



MAPIRANJE SERVISA ZA PODRŠKU ŽRTVAMA NASILJA NAD ŽENAMA

**Projekat Saveta Evrope „Jačanje borbe
protiv nasilja nad ženama i nasilja u
porodici - II faza“**

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

MAPIRANJE SERVISA ZA PODRŠKU ŽRTVAMA NASILJA NAD ŽENAMA NA KOSOVU*

Projekat Saveta Evrope:
“Jačanje borbe protiv nasilja
nad ženama i nasilja u
porodici na Kosovu*”

Autor: Paula Krol
Lokalni konsultanti: Ardita Ramizi Balja i Emine Kabaši

10. jun 2017

Mišljenja izražena u ovom radu su odgovornost autora i ne odražavaju nužno zvaničnu politiku Saveta Evrope

**Sva upućivanja na Kosovo u ovom tekstu, bilo da se radi o teritoriji, institucijama ili stanovništvu, treba razumeti u punom skladu sa Rezolucijom Saveta bezbednosti Ujedinjenih nacija 1244 i bez prejudiciranja statusa Kosova.*

Sadržaj

1. Pregled ukupnog sistema i pristupa problemu nasilja nad ženama	1
1.1. Opšti istorijat	1
1.2. Položaj žena na Kosovu*	2
1.3. Rasprostranjenost nasilja nad ženama	3
1.4. Pravni i politički okvir	4
1.5. Institucionalne strukture, mehanizmi i činioци koji reaguju na nasilje nad ženama	8
2. Osnovni podaci o studiji i metodologiji	11
2.1. Studija	11
2.2. Istambulska konvencija i standardi kod nasilje nad ženama	12
2.3. Anketa	15
2.4. Razgovori	17
3. Lokalni kontekst	17
4. Usluge	20
4.1. Opšte i specijalizovane službe (članovi 20. i 22. Istambulske konvencije)	20
4.2. Vrsta službe	24
4.3. Skloništa (član 23. Istambulske konvencije)	28
4.4. Telefonska SOS linija (član 24. Istambulske konvencije)	29
4.5. Podrška za žrtve seksualnog nasilja (član 25. Istambulske konvencije)	31
4.6. Podrška za decu svedoke nasilje (član 26. Istambulske konvencije)	35
4.7. Centri za savetovanje i krizne situacije	37
4.8. Programi za nasilnike (član 16. Istambulske konvencije)	38
4.9. Podrška u toku sudskog postupka (članovi 55. i 56. Istambulske konvencije)	41
5. Pristup problemu nasilja nad ženama (član 3. Istambulske konvencije)	43
6. Prava i ravnopravnost (član 4. Istambulske konvencije)	47
6.1. Diskriminacija i jednakost	48
6.2. Ljudska prava	49
6.3. Pristup i pristupačnost	51
7. Rodna perspektiva (član 6. Istambulske konvencije)	55
8. Finansiranje (član 8. Istambulske konvencije)	58
9. Obuka (član 15. Istambulske konvencije)	61
10. Bezbednost i poverljivost (član 18. Istambulske konvencije)	64
11. Saradnja više agencija (član 18. Istambulske konvencije)	67
12. Davanje obaveštenja (član 19. Istambulske konvencije)	71
13. Tenzije i izazovi	73
14. Povratne informacije o anketi	74
15. Rezime i preporuke	74
Reference	84
Aneks I	90
Aneks II	137

Lista skraćenica

ARR	Agencija za rodnu ravnopravnost
UP	Upravni postupak
KZ	Krivični zakonik
CEDAW	Konvencija o eliminaciji svih oblika diskriminacije prema ženama
CSR	Centar za socijalni rad
JINuP	Jedinice za istragu nasilja u porodici
EIGE	Evropski institut za rodnu ravnopravnost
NHZ	Nalog za hitnu zaštitu
EU	Evropska unija
GREVIO	Grupa eksperata za borbu protiv nasilja nad ženama i nasilja u porodici
ICITAP	Međunarodni program pomoći za obuku iz krivičnih istraga
KISP	Kosovski Institut za sudsku psihijatriju
LGBT	Lezbejke, gejevi, biseksualne i transrodne osobe
ZRR	Zakon br. 05/L-020 o rodnoj ravnopravnosti
ZZD	Zakon br. 05/L-021 o zaštiti od diskriminacije
ZZNuP	Zakon br. 03/L-182 o zaštiti od nasilja u porodici
MLSW	Ministarstvo rada i socijalne zaštite
NATO	Severno-atlantski pakt
NKPNuP	Nacionalni koordinator protiv nasilja u porodici
NVO	Nevladina organizacija
NSPNuPAP	Nacionalna strategija za zaštitu od nasilja u porodici i Akcioni plan za period 2016-2020.
KLJPRR	Kancelarije za ljudska prava i rodnu ravnopravnost
OEBS	Organizacija za evropsku bezbednost i saradnju
NZ	Nalog za zaštitu
KCS	Krizni centar za slučajeve silovanja
CUSN	Centri za upućivanje žrtava seksualnog nasilja
SOP	Standardni operativni postupci za zaštitu od nasilja u porodici na Kosovu
NPHZ	Nalog za privremenu hitnu zaštitu
UN	Ujedinjene nacije
UNDP	Razvojni program Ujedinjenih nacija
UNFPA	Fond Ujedinjenih nacija za stanovništvo
UNMIK	Misija privremene uprave Ujedinjenih nacija na Kosovu*
ZŽ	Zastupnik žrtve
KZPŽ	Kancelarija za zastupanje i pomoć žrtvama
WAVE	Žene Evrope protiv nasilja

Hvala

Ovaj izveštaj je urađen u okviru projekta “Osnaživanje borbe protiv nasilja nad ženama i nasilja u porodici na Kosovu*”, koji sprovodi Savet Evrope u okviru svog Pregleda aktivnosti saradnje na Kosovu*.

Savet Evrope bi želeo izrazi zahvalnost svojim konsultantima na ovom projektu, Gđici Emine Kabashi i Gđici Arditi Ramizi Bala, za sprovođenje istraživanja podataka i Gđici Pauli Krol za izradu ovog izveštaja.’

1. Pregled ukupnog sistema i pristupa problemu nasilja nad ženama

1.1. Opšti istorijat

Smešteno u središtu Balkana, Kosovo* obuhvata 10.908 km². Sa stanovništvom od skoro 1,8 miliona ljudi, Kosovo* još uvek prolazi kroz proces post-konfliktne rehabilitacije i pomirenja posle završetka oružanog sukoba iz 1998. godine. Teške humanitarne, ekonomske, političke i društvene posledice sukoba prisutne su i danas.

Najvažnije činjenice i brojke ¹	
Ukupno stanovništvo (procena iz 2015. godine)	1,771.604
% stanovništva prema polu (procena iz 2015.)	50,2% žena, 49,8% muškaraca
% stanovništva uzrasta od 15-29 godina (2011)	27,5%
Glavne etničke grupe (2011)	Albanci (91%), Srbi (3.4%), Drugi (5.6 %, Bošnjaci, Goranci, Romi, Aškalije, Egipćani, Turci)
Glavni jezici	Albanski (službeni), srpski (službeni), bošnjački, turski
% stanovništva koje živi na seoskim područjima (2011)	61,7%.
Prosečni životni vek (2011)	79,4 godina za žene, 74,1 godina za muškarce
BND po glavi stanovnika (2014)	€ 3.084
Indeks ljudskog razvoja 2015	0,739
Stopa nezaposlenosti (2015)	32,9%
Stopa nepismenosti za stanovništvo uzrasta 15 i više godina (2015)	6,1%
% stanovništva koje živi u siromaštvu (2011)	29,7 %
% stanovništva koje živi u krajnjem siromaštvu (2011)	10,2%
Upravne podele	7 regija / okruga i 38 opština
Donja starosna granica za stupanje u brak	18 godina, a izuzetno 16 godina uz saglasnost roditelja

Kosovo* je članica Venecijanske komisije² i Razvojne banke Saveta Evrope dok je, na ad hoc osnovi, uključeno u odabrana tela i mehanizme monitoringa iz sistema Saveta Evrope. Savet Evrope na Kosovu realizuje određen broj programa saradnje uključujući i regionalne programe, koji u svom fokusu, između ostalog, imaju pravosuđe, borbu

¹ Kosovska agencija za statistiku (2016). *Statistički godišnjak Republike Kosovo 2016*. Prishtinë/Priština; Kosovska agencija za statistiku (2016). *Žene i muškarci na Kosovu*. Prishtinë/Priština.

² Evropska komisija za demokratiju putem prava (Venecijanske komisije) je savetodavno telo Saveta Evrope za ustavna pitanja. Komisija daje pravne savete svojim državama članicama, a naročito pomaže državama koje žele da usklade svoju pravnu i institucionalnu strukturu sa evropskim standardima i međunarodnim iskustvima u oblastima demokratije, ljudskih prava i vladavine zakona. Pruža još i ustavnopravnu pomoć državama van Evrope koje prolaze kroz demokratsku tranziciju.

protiv korupcije, podizanje svesti o ljudskim pravima, slobodu izražavanja i medije, zaštitu manjima i inkluzivno obrazovanje. U stvari, shodno važećim zakonima, na Kosovu* neposredno važe međunarodni standardi ljudskih prava kao što je Evropska konvencija o ljudskim pravima.

Kosovo* je još uvek jedna od najsiromašnijih privreda u Evropi. S visokom stopom nezaposlenosti kao glavnim obeležjem, otprilike trećina stanovništva živi ispod linije siromaštva, dok jedan od osmoro ljudi živi u krajnjem siromaštvu³. Uprkos postepenom napredovanju od 2008. godine, njegov sporni status, zavisnost od spoljne pomoći i doznaka kao i masovni odlazak u inostranstvo postali su prepreke za brz ekonomski rast. U poređenju sa evropskim i susednim zemljama, Kosovo* zaostaje i u smislu kvaliteta obrazovanja i pristupa obrazovanju, pokrivenosti zdravstvenom zaštitom i životnog standarda⁴. Iako je Kosovo* ostvarilo napredak na polju rodne ravnopravnosti u poslednje dve decenije, žene još uvek lošije prolaze od muškaraca u svim tim oblastima.

1.2. Položaj žena na Kosovu*

Na Kosovu*, patrijarhalni običaji, tradicionalna shvatanja i istorijski utvrđene uloge polova ograničili su prava žena da daju svoj politički, ekonomski i društveni doprinos⁵. To ne znači da Kosovo* nema sveobuhvatni skup zakona i svoje institucionalne mehanizme za rešavanje rodne diskriminacije. Naprotiv, od završetka sukoba iz 1999. godine, sačinjeno je više propisa i uspostavljeno više mehanizama koji promovišu prava žena pod okriljem Misije privremene uprave Ujedinjenih nacija na Kosovu* (UNMIK), kao rezultat lobiranja ženskih grupa iz građanskog društva. Kosovske* vlasti su zatim te instrumente uzele kao osnov i izgradile pravni i politički okvir rodne ravnopravnosti. Kosovski Ustav uspostavlja jednakost žena i muškaraca kao jedno od osnovnih prava. Ustav je ugradio CEDAW u svoj član 22, što znači da ta Konvencija ima jaču pravnu snagu od propisa Kosova*. Direktni i indirektni vidovi rodne diskriminacije zabranjeni su i obrađeni još i *Zakonom br. 05/L-020 o rodnoj ravnopravnosti (ZRR)* Zakonom br. 05/L-021 o zaštiti od diskriminacije (ZZD), usvojenima 2015. godine⁶. Raniji *kosovski Program za rodnu ravnopravnost (2008-2013)* dalje razrađuje opšti okvir za ugrađivanje načela u zakone, sektorske politike i javne službe⁷. Što se tiče institucionalnih mehanizama, 2006. godine osnovana je Agencija za rodnu ravnopravnost (ARR) pri Kabinetu premijera, sa zadatkom da nadgleda sprovođenje kosovskih* zakona i politika u ovoj oblasti i da podrži rodnu komponentu u okviru vlade i svim resornim ministarstvima. U svakom ministarstvu i svakoj opštini imenuju se službenici za rodnu ravnopravnost, zaduženi da uvrste rodna pitanja u opštinske politike, propise i budžete⁸.

Ipak, uprkos tim naporima, žene na Kosovu* i dalje se suočavaju sa faktičkom društvenom diskriminacijom i preprekama u pristupu pravosuđu, a ono što ostvare je

³ UNDP (2016). *Izveštaj o ljudskom napretku za Kosovo iz 2016. godine*.

⁴ Ibid.

⁵ USAID (2016). Procena rodova i dinamike moći na Kosovu.

⁶ Tim novim zakonima stavljeni su van snage Zakon br. 2004/2 o rodnoj ravnopravnosti i Zakon o zabrani diskriminacije br. 2004/3.

⁷ U vreme pisanja ovog dokumenta, u toku je priprema novog nacrta programa.

⁸ Misija OEBS na Kosovu (2012). *Mere za sprovođenje zakonskih propisa koji deluju na ljudska prava na Kosovu*, str. 13-14.

loše, i u apsolutnom smislu i u poređenju sa onim što ostvare muškarci⁹. Na primer, žene su prekomerno zastupljene u neplaćenim kućnim poslovima i neformalnoj ekonomiji. 2015. godine bilo je zaposleno svega 12% žena u radnom dobu (i 39% muškaraca), a njihova diskriminacija se nastavlja u vidu nižih plata¹⁰. Iako žene i muškarci imaju jednaka prava da poseduju i nasleđuju imovinu, 2014. godine samo 8% žena su bile vlasnice imovine (i 83% muškaraca). Izborni zakonik propisuje obavezujuće rodne procenete za sastav listi političkih partija (oba pola moraju biti zastupljena sa najmanje 30%). Međutim, žene još uvek nailaze na prepreke za puno učešće u političkom životu, uprkos tome što i ZRR poziva na zastupljenost od najmanje 50% u svim granama vlasti i javnim institucijama¹¹. Određene grupe žena kao što su neudate, žene sa sela i one sa invaliditetom, kao i žene iz drugih manjinskih grupa sem srpske, kao što su zajednice Roma, Aškalija i Egipćana, najviše trpe od svih tih vidova diskriminacije¹². Ipak, najteži oblik diskriminacije žena na Kosovu* je nasilje nad ženama.

1.3. Rasprostranjenost nasilja nad ženama

Kad je reč o nasilju nad ženama, na Kosovu* je izrazito slaba praksa prikupljanja podataka o svim vidovima tog nasilja iz društva, pravosuđa, javne uprave i javnih službi¹³. Zbog toga svaki pokušaj da se utvrdi obim i priroda ovog problema predstavlja pravi izazov. Ipak, statistički podaci koje sporadično prikupi vlada i ankete koje sprovedu ženske organizacije pokazuju da je ova pojava širom rasprostranjena.

Nasilje u porodici nad ženama i decom je najčešći oblik nasilja, pri čemu su počinioci u ogromnoj većini slučajeva muškarci koji su sadašnji ili bivši partneri ili supružnici. Policijski podaci pokazuju da je od 1.247 slučajeva nasilja u porodici prijavljenih policiji 2016. godine, bilo obuhvaćeno 80% žena¹⁴. Vlasti i ženske organizacije procenjuju da je broj žrtava daleko veći. ARR procenjuje da je 2008. godine do 90% slučajeva prošlo neprijavljeno¹⁵. Malom prijavljivanju slučajeva doprinosi opšte rašireno shvatanje da je nasilje u porodici privatna stvar, udruženo sa društvenom stigmom, nepoverenjem u nadležne vlasti i ekonomskom zavisnošću žrtve od nasilnika. Prema istraživanju koje je sprovedla Mreža kosovskih žena¹⁶, 41% žena i 20% muškaraca rekli su da su u 2014. godini pretrpeli neki vid nasilja u porodici, uključujući fizičko, psihološko odnosno ekonomsko nasilje; 68% žena i 56% muškaraca reklo je još i to da su tokom života bili žrtve nasilja u porodici¹⁷. Istraživanje je još otkrilo da je za 21% Kosovaca prihvatljivo da muž ponekad udari svoju ženu, a 32% smatra da je „prirodno da ponekad dođe do fizičkog nasilja kad se dvoje posvađaju“.

