrtava kao pojedinaca. Države članice bi, stoga, trebale osigurati efikasno prepoznavanje i poštovanje prava žrtava u smislu njihovih ljudskih prava, a posebno poštovanje slobode, sigurnosti, imovine, dostojanstva, privatnog i porodičnog života žrtava te prepoznati negativne uticaje krivičnog djela na žrtve.
2. Države članice bi trebale osigurati da mjere definirane u ovoj preporuci budu dostupne žrtvama bez diskriminacije po bilo kom osnovu kao što su pol, rod, rasa, boja kože, vjeroispovijest, političko ili drugo uvjerenje, nacionalno ili društveno porijeklo, pripadnost nacionalnoj manjini, imovinsko stanje, rođenje, seksualna orijentacija, rodni identitet, starosna dob, zdravstveno stanje, invaliditet, bračno stanje, migrantski, boravišni ili izbjeglički status. Te mjere bi se također trebale primjenjivati na žrtve koje su kažnjavane i, u mjeri u kojoj je to moguće, žrtve koje su osumnjičene za izvršenje krivičnog djela i/ili koje trenutno izdržavaju kaznu za izvršenje krivičnog djela.
3. Države članice bi trebale osigurati da žrtvama koje su posebno ugrožene, bilo zbog njihovih ličnih karakteristika ili zbog okolnosti izvršenja krivičnog djela, na raspolaganju stoje posebne mjere prilagođene situaciji u kojoj se nalaze.
4. Države članice bi trebale osigurati da se u primjeni ove preporuke, ako je žrtva dijete, prvenstveno vodi računa o interesima djeteta. Ovaj pristup prilagođen potrebama djeteta u kojem se vodi računa o uzrastu djeteta, invaliditetu, zrelosti, stavovima, potrebama i problemima treba biti prilagođen svakom pojedinačnom slučaju.
5. Pružanje usluga i preduzimanje mjera definiranih u ovoj preporuci ne bi trebalo zavisiti od pronalaza i hapšenja izvršioca krivičnog djela, pokretanja krivičnog postupka i donošenja osuđujuće presude. Pružanje tih usluga i preduzimanje mjera bi trebalo biti uslovljeno isključivo podnošenjem zvanične prijave od strane žrtve, srodstvom između žrtve i izvršioca ili zvaničnom ulogom žrtve u krivičnom postupku, gdje je to relevantno.
6. Države članice bi trebale osigurati da usluge i mjere definirane u ovoj preporuci poštuju potrebe žrtava, njihovu autonomiju i sposobnost djelovanja. Odluka žrtava o tome da li žele koristiti usluge i mjere obuhvaćene odredbama ove preporuke bi, u pravilu, trebala biti obavezujuća za nadležne organe, osim ako ne postoje važniji razlozi vezani za pravilno vođenje sudskog postupka ili sigurnost žrtava zbog kojih su te mjere neophodne.
7. Tamo gdje se u ovoj preporuci spominju „drugi zakonski postupci“, prava data žrtvama ne ograničavaju odnosno ne utiču na osnovne principe ovih postupaka u domaćem zakonodavstvu, kao što je princip jednakosti u parničnom postupku, i treba ih tumačiti u skladu sa ovim principima.
8. Žrtve dolaze u kontakt sa različitim organima ovlaštenim za donošenje odluka i/ili pružanje usluga. U te „nadležne organe“ spadaju agencije za provođenje zakona, organi krivičnog pravosuđa i, po potrebi, drugi organi iz javnog sektora. Kod spominjanja „nadležnih organa“, ta nadležnost se, u pravilu, odnosi i na materijalnu i na teritorijalnu nadležnost, osim tamo gdje je svrha odredbe da se omogući saradnja, komunikacija i prosljeđivanje slučajeva između organa sa različitom teritorijalnom nadležnošću u slučaju prekograničnih žrtava.

POGLAVLJE I – PRISTUP PRAVDI, INDIVIDUALNOJ PROCJENI, INFORMACIJAMA I PODRŠCI

Član 3 – Prepreke u pristupu pravdi i podršci

1. Radi unapređenja pristupa pravdi i poticanja žrtava da se obrate nadležnim organima parničnog i krivičnog pravosuđa i drugim nadležnim pravosudnim organima države članice bi trebale analizirati prepreke, ako ih ima, koje žrtve sprečavaju da se obrate tim organima ili službama koje pružaju usluge, odnosno da podnesu prijavu, i svesti ih na najmanju moguću mjeru.

2. U osiguravanju odgovarajućeg pristupa pravdi i podršci države članice bi trebale unaprijediti i iskoristiti prednosti informacionih i komunikacionih tehnologija. Ovo se odnosi na cijelu ovu preporuku, a posebno na:

- a. pravo na obavještanje organa i podnošenje zvanične prijave (član 7);
- b. pravo na dobijanje informacija (član 6) i na informiranje o predmetu (član 8);
- c. pravo na saslušanje (član 10);
- d. pravo na zaštitu (član 15);
- e. prava prekograničnih žrtava (član 20).

3. Državama članicama se preporučuje da ispitaju potencijalne prepreke koje žrtve sprečavaju da nadležne organe i službe koje pružaju podršku obavijeste o izvršenju krivičnog djela i da rade na njihovom otklanjanju.

Član 4 – Individualna procjena potreba i ugroženosti žrtve

1. Države članice bi, u skladu sa njihovim domaćim zakonodavstvom, trebale osigurati individualnu procjenu žrtava prilikom prvog odgovarajućeg trenutka kada dođu u kontakt sa organima krivičnog pravosuđa radi utvrđivanja konkretnih potreba za zaštitom i utvrđivanja da li i u kojoj mjeri žrtve mogu efikasno iskoristiti, odnosno da li su im i u kojoj mjeri potrebna, generička prava i posebne mjere zaštite žrtava definirane u ovoj preporuci.

2. Pri individualnoj procjeni posebnu pažnju treba obratiti na:

- a. lične karakteristike žrtve;
- b. vrstu ili prirodu krivičnog djela i
- c. okolnosti izvršenja krivičnog djela.

Iako se posebna pažnja može obratiti na žrtve koje pripadaju određenim ugroženim grupama, individualna procjena je presudna u utvrđivanju potrebe za konkretnim mjerama.

3. Individualne procjene treba provoditi u bliskoj saradnji sa žrtvama uzimajući u obzir njihove želje, uključujući i želju da ne koriste određene mjere ili ne učestvuju u individualnoj procjeni.

4. U slučaju značajnih promjena u elementima koji predstavljaju osnovu individualne procjene, države članice bi trebale osigurati da se procjena ažurira u toku krivičnog postupka.

5. Kada je u pitanju žrtva koja je, u potpunosti ili u određenoj mjeri, nesposobna da razumije i da efikasno učestvuje u krivičnom postupku zbog starosne dobi, psihičkog ili fizičkog stanja ili invaliditeta, ugroženost te osobe treba uzeti u obzir i preduzeti posebne mjere kako bi joj se omogućio lakši pristup i efikasno korištenje proceduralnih prava.

6. Individualne procjene bi trebalo provoditi barem u krivičnom postupku i kada to iziskuju potrebe žrtvama, ali se državama članicama preporučuje da sličnu strategiju ispitaju i primijene i na druge proceduralne potrebe i u drugim zakonskim postupcima, kao i u programima podrške i restorativne pravde.

Član 5 – Pravo žrtava da razumiju i budu shvaćene

1. Države članice bi trebale preduzeti odgovarajuće mjere da žrtvama pomognu da razumiju i da budu shvaćene od prvog odgovarajućeg kontakta i tokom svake dalje neophodne interakcije sa nadležnim organom u kontekstu krivičnog postupka, drugih zakonskih postupaka, pružanja usluga podrške i programa restorativne pravde, uključujući slučajeve kada informacije daje taj organ.

2. Države članice bi trebale osigurati da se komunikacija sa žrtvama u kontekstu krivičnog postupka odvija na jednostavnom i pristupačnom jeziku. Pri tome u obzir treba uzeti lične karakteristike žrtve, uključujući poznavanje jezika na kojem se informacije daju, starosnu dob, zrelost, intelektualne i emocionalne sposobnosti, pismenost i eventualne psihičke, fizičke ili druge poteškoće koje utiču na sposobnost razumijevanja i izražavanja. Jednako treba uzeti u obzir i ograničenja u sposobnosti žrtve da saopšti informacije. Informacije treba davati usmeno ili pismeno, a državama članicama se preporučuje da se, kada god je to moguće, rukovode željama žrtve kada je riječ o načinu davanja informacija.

3. Osim ako to nije u suprotnosti sa interesima žrtve ili ne ugrožava tok krivičnog postupka, države članice bi trebale žrtvi omogućiti da u prvom kontaktu sa nadležnim organom bude u pratnji osobe po vlastitom izboru ako joj je potrebna pomoć u razumijevanju ili izražavanju.

Član 6 – Pravo na dobijanje informacija

1. Države članice bi trebale osigurati da se žrtvama, bez bespotrebnog odlaganja, prilikom prvog odgovarajućeg kontakta sa nadležnim organom krivičnog pravosuđa, po službenoj dužnosti daju sljedeće informacije kako bi im se omogućilo ostvarivanje prava definiranih u prilogu uz ovu preporuku:

a. vrsta podrške koju mogu dobiti i od koga, uključujući, po potrebi, osnovne informacije o korištenju usluga zdravstvene zaštite, stručne podrške, uključujući psihološku podršku, i alternativnog smještaja. U zavisnosti od domaćeg zakonodavstva, također ih treba informirati o mogućnosti da ih, uz njihov pristanak, kontaktira služba za pružanje podrške žrtvama;

b. ako žrtva ne živi u državi članici u kojoj je krivično djelo izvršeno, sve informacije o raspoloživim procedurama ili aranžmanima za zaštitu njihovih interesa u državi članici u kojoj je ostvaren prvi kontakt sa nadležnim organom;

c. kako i pod kojim uslovima imaju pravo na usmeno i pismeno prevođenje;

d. kako i pod kojim uslovima mogu dobiti zaštitu, uključujući mjere zaštite;

e. procedure za podnošenje zvaničnih prijava o krivičnom djelu i uloga žrtve u tim procedurama;

f. kako i pod kojim uslovima mogu koristiti usluge pravnog savjetovanja, pravne pomoći i druge vrste savjetovanja;

g. kako i pod kojim uslovima mogu dobiti informacije o krivičnom postupku koji je pokrenut zbog krivičnog djela koje je izvršeno protiv njih;

h. kome se mogu obratiti da bi se informirali o svom slučaju;

i. raspoložive usluge restorativne pravde;

j. kako i pod kojim uslovima mogu dobiti naknadu štete

k. raspoložive procedure za ulaganje prigovora u slučaju da nadležni organ koji postupa u kontekstu krivičnog postupka ne poštuje njihova prava ako je to moguće i bez davanja pravnih savjeta u pojedinačnim slučajevima;

l. kako i pod kojim uslovima mogu dobiti nadoknadu troškova nastalih zbog njihovog učešća u krivičnom postupku.

2. Informacije iz stava 1 treba davati na način koji je žrtvi razumljiv. Informacije treba davati usmeno ili pismeno, a državama članicama se preporučuje da se, kada god je to moguće, rukovode željama žrtve kada je riječ o načinu davanja informacija.

3. Obimnost informacija iz stava 1 može varirati u zavisnosti od potreba i okolnosti pojedinačnih žrtava i od vrste ili prirode krivičnog djela. Dodatni podaci se mogu davati i u kasnijim fazama u zavisnosti od potreba žrtve i relevantnosti tih podataka u datoj fazi postupka.

4. Državama članicama se preporučuje da obavezu davanja informacija iz stava 1 prošire i na druge relevantne organizacije, kao što su službe za pružanje podrške žrtvama, službe socijalne ili zdravstvene zaštite. Nadalje im se preporučuje da se ne ograničavaju samo na vrste informacija navedene u stavu 1 nego da uključe informacije i o drugim zakonskim postupcima, kao što su informacije o načinu dobijanja naknade štete ili zaštitnih mjera putem parničnog, upravnog ili drugog postupka.