Slika postaje nejasnija kad je reč o drugim vidovima nasilja obuhvaćenih *Konvencijom Saveta Evrope o sprečavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u porodici*

⁹ Orgut Konsalting (2014). *Rodni profil Kosova*, Prishtinë/Priština; UNDP (2016). *Izveštaj o ljudskom napretku za Kosovo iz 2016. godine*; Kosovska agencija za statistiku (2016). *Žene i muškarci na Kosovu*. Prishtinë/Priština.

¹⁰ Kosovski program za rodnu ravnopravnost za period 2008-2013, tačka 2.2.7.

¹¹ Nacionalni institut za demokratiju (2015). *Kosovo: Prevažilaženje prepreka za učešće žena u politici*. Vašington.

¹² Kosovski centar za rodne studije (2008). *Položaj romskih, aškalijskih i egipćanskih žena na Kosovu*. Prishtinë/Priština.

¹³ Evropska komisija (2014). *Izveštaj o napretku za Kosovo**.

¹⁴ Statistički podaci dobijeni od ARR.

¹⁵ Agencija za rodnu ravnopravnost (2008). *Bezbednost počinje u domu*. Prishtinë/Priština.

¹⁶ Mreža kosovskih žena (2015). *Nema više izgovora. Analiza stanovišta, učestalosti i institucionalnog reagovanja na nasilje u porodici na Kosovu*. Prishtinë/Priština.

¹⁷ Praktično svi muški ispitanici koji su u životu pretrpeli nasilje u porodici rekli su da je to bilo od ruke roditelja i drugih članova porodice, izuzev njihovih partnerki i supruga. Kod ispitanica, ogromna većina nasilnika bili su njihovi roditelji ili partneri odnosno supružnici.

(Istambulska konvencija). Žrtve retko prijavljuju seksualno nasilje, uključujući silovanje, koje se odigrava unutar ili izvan porodice ili porodične jedinice. Društveno žigosanje koje prati ovu vrstu nasilja znači da žrtve koje ga prijave izlažu sebe društvenoj izolaciji, razvodu, odbacivanju od strane porodice i shvatanju da nisu dostojne braka¹⁸. Takva stigmatizacija, praćena odsustvom prepoznavanja i reparacije od strane vlasti, sprečila je mnoge žene žrtve seksualnog nasilja u konfliktu da zatraže pomoć i zadovoljenje pravde¹⁹. Iako ne postoji zvanična statistika o tome, podaci iz istraživanja nevladinog sektora pokazuju da je oko 64% žena pretrpelo neki oblik seksualnog uznemiravanja u životu²⁰. Činjenica da 74% Kosovaca veruje da žene same izazivaju seksualno uznemiravanje provokativnim držanjem ili oblačenjem, i da 41% njih misli da mlade žene vole da ih uznemiravaju, uveliko doprinosi svaljivanju krivice na žrtvu i stvaranju okruženja koje omogućava ovu vrstu nasilja.

Prema podacima UNFPA iz 2012. godine²¹, dečiji brakovi i rano sklapanje braka su relativno retka pojava na Kosovu* ali i dalje preovlađuju u romskoj, aškalijskoj i egipćanskoj zajednici; javljaju se i u drugim zajednicama, na primer u seoskim zajednicama i dijaspori. I ovde je teško pribaviti tačne statističke podatke, naročito zato što se najveći broj takvih venčanja ne registruje odmah kod nadležnih organa zbog straha od krivičnih sankcija. Takođe je teško proceniti koliko je tih brakova zaista bilo prisilno, kao ni učestalost prisilno sklopljenih brakova među punoletnim licima. Jedno je sigurno, a to je da rano sklapanje braka nesrazmerno više pogađa devojčice, naročito one iz siromašnih domaćinstava²². Nisu dovoljno dokumentovani ni drugi oblici nasilja nad ženama obuhvaćeni Istambulskom konvencijom kao što su proganjanje, žensko genitalno sakaćenje, prisilni abortus i sterilizacija, i zločini izvršeni u ime takozvane „časti“.

1.4. Pravni i politički okvir

U proteklih 15 godina, kosovske* vlasti su preduzele značajne korake na uspostavljanju pravnog i političkog okvira za rešavanje problema nasilja nad ženama, nastojeći da poboljšaju zaštitu i podršku žrtvama. Uprkos ostvarenom napretku, rad se pre svega svodio na reagovanje na nasilje u porodici, dok je bavljenje drugim vidovima nasilja nad ženama bilo tek marginalno, ili ga uopšte nije ni bilo na dnevnom redu onih koji su kreirali politiku.

Na Kosovu* ne postoji sveobuhvatni zakon ili strategija koji se bave svim vidovima nasilja nad ženama ili rodnim nasiljem. Ipak, nasilje zasnovano na polu je zabranjeno i kao takvo definisano u ZRR. Prema članu 3 (1.18) takvo nasilje obuhvata "akte nasilja koji ženama nanesu, ili je moguće da će naneti, fizičke, seksualne ili psihološke traume ili ekonomsku štetu ili patnju, uključujući pretnje takvim delima, prinudu, ili samovoljno uskraćivanje slobode, bilo da se odigrava u javnoj ili privatnoj sferi života." Član 4 (2) dalje kaže da je „rodno nasilje oblik diskriminacije koji ozbiljno narušava sposobnost žene i muškarca da uživa prava i slobode na osnovu ravnopravnosti, i ono je

¹⁸ Šuster (Schuster), A. (2015). Kosovo: Nasilje nad ženama i povratak samih žena. Švajcarska organizacija za pomoć izbeglicama OSAR : Bern.

¹⁹ UN Women, agencija UN za rodnu ravnopravnost i emancipaciju žena (2016). *Konflikt nam nije doneo cveće: Potreba za sveobuhvatnim reparacijama za seksualno nasilje iz konflikta na Kosovu.*

²⁰ Mreža kosovskih žena (2016). *Seksualno uznemiravanje na Kosovu.* Prishtinë/Priština.

²¹ UNFPA (2012). Dečiji brakovi na Kosovu.

²² Orgut Konsalting (2014). *Rodni profil Kosova*, Prishtinë/Priština; UNDP (2016). *Izveštaj o ljudskom napretku za Kosovo iz 2016. godine*; Kosovska agencija za statistiku (2016). *Žene i muškarci na Kosovu.* Prishtinë/Priština.

zabranjeno“. Ipak, čini se da član 4 (2) zanemaruje činjenicu da je rodno nasilje pojava koja pretežno pogađa žene i devojke, te da je ujedno i uzrok i posledica nejednake raspodele moći između žena i muškaraca, koja je dovela do podređenog položaja žena u svim sferama društva. Različiti vidovi nasilja nad ženama obuhvaćeni Istambulskom konvencijom su manifestacije rodnog nasilja, a to je nasilje upereno protiv žene samo zato što je žensko, ili nasilje koje nesrazmerno teže pogađa žene. Kao takvo, ne treba ga smatrati zlostavljanjem koje žene doživljavaju individualno, već ga treba shvatiti kao društveni mehanizam za zadržavanje žena u podređenom položaju. To se na muškarce ne primenjuje na isti način, iako je priznato da i oni takođe podležu nasilju i zlostavljanju u javnoj ili privatnoj sferi života. Dakle, ZRR previđa strukturnu prirodu rodnog nasilja, što je činjenica koja ukazuje da Kosovo* ima rodno neutralan pristup prema nasilju koje pogađa žene, naročito nasilju u porodici. Na kraju, ni ZRR niti bilo koji drugi zakon na Kosovu* ne prepoznaje nasilje nad ženama kao kršenje ljudskih prava.

Prema Krivičnom zakonu, prisilni abortus (čl. 184(2)), proganjanje (čl. 186)²³, silovanje (čl. 230) i prinudni brak (čl. 246) predstavljaju zasebna krivična dela. Strožije kazne propisane su za proganjanje izvršeno nad bivšim ili aktuelnim životnim partnerom ili bivšim ili aktuelnim članom porodice (čl. 186 (2)). Krivični zakonik (KZ) br. 04/L-082 takođe opisuje niz prisilnih radnji koje potpadaju pod seksualno napastvovanje (čl. 232)²⁴. Strožije kazne propisane su u slučajevima kad “izvršilac živi u porodičnom domaćinstvu sa osobom a ta osoba je uzrasta između 16 i 18 godina” (čl. 230 (4.8) i čl. 232 (3.9)). Međutim, KZ ne spominje izričito silovanje u braku i seksualno nasilje nad supružnikom ili partnerom. Prisilna sterilizacija je definisana kao krivično delo, ali samo u kontekstu zločina protiv čovečnosti (čl. 149 (1.7)). Iako nasilje u porodici, psihološko nasilje i žensko genitalno sakaćenje nisu definisani u KZ kao takvi, u načelu mogu da se podvedu pod razne druge njegove odredbe i budu kvalifikovani kao krivična dela s tim da zadovolje konstitutivne elemente tih dela. Što se konkretno tiče nasilja u porodici, KZ dalje propisuje da se krivični postupak može pokrenuti po službenoj dužnosti u slučajevima lakše telesne povrede, teške telesne povrede, uslova sličnih ropstvu, prinudnog rada, silovanja i seksualnog napastvovanja izvršenih u kontekstu “porodičnog domaćinstva”²⁵. Neprijavljivanje zlostavljanja deteta i nasilja u porodici takođe predstavlja krivično delo shodno članu 384. Na kraju, krivična dela izvršena nad licem zbog pola ili seksualnog opredeljenja tog lica definisana su kao otežavajuće okolnosti (čl. 74 (2.12))

Seksualno uznemiravanje je definisano i zabranjeno kosovskim* zakonom protiv diskriminacije i zakonom o ravnopravnosti²⁶. Zakonske sankcije propisane su u vidu novčanih kazni, dok se radnje koje predstavljaju krivična dela procesuiraju u skladu sa KZ.

²³ Krivični zakonik ne koristi izraz „proganjanje“, već izraz „uznemiravanje“. Međutim, definicija uvrštena u Krivični zakonik ne odgovara obrascu ponašanja sadržanom u članu 34. Instambulske konvencije.

²⁴ To uključuje seksualno napastvovanje; degradaciju seksualnog integriteta; seksualno zlostavljanje lica sa mentalnim ili emocionalnim poremećajima ili invaliditetom i lica mlađih od 16 godina; i seksualno zlostavljanje izvršeno zloupotrebom položaja, ovlašćenja ili profesije.

²⁵ Krivični zakonik, Poglavlje XVI „Krivična dela protiv života i tela“. Izraz “porodično domaćinstvo” po obimu je uži od definicije sadržane u Zakonu o zaštiti od nasilja u porodici i obuhvata dvoje pojedinaca koji su: vereni, venčani ili žive u vanbračnoj zajednici; članove porodice koji zajedno žive povezane krvnim srodstvom ili usvojenjem; i roditelje zajedničkog deteta (čl. 120 (23)).

²⁶ Član 4 (1.3) ZZZ i član 3 (1.12) ZRR.

Poslednjih godina, Kosovo* je preduzelo značajne korake²⁷ u pravcu pružanja reparacija za žene koje su preživjele seksualno nasilje u konfliktu, i to: usvajanjem akcionog plana za sprovođenje Rezolucije 1325 Saveta bezbednosti UN, koja kao jedan od svoja tri ishoda obuhvata pružanje obeštećenja preživelim iz seksualnog nasilja u okruženju konflikta i rodno zasnovanog nasilja; osnivanjem *Nacionalnog saveta za preživjele iz seksualnog nasilja za vreme rata na Kosovu*, zaduženog da obezbedi koordinisani odgovor; i donošenjem Zakona br. 04/L-172²⁸ kojim je zakonski priznat status civilnih žrtava seksualnog nasilja u toku oružanog sukoba. Ostala dešavanja u tom smislu su donošenje Uredbe br. 22/2015 o definisanju postupka za priznavanje i potvrđivanje statusa žrtava seksualnog nasilja u toku kosovskog oslobodilačkog rata.

Sve u svemu, sa izuzetkom nasilja u porodici, ne postoje ciljani zakoni niti strateški dokumenti za druge vidove nasilja nad ženama obuhvaćenih Istambulskom konvencijom. Posledica je da ti drugi oblici nasilja nisu obrađeni na sveobuhvatni način, u smislu stubova prevencije, zaštite i krivičnog gonjenja koje sadrži Istambulska konvencija.

Nasilje u porodici

Oslanjajući se suštinski na propise usvojene za vreme uprave UNMIK-a²⁹, kosovske* institucije su od 2008. godine odradile važne radnje u pogledu rešavanja problema nasilja u porodici. *Zakon br. 03/L-182 o zaštiti od nasilja u porodici (ZZNuP)*, koji je stupio na snagu 2010. godine, reguliše mere zaštite za žrtve, propisuje psihološko lečenje i lečenje bolesti zavisnosti za izvršioce, i utvrđuje obaveze za nadležne organe. ZZNuP sadrži još i detaljan spisak postupaka koji predstavljaju nasilje u porodici uključujući radnje fizičkog, seksualnog, psihološkog i ekonomskog nasilja (ZZNuP, čl. 2 (1.2)). U skladu sa Istambulskom konvencijom, svi članovi porodice ili domaćinstva, uključujući sadašnje ili bivše supružnike ili partnere, bez obzira na to da li imaju ili su nekad imali zajedničko domaćinstvo, imaju pravo na zaštitu i podršku (ZZNuP, čl. 2 (1.3)). Međutim, partneri istog pola nisu izričito obuhvaćeni definicijom, iako bi tehnički mogli imati pravo na zaštitu na osnovu ZZNuP ako žive ili su nekad živeli zajedno.

ZZNuP je građanski zakon, namenjen pre svega da obezbedi zaštitu žrtvama a ne za krivično gonjenje i kažnjavanje. Zbog toga, ZZNuP ne propisuje krivične sankcije za izvršioce, osim u slučajevima povrede naloga za zaštitu³⁰. On propisuje tri vrste naloga na raspolaganju žrtvama nasilja u porodici: nalog za zaštitu (NZ), nalog za hitnu zaštitu (NHZ), i nalog za privremenu hitnu zaštitu (NPHZ). NZ i NHZ može da donese osnovni sud na čijoj teritoriji živi žrtva, dok policija ima ovlašćenja da donese NPHZ van redovnog radnog vremena i redovnih zasedanja suda. Mere zaštite obuhvataju, između ostalog, psihološko lečenje i lečenje bolesti zavisnosti za izvršioce, zabranu

²⁷ UN Women, agencija UN za rodnu ravnopravnost i emancipaciju žena (2016). Konflikt nam nije doneo cveće: *Potreba za sveobuhvatnim reparacijama za seksualno nasilje iz konflikta na Kosovu*.

²⁸ Zakon br. 04/L-172 o izmeni i dopuni Zakona br. 04/L-054 o statusu i pravima palih boraca, invalida, veterana, članova Oslobodilačke vojske Kosova, ratnih žrtava seksualnog nasilja, civilnih žrtava i njihovih porodica

²⁹ Videti, na primer, Uredbu UNMIK-a br. 2003/12 o nasilju u porodici.

³⁰ U slučaju povrede naloga za zaštitu, delo se krivično goni po službenoj dužnosti a izvršilac se kažnjava novčano kaznom do 2.000 evra ili mu prethodi kazna zatvora u trajanju do šest meseci (ZZNuP, čl. 25 (1)). Ponovljene povrede se još smatraju otežavajućom okolnošću (ZZNuP, čl. 25 (2)).

pristupa ili zlostavljanja žrtve, privremeno starateljstvo nad decom za žrtvu, i udaljšavanje izvršioca iz zajedničkog boravka³¹.

Uprkos tome što je prema svojoj prirodi progresivan, ZZNuP je kritikovan zbog svog rodno neutralnog pristupa kojim nije potvrdio da nasilje u porodici nesrazmerno više pogađa žene, te da predstavlja kršenje ljudskih prava i oblik diskriminacije³². Pored toga, Zakon detaljno propisuje mere u pogledu lečenja i rehabilitacije izvršilaca³³, ali ne propisuje izričito različite oblike pomoći na koje bi žrtve nasilja u porodici morale imati pravo. Ne sadrži ni jasne pojedinosti o odgovornostima nadležnih vladinih ili nevladinih institucija odgovornih za pružanje usluga podrške žrtvama. Posledica toga je da ZZNuP potrebe izvršilaca za rehabilitacijom postavlja u istu ravan sa potrebama žrtava, i sugerije da su psihološki poremećaji i zloupotreba alkohola i opojnih droga uzrok nasilja u porodici³⁴.

Da bi se ispunile obaveze koje propisuje ZZNuP i da bi se dalo dodatno značenje njegovim odredbama, 2013. godine usvojeni su *Standardni operativni postupci za zaštitu od nasilja u porodici na Kosovu*. SOP detaljno utvrđuju pravne i institucionalne uloge i odgovornosti pojedinih vladinih ili nevladinih institucija, sudova i tužilaštava, prava i usluge na koje žrtve imaju prava, i sadrže instrumente i kontrolne spiskove za poboljšanje koordinacije, procenu rizika i upravljanje rizicima u slučajevima nasilja u porodici. Usvojeni su još i minimalni standardi, kao i podzakonski propisi i interni opšti akti za razradu usluga koje pružaju zdravstvene ustanove, skloništa, socijalni radnici i zastupnici žrtava, između ostalog.

Osim toga, sačinjene su dve strategije koje utvrđuju detaljne aktivnosti za institucije angažovane u oblasti nasilja u porodici: *Kosovski program i akcioni plan borbe protiv nasilja u porodici za period 2011-2014*, usvojeni 2011. godine, i *Nacionalna strategija za zaštitu od nasilja u porodici i Akcioni plan za period 2016-2020* (NSPNuPAP), usvojeni 30. decembra 2016. godine. NSPNuPAP je izradila međuministarska radna grupa koristeći prilog dobijen od građanskog društva i međunarodnih organizacija kao što su UN Women, a njegovu osnovu čine rezultati i preporuke iz evaluacije prethodnog programa³⁵. Evaluacija je otkrila, između ostalog, sledeće nedostatke kosovskog* sistema za reagovanje na nasilje u porodici:

- slabo sprovođenje postojećih zakona i standarda, uključujući ograničeno korišćenje i praćenje mera zaštite koje propisuje ZZNuP;
- odsustvo efikasnih mehanizama za koordinaciju i razmenu informacija između nadležnih agencija i institucija;
- odsustvo specijalizovanih tj. standardizovanih službi za žrtve nasilja u porodici i pasivnost dela socijalnih službi koje se bave takvim slučajevima;
- finansijska neodrživost i nedovoljan broj osoblja u službama, uključujući skloništa;

³¹ Kosovska* policija može da izda samo sledeće mere putem naloga za privremenu hitnu zaštitu: da izvršiocu zabrani da se približi žrtvi, da zabrani uznemiravanje žrtve, da udalji izvršioca iz zajedničkog boravka, i da zapleni predmete kojima je nasilje bilo izvršeno odnosno kojima je bilo zaprećeno izvršenje nasilja.

³² Misija OEBS na Kosovu (2012). *Odlučivanje po zahtevima za izdavanje naloga za zaštitu u slučajevima nasilja u porodici na Kosovu*.

³³ Mere su dalje razrađene i uređene u Administrativnom uputstvu br. 12/2012 o određivanju mesta i načina psihosocijalnog tretmana za izvršioca nasilja u porodici, i Administrativnom uputstvu br. 02/2013 o metodama lečenja izvršilaca nasilja u porodici.

³⁴ Za detaljnije objašnjenje pogledajte Odeljak 4.8 o programima za izvršioca.

³⁵ Ministarstvo pravde (2015). *Izveštaj sa evaluacijom Kosovskog programa protiv nasilja u porodici i Akcionog plana za period 2011-2014*. Prishtinë/Priština.

- odsustvo programa emancipacije za žene žrtve nasilja;
- odsustvo programa za izvršioce
- odsustvo sistematskog prikupljanja podataka od strane policije, pravosuđa i zdravstvenih i socijalnih službi;
- profesionalci koji neposredno rade sa žrtvama nasilja navode ih na pomirenje, ili njih okrivljuju.

Zbog toga, NSPNuPAP utvrđuje sledeća četiri stuba delovanja: 1) prevencija i podizanje svesti; 2) zaštita i koordinacija; 3) zakoni, istraga i krivično gonjenje; i 4) rehabilitacija i reintegracija žrtava. NSPNuPAP prati akcioni plan koji sadrži konkretne, merljive i primenljive ciljeve, uključujući određivanje troškova i izvore finansiranja obezbeđene za svaku meru. U okviru prvog stuba, predviđene mere obuhvataju sprovođenje godišnjih kampanja za jačanje svesti, redovne obuke za sve relevantne profesionalce, integrisanje informacija o nasilju u porodici u obrazovne programe, i širenje informacija o službama i pravnim merama preko različitih medijskih kuća i istraživanja. U okviru drugog stuba ispituju se izlazne politike, programi, postupci i standardi, treba da se ustanovi opšta baza podataka slučajeva nasilja u porodici, a opštinski mehanizmi za koordinaciju treba da se protegnu na područja u kojima ne postoje da bi se unapredila međuresorna saradnja. Treći stub kombinuje izmene i dopune ili usvajanje zakonskih akata sa specijalizacijom profesionalaca uključenih u istražne i sudske postupke da bi se poboljšali postupci za procenu rizika, rukovanje predmetima, i fokus na potrebama žrtava. Najvažnija stvar je da će nasilje u porodici biti inkriminisano u skladu sa ZZNuP i da će se imenovati radna grupa sa specijalizovanim NVO sa ciljem da se zakonodavstvo usaglasi sa međunarodnim standardima kao što je Istambulska konvencija. Na kraju, četvrti stub predviđa, između ostalog, uspostavljanje službi za rehabilitaciju, reintegraciju i savetovanje za žrtve nasilja u porodici, otvaranje skloništa za žrtve dečake i muškarce, obučavanje osoblja u skloništim da unaprede pristup za osobe iz LGBT populacije i manjinskih zajednica, izdvajanje sredstava za rad skloništa iz opštinskih budžeta i poboljšanje programa lečenja za izvršioce. Na kraju, važno je istaći da NSPNuPAP sadrži više referenci na pojedine članove Istambulske konvencije, dok je nekoliko njenih ključnih definicija pridodato u strategiju u vidu Aneksa, čime se šalje poruka o spremnosti kosovskih* vlasti da usklade standarde sa onima iz Konvencije.

1.5. Institucionalne strukture, mehanizmi i činioci koji reaguju na nasilje nad ženama

Uprkos relativno novom kosovskom* zakonodavnom i političkom okviru, na nacionalnom, regionalnom i lokalnom nivou već deluju nekoliko institucionalnih mehanizama i činilaca na rešavanju problema nasilje nad ženama. Ipak, kosovski* sistem intervencije skoro isključivo se stara o žrtvama nasilja u porodici.

Prema ZZNuP, Ministarstvo rada i socijalnog staranja (MRSS), Ministarstvo zdravlja, Ministarstvo pravde, Ministarstvo unutrašnjih poslova, Ministarstvo kulture, omladine i sporta i Ministarstvo obrazovanja imaju obavezu da sarađuju i uspostave neophodne strukture i infrastrukturu koje će da zadovolje potrebe žrtava nasilja u porodici. Za sada, nadležnost za koordinaciju mera i politika u oblasti nasilja u porodici na celoj teritoriji Kosova* pripada Kancelariji **Nacionalnog koordinatora protiv nasilja u**

porodici (NKNuP)³⁶, gde ARR deluje kao zamenik Nacionalnog koordinatora. Dužnost NKNuP uvek obavlja lice koje vrši funkciju zamenika ministra pravde, a zadužen je za koordinaciju, praćenje i izveštavanje o sprovođenju politika, aktivnosti i radnji predviđenih u NSPNuPAP i u Programu i Akcionom planu borbe protiv nasilja u porodici za period 2011-2014. godine. Zatim, NKNuP koordiniše rad **Međuministarske radne grupe za nasilje u porodici**, koja se sastoji od predstavnika nadležnih ministarstava i drugih institucija uključenih u sistem intervencije, uključujući NVO i posmatračice iz međunarodnih organizacija.

Na opštinskom ili regionalnom nivou, odgovornost za rešavanje problema nasilja nad ženama i za obezbeđenje službi za podršku žrtvama nasilja dele sledeće najvažnije institucije i činioци:

Institucija/ činilac	Opis
Kosovska* policija	Kosovska* policija istražuje krivična dela, pruža zaštitu i upućuje žrtve službama za podršku. Jedinice za istragu nasilja u porodici (JINuP) osnovane su u svakoj opštini i sastavljene su od po jednog muškarca i žene policajaca posebno obučениh za rad na takvim slučajevima.
Državno tužilaštvo (DT)	Tužiocі proučavaju predmete nasilja u porodici, uključujući kršenje naloga za zaštitu, ili predmete drugih vidova nasilja obuhvaćenih Krivičnim zakonikom (vidi član 1.4) da bi utvrdili da li ima dovoljno dokaza za krivično gonjenje izvršilaca. Tužiocі nadgledaju prikupljanje dokaza koje obavljaju policija i JINuP. U slučaju kršenja naloga za zaštitu i kod jednog broja krivičnih dela izvršenih u okviru porodice, tužiocі imaju ovlašćenja da pokrenu krivični postupak po službenoj dužnosti. Prema informacijama koje je dostavila ARR, Kosovski tužilački savet je imenovao koordinatora protiv nasilja u porodici iz DT, a opis njihovih dužnosti i zadataka se pravi u saradnji sa Ambasadam SAD.
Kancelarija za zastupanje i pomoć žrtvama (KZPŽ) / Zastupnici žrtve (ZŽ)	KZPŽ je smeštena u Državnom tužilaštvu, kao nezavisno telo zaduženo da se postara da sve žrtve zločina ostvare prava i imaju pristup pravosuđu i svim službama. U svih sedam regionalnih kancelarija, ogromna većina žrtava koje dobijaju podršku od ZŽ-a su žene žrtve nasilja u porodici ³⁷ . Shodno ZZNuP i SOP-ma, ZŽ igraju ključnu ulogu u zaštiti prava žrtava nasilja u porodici u toku krivičnog postupka, a naročito su odgovorni za pokretanje postupka za mere zaštite, zatim da učestvuju na svim sudskim raspravama i da prate sudski postupak. Osim toga, KZPŽ na celoj teritoriji održava besplatnu telefonsku SOS liniju koja radi non-stop, za žrtve nasilja u porodici, seksualnog nasilja, trgovine ljudima kao i druge žrtve krivičnih dela. Za više informacija o ulozі ZŽ, pogledajte član 4.9.
Skloništa	Na Kosovu* za sada postoje devet skloništa koje vode NVO sa kojima je MRSS sklopilo ugovor: sedam za žene žrtve nasilja u porodici i njihovu decu, jedno za žene žrtve trgovine ljudima, i jedno za decu žrtve nasilja. Jedno javno sklonište pruža usluge još i žrtvama trgovine ljudima. Za više informacija o skloništima, videti član 4.3).
Centri za socijalni rad (CSR-i)	CSR-i rade u svih 38 opština i pružaju socijalne i porodične usluge žrtvama nasilja u porodici i njihovoj deci. Preko svojih službenika na predmetima, CSR-i su još odgovorni da odrede i koordinišu postojeće službe sa ciljem da pomognu žrtvama

³⁶ Videti odluku Vlade Kosova i Opis dužnosti i zadataka za imenovanje Nacionalnog koordinatora protiv nasilja u porodici, usvojen 11.07.2012. godine, odlukom br. 04/83.

³⁷ Prema informacijama dobijenim od ARR, u 2017. godini ZŽ su dali podršku za 1.355 novih slučajeva žrtava krivičnih dela, među kojima je bilo 1.158 žena i 197 muškaraca, od kojih su 1.148 osobe bile punoletna a 207 maloletna lica. Od septembra 2015. do avgusta 2016. godine, ZŽ su radili sa 1.061 žrtvom nasilja u porodici od ukupno 1.415 slučajeva (http://www.psh-ks.net/repository/docs/Zyra_e_Kryeprokurorit_te_Shtetit_ZMNV_ve_Buletini_nr_3_en.pdf).

	da povrate snagu i da se ponovo integrišu u društvo. Službenici na predmetu takođe upućuju žene ka drugim dostupnim službama kao što su skloništa. ³⁸
Kancelarije za pravnu pomoć	Shodno <i>Zakonu br. 04/L-017 o besplatnoj pravnoj pomoći</i> , žrtve nasilja imaju pravo na besplatnu pravnu pomoć ako ne mogu sebi da priušte pravni savet. Za sada postoje pet kancelarija za pravnu pomoć koje finansira vlada, a koje pružaju pravnu pomoć u upravnim, građanskim i krivičnim predmetima. Na početku je bilo 13 kancelarija ali je 8 zatvoreno 2015. godine zbog zavisnosti od spoljnih donatora. Kancelarije za pravnu pomoć pružaju podršku, pomoć i usluge zastupanja žrtvama izvan sistema krivičnog prava, naročito u građanskim postupcima kao što su razvod, starateljstvo nad decom, parnice, itd.
Zaštitnik građana	Sa 7 regionalnih kancelarija, zaštitnik građana se bavi optužbama za kršenje ljudskih prava od strane organa vlasti. Žrtve nasilja nad ženama mogu da se obrate ovoj instituciji ako su bile izložene zlostavljanju od strane vlasti, ili ako te vlasti nisu uspele da ispune svoje obaveze u pogledu pružanja zaštite, podrške i pristupa pravdi.
Javne zdravstvene ustanove i centri za mentalno zdravlje	Prema SOP, javne ustanove koje pružaju zdravstvene usluge prve su obavezne da pruže besplatne zdravstvene i psihološke usluge žrtvama nasilja u porodici i da zatim takve slučajeve prijave policiji. Zdravstveni radnici obavezni su još i da sačine medicinski izveštaj koji će biti upotrebljen u istrazi i sudskom postupku. Prema zakonu, javne zdravstvene ustanove zadužene su da na nalog suda pruže tretman izvršiocima nasilja u porodici za njihovu zavisnost od droge i alkohola.
Obrazovne ustanove	Opštinske direkcije za obrazovanje odgovorne su za pružanje obrazovanja žrtvama nasilja u porodici i za podršku obrazovanju dece za vreme njihovog boravka u skloništu. Planovi obrazovanja se prave prema potrebama žrtve odnosno deteta, u saradnji sa skloništem i rukovaocem predmeta u CSR. U škole je uveden sistem upravljanja informacijama o obrazovanju da bi škole mogle da prijave slučajeve nasilja u porodici.
Centri za stručno osposobljavanje (CSO) i Kancelarije za zapošljavanje	Regionalne kancelarije za zapošljavanje odgovorne su, između ostalog, da daju savete i usmeravaju karijere, posreduju u postupku zapošljavanja i obaveštavaju registrovana nezaposlena lica o mogućnostima za obuku. Osam CSO, uključujući šest mobilnih centara za obuku, stručno osposobljavaju zainteresovana lica koja im pošalju kancelarije za zapošljavanje. CSR-i i skloništa su uspostavili saradnju sa tim centrima tako da žrtve smeštene u skloništima mogu da koriste njihove usluge u skladu sa aktivnostima predviđenim u NAP.
Mehanizmi saradnje između više agencija	Uz podršku agencija iz sistema UN i podršku OEBS-a, za sada je trinaest opština uspostavilo mehanizme saradnje između više agencija ili opštinskih radnih grupa, između policije, NVO, skloništa, pravosuđa i drugih institucija koje pružaju zaštitu i podršku žrtvama nasilja u porodici. Za više informacija, videti član 11.
Osnovni sudovi	Kao deo građanskog postupka, osnovni sudovi su obavezani da odlučuju o nalogima za zaštitu u zakonskim rokovima propisanim u ZZNuP i da predmete nasilja u porodici rešavaju prioritarno. Postupajući po odluci Kosovskog sudskog saveta, sedam osnovnih sudova je imenovalo sudije za građanski postupak da daju prioritet predmetima nasilja u porodici i ubrzaju izdavanje naloga za zaštitu. Međutim, prijavljeno je da je dolazilo do kašnjenja kad su te sudije bile na odmoru ili otišle u penziju. ³⁹ Predmeti lakše ili teže telesne povrede koje preuzme tužilac prosleđuju se krivičnom sudu.