POGLAVLJE II – ZAKONSKI POSTUPCI

A. Krivični postupak

Član 7 – Pravo žrtava na podnošenje zvanične prijave i obavještanje organa

1. Države članice bi trebale osigurati da žrtve imaju pravo da podnesu zvaničnu prijavu nadležnom tijelu. To pravo ne utiče na diskreciona ovlaštenja organa da pokrenu postupak i/ili obustave postupak u kasnijoj fazi.

2. Države članice bi trebale osigurati da žrtve dobiju pismenu potvrdu o prijavi podnesenoj nadležnom organu u kojoj se navode osnovni elementi predmetnog krivičnog djela. Države članice bi trebale uspostaviti odgovarajuće mehanizme za prevazilaženje poteškoća sa kojima se susreću žrtve koje ne razumiju ili ne govore jezik nadležnog organa.

3. Tamo gdje to domaće zakonodavstvo dozvoljava, države članice bi također žrtvama trebale osigurati pravo da obavijeste organe bez podnošenja zvanične prijave i voditi računa da žrtve budu upoznate sa razlikom između obavještanja organa i podnošenja zvanične prijave.

Član 8 – Pravo žrtava na informiranje o predmetu

1. Države članice bi trebale osigurati da žrtve, bez bespotrebnog odlaganja, budu obaviještene o svom pravu da, na osnovu podnošenja zvanične prijave i na zahtjev, dobiju sljedeće informacije o krivičnom postupku pokrenutom zbog krivičnog djela koje je protiv njih izvršeno te da te informacije dobiju bez bespotrebnog odlaganja:

a. informacije o odluci o nepokretanju ili obustavljanju istrage ili ne pokretanju krivičnog postupka protiv izvršioca, uključujući, po potrebi, obrazloženje te odluke;

b. informacije o vremenu i mjestu održavanja suđenja i prirodi optužbi protiv izvršioca.

2. Države članice bi trebale osigurati da žrtve, u skladu sa njihovom ulogom u krivičnom pravnom sistemu, bez bespotrebnog odlaganja budu obaviještene o svom pravu da, na zahtjev i na osnovu podnošenja zvanične prijave o krivičnom djelu koje je protiv njih izvršeno, dobiju sljedeće informacije:

a. informacije o pravosnažnoj presudi u postupku, uključujući i vansudsko poravnanje, i, po potrebi, obrazloženje te odluke;

b. informacije na osnovu kojih se žrtva može upoznati sa tokom krivičnog postupka, uključujući, tamo gdje je to domaćim zakonom dozvoljeno, uvid u spis predmeta, osim ako davanje tih informacija može ugroziti pravilno vođenje postupka;

c. ako domaći propisi predviđaju postupak restorativne pravde, informacije o odluci da se ne pokreće postupak restorativne pravde ako je žrtva tražila pokretanje tog postupka u skladu sa domaćim propisima;

d. informacije o odluci koja se odnosi na naknadu štete od izvršioca (član 13) i zaštitu (član 15), uključujući, po potrebi, obrazloženje te odluke.

3. Države članice bi trebale osigurati da žrtve, u skladu sa njihovom ulogom u datom krivičnompravnom sistemu, bez bespotrebnog odlaganja budu obaviještene o mogućnostima podnošenja zahtjeva za dobijanje informacija o toku postupka pokrenutog zbog krivičnog djela koje je izvršeno protiv njih.
4. Države članice bi trebale žrtvama osigurati priliku da bez bespotrebnog odlaganja budu obaviještene o puštanju ili bijegu iz pritvora osobe koja je držana u pritvoru, protiv koje je vođen postupak ili koja je osuđena za krivično djelo izvršeno protiv njih. Žrtvama bi informacije iz ovog stava trebalo davati, barem na zahtjev, u slučaju postojanja opasnosti ili utvrđenog rizika od po njih. Pri odlučivanju o davanju tih informacija države članice bi trebale procijeniti eventualno utvrđeni rizik od davanja tih informacija za izvršioca. Pored toga, države članice bi trebale osigurati da žrtve budu obaviještene o eventualnim odgovarajućim mjerama donesenim radi njihove zaštite u slučaju puštanja ili bjekstva izvršioca. Državama se preporučuje da žrtvama omoguće da budu saslušane u vezi sa donošenjem tih mjera zaštite.
5. Odluka žrtava o tome da li žele da dobijaju informacije iz stava 1 do 3 bi, u skladu sa uslovima utvrđenim u tim stavovima, trebala biti obavezujuća za nadležni organ, osim ako se te informacije moraju dati zbog prava ili obaveze žrtve da aktivno učestvuje u krivičnom postupku ili zbog postojanja direktne opasnosti po žrtvu. Države članice bi žrtvama trebale omogućiti da u bilo kom trenutku promijene svoju odluku i tu promjenu odluke poštuju.

Član 9 – Pravo na usmeni i pismeni prevod

1. Države članice bi žrtvama koje ne razumiju ili ne govore jezik na kojem se predmetni postupak vodi trebale, na njihov zahtjev, osigurati besplatno usmeno prevođenje u skladu sa njihovom ulogom u krivičnom postupku u datom krivičnompravnom sistemu, a barem u toku saslušanja ili ispitivanja žrtve u toku krivičnog postupka pred istražnim i pravosudnim organima, uključujući ispitivanje u policiji, i žrtvama omogućiti da aktivno učestvuju u svim ročištima skladu sa ulogom žrtve u datom krivičnompravnom sistemu.
2. Države članice bi žrtvama koje ne razumiju ili ne govore jezik na kojem se predmetni postupak vodi trebale, na njihov zahtjev, u skladu sa njihovom ulogom u krivičnom postupku u datom krivičnompravnom sistemu, osigurati besplatan pismeni prevod informacija bitnih za ostvarivanje njihovih prava u krivičnom postupku na jezik koji razumiju u mjeri u kojoj se takve informacije daju žrtvama. Državama članicama se preporučuje da informacije iz člana 6, člana 7 stav 2 i člana 8 smatraju „bitnim“ informacijama koje bi minimalno trebale biti prevedene.
3. Države članice bi trebale osigurati da se žrtvama koje imaju pravo na informacije o mjestu i vremenu održavanja sudske rasprave, a koje ne razumiju jezik nadležnog organa, na njihov zahtjev, osigura prevod informacija na koje imaju pravo.
4. Žrtvama bi trebalo omogućiti da podnesu obrazložen zahtjev da se određeni dokument ili dijelovi dokumenta smatraju bitnim za njihovo aktivno učešće u krivičnom postupku.
5. Izuzetno od stava 2, 3 i 4 treba omogućiti da se, umjesto pismenog prevoda, osigura usmeni prevod ili usmeni sažetak bitnih dokumenata, pod uslovom da se time ne ugrožava pravičnost postupka. Mogu se koristiti komunikacijske tehnologije poput videokonferencija, telefona ili interneta, osim ako fizičko prisustvo tumača nije neophodno da bi žrtva mogla pravilno ostvariti svoja prava ili razumjeti postupak.
6. Države članice bi trebale osigurati da nadležni organ procijeni da li je žrtvama potrebno usmeno ili pismeno prevođenje predviđeno u stavu 2, 3 i 4. Žrtve se mogu žaliti na odluku kojom se odbija pružanje usmenog ili pismenog prevođenja. Proceduralna pravila za podnošenje takve žalbe trebaju biti utvrđena domaćim propisima.
7. Usmeno i pismeno prevođenje, kao i razmatranje žalbe na odluku o odbijanju usmenog ili pismenog prevođenja ne bi trebalo biti razlog za neopravdano odugovlačenje krivičnog postupka.

Član 10 – Pravo na saslušanje

1. Države članice bi trebale osigurati da žrtve mogu biti saslušane i da mogu pružiti dokaze.
2. Državama članicama se preporučuje da žrtvama omoguće da budu saslušane i u postupcima nakon završetka suđenja.
3. Državama članicama se preporučuje da, u skladu sa domaćim propisima, omoguće pružanje dokaza na inicijativu žrtve, a ne da to bude ograničeno na obavezu svjedočenja u toku istrage ili suđenja.
4. Državama članicama se preporučuje da, u mjeri u kojoj je to moguće, kod planiranja i odlaganja sudskog postupka i postupka nakon završetka suđenja o datumima konsultiraju žrtve.
5. Državama članicama se preporučuje da, u skladu sa domaćim propisima, osiguraju da se ovo pravo na saslušanje odnosi na svaku odluku za koju se može smatrati da ima značajan uticaj na interese žrtve. Ova preporuka se posebno odnosi na:
 - a. odluku o davanju informacija žrtvi ili primanju informacija od žrtve, uključujući, između ostalog, pravo na usmeno i pismeno prevođenje;
 - b. po potrebi, odluku o nepokretanju postupka restorativne pravde u slučaju da je žrtva tražila pokretanje tog postupka;
 - c. odluku o pokretanju krivičnog postupka protiv izvršioca;
 - d. po potrebi, odluku o pribjegavanju vidovima vansudskog poravnjanja;
 - e. odluku o naknadi štete dosuđene žrtvi u krivičnom postupku;
 - f. odluku o dobijanju naknade štete od države;
 - g. odluku o zaštiti žrtve.
6. Proceduralna pravila prema kojima žrtve mogu biti saslušane i mogu pružiti dokaze i mjera u kojoj organi trebaju uzeti u obzir pravo žrtve da bude saslušana utvrđuju se domaćim propisima.

Član 11 – Pravo na naknadu troškova i povrat imovine

1. Države članice bi trebale žrtvama koje učestvuju u krivičnom postupku omogućiti naknadu troškova nastalih kao rezultat njihovog aktivnog učešća u krivičnom postupku. Ta naknada dodjeljuje se u skladu sa ulogom žrtve u datom krivičnopravnom sistemu i obuhvata, u najmanju ruku, troškove vezane za radnje koje žrtva mora preduzeti, kao što je davanje iskaza u svojstvu svjedoka.
2. Države članice bi trebale osigurati da se, nakon odluke nadležnog organa, imovina koja može biti vraćena, a koja je zaplijenjena u toku krivičnog postupka, bez bespotrebnog odlaganja vrati žrtvama, osim ako nije neophodna za potrebe krivičnog postupka. Uslovi ili proceduralna pravila za vraćanje te imovine utvrđuju se domaćim propisima.

Član 12 – Pravo na pravnu pomoć

1. Države članice bi trebale osigurati da žrtve imaju pristup pravnoj pomoći, barem ako imaju status strane u krivičnom postupku. Državama se preporučuje da žrtvama osiguraju besplatnu pravnu pomoć u vezi sa svim odlukama kada interesi pravde to nalažu.
2. Uslove i proceduralna pravila pod kojima žrtve mogu koristiti pravnu pomoć bi trebalo utvrditi domaćim propisima.

B. Krivični i drugi postupci

Član 13 – Pravo na naknadu štete od izvršioca

1. Države članice bi trebale osigurati da žrtve u okviru krivičnog postupka imaju pravo na odluku o naknadi štete od izvršioca u prihvatljivom roku. Ako naplata naknade štete u okviru krivičnog postupka nije u skladu sa domaćim pravnim sistemom, države članice bi trebale osigurati alternativne načine putem drugih zakonskih postupaka kako bi se zaštitilo pravo žrtve na takvu odluku.
2. Države članice bi trebale osigurati da savjeti, podrška i, po potrebi, pravna pomoć budu dostupni žrtvama u osiguravanju i izvršavanju te odluke.
3. Države članice bi trebale izvršioce podsticati da žrtvama plate odštetu. Po potrebi i tamo gdje to domaći propisi dozvoljavaju može se predvidjeti sljedeće:
 - a. plaćanje naknade štete u odlukama o pokretanju krivičnog postupka i presudi;
 - b. plaćanje naknade štete u vezi sa novčanim kaznama;
 - c. drugi nenovčani oblici naknade štete.
4. Ako žrtve žele pokrenuti parnični postupak umjesto traženja naknade štete u okviru krivičnog postupka, treba im omogućiti da odluku o naknadi štete od izvršioca ishode u parničnom postupku.