³⁸ U 2016. godini pružene su usluge socijalne pomoći u 423 slučaja nasilja u porodici, među kojima je bilo 237 žena i 186 dece. Kabinet premijera (2016). *Globalni godišnji izveštaj o radu za 2016. godinu*.

³⁹ Ministarstvo pravde (2015). *Izveštaj sa evaluacijom Kosovskog programa protiv nasilja u porodici i Akcionog plana za period 2011-2014*. Prishtinë/Priština, str. 19.

2. Osnovni podaci o studiji i metodologiji

2.1. Studija

Ova studija je urađena u okviru projekta Saveta Evrope pod nazivom: „Jačanje borbe protiv nasilja nad ženama i nasilja u porodici na Kosovu*“ Projekt ima za cilj jačanje institucionalnih kapaciteta Kosova* za sprečavanje i borbu protiv nasilja nad ženama i nasilja u porodici, u skladu sa standardima Istambulske konvencije. Specifični ciljevi projekta su:

- da promoviše standarde Saveta Evrope u cilju bolje prevencije nasilja, zaštite žrtava i krivičnog gonjenja izvršilaca;
- da mapira postojeće službe i usluge za žene žrtve svih vidova nasilja obuhvaćenih Istambulskom konvencijom.

Ova studija proučava u kojoj meri su na raspolaganju i koliko su dostupne službe podrške za reagovanje na nasilje nad ženama na Kosovu* u odnosu na standarde utvrđene Istambulskom konvencijom. Ona sledi istu strukturu i metodologiju koje su sačinjene u sklopu prethodnog okvira saradnje, koji su inicirali Savet Evrope i UN Women, za mapiranje specijalizovanih službi za žene žrtve nasilja u Jugoistočnoj Evropi, kao deo postojećeg partnerstva⁴⁰ između te dve organizacije u cilju promovisanja potpisivanja, ratifikacije i sprovođenja Istambulske konvencije. Rad je obavljen u vidu partnerstva između nezavisnih konsultanata na istraživanju iz Velike Britanije (Jedinica za studije zlostavljanja dece i žena, na Univerzitetu Metropolitan u Londonu) i domaćih istraživača iz Albanije, Bosne i Hercegovine, Gruzije, bivše Jugoslovenske Republike Makedonije, Crne Gore, Srbije i Turske; rad je zasnovan na proučavanju postojećih alata za mapiranje službi, uključujući studiju EIGE/WAVE o službama podrške za žene koje su preživele nasilje u porodici, na podacima o mapiranju iz studije EIGE/EWL i izvorima o seksualnom nasilju nad ženama, i na okviru za monitoring iz *Preporuke Rec(2002)5 o zaštiti žena od nasilja*. Organizovane su i konsultacije sa Savetom Evrope i UN Women, kao i sa domaćim istraživačima iz pomenutih zemalja koji su dali svoje priloge i savete, svaki u pogledu svog nacionalnog konteksta. Tako dobijeni instrumenti za istraživanje poslužili su kao alat za anketu na internetu, na koju je trebalo da odgovore pružaoci usluga, i vodič za razgovor za kasnije prateće diskusije.

Studija sa mapiranjem Kosova* zasnovana je na podacima prikupljenim iz ankete i na razgovorima obavljenim sa dva lokalna konsultanta. Nakon toga, jedan međunarodni konsultant je analizirao podatke i sačinio studiju. Za vreme sastanka na Univerzitetu Metropolitan u Londonu od 30. januara 2017. godine, jedan od nezavisnih istraživača odgovornih za izradu metodologije obučio je obojicu lokalnih i međunarodnog konsultanta o istraživačkim alatima. Planirano je da se zaključci i preporuke iz studije podele sa kosovskim* vlastima kao i sa stručnjacima iz građanskog društva. Aktivna podrška ARR pokazala se veoma bitnom da olakša proces prikupljanja i analize podataka.

⁴⁰ Ova studija za više zemalja je zajednička inicijativa Kancelarije za Evropu i Centralnu Aziju pri UN Women, i Saveta Evrope, u periodu 2014-2015. Osnov za to partnerstvo je razmena pisama između Saveta Evrope i UN Women o saradnji u oblastima od interesa (2012).

2.2. Istambulska konvencija i standardi kod nasilje nad ženama

Istambulska konvencija je prvi pravno važeći instrument u Evropi i najdalekosežniji međunarodni sporazum koji je stvorio sveobuhvatni pravni okvir za rešavanje ovog ozbiljnog kršenja ljudskih prava. Konvencija definiše i zahteva od država ugovornica da inkriminišu ili na drugi način sankcionišu različite vidove nasilja nad ženama: nasilje u porodici (fizičko, seksualno, psihološko ili ekonomsko nasilje), proganjanje, prinudni brak, žensko genitalno sakaćenje, prisilni abortus i prisilnu sterilizaciju, i seksualno nasilje, uključujući silovanje i seksualno uznemiravanje. Pored toga, država ugovornice Istambulske konvencije imaju opciju da Konvenciju primene i na sve muške žrtve nasilja u porodici. Ustanovljen je mehanizam praćenja za procenu i unapređenje sprovođenja Konvencije od strane država ugovornica. On se sastoji od dva stuba: nezavisnog stručnog tela, *Grupe eksperata za borbu protiv nasilja nad ženama i nasilja u porodici (GREVIO)*, i političkog tela, *Komiteta država ugovornica* - koji je sastavljen od predstavnika država ugovornica Istambulske konvencije. Prvih deset članova GREVIO izabrano je 4. maja 2014. godine. U budućnosti, njihov broj povećaće se na petnaest članova, posle 25-og pristupanja Istambulskoj konvenciji.

Istambulska konvencija je iscrpan i složen međunarodni sporazum. Ona je ujedno sporazum o ljudskim pravima, sporazum o krivičnom pravu i instrument za veću rodnu ravnopravnost. Sa osamdeset jednim članom, od kojih su šezdeset pet materijalne prirode, u odredbama kojima po detaljnosti nema ravnih, ona sadrži mere koje treba da preduzmu države ugovornice da bi sprečile nasilje nad ženama i nasilje u porodici, zaštitile žrtve i kaznile nasilnike.

Imajući u vidu zaštitu žena od nasilja za svoj krajnji cilj, Istambulska konvencija pruža smernice i standarde za čitav niz službi podrške koje treba da ojačaju moć žena žrtava i da ih osposobe da se oporave od raznih oblika rodno zasnovanog nasilja⁴¹, i precizira ne samo vrste službi za podršku koje države treba da podrže ili da im stave na raspolaganje već i pristup koji države treba da usvoje prilikom pružanja takvih usluga. S obzirom na to da je Istambulska konvencija zasnovana na shvatanju da nasilje nad ženama predstavlja kršenje ljudskih prava i oblik diskriminacije nad ženama (član 3), ona zahteva da službe podrške budu zasnovane na rodno uobličenom shvatanju nasilja nad ženama i nasilja u porodici i usmerene na ljudska prava i bezbednost žrtve (član 18, stav 3).

Istambulska konvencija pravi razliku između *opštih ispecijalizovanih službi podrške*. Opšte službe podrške (član 20) odnose se na „pomoć koju pružaju organi javne vlasti kao što su socijalne usluge, zdravstvene usluge i usluge zapošljavanja, koje [...] nisu isključivo zamišljene za pomoć žrtvama već služe opštoj javnosti“ (stav 125. Izveštaja sa obrazloženjem). S druge strane, specijalizovane službe podrške (član 22) „specijalizovale su se za pružanje podrške i pomoći prilagođenih prema [...] potrebama žrtava određenih oblika nasilja nad ženama ili nasilja u porodici i nisu otvorene za opštu javnost“ (stav 125. Izveštaja sa obrazloženjem). Pored toga, Izveštaj sa obrazloženjem razjašnjava da „dok [specijalizovane službe podrške] mogu biti službe koje vode ili finansiraju organi vlade, veliku većinu usluga specijalizovanih službi pružaju NVO“ (stav 125).

⁴¹U okvirima ove studije doneta je metodološka odluka da se u njen fokus stave samo one službe podrške koje reaguju na različite vidove nasilja nad ženama. Prema tome, ovaj deo ne sadrži diskusiju o meri u kojoj muške žrtve nasilja mogu biti obuhvaćene uslugama službi podrške.

Pored toga, Istambulska konvencija uvodi konkretne i iscrpne standarde za obe ove kategorije službi. Ona dalje zahteva da žrtvama budu dostupne adekvatne i blagovremene informacije, na jeziku koji razumeju, o dostupnim službama podrške (član 19).

Što se tiče opštih službi, žrtve bi trebalo da imaju pristup službama koje će im omogućiti oporavak od nasilja, uključujući pravno i psihološko savetovanje, finansijsku pomoć, smeštaj, obrazovanje, obuku i pomoć da nađu zaposlenje (član 20). Profesionalci koji rade u tim službama treba da doiju odgovarajuću obuku o prevenciji i otkrivanju nasilja nad ženama, ravnopravnosti žena i muškaraca, potrebama i pravima žrtava, i načinima da se spreči sekundarna viktimizacija (član 15).

Prilikom pisanja odredbi o osnivanju specijalizovanih službe podrške, pisci Istambulske konvencije spojili su znanja i iskustva koje su stekli ženski pokreti u mnogim državama članicama Saveta Evrope i šire u svetu. Često su upravo ženske organizacije i ženske grupe bile prve da osnuju centre za izbeglice, za žrtve silovanja, savetovališta i druge sigurne zone u kojima su mogle da pronađu podršku žene koje su pretrpele nasilje u porodici, seksualno nasilje i druge vidove nasilja od muškaraca.⁴²Kako su se te službe specijalizovale i profesionalizovale, kao jedan od njihovih glavnih ciljeva ostaje da ospore i promene preovlađujuće rodne stereotipe i obrasce ponašanja koji produžavaju nasilje nad ženama. To znači da, pored podrške žrtvi, specijalizovane službe podrške često značajno doprinose stvaranju konteksta javne podrške ženama koje su bile žrtve rodno zasnovanog nasilja. Službe podrške često saraduju sa zajednicama i profesionalcima na podizanju svesti o traumama koje stvara rodno zasnovano nasilje i jačanju empatije prema žrtvi.

Za odgovor na posebne potrebe žena žrtava rodno zasnovanog nasilja, Istambulska konvencija zahteva osnivanje skloništa, telefonskih SOS linija i kriznih centara za žrtve silovanja ili centre za upućivanje žrtava seksualnog nasilja. Skloništa su neophodna da pruže „siguran smeštaj i proaktivnu pomoć žrtvama“ (član 23). U praksi, u većini država članica Saveta Evrope, skloništa imaju centralnu ulogu u specijalizovanom odgovoru, naročito kod nasilja u porodici i trgovine ljudima. Istambulska konvencija zahteva da skloništa budu na raspolaganju u dovoljnom broju i lako dostupna, a Izveštaj sa obrazloženjem u stavu 135. dalje preporučuje jedno porodično mesto dostupno za usluge kod nasilja u porodici na svakih 10.000 stanovnika. Dalje, telefonske SOS linije u celoj zemlji moraju da budu u stanju da reaguju na sve vidove nasilja nad ženama i nasilja u porodici, da su na raspolaganju non-stop (24/7) i besplatno. Istambulska konvencija zahteva još i osnivanje odgovarajućih i lako dostupnih kriznih centara za žrtve silovanja ili centara za upućivanje žrtava seksualnog nasilja, u dovoljnom broju, za medicinski i forenzički pregled, podršku za pretrpljene traume, i dugoročno savetovanje za žrtve (član 25). Izveštaj sa obrazloženjem u stavu 142. preporučuje da jedan takav centar bude na raspolaganju na svakih 200.000 stanovnika, i da ih geografski raspored čini dostupnim za žrtve nasilja kako u gradskim tako i u seoskim sredinama. Sve službe podrške za žene žrtve nasilja treba da vode računa o pravima i potrebama dece koja su bila svedoci nasilja nad ženama.

⁴²Videti takođe Savet Evrope (2008). *Borba protiv nasilja nad ženama: minimalni standardi za službe podrške*. Strazbur: Savet Evrope, str. 8.

Iako nisu uvršteni u opseg mera zaštite žena žrtava nasilja već definisani kao preventivna mera, programi za izvršioce su često povezani sa specijalizovanim službama namenjenim za žene žrtve. Član 16. Istambulske konvencije zahteva od država ugovornica da uspostave i podrže dve odvojene vrste programa: programe koji se bave izvršiocima nasilja u porodici (član 16. stav 1) i druge, osmišljene za seksualne prestupnike (član 16. stav 2). Član 16. dalje navodi da ti programi moraju da pruže sigurnost i podršku žrtvama i da se u tom smislu treba obratiti za saradnju specijalizovanim službama podrške kao što su skloništa za žene i krizni centri za žrtve silovanja.

Važno je to da Istambulska konvencija prepoznaje da specijalizovane službe podrške, kao što su skloništa ili krizni centar za žrtve silovanja, najbolje pružaju ženske organizacije koje imaju iskusno osoblje sa temeljnim razumevanjem rodno zasnovanog nasilja i mogućnosti za rešavanje višestrukih i specifičnih potreba žena žrtava rodno zasnovanog nasilja. Rad NVO koje pružaju usluge specijalizovanih službi podrške treba da dobije priznanje i, što je još bitnije, podršku. Države ugovornice treba da obezbede odgovarajuća finansijska sredstva za rad koji obavljaju nevladine organizacije i građansko društvo u sprovođenju onih mera na sprečavanju i borbi protiv nasilja nad ženama koje su predviđene u Istambulskoj konvenciji (član 8).

Žene žrtve rodno zasnovanog nasilja naročito su ranjive za vreme istrage ili krivičnog postupka, kad možda budu u situaciji da moraju da se suoče sa nasilnikom u zatvorenom prostoru. Istambulska konvencija traži da se u toku sudskog postupka sprovede mere podrške žrtvama rodno zasnovanog nasilja. Član 55. stav 2. navodi „mogućnost da vladine i nevladine organizacije i savetnici za nasilje u porodici pruže pomoć odnosno podršku žrtvama, na njihov zahtev, u toku istrage i sudskog postupka.“ Pored toga, države ugovornice treba da „žrtvama pruže odgovarajuće službe podrške tako da njihova prava i interesi budu propisno zastupljeni i uzeti u obzir“ (član 56. stav 1(e)). U nekim državama članicama Saveta Evrope takve usluge službi podrške pružaju se u vidu nezavisnog savetnika za nasilje u porodici.

Istambulska konvencija ne samo što opisuje vrstu službi podrške koje treba da budu dostupne ženama žrtvama rodno zasnovanog nasilja već ujedno utvrđuje standarde o načinu na koji te službe podrške treba da se pružaju. U članu 18. stav 3. Istambulska konvencija zahteva da službe podrške: budu zasnovane na rodno uobičenom shvatanju nasilja nad ženama i nasilja u porodici i usmerene na ljudska prava i bezbednost žrtve; budu zasnovane na integrisanom pristupu koji vodi računa o odnosu između žrtava, nasilnika, dece i njihovog šireg društvenog okruženja; imaju za cilj izbegavanje sekundarne viktimizacije; imaju za cilj osnaživanje i ekonomsku nezavisnost žena žrtava nasilja; budu smeštene, prema prilikama, u istim prostorijama; i da podmiruju specifične potrebe socijalno ranjivih lica, uključujući decu žrtve nasilja, i da im budu dostupne. Pored toga, pružanje usluga neće da zavisi od spremnosti žrtve da podnese tužbu ili da svedoči protiv bilo kog nasilnika (član 18. stav 4).

Istambulska konvencija sadrži opsežnu klauzulu nediskriminacije za sprovođenje svih odredaba. Član 4. stav 3. nabroja devetnaest nedopustivih osnova za diskriminaciju, a pored njih i „neki drugi status“. To je jedno od centralnih načela Istambulske

Zahtevi Istambulske konvencije

Vrsta službe	Kratak opis
Skloništa (Član 23)	Siguran smeštaj i najvažnija uloga u specijalizovanom odgovoru na nasilje nad ženama.
Telefonske SOS linije (član 24)	U celoj državi, non-stop, besplatne, za sve vidove nasilja nad ženama i nasilja u porodici
Podrška za žrtve seksualnog nasilja (Član 25)	Krizni centri za žrtve silovanja ili centri za upućivanje žrtava seksualnog nasilja; medicinski i forenzički pregledi, podrška za pretrpljenu traumu, savetovanje
Zaštita i podrška za decu svedoke (član 26)	Službe podrške treba da vode računa o pravima i potrebama dece svedoka; psihološko savetovanje prilagođeno uzrastu
Podrška u toku sudskog postupka (član 55. stav 2; član 56. stav 1(e))	Savetnici za nasilje u porodici treba da pomažu ili podrže žrtve u toku istrage i sudskog postupka Obezbeđenje odgovarajućih službi podrške žrtvama tako da njihova prava i interesi budu propisno zastupljeni i uzeti u obzir
Programi za nasilnike (Član 16)	Dve odvojene vrste programa: programi koji se bave izvršiocima nasilja u porodici i drugi koji su osmišljeni za seksualne prestupnike

konvencije koje podrazumeva, u slučaju službi podrške, da se zaštita pruža bez diskriminacije po bilo kakvoj osnovi, uključujući po osnovu rase, jezika, pripadnosti nekoj nacionalnoj manjini, migrantski status ili izbeglički status. Što se tiče tog poslednjeg osnova, rodno osetljive službe podrške treba da budu dostupne azilantima (član 60. stav 3).

2.3. Anketa

Kao što je objašnjeno u članu 2.1, studija je zasnovana na dva alata za mapiranje službi podrške koja su stvorena u okviru partnerstva Saveta Evrope i UN Women. Prvi je anketni upitnik, sačinjen u vezi sa odredbama Istambulske konvencije koje se odnose na službe podrške. Anketa je prevedena na albanski i srpski jezik, a imala je 135 uglavnom kvantitativnih stavki, često sa kućicama za štikliranje ili pripremljenim spiskom mogućih odgovora, zajedno sa brojnim kvalitativnim poljima (videti Aneks I za anketni upitnik). Anketa je prvobitno smišljena tako da je popunjavanja član osoblja svake službe podrške preko interneta. Na savete dvojice lokalnih konsultanata, ipak je ocenjeno da bi slanje upitnika elektronskom poštom u formatu Word dokumenta uz zahtev ispitanicima da ga popune elektronskim putem proizvelo veći broj odgovora od pružalaca usluga sa Kosova*. Ispitanicima je data i opcija da ručno popune upitnik i da ga vrate poštom, ili da ga popune putem telefona, sve u cilju što većeg učešća. Lokalni konsultanti su zatim ručno uneli podatke iz upitnika u bazu podataka. Da bi se uspešno obavio posao na dobijanju i obradi odgovora iz ankete, doneta je odluka da anketa bude usmerena na specijalizovane službe, odnosno na one iz segmenta uobičajenih službi čiji je znatan deo pružanja usluga u vezi sa nasiljem nad ženama.

Na osnovu glavnog cilja studije i metodologije dogovorene na sastanku u Londonu, lokalni konsultanti pripremili su spisak mogućih ispitanika koji bi odgovorili na upitnik iz ankete. Lokalni istraživači primenili su sledeće kriterijume: a) NVO koje pružaju usluge službi podrške žrtvama nasilja nad ženama; b) javne službe, ako imaju zadužene službenike ili službe koji se specijalizuju za različite vidove nasilja nad

ženama; c) geografsku pokrivenost kosovskih* regiona i opština, kao i seoskih i gradskih područja; d) etnički sastav (albanski odnosno srpski). Donja Tabela 1 pokazuje vrstu i broj institucija ili organizacija koje su bile pozvane na osnovu uzorkovanja, kao i konačni broj onih koje su učestvovala u anketi.

Tabela 1: Institucije i organizacije koje učestvuju u anketi			
		Pozvane	Učestvovala
Kojima upravljaju NVO	Sklonište	9	7
	Ženske NVO	3	2
	Drugo	4	3
Kojima upravlja vlada	CSR	38	21
	Forenzičke službe	2	2
	Zdravstvo	8	4
	SOS linija	1	1
	KLJPRR	6	2
	Policijske JINuP	Svi ⁴³	6
	Sklonište	1	
	ZŽ	14	5
UKUPNO		86⁴⁴	53

Svih 38 CSR-a koji funkcionišu na opštinskom nivou pozvani su da učestvuju u anketi. Ostvaren je kontakt sa svih sedam regionalnih kancelarija ZŽ i sa sedam ZŽ-a koji rade u seoskim opštinama. Druge zvanice iz reda državnih organa su SOS linija za nasilje u porodici i trgovinu ljudima koju vodi Kancelarija za pomoć i zastupanje žrtava, kao i dve institucije koje pružaju forenzičke usluge na Kosovu*⁴⁵. Iako je ova studija usmerena na nasilje nad ženama obuhvaćeno Istambulskom konvencijom, u nju je uključeno i javno sklonište za žrtve trgovine ljudima, s obzirom na to da pruža usluge ženama žrtvama trgovine ljudima koje su bile podvrgnute nasilju i zlostavljanju. Svim policijskim jedinicama za istragu nasilja u porodici (JINuP) na Kosovu* poslata su elektronski pozivi da učestvuju preko kontakta u Kancelariji za nasilje u porodici pri Ministarstvo unutrašnjih poslova. Pored toga, s obzirom na to da bi se broj potencijalnih učenika iz zdravstvenih ustanova pokazao prevelikim u odnosu na rokove i resurse ove studije, odabran je uzorak tih institucija. Uzorkom je obuhvaćeno pet centara za mentalno zdravlje (koji, između ostalog, leče nasilnike), dve regionalne bolnice kao i jedna urgentna jedinica iz glavnog centra za porodičnu medicinu. Na kraju, iako one ne pružaju direktne usluge podrške žrtvama nasilja nad ženama, odlučeno je da se uvrste i šest kancelarija za ljudska prava i rodnu ravnopravnost, zbog njihovog rada na podizanju svesti i zastupanju, i po osnovu njihovog geografskog rasporeda.

Što se tiče službi koje vode NVO, pozvana su sva aktivna skloništa na Kosovu*. To su sedam skloništa za žene žrtve i njihovu decu, jedno za decu i jedno koje je namenjeno za žene žrtve trgovine ljudima. Pozvane su i tri ženske NVO koje rade kao ženski

⁴³ Na Kosovu* postoje specijalizovane policijske jedinice za nasilje u porodici u svih 38 opština.

⁴⁴ Pored 87 institucija i organizacija, pozvane su sve specijalizovane policijske jedinice da učestvuju u anketi.

⁴⁵ Institut za sudsku medicinu (Ministarstvo pravde) i Kosovski institut za sudsku psihijatriju (Ministarstvo zdravlja).

centri za savete, savetovaništa i solidarnost, kao i četiri NVO koje pružaju usluge savetovaništa i rehabilitacije posebnim grupama korisnika kao što su lica sa fizičkim i mentalnim invaliditetom ili žrtve mučenja.

Anketni upitnik je bio otvoren za popunjavanje od sredine februara do sredine marta 2017. godine. Naknadno su elektronskom poštom poslani podsetnici, a telefonom su zvani i neki od učesnika radi podsticanja na učešće. Ukupno su 53 institucije i organizacije odgovorile na anketu i sve su bile uzete u obzir u toku analize podataka. Od ispitanika, upitnik su popunile 41 (77%) javna institucija i 12 (23%) NVO. U pogledu rodnog sastava, 25 ispitanika su bile žene a 28 muškarci.

2.4. Razgovori

U drugoj fazi prikupljanja podataka, obavljani su naknadni razgovori na poduzorku ispitanika. Razgovori su obavljani i sa nekolicinom pružalaca usluga koji nisu učestvovali u anketi kao i sa pojedincima koji su dobri poznavaoi lokalnog konteksta. Kao što je rečeno u članu 2.1, osmišljen je parcijalno strukturirani kvalitativni vodič za razgovore (videti Aneks II) sa trideset sedam stavki koje odražavaju tematiku ankete. Pitanja su smišljena tako da iziskuju dokaze i objašnjenja o tome kako su shvaćeni i sprovedeni pojedini aspekti Istarske konvencije, i da omoguće anketarima da zatraže od ispitanika da pruže detaljnije odgovore koji idu dalje od onoga što je traženo u anketi.

Prilikom izbora uzorka ispitanika za razgovor primenjeni su sledeći kriterijumi: a) geografska distribucija (regionalna, urbana i ruralna); b) raznolikost tipova usluga i pružalaca usluga; c) etnički sastav (albanski, srpski); i d) kritički i etablirani glasovi. Pozvano je ukupno 24 pružalaca usluga i pojedinaca u proces razgovora, od kojih: pet NVO (dva skloništa, jedna NVO koja radi sa Romkinjama i ženama drugih kosovskih* manjina, jedna koja se bavi mentalnim smetnjama, i omladinska organizacija); sedam CSR; tri policijske institucije; tri zdravstvene ustanove (jedan centar za mentalno zdravlje, jedna regionalna bolnica i jedan dom zdravlja); dve kancelarije ZŽ; jedna kancelarija za besplatnu pravnu pomoć; SOS linija za nasilje u porodici i trgovinu ljudima; jedan predstavnik MRSS; i univerzitetski profesor sa Evropskog koledža Dukađini koji proučava rodno zasnovano nasilje. Od tih 24-oro potencijalnih učesnika, 20 je prihvatilo poziv da učestvuju u drugoj fazi ove studije. Dve policijske institucije, SOS linija i jedna zdravstvena ustanova nisu učestvovali.

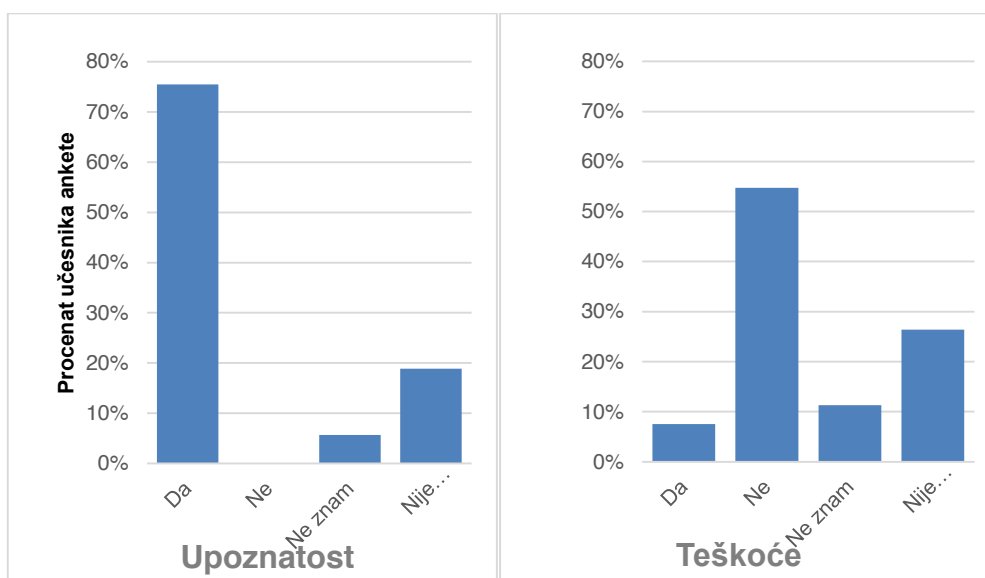
Razgovori su obavljani između 20. februara i 22. marta 2017. godine. Svi razgovori su vođeni licem u lice (izuzev jednog koji je vođen preko telefona) na albanskom i srpskom jeziku. Podaci iz razgovora su uneti u celokupnu studiju kao dopuna zaključcima iz ankete. Za neke delove ove studije, podaci prikupljeni iz razgovora nisu pružili solidnu osnovu za konačne temeljite zaključke o pružanju usluga.

3. Lokalni kontekst

Kao što je pomenuto u delu 1, poslednjih nekoliko godina Kosovo* je uspelo da uvede prilično opsežan pravni okvir za rešavanje problema nasilja nad ženama, naročito nasilja u porodici. U pogledu lokalnog konteksta, ispitanicima u anketi postavljen je niz

pitanja smišljenih da odmere njihovu svest o postojanju zakona, politika i standarda i stepen njihovog zadovoljstva tim instrumentima.

Od svih 53 ispitanika u anketi, 75% je navelo da postoje zakoni i politike o nasilju nad ženama, dok 25% to nije znalo ili nije odgovorilo na pitanje (videti donju Sliku 1). Glavni zakoni za koje su ispitanici rekli da su osnova za njihov rad sa žrtvama bili su: *Ustav Republike Kosovo**; *Zakon br. 03/L-182 o zaštiti od nasilja u porodici (ZZNuP)*; *Krivični zakonik Republike Kosovo* br. 04/L-082*; *Zakonik o krivičnom postupku br. 04/L-123*; *Zakonik o maloletničkoj delikvenciji br. 03/L-193*; *Zakon br. 02 /L-17 o socijalnoj i porodičnoj službi*; *Kosovski Zakon o porodici br. 2004/32*; *Zakon br. 04/L-076 on Police*; *Zakon br. 05/L-020 o rodnoj ravnopravnosti (ZRR)*; *Zakon br. 05/L-021 o zaštiti od diskriminacije (ZZD)*; *Zakon br. 04/L-125 o zdravlju*; *Zakon br. 05/L-025 o mentalnom zdravlju*; i *Nacionalna strategija za zaštitu od nasilja u porodici i Akcioni plan za period 2016-2020 (NSPNU PAP)*. Nisu pomenuti nikakvi drugi posebni zakoni ni strategije koji obuhvataju druge vidove nasilja nad ženama, jednostavno zato što ne postoje na Kosovu*. Od gore navedenih instrumenata, ispitanici su najčešće navodili ZZNuP (41,5%) i NSPNU PAP (26,4%). Tako nizak procenat ukazuje na nedostatak znanja, naročito zato što ta dva instrumenta čine okosnicu kosovskog* domaćeg sistema intervencije na nasilje u porodici.