Član 14 – Pravo na naknadu štete od države

1. Države članice bi trebale uvesti državnu šemu naknade štete žrtvama krivičnih djela izvršenih na njihovoj teritoriji – koja je nezavisna od krivičnog postupka, pod uslovom da je šteta nastala kao posljedica krivičnog djela – pri čemu dobijanje naknade može biti uslovljeno podnošenjem zvanične prijave. Potencijalne korisnike te šeme treba utvrditi domaćim propisima, ali tu bi, minimalno, trebale spadati žrtve nasilnih krivičnih djela s umišljajem, uključujući seksualno nasilje.
2. Države članice trebale bi osigurati da se zahtjevi za naknadu mogu podnijeti besplatno i da se naknada dodjeljuje bez bespotrebnog odlaganja, u pravičnom i odgovarajućem iznosu. Iznos naknade štete treba utvrditi domaćim propisima uzimajući u obzir najmanje sljedeće:
 - a. troškove vezane za liječenje i rehabilitaciju fizičkih i psihičkih povreda;
 - b. gubitak primanja;
 - c. troškove sahrane i gubitak izdržavanja u slučaju izdržavanih osoba.
3. Države članice bi mogle osigurati da ta šema funkcioniра po principu supsidijarnosti gdje bi se isplaćivala naknada štete koja nije pokrivena iz drugih izvora, između ostalog, od izvršioca krivičnog djela, osiguranja i/ili službi zdravstvene i socijalne zaštite.
4. Državama članicama se preporučuje da predvide mogućnost avansne isplate naknade štete, prije donošenja konačne odluke o isplati državne naknade ili naknade iz drugih izvora, naročito u slučajevima kada je žrtvama hitno neophodna državna naknada. Avansne isplate ne utiču na supsidijarnost iz člana 14 stav 3.
5. Države članice bi trebale osigurati mogućnost preispitivanja odluka o neisplaćivanju naknade štete. Uslove i proceduralna pravila za to preispitivanje treba utvrditi domaćim propisima.
6. Državama članicama se preporučuje da osiguraju da pravo na naknadu štete ne zavisi od nacionalnosti ili boravišnog statusa žrtve.

7. U slučaju prekograničnih žrtava, nadležnim organima obje države članice se preporučuje da pruže maksimalnu moguću pomoć i da međusobno sarađuju kako bi žrtvama omogućile da zahtjev za naknadu štete od države u kojoj je krivično djelo izvršeno mogu podnijeti nadležnom organu u svojoj zemlji. Državama članicama se preporučuje da uvedu takav sistem prenosa zahtjeva za naknadu štete.

Član 15 – Pravo na zaštitu

1. Državama članicama se preporučuje da osiguraju postojanje mjera kojima se, u mjeri u kojoj je to moguće, žrtve i njihovi članovi porodice štite od sekundarne i ponovljene viktimizacije, zastrašivanja i odmazde, kao i od ugrožavanja privatnosti i dostojanstva.

2. U mjere zaštite žrtava bi, između ostalog, trebale spadati:

a. mjere koje imaju za cilj izbjegavanje sekundarne viktimizacije žrtava zbog učešća u krivičnom postupku. Konkretno, neophodno je osigurati pravo žrtve da bez bespotrebnog odlaganja, bude saslušana nakon podnošenja zvanične prijave o krivičnom djelu nadležnom organu; pravo da broj saslušanja žrtve bude sveden na najmanju moguću mjeru; pravo da bude saslušana u prisustvu pravnog zastupnika i/ili osobe po vlastitom izboru, osim ako iz opravdanih razloga nije odlučeno drugačije te pravo da broj ljekarskih pregleda bude sveden na najmanju moguću mjeru. Što se tiče žrtava koje imaju posebne potrebe za zaštitom, države članice također moraju osigurati da se saslušanja žrtava provode u prostorijama namijenjenim ili prilagođenim za tu potrebu te da ih provode stručnjaci koji su za to osposobljeni. Ako to nije u suprotnosti sa pravilnim radom pravosuđa, sva ispitivanja žrtava sa posebnim potrebama za zaštitom provodi ista osoba, a sva ispitivanja žrtava seksualnog nasilja, rodno zasnovanog nasilja ili nasilja u bliskim vezama, ako ih ne provodi tužilac ili sudija, i pod uslovom da to ne ugrožava tok krivičnog postupka, provodi osoba određenog pola ili roda u skladu sa željom žrtve. U toku samog suđenja države članice moraju osigurati mjere kojima će se žrtvama sa posebnim potrebama za zaštitom pomoći da tokom svjedočenja izbjegnju vizuelni kontakt sa izvršiocem; mjere kojima se omogućava saslušanje žrtve u sudnici bez njenog prisustva; mjere kojima se izbjegava nepotrebno ispitivanje žrtve o njenom privatnom životu nevezano za krivično djelo; i mjere koje omogućavaju saslušanje bez prisustva javnosti. U cilju boljeg prilagođavanja krivičnih istraga i sudskih saslušanja potrebama žrtava treba razmotriti i dodatne mjere;

b. mjere za izbjegavanje, tamo gdje je to moguće, kontakta između žrtava i njihovih članova porodice i izvršioaca, uključujući odvojene čekaonice u novim sudskim prostorijama. U slučaju postojećih sudskih prostorija državama članicama se preporučuje da naprave odvojene čekaonice ili koriste prostorije koje se inače koriste u druge svrhe. Mjere za izbjegavanje kontakta u toku sudskog postupka su obavezne, osim ako takav kontakt nije neophodan u kontekstu krivičnog postupka;

c. procedure utvrđene domaćim propisima za fizičku zaštitu žrtava i njihovih članova porodice. Tamo gdje je to potrebno, žrtve treba upoznati sa rizicima od ponovljene viktimizacije, zastrašivanja i odmazde, kao i sa načinima smanjivanja tog rizika. Žrtvama također treba pružiti pomoć u provođenju predloženih mjera;

d. mjere za odgovarajuću zaštitu privatnosti i dostojanstva, uključujući lične karakteristike, podatke, slike ili javnu distribuciju drugih informacija na osnovu kojih ugrožene žrtve i njihovi članovi porodice mogu biti identificirani. Države članice bi u najmanju ruku trebale podsticati medije da u tom cilju preduzimaju samoregulatorne mjere.

3. Mjere iz stava je neophodno preduzimati barem u kontekstu krivičnog postupka, međutim državama članicama se preporučuje da te mjere primjenjuju, ako je to neophodno i moguće, u postupcima restorativne pravde, drugim postupcima i fazi nakon završetka suđenja.

4. Državama članicama se savjetuje da preduzmu zakonodavne i druge mjere radi osiguravanja, u slučajevima kada je to potrebno i srazmjerno, donošenja odgovarajućih mjera zabrane prilaska, zaštite ili hitnih mjera zabrane. Te naredbe bi:

- po mogućnosti, trebale biti dostupne u različitim oblastima prava ili namjenskim postupcima;
- dostupne u svim fazama odgovarajućih postupaka;

- dostupne za neposrednu zaštitu i bez bespotrebnog finansijskog ili administrativnog opterećivanja žrtve;
- trebale biti donesene na određeni period ili do njihove izmjene ili ukidanja;
- tamo gdje je to neophodno i moguće, biti donesene po službenoj dužnosti sa momentalnim stupanjem na snagu;
- dostupne bez obzira na druge zakonske postupke ili kao dodatak uz njih;
- trebalo biti moguće uvoditi u naknadnim zakonskim postupcima.

5. Države članice bi trebale preduzeti odgovarajuće zakonodavne ili druge mjere kojima će se osigurati izricanje efikasnih, srazmjernih i odvraćajućih krivičnih ili pravnih sankcija za kršenje naredbi o zabrani prilaska ili zaštitnih mjera.

6. Državama članicama se preporučuje da osiguraju da savjeti, podrška i, po potrebi, pravna pomoć budu dostupni žrtvama u osiguravanju i izvršavanju mjera iz stava 2, 3 i 4.

Član 16 – Pravo na pravni lijek

1. Žrtve će možda zaštitu svojih prava nakon izvršenja krivičnog djela morati ostvarivati kroz korištenje odgovarajućih pravnih lijekova u parničnom postupku. Države članice bi trebale osigurati da žrtve imaju pristup relevantnim i odgovarajućim pravnim lijekovima u parničnom postupku, i to u prihvatljivom vremenskom roku, kroz:

- pravo pristupa nadležnim sudovima ili drugim organima; i
- pravnu pomoć u odgovarajućim slučajevima.

Uslove i proceduralna pravila pod kojima se omogućava pristup pravnim lijekovima u parničnom postupku omogućava bi trebalo utvrditi domaćim propisima.

2. Kada je riječ odredbama ove preporuke koje će biti preuzete u domaće zakonodavstvo, države članice bi trebale osigurati da žrtve, tamo gdje je to potrebno, imaju pristup efikasnom pravnom lijeku pred nadležnim organima. Uslove i proceduralna pravila pod kojim žrtve imaju pristup tim pravnim lijekovima bi trebalo utvrditi domaćim propisima.

POGLAVLJE III – OSTALE ODREDBE

Član 17 – Osiguranje

1. Države članice bi trebale podsticati jednak pristup svih građana privatnom i javnom osiguranju u što većoj mjeri.

2. Državama članicama se preporučuje da promoviraju princip osiguranja koji je dostupan što većem broju ljudi. Osiguranje bi trebalo pokrivati lične stvari i fizički i psihološki integritet osobe.

3. Državama članicama se preporučuje da, u mjeri u kojoj je to moguće, promoviraju princip da polise osiguranja ne isključuju štetu nastalu uslijed terorističkih činova ili drugih vidova krivičnih djela s umišljajem. Države članice se također pozivaju da osiguravajućim kućama ili službama, po potrebi, savjetuju da isplaćeno osiguranje pokušaju naplatiti od izvršioca.

Član 18 – Restorativna pravda

1. Usluga restorativne pravde bi trebala biti dostupna svima. U postupku restorativne pravde treba omogućiti sigurno i efikasno pružanje usluga svim žrtvama kojima bi one mogle biti korisne. Vrsta i težina krivičnog djela te geografska lokacija njegovog izvršenja ne bi sami po sebi, u odsustvu drugih razloga, trebali uticati na mogućnost korištenja usluga restorativne pravde.

2. Države članice bi trebale osigurati da pružatelji usluga restorativne pravde poštuju Preporuku CM/Rec(2018)8 Komiteta ministara državama članicama o restorativnoj pravdi u krivičnim stvarima. To se naročito odnosi na:

- poštovanje potreba i interesa žrtava, potrebu za zaštitom i garancijama, odgovarajuće načine ublažavanja potencijalnih rizika;

- dobrovoljnu prirodu učešća u postupku restorativne pravde. Postupak se provodi samo uz dobrovoljni pristanak strana koje moraju biti unaprijed detaljno upoznate sa prirodom postupka i njegovim mogućim ishodima i implikacijama, uključujući eventualni uticaj postupka restorativne pravde na budući krivični postupak. Stranama treba omogućiti da bilo kada u toku postupka povuku pristanak;
- osiguravanje da dobiju informacije i podršku neophodnu za donošenje dobrovoljne odluke zasnovane na činjenicama o učešću u postupku restorativne pravde i, po potrebi, pokretanje postupka restorativne pravde;
- razmatranje mogućnosti korištenja principa restorativne pravde kao osnove za angažman žrtava i planiranje i pružanje usluga žrtvama.