Slika 1: Svest o zakonima i politikama za nasilje nad ženama i doživljene teškoće u radu

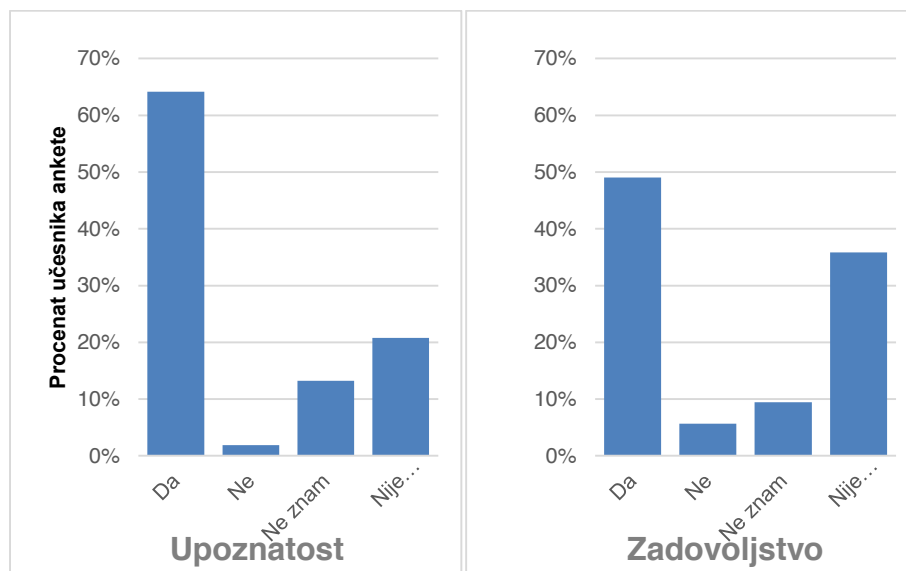
Zaključci ankete pokazuju da jedna trećina⁴⁶ učesnika smatra da postoje problemi u sprovođenju tih zakona i politika navodeći, između ostalog, neuspeh za pravilno sprovođenje ZZNuP, nemogućnost sudija da nalože psihosocijalni tretman za izvršioce nasilja u porodici, i neadekvatne kazne za izvršioce kojima se prvi put sudi a koji zaslužuju maksimalnu kaznu. Jedan ispitanik je istakao činjenicu da je primena NSPNU PAP odložena, iako je usvojena još 30. decembra 2016. godine. Iako nije bilo posebnih pitanja na temu zakonodavnog okvira, u toku iscrpnih razgovora ipak je pominjana nužnost da se nasilje u porodici proglasi za krivično delo. Međutim, svega četvoro ispitanika (8%)⁴⁷ veruje da postoje zakoni i politike koji otežavaju njihov rad

⁴⁶ 32% je potvrdno odgovorilo na pitanje „ima li nekih problema u sprovođenju zakona i politika koji utiču na vaš rad na polju nasilja nad ženama“, dok njih 68% nije odgovorilo.

⁴⁷ 54,7% učesnika je odgovorilo „ne“ na to pitanje, 11,3% „ne znam“, a 7,5% nije dalo odgovor.

sa žrtvama nasilja nad ženama (videti gornju Sliku 1). Na pitanje na koji način ti propisi ometaju njihov rad, naveli su sledeće prepreke: odsustvo specijalizacije kod službi podrške; problemi sa vladinom politikom subvencija za NVO; i odsustvo konkretnih budžetskih stavki za rehabilitaciju i reintegraciju žrtava. Jedan ispitanik je ocenio da im rad otežavaju sankcije predviđene za slučaj da ne obaveste policiju kad dođu u kontakt sa žrtvom nasilja u porodici.

Kao što pokazuje donja Slika 2, 64% ispitanika smatra da su sačinjeni relevantni standardi za vrstu usluga koje oni pružaju. Vredi pomenuti da je 27% učesnika ankete bilo neposredno uključeno u izradu standarda svojim stručnim mišljenjem i učešćem u radnim grupama. Od tih ispitanika, petoro pripadaju sektoru NVO a devetoro rade u službama iz javnog sektora, uglavnom u CSR. Na pitanje da navedu relevantne standarde, anketirani pružaoci usluga najčešće su navodili *Standardne operativne postupke za zaštitu od nasilja u porodici na Kosovu (SOP)*, kao i minimalne standarde kvaliteta usluga koje je sačinilo MRSS.



Slika 2: Upoznatost sa standardima za pružaocce usluga i nivo zadovoljstva ispitanika tim standardima

Rezultati ankete pokazuju da je otprilike polovina (49%) svih pružalaca usluga zadovoljna važećim standardima, dok je svega (6%) reklo da su nezadovoljni. S obzirom na to da veliki broj učesnika nije izneo mišljenje (45%), teško je proceniti ukupan stepen zadovoljstva. Nezadovoljni ispitanici naveli su „teškoće u primeni standarda“, „nedostatak sredstava obećanih skloništim“, i to da „skloništa nemaju dobre uslove i standarde“ kao razloge za poboljšanje aktuelnih pravila i propisa. U toku razgovora, jedan viši službenik koji se bavi nasiljem u porodici u ministarstvu rekao je da bi postojeće standarde trebalo preispitati tako da se utvrde konkretni rokovi za svaku kategoriju službe podrške.

Kad je reč o međunarodnim standardima, ukupno 14 od 20 učesnika u razgovoru reklo je da su čuli za Istarsku konvenciju iako niko od njih nije izneo detaljnu ocenu ili stav o toj konvenciji. Činjenica da je većina ispitanika čula za tu konvenciju na

obukama može se tumačiti kao indikacija da se njeni standardi uzimaju u obzir kao referenca za poboljšanje u pružanju usluga.

4. Usluge

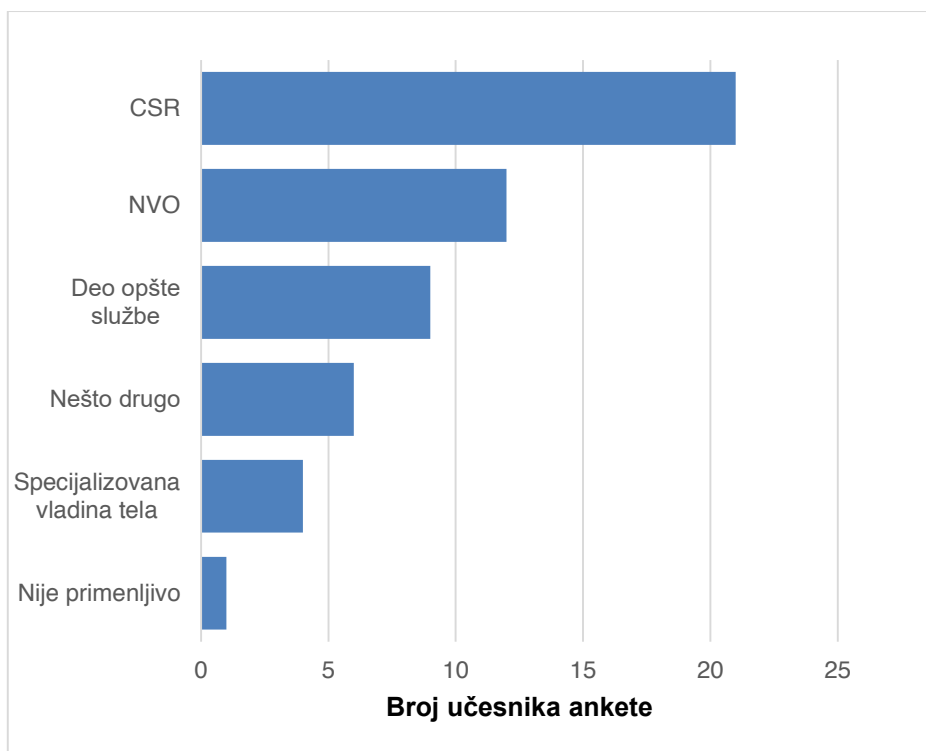
4.1. Opšte i specijalizovane službe (članovi 20. i 22. Istambulske konvencije)

Službe podrške nude pristup bezbednosti i pravosuđu za žene žrtve nasilja i pružaju im neophodnu emotivnu, lekarsku i materijalnu pomoć da ponovo izgrade svoje živote. Kao što se videlo u delu 2.2, Istambulska konvencija pravi razliku između specijalizovanih i opštih službi podrške, s tim da zahteva da obe vrste budu na raspolaganju i dostupne žrtvama svih vidova nasilja nad ženama i njihovoj deci. Specijalizovane službe mogu biti veoma raznovrsne, kao što su skloništa za žene, specijalizovane SOS linije, krizni centri za žrtve silovanja, podrške za pretrpljene traume i savetovališta, da navedemo samo neke od njih. Ono što izdvaja specijalizovane usluge je to da su zamišljene isključivo za dobrobit žena žrtava i njihove dece, i da poseduju specifična znanja i stručnost da odgovore na trenutne, kratkoročne i dugoročne potrebe svojih korisnika. S druge strane, opšte usluge su univerzalne prirode u tom smislu što su dostupne za opštu javnost. Opšte usluge pružaju javni organi kao na primer socijalne, zdravstvene i usluge zapošljavanja.

U praksi, razlika između specijalizovanih i opštih usluga nije uvek sasvim jasna. Na primer, iako ogromnu većinu specijalizovanih usluga pružaju NVO, njih mogu da pružaju i službe koje vode vladina tela. U drugim slučajevima, specijalizovane usluge mogu biti dostupne i sklopu opštih usluga koje pružaju javni organi. Donja Slika 3 pokazuje kako su ispitanici klasifikovali svoje usluge. Dok su CSR-i i NVO sebe tačno opisali, to nije bio slučaj kod izvesnog broja službi koje spadaju u kategorije „deo službe opštije prirode“, „specijalizovano telo koje je osnovala vlada“ ili „nešto drugo“.⁴⁸ To je najverovatnije rezultat nerazumevanja načina na koji Istambulska konvencija⁴⁹ definiše specijalizovane i opšte službe i usluge.

⁴⁸ Na primer, 3 policijske JINuP sebe su klasifikovale kao deo opšte službe, dok su druge 3 odabrale „nešto drugo“. U slučaju ZŽ, 2 opisali su sebe kao nešto drugo dok su 3 tačno odabrali kategoriju „specijalizovano telo“.

⁴⁹ Da bi se izbegla zabuna, u upitniku su bile navedene definicije i za opšte i za specijalizovane službe podrške.



Slika 3: Koji od ponuđenih odgovora najbolje opisuje vašu službu?

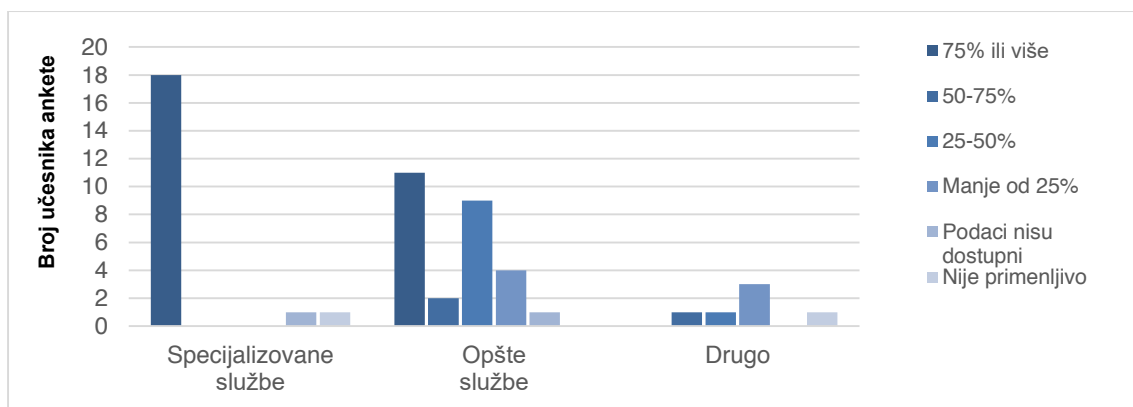
U ovom smislu, učesnicima ankete su dodeljene šifre „specijalizovan“, „opšti“ i „drugo“ na osnovu njihovih odgovora na različita pitanja iz ankete i dole prikazanih kategorija.

Tabela 2: Specijalizovane i opšte usluge		
Specijalizovane usluge	Sklonište	7
	SOS linija	1
	Ženske NVO	1
	ZŽ	5
	Policijske JINuP	6
Opšte usluge	Zdravstvo	4
	CSR	21
	Forenzičke službe	2
Drugo	Ženske NVO	1
	KLJPRR	2
	Druge NVO	3
UKUPNO		53

Prema klasifikaciji ove studije, 20 od 53 službi koje su učestvovalе u anketi mogu da se klasifikuju kao specijalizovane službe. Među tim službama su sedam skloništa koje vode NVO, jedna ženska NVO, SOS linija za nasilje u porodici i trgovinu ljudima, kao i šest jedinica za istragu nasilja u porodici (JINuP). Posle pažljivog tumačenja, svih pet ZŽ su takođe klasifikovani kao specijalizovani⁵⁰. Od institucija učesnica, ukupno 27 pruža opšte usluge. One obuhvataju 21 CSR, dve institucije koje pružaju forenzičke usluge i četiri zdravstvene ustanove. Na kraju, šest službi je kategorisano pod stavkom „drugo“ jer pružaju izvestan stepen usluga iako žene žrtve nisu njihova primarna ciljna grupa. One obuhvataju jednu mrežu ženskih organizacija, dve opštinske kancelarije za ljudska prava i rodnu ravnopravnost (KLJPRR)⁵¹, jednu organizaciju koja radi sa žrtvama mučenja kao i dve NVO koje rade sa osobama sa invaliditetom. Ipak, treba skrenuti pažnju na činjenicu da specijalizovane i opšte službe na Kosovu* uglavnom rade sa ženama žrtvama nasilja u porodici. To je šire obrađeno u Delu 5 ove studije. Na Slici 4 prikazan je udeo poslova koje i specijalizovane i opšte službe obavljaju neposredno sa žrtvama nasilja nad ženama.

⁵⁰ Oklevanje da se ova služba klasifikuje kao „specijalizovana“ proističe iz činjenice da je 2013. godine delokrug rada ZŽ proširen i na druge vidove krivičnih dela. Međutim, odgovori na pitanja iz ankete otkrili su visok stepen specijalizacije: ZŽ su rekli da više od 75% vremena rade na predmetima nasilja nad ženama, da su svi članovi osoblja posebno obučeni za rad u toj oblasti i da rade isključivo ili pretežno sa ženama žrtvama nasilja. Štaviše, od ukupno 1.215 predmeta u 2015. godini, ZŽ su obradili 1.061 predmet nasilja u porodici, 72 predmeta trgovine ljudima i 85 predmeta seksualnog nasilja, uključujući silovanje. Shodno zakonu, kad god žrtva prijavi nasilje u porodici predmet se prosleđuje ZŽ.

⁵¹ Usluge KLJPRR-a nisu klasifikovane kao opšte, jer ne pružaju neposredne usluge žrtvama nasilja nad ženama, već su uključene u rad na podizanju svesti i javnom zagovaranju.



Slika 4: Molimo procenite udeo poslova koji vaša služba obavlja direktno sa žrtvama nasilja nad ženama

Za više od polovine od svih 53 anketiranih službi (55%), procenjen udeo rada koji obavljaju direktno sa žrtvama nasilja nad ženama iznosi blizu ili preko 75%. Ogromna većina specijalizovanih službi (18 od njih 20) posvećuje preko 75% vremena svog osoblja radu sa žrtvama nasilja nad ženama (videti Sliku 4)⁵². Situacija je još teža za opšte službe, naročito CSR. 11 CSR procenjuju da je udeo njihovog rada jednak ili veći od 75%, osoblje u dva CSR je angažovano od 50 do 75%, u devet drugih od 25 do 50%, a u jednom manje od 25%. Ova raspodela ipak ne zavisi od toga da li CSR radi u seoskoj ili gradskoj sredini. Kod drugih opštih službi kao što su zdravstvene ili forenzičke ustanove, taj udeo varira od 25% do 50% ili je manji.