Član 19 – Pravo žrtava na podršku

1. Države članice bi trebale osigurati da žrtve, u skladu sa svojim potrebama, imaju pristup povjerljivim uslugama podrške koje su besplatne i služe zaštiti njihovih interesa.
2. Državama članicama se preporučuje da osiguraju da te usluge pokriva država te da se u okviru njih minimalno:
 - žrtvama pruža emocionalna i, po mogućnosti, psihološka podrška;
 - žrtvama pružaju informacije, savjeti i podrška u vezi sa finansijskim i praktičnim pitanjima koja proizilaze iz krivičnog djela;
 - žrtvama pružaju informacije, savjeti i podrška u vezi sa njihovim pravima, uključujući način korištenja državnih šema naknade štete i njihovu ulogu u krivičnom postupku, kao i informacije o raspoloživim uslugama;
 - žrtve po potrebi upućuju na korištenje drugih usluga;
 - poštuje privatnost prilikom pružanja usluga;
 - osigura da te usluge budu odgovarajuće za rješavanje probleme sa kojima se suočavaju žrtve kojima su one namijenjene.
3. Države članice bi trebale osigurati da te usluge budu dostupne bez obzira na to da li je žrtva podnijela zvaničnu prijavu, kao i prije, tokom i određeno vrijeme nakon istrage i eventualnog sudskog postupka.
4. Države članice bi trebale osigurati da policija i drugi organi krivičnog pravosuđa identificiraju potrebu za upućivanjem žrtava na korištenje usluga podrške i, ako žrtva da svoj pristanak, omoguće njihovo upućivanje na korištenje tih usluga. Ovo inicijalno upućivanje može biti pasivno ili aktivno te može biti upućivanje na korištenje generičkih usluga podrške koje onda žrtvama mogu pomoći da ostvare pristup stručnoj podršci u skladu sa njihovim potrebama.
5. Države članice bi, po potrebi, trebale omogućiti upućivanje žrtava na korištenje usluga podrške od strane drugih nadležnih subjekata koji su u kontaktu sa žrtvama, kao što su bolnice, škole, ambasade, konzulati, službe socijalne zaštite ili službe za zapošljavanje.
6. Državama članicama se preporučuje da podrže osnivanje ili rad centara za žrtve krivičnih djela kao što su seksualno nasilje ili nasilje u porodici te da omoguće korištenje usluga tih centara.
7. Države članice bi trebale imati posebne usluge podrške namijenjene žrtvama terorizma u skladu sa Direktivom (EU) 2017/541 Evropskog parlamenta i Vijeća o borbi protiv terorizma koje bi žrtvama trebale biti dostupne odmah nakon terorističkog akta sve dok je to neophodno. Te usluge se pružaju uz opšte usluge pružanja podrške žrtvama ili kao njihov sastavni dio. Državama članicama se preporučuje da također razmotre mogućnost uvođenja sličnih usluga namijenjenih žrtvama drugih krivičnih djela koja za posljedicu imaju masovnu viktimizaciju.
8. Državama članicama se preporučuje da uvedu ili podrže rad besplatnih telefonskih linija ili web stranica za pomoć žrtvama na nivou cijele države.

9. Države članice bi trebale preduzeti korake da osiguraju da se radom službi koje pružaju pomoć žrtvama koordinira na nivou koji je najprikladniji za garantiranje:

- raspoloživosti i pristupačnosti široke lepeze usluga;
- izrade i ažuriranja standarda dobre prakse u pružanju usluga pomoći žrtvama;
- organiziranje i koordiniranje odgovarajućeg stručnog osposobljavanja;
- mogućnosti uvida državnih organa u te usluge radi konsultacija o predloženim politikama i propisima.

Član 20 – Prekogranice žrtve i međunarodna saradnja

1. Države članice bi trebale osigurati da njeni nadležni organi mogu preduzeti odgovarajuće mjere kojima se na najmanju moguću mjeru svode poteškoće sa kojima se suočavaju žrtve koje ne žive u zemlji u kojoj krivično djelo izvršeno, naročito u pogledu organizacija postupka. U tu svrhu organi države u kojoj je krivično djelo izvršeno moraju imati mogućnost da:

- a. uzmu izjavu od žrtve odmah nakon podnošenja zvanične prijave o krivičnom djelu nadležnom organu;
- b. koriste, minimalno, videokonferencije i telefonske konferencije za potrebe saslušanja žrtava koje žive u inostranstvu.

2. Državama članicama se preporučuje da mogućnosti iz stava 1 tačka b prošire i na druga prava definirana u Poglavlju II priloga uz ovu preporuku.

3. Državama članicama se preporučuje da osiguraju da žrtve krivičnih djela izvršenih u drugoj državi mogu podnijeti zvaničnu prijavu nadležnim organima države u kojoj žive ako nisu u mogućnosti da to urade u državi u kojoj je krivično djelo izvršeno ili, u slučaju teškog krivičnog djela, ako to ne žele. U tim slučajevima države članice bi trebale osigurati da nadležni organ kojem žrtva podnese prijavu bez odlaganja tu prijavu proslijedi nadležnom organu države u kojoj je krivično djelo izvršeno.

4. Državama članicama se preporučuje da osiguraju da država u kojoj žrtva živi ne ograničava njeno pravo na naknadu štete od države ili izvršioca (član 14 i 13), pravo na zaštitu (član 15) i podršku žrtvama (član 19) u državi u kojoj je krivično djelo izvršeno.

5. Državama članicama se preporučuje da učestvuju u radu međunarodnih mreža koje olakšavaju prekograničnu saradnju u ispunjavanju potreba žrtava. To bi se trebalo prioritetno odnositi na potrebe žrtava međunarodnog i transnacionalnog kriminala.

Član 21 – Saradnja i koordinacija

1. Države članice bi trebale osigurati, u mjeri u kojoj je to moguće, uspostavljanje i rad struktura zaduženih za podršku i koordinaciju politike i prakse.

2. U tu svrhu države članice bi trebale osigurati da:

- u mjeri u kojoj je to moguće, sve agencije koje učestvuju u pružanju usluga i provođenju mjera definiranih u prilogu uz ovu preporuku rade zajednički na osiguravanju koordiniranog pružanja pomoći žrtvama;
- se izrade dodatne procedure za situacije masovne viktimizacije, uključujući detaljne planove realizacije i identifikaciju nadležnih agencija.