Odgovori o ukupnom broju plaćenog osoblja kretali su se od jednog do 109 lica, sa većinom stalno zaposlenog osoblja, a samo je sedam pružalaca usluga reklo da imaju između jednog i četiri zaposlenih na određeno vreme. Očekivano, najveći poslodavci plaćenog osoblja su ustanove koje vodi vlada. Međutim, većina javnih institucija (kao što je policija) dala je podatke o ukupnom broju osoblja koje u njima radi, zbog čega je teško saznati koliko je plaćenog osoblja uključeno u rad na predmetima nasilje nad ženama. NVO angažuju od četiri do 22 plaćenih radnika, specijalizovane službe koje vode NVO imaju u proseku osam plaćenih radnika, a manji broj ima volontere⁵³. Volonteri su uključeni u radnje kao što su pomoć u aktivnostima specifičnim za decu, pružanje psihosocijalnog tretmana za žrtve i njihovu decu, i vođenje kurseva za korišćenje računara i crtanje. Uopšte uzev, volonterski rad na Kosovu* uglavnom je malog obima, sa 3,8% građana Kosova* koji su rekli da su volontirali za organizacije građanskog društva u 2015. godini⁵⁴. Na kraju, nijedna NVO za specijalizovane usluge podrške nije rekla da je ugovorno angažovala zaposlene iz vladinih tela.

Ukupno 43 službi je dostavilo informacije koliko njihovog osoblja radi isključivo ili pretežno sa žrtvama nasilja nad ženama (videti Sliku 5). Od svih 53 anketiranih ispitanika, 42% je kazalo da svi njihovi radnici rade sa ženama žrtvama, dok je 40% reklo da im većina osoblja radi na takvim slučajevima. I ovde je većina specijalizovanih službi (80%)⁵⁵ rekla da svi ili većina njihovog osoblja radi sa ženama žrtvama nasilja. Kod opštih službi čiji svi ili većina radnika rade na predmetima nasilja nad ženama,

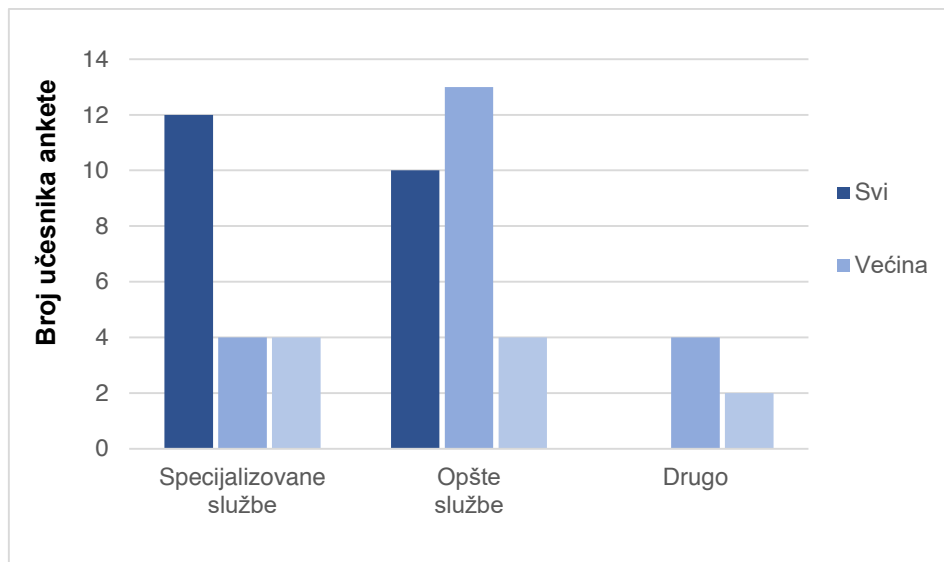
⁵² Nacionalna SOS linija nije dala odgovor, a jedno sklonište je odgovorilo da nema dostupne podatke, što može biti u vezi sa činjenicom da zbrinjava decu žrtve nasilja u porodici ili decu stariju od 12 godina koja ne mogu da borave u skloništima za žene.

⁵³ 5 NVO i 1 CSR su prijavili da rade sa volonterima. Malo učešće volontera potvrđeno je i u razgovorima.

⁵⁴ Hodža et al (2016). *Indeks kosovskog građanskog društva za 2016. godinu*. Prishtinë/Priština, str. 55.

⁵⁵ 16 od 20 specijalizovanih službi.

tom poslu posvećuju 85% vremena⁵⁶, što je izjavilo 20 od 21 CSR. Objašnjenja data na pitanja otvorena za šire odgovore i u razgovorima ukazuju da, iako su možda zaista većina ili svi socijalni radnici koji rade u CSR uključeni u rad povezan sa nasiljem nad ženama, ipak ne rade nužno baš svi isključivo ili pretežno sa takvim predmetima. Isto se može reći za dve zdravstvene ustanove koje su odgovorile „većina“.

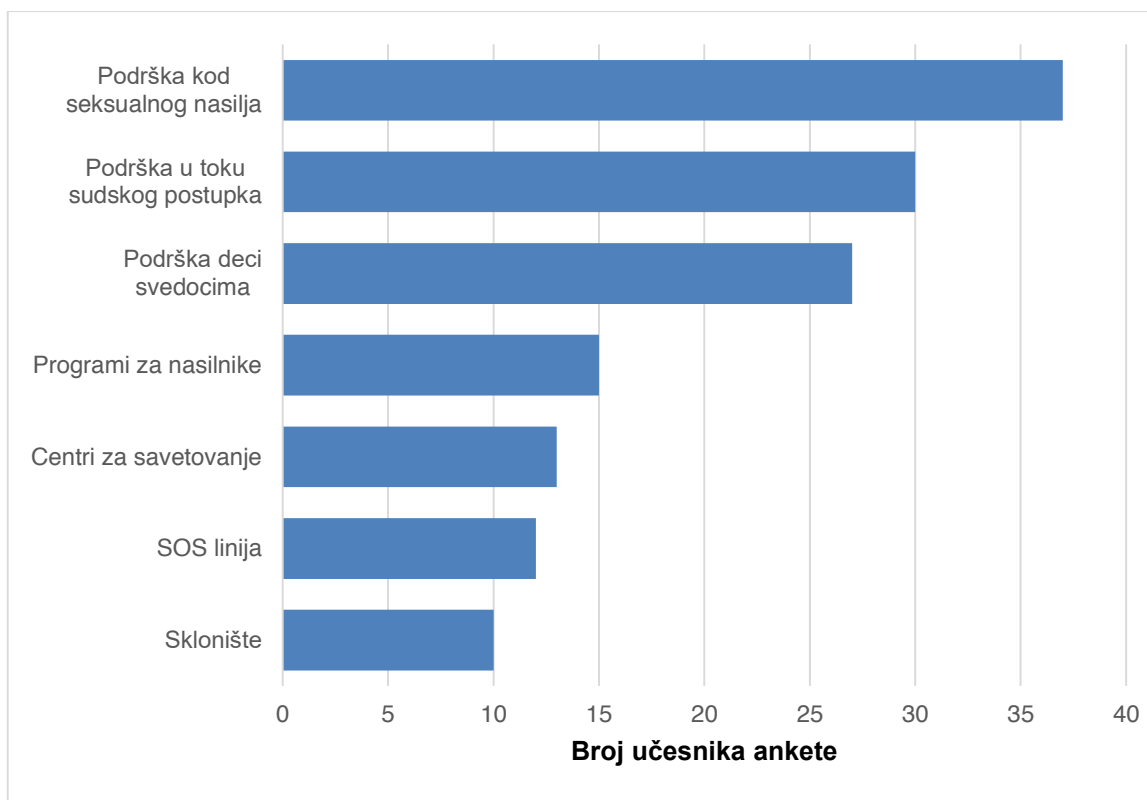


Slika 5: Koliko vaših radnika radi isključivo ili pretežno na predmetima nasilja nad ženama?

4.2. Vrsta službe

Anketni upitnik je imao skup specifičnih pitanja za procenu širih kategorija usluga koje pružaju institucije i organizacije. Uz svaku vrstu širih usluga bile su priložene detaljne definicije zasnovane na Istambulskoj konvenciji, da bi se osiguralo jedinstveno shvatanje.

⁵⁶ 23 od 27 opštih službi.



Slika 6: Šira kategorija usluga koju pružaju učesnici ankete ⁵⁷

Kako pokazuje gornja Slika 6, ispitanici su navodili sledeće šire kategorije usluga: 10 je navelo usluge skloništa (19%); 12 je navelo telefonsku SOS liniju (23%); 37 je navelo usluge za žrtve seksualnog nasilja (70%); 27 je navelo usluge za decu svedoke nasilja (51%); 13 je navelo krizne centre za savetovanje (25%); 15 je navelo programe za nasilnike (28%); i 30 je navelo pružanje podrške u toku sudskog postupka (57%). Posle pažljivije provere, vidi se da su procenti u stvarnosti daleko niži za sve šire kategorije usluga. Analiza odgovora iz ankete i razgovora otkrila je sledeća nerazumevanja⁵⁸:

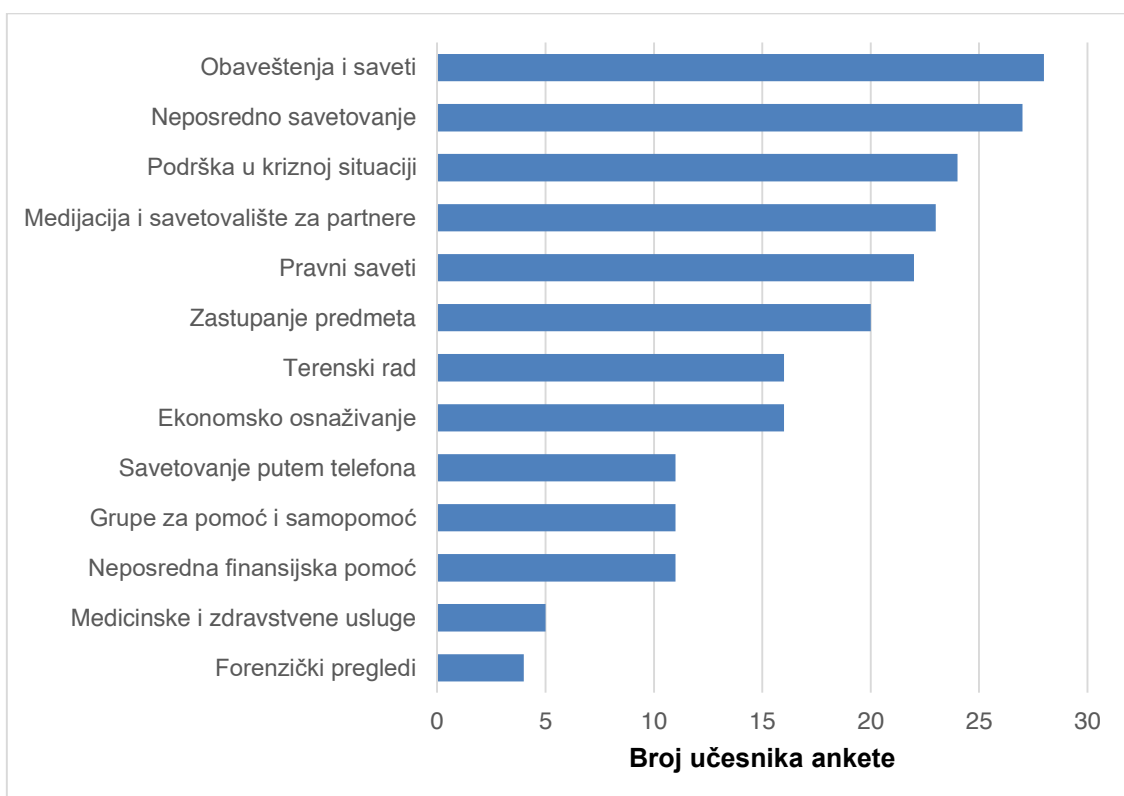
- Neki ispitanici su odabrali skloništa iako u stvarnosti samo upućuju žrtve na takvu uslugu ili na privremen smeštaj. Zbog toga su takve usluge isključene iz analize u Delu 4.3.
- Više ispitanika je zabunom pomešalo postojanje telefonskog broja neke službe sa SOS linijom koja postoji na celom Kosovu*, besplatna je, radi non-stop i prilagođena je žrtvama nasilja nad ženama.
- Veliki broj ispitanika sebe je definisao tako da pružaju podršku žrtvama seksualnog nasilja. Jedna institucija obavlja forenzička ispitivanja a druga radi sa takvim žrtvama ali im ne pruža nužno i specijalizovanu podršku. Ipak, nijedna se ne može klasifikovati kao krizni centar za žrtve silovanja ni kao centar za upućivanje žrtava seksualnog nasilja, onako kako ih pominje Istambulska konvencija.

⁵⁷ Slika 6 pokazuje kako ispitanici shvataju usluge koje pružaju, što nije nužno usklađeno sa uslugama onako kako ih navodi Istambulska konvencija.

⁵⁸ Ta pitanja su detaljnije obrazložena u sklopu svake konkretne kategorije usluga u delovima 4.3 do 4.9.

- Većina službi koje su se izjasnile da rade kao savetovališta ili krizni centri za sve vidove nasilja nad ženama ne uklapaju se u standarde Istambulske konvencije. Većina tih službi pruža emotivnu podršku ili savetovanje u sklopu šire palete usluga, te se prema tome ne mogu smatrati specijalizovanima. Većina njih je takođe usmerena na nasilje u porodici.
- Ogromna većina službi koje tvrde da realizuju programe za nasilnike, time se poziva na usluge koje načelno pružaju. Iako manji broj zdravstvenih ustanova pruža psihološki tretman i lečenje bolesti zavisnosti, nemaju programe za izvršioce nasilja u porodici i seksualne prestupnike onako kako ih definiše Istambulska konvencija.
- Među ispitanicima vlada opšte nerazumevanje o tome šta znači „podrška u toku sudskog postupka“, pri čemu je više njih pomešalo tu uslugu sa pravnom pomoći i zastupanjem, i o uslugama koje se generalno pružaju žrtvama.

Institucije i organizacije koje su učestvovalе u anketi pružaju širok spektar različitih detaljnih usluga, što je predstavljeno na donjoj Slici 7. U anketi su bile priložene definicije o tome šta svaka aktivnost obuhvata onako kako zahteva Istambulska konvencija. Ispitanici su imali mogućnost da odaberu nekoliko od svih mogućih opcija.