Član 22 – Povjerljivost

1. Države članice bi trebale zahtijevati od svih agencija, državnih ili nevladinih, koje dolaze u kontakt sa žrtvama da usvoje jasne standarde zaštite podataka kojima se propisuju uslovi pod kojima mogu prikupljati, čuvati i davati trećim stranama informacije dobijene od žrtava ili informacije koje se odnose na žrtve pod uslovom da:

- je žrtva eksplicitno pristala na davanje tih informacija;

– postoji zakonski propis ili ovlaštenje za to.

2. U slučaju ova dva izuzetka trebala bi postojati jasna pravila kojima se definira postupak davanja podataka.

3. Trebale bi postojati procedure za postupanje u slučaju navodnog kršenja tih pravila koje bi trebale biti objavljene.

Član 23 – Odabir i obuka osoblja

1. Države članice bi trebale osigurati da službenici koji će vjerovatno doći u kontakt sa žrtvama, kao što su policijski službenici, sudsko osoblje, osoblje službi hitne pomoći ili drugih službi koje izlaze na mjesto velikih incidenata, prođu opštu i specijalističku obuku.

2. Ne dovodeći u pitanje nezavisnost pravosuđa i razlike u organizaciji pravosuđa u državama članicama, države članice bi trebale zahtijevati od nadležnih za edukaciju sudija i tužilaca koji rade na krivičnim predmetima da organiziraju opštu i specijalističku obuku radi podizanja svijesti sudija i tužilaca o potrebama žrtava. Poštujući nezavisnost pravne struke države članice bi nadalje trebale preporučiti da nadležni za edukaciju advokata organiziraju opštu i specijalističku obuku radi podizanja svijesti advokata o potrebama žrtava.

3. Državama članicama se također preporučuje da, kroz svoje javne službe ili finansirajući rad organizacija za pružanje podrške žrtvama, omoguće onima koji žrtvama pružaju usluge podrške i restorativne pravde pohađanje opšte i specijalističke obuke kako bi tu pomoć pružali u skladu sa profesionalnim standardima.

4. Državama članicama se preporučuje da pohađanje opšte i specijalističke obuke omoguće svim praktičarima koji mogu doći u kontakt sa žrtvama, kao što je odgovarajuće osoblje u ustanovama zdravstvene zaštite, službama za rješavanje stambenih pitanja, službama socijalne zaštite, obrazovnim ustanovama i službama za zapošljavanje.

5. Praktičari iz stava 1 do 4 bi trebali proći opštu i specijalističku obuku do nivoa koji odgovara prirodi i stepenu kontakta sa žrtvama i u skladu sa dužnostima koje obavljaju. Cilj je osposobljavanje praktičara za prepoznavanje žrtava, podizanje svijesti o potrebama žrtava i osposobljavanje praktičara da prema žrtvama postupaju nepristrasno, bez diskriminacije, obzirno i profesionalno.

6. Općom obukom bi minimalno trebalo obuhvatiti sljedeće:

– svijest o negativnim uticajima krivičnog djela na žrtve i uticajima krivičnog djela na stavove, ponašanje, uključujući i verbalno ponašanje, žrtve;

– vještine i znanja neophodna za pružanje pomoći žrtvama ili profesionalnu interakciju sa njima;

– svijest o riziku od uzrokovanja sekundarne viktimizacije i vještine za svođenje tog rizika na najmanju moguću mjeru.

7. Općom obukom namijenjenom osoblju zaduženom za individualnu procjenu iz člana 4 i upućivanje žrtava stručnim službama za podršku bi također trebalo obuhvatiti sljedeće:

– upoznatost sa načinima provođenja individualne procjene i odabira odgovarajućih mjera u skladu sa specifičnim potrebama za zaštitom;

– raspoloživost usluga pružanja informacija i podrške u skladu sa potrebama žrtve i ostvarivanja prava na korištenje tih usluga.

8. Specijalističku obuku bi najmanje trebalo organizirati za sve osoblje koje radi sa djecom žrtvama i žrtvama određenih kategorija krivičnih djela, kao što su nasilje u porodici i seksualno nasilje, terorizam, krivična djela sa rasnim, vjerskim ili drugim diskriminatornim motivima, kao i sa porodicama žrtava ubistva.

Član 24 – Podizanje javne svijesti o kriminalnoj viktimizaciji

1. Države članice bi trebale dati svoj doprinos u podizanju javne svijesti o potrebama žrtava, poticanju razumijevanja i prepoznavanja uticaja krivičnih djela radi sprečavanja sekundarne viktimizacije, kao i u omogućavanju rehabilitacije žrtava.
2. To se može postići kroz državno finansiranje, informativne kampanje, korištenje modernih medija i obrazovanje.
3. Ulogu nevladinog sektora u skretanju pažnje javnosti na položaj žrtava treba prepoznati, promovirati i podržati.

Član 25 – Istraživanja i prikupljanje podataka

1. Države članice bi trebale promovirati, podržavati i, u mjeri u kojoj je to moguće, finansirati ili pomoći u prikupljanju sredstava za finansiranje viktimoških istraživanja, uključujući komparativna istraživanja koja provode istraživači na njihovoj teritoriji ili izvan nje.
2. Istraživanja bi se, između ostalog, mogla baviti:
 - kriminalnom viktimizacijom i njenom uticaju na žrtve;
 - učestalošću i rizicima od kriminalne viktimizacije, uključujući faktore koji utiču na rizik;
 - efikasnost zakonodavnih i drugih mjera za pružanje podrške, naknadu štete i zaštitu žrtava krivičnih djela;
 - efikasnost intervencija kojima raspolažu organi krivičnog pravosuđa, službe za pomoć žrtvama i programi restorativne pravde.
3. Prilikom izrade politika koje se odnose na žrtve, države članice bi trebale uzeti u obzir postojeće stanje u oblasti viktimoških istraživanja.
4. Države članice bi trebale podsticati sve državne i nevladine agencije koje rade sa žrtvama krivičnih djela da razmjenjuju svoja stručna znanja sa drugim agencijama i institucijama u zemlji i inostranstvu.

Član 26 – Praćenje i provođenje ove preporuke

1. Ovu preporuku, principe definirane u prilogu i njihovu primjenu treba redovno preispitivati u svjetlu značajnih pomaka u oblasti prava žrtava i viktimoških istraživanja i u skladu s tim revidirati.