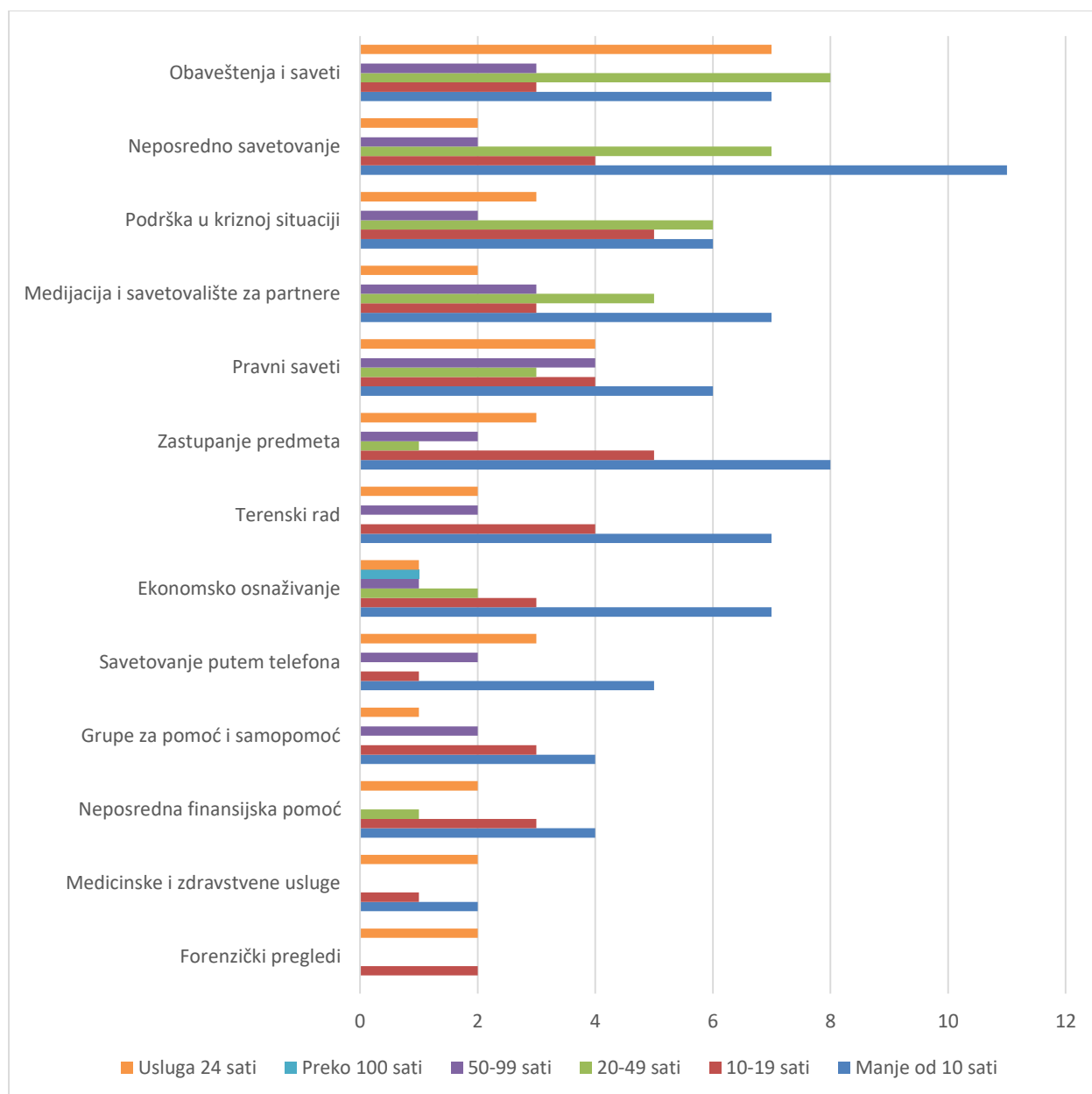


Slika 7: Šta od navedenog čini deo vaših direktnih usluga žrtvama (vrste pruženih detaljnih usluga)?

Najčešći oblici pružanja detaljnih usluga su obaveštenja i saveti (53%) kao i savetovanje licem u lice (51%), gde nešto više od polovine svih pružalaca usluga ispunjava ovu funkciju. Manje od polovine usluga je usmereno i na podršku u kriznim situacijama (45%), medijaciju i savetovalište za partnere (43%) i pravne savete (42%). Sledi zastupanje u predmetu, koje je prijavilo 38% učesnika. Oko jedna trećina službi

ima terenski rad (30%) i usluge ekonomskog jačanja (30%) na raspolaganju za žrtve. Savetovanje telefonskim putem, hitna finansijska pomoć i grupe za podršku i samopomoć su dostupni kod 21% od anketiranih institucija i organizacija. Na kraju, vrste podrške koje se najmanje pružaju su forenzički pregledi (8%) i lekarske i zdravstvene usluge (9%).

Slika 8 daje pojedinosti o radnom vremenu za svaku kategoriju detaljnih usluga. Uopšte uzev, vrlo malo institucija pruža te usluge non-stop (24/7).



Slika 8: Nedeljno radno vreme prema kategoriji detaljnih usluga

4.3. Skloništa (član 23. Istambulske konvencije)

Skloništa za žene na Kosovu* igraju glavnu ulogu u pružanju specijalizovane podrške žrtvama nasilja nad ženama, naročito nasilja u porodici. Istorijski gledano, skloništa za žene su osnovana krajem 1990-ih i početkom 2000-ih godina kao podrška žrtvama seksualnog nasilja u konfliktu. Postepeno i uz podršku međunarodnih donatora, skloništa su proširila svoje usluge za žrtve drugih vidova nasilja, uglavnom s fokusom na nasilje u porodici. 2008. godine osnovana je *Kosovska koalicija skloništa* sa ciljem da zastupa interese skloništa za žene i unapredi standarde i pružanje usluga. Danas su skloništa za žene postala sastavni deo sistema intervencije i pokrivaju svih sedam okruga na Kosovu*. U stvari, na Kosovu* više nema skloništa za žene žrtve nasilja kojima upravlja vlada, od kako *Zakon br. 02/L-17 o socijalnim i porodičnim uslugama* dopušta mogućnost da MRSS i opštine ugovorom povere pružanje socijalnih i porodičnih usluga nevladinim organizacijama (član 8).

Od devet postojećih skloništa za žene na Kosovu* koje vode NVO, sedam je učestvovalo u anketi. Pet u fokusu ima žene žrtve i njihovu decu, jedno pruža usluge devojčicama i dečacima od tri do 18 godina (uključujući dečake starije od 12 godina koji ne mogu da borave u drugim skloništima), a jedno prima žene žrtve trgovine ljudima. Što se tiče geografske lokacije, sedam skloništa pokrivaju regione Prištine/Prishtinës (tri skloništa), Prizrenit/ Prizrena, Pejës/ Peći, Mitrovicës/Mitrovice i Gjakovës/Đakovice.

Primarni cilj skloništa je da brzo obezbedi fizičku sigurnost od nasilnika pružanjem neposrednog pristupa bezbednom smeštaju, po mogućnosti u svako doba dana i noći. U svih sedam skloništa zajedno mogu da se smeste ukupno 110 lica⁵⁹. U hitnim slučajevima, dva skloništa mogu dodatno da zbrinu još 14 lica. Minimalni evropski standard za skloništa utvrđuje nivo usluge na jedno porodično mesto na 10.000 stanovnika⁶⁰. Iako nema podataka za dva skloništa za žene koja nisu učestvovala u anketi, može se slobodno pretpostaviti da usluge skloništa na Kosovu* ne zadovoljavaju ovaj minimalni standard. U stvari, Kosovo* bi moralo da ima na raspolaganju 77 porodičnih mesta za zadovoljavajući smeštaj u skloništima⁶¹. Prema rečima učesnika, pet skloništa je u 2016. godini smestilo ukupno 240 žena, dok je 170 dece bilo smešteno u šest skloništa.

Kosovski* zakoni ne propisuju minimalno ni maksimalno trajanje smeštaja, te prema tome njegovo trajanje zavisi od internih propisa. Prema rečima anketiranih operatora skloništa, trajanje smeštaja se kreće od 3 do 6 meseci, i od 7 do 12 meseci. Načelno, žene i deca ne mogu da ostanu u nedogled, mada je jedan operator ispričao da je jednom prilikom jedna žena ostala u skloništu četiri godine zbog toga što nije imala gde da ode. Operator skloništa za decu rekao je sledeće:

„Prvi put je smeštaj određen na šest meseci; međutim, ako pri kraju tih šest meseci nema nikakve strategije da dete napusti ovo mesto, smeštaj se može produžiti. Ima slučajeva da su deca godinama ostajala u skloništu“

⁵⁹ Ovde je korišćen izraz „lice“ jer su ispitanici koristili izraze kao što su „lica“, „deca“ (u slučaju skloništa za decu) i „kreveti“.

⁶⁰ Savet Evrope (2008). *Borba protiv nasilja nad ženama: minimalni standardi za službe podrške*. Strazbur: Savet Evrope, str. 18. Porodično mesto se definiše kao jedan odrasli član plus prosečan broj dece u datoj državi.

⁶¹ Izračunato na osnovu procene iz 2015. godine (1,771.604 stanovnika) koju je dala *Kosovska agencija za statistiku*.

Sve u svemu, mali je broj žena i dece koji su odbijeni zbog nedostatka mesta⁶². Te rezultate treba ipak uzeti s rezervom, s obzirom na vrlo nisku stopu prijavljivanja tih slučajeva na Kosovu* kao naklonjenost pomirenju na strani javnih organa i pružalaca usluga, koji verovatno utiče na to da žene ne zatraže pomoć (za više o toj temi videti Odeljak 10). Pored toga, više institucija je u anketi i u razgovoru pomenulo da žrtve nemaju dalje opcije posle svog boravka u skloništu. Nedostatak ekonomskih prilika i neuspeh opština da izgrade socijalni stambeni prostor za smeštaj žena žrtava nasilja i njihove dece, ostavljaju mnoge žene bez drugog izbora osim da se vrate nasilniku⁶³. Taj nedostatak je naročito istakao Specijalni izvestilac UN za adekvatno stanovanje⁶⁴. Ohrabruje to što NSPNuPAP nameće obavezu opštinama da određen broj socijalnih stambenih jedinica dodele ženama žrtvama i njihovoj deci koji su pobjegli od nasilja. Ostaje da se vidi da li će ova mera biti dovoljna za podmiri zahteve žrtava.

Dok sva skloništa za žene daju siguran smeštaj, mnoga pružaju određenu kombinaciju drugih usluga. Najčešće vrste podrške koju pružaju skloništa su obaveštenja i saveti, neposredno savetovanje, grupe za podršku i samopomoć, terenski rad, zastupanje u predmetu, ekonomsko jačanje i pravni saveti⁶⁵. Ređe vrste su podrška u kriznoj situaciji, savetovanje telefonom, medijacija i savetovalište za partnere, kao i pružanje medicinskih ili zdravstvenih usluga⁶⁶. Samo jedno sklonište je prijavilo da pruža hitnu finansijsku pomoć.

U pogledu dostupnosti, sva skloništa su odgovorila da podršku daju besplatno svim korisnicima usluga u skladu sa standardima Istambulske konvencije. Saopšteni su sledeći kriterijumi za prijem: pet skloništa zahteva da status žrtve bude dat u formalnoj proceduri⁶⁷, jedno zahteva odobrenje komisije za identifikaciju a drugo sklonište ograničava pristup geografskom lokacijom. Sklonište za decu prihvata samo slučajeve niskog rizika. Četiri skloništa uskraćuju pristup ženama sa teškim mentalnim poremećajima. Zapitani o ženama sa invaliditetom, pet skloništa je izjavilo da su dostupni za njih, jedno da nije a jedno nije odgovorilo. Iako svih šest skloništa koja pružaju usluge ženama žrtvama dozvoljavaju da one povedu decu, ipak sva ograničavaju pristup dečacima starijim od 12 godina iako shodno zakonu nisu obavezni na to. Što se tiče žena sa problemom zavisnosti, nijedno sklonište nije reklo da ima bilo kakva ograničenja⁶⁸. Prijavljena su i neka ograničenja prava žena koja borave u skloništima: tri skloništa im ograničavaju slobodu kretanja da bi zaštitili njihovu fizičku bezbednost, time što zahtevaju da žene, kad izađu iz skloništa, prate policajci ili službenici skloništa.

4.4. Telefonska SOS linija (član 24. Istambulske konvencije)

U protekle dve godine, države članice Saveta Evrope su sve češće uvodile SOS linije

⁶² U 2016. godini dva skloništa su odbila da prime 13 žena, a jedno sklonište nije smestilo troje dece.

⁶³ Mreža kosovskih žena (2015). *Nema više izgovora. Analiza stanovišta, učestalosti i institucionalnog reagovanja na nasilje u porodici na Kosovu*. Prishtinë/Priština.

⁶⁴ Izveštaj Specijalnog izvestioca UN za adekvatno stanovanje kao sastavnog dela prava na adekvatan životni standard i prava na nediskriminaciju u tom kontekstu, sa njenog puta u Srbiju i na Kosovu, 26. februara 2016. godine.

⁶⁵ Četiri skloništa su pozitivno odgovorila za svaku kategoriju podrške.

⁶⁶ Dva skloništa su pozitivno odgovorila za svaku kategoriju podrške.

⁶⁷ Jedno od skloništa pruža usluge ženama žrtvama trgovine ljudima. Takođe je lako moguće da su skloništa imala na umu geografsku lokaciju kao ograničenje kod odgovora na ovo pitanje, pošto žrtve mogu direktno da se obrate skloništu.

⁶⁸ Dva skloništa su rekla da nisu imali slučaj žena zavisnih od droge ili alkohola, dok je sklonište specijalizovano za žrtve trgovine ljudima reklo da se toleriše zavisnost od lakih droga.

koje pružaju podršku i obaveštenja o različitim vidovima nasilja nad ženama, uključujući nasilje u porodici. Danas, obezbeđenje najmanje jedne nacionalne SOS linije za žene se smatra apsolutnim minimumom za sistem intervencije jedne zemlje.⁶⁹ Telefonske SOS linije su naročito bitne u seoskim područjima i u periodu van radnog vremena službi za podršku. Telefonske SOS linije trebalo bi da pokriju i sve vidove nasilja nad ženama.

Prema zaključcima ankete, svoje SOS linije ima 12 službi, od kojih su devet specijalizovane. Međutim, nisu sve SOS linije ispunile elemente definicije iz Istambulske konvencije, koja zahteva da ta usluga radi non-stop, da je besplatna, da daje savete na poziv, uz poverljivost ili dužno poštovanje anonimnosti pozivaoca, i da pokriva celu teritoriju. Najvažnije je to što SOS linije moraju da obezbede integrisanu uslugu za sve vidove nasilja nad ženama obuhvaćenih Istambulskom konvencijom, bilo putem jedne namenske nacionalne SOS linije ili putem skupa SOS linija specijalizovanih za određene oblike⁷⁰.

U stvarnosti, samo jedna takva SOS linija na Kosovu* odgovara toj definiciji, iako ne u potpunosti. SOS liniju⁷¹ (0800 11112) uvedenu 2005. i funkcionalnu od 2011. godine, uz podršku OEBS-a, vodi KZPŽ pri državnom tužilaštvu i pruža pomoć žrtvama nasilja u porodici i žrtvama trgovine ljudima, besplatno i non-stop. Iako u anketi nisu dobijeni podaci o vrstama usluga koje se pružaju preko SOS linije, informacije dobijene od KZPŽ pominju obezbeđenje poverljivog mehanizma koji omogućava žrtvama i javnosti da prijave zlostavljanje, davanje informacija o pravima žrtve i o postojećim službama podrške, kao i upućivanje na relevantne službe⁷². Pomenute su i „konsultacije“, iako nije jasno šta podrazumeva ova usluga i da li je pravne, emocionalne ili praktične prirode. Mada je prvobitno bila uvedena ciljano za žrtve trgovine ljudima, nasilja u porodici i seksualnog nasilja, mandat SOS linije je proširen (uz mandat ZŽ) da obuhvati sve žrtve zločina⁷³ posle stupanja na snagu *Zakonika o krivičnom postupku br. 04/L-213* iz 2013. godine. Svejedno, prema odgovorima iz ankete, SOS linija 80% svog vremena posvećuje nasilju u porodici, 3% seksualnom nasilju i silovanju, 3% seksualnom napastvovanju u detinjstvu i 8% trgovini ljudima. Pomenuti su i zločini u ime takozvane „časti“, prinudnog braka i seksualnog uznemiravanja ali bez naznake procenta vremena uloženog u te vidove nasilja. Prema operatoru SOS linije, 2016. godine u 90% poziva su bile žene, 3% devojčice, 5% muškarci i 2% dečaci.

U proseku, pojedinačni korisnik zove SOS liniju više od tri puta. Od oktobra 2011. do juna 2014. godine, SOS linija je primila 1.105 poziva u vezi s nasiljem u porodici⁷⁴. Ispitanik je procenio da je 10% poziva primljenih 2016. godine bilo anonimno. Kod prvog poziva, SOS linija pita za lične pojedinosti kao što su ime pozivaoca, pol,

⁶⁹ Savet Evrope (2008). *Borba protiv nasilja nad ženama: minimalni standardi za službe podrške*. Strazbur: Savet Evrope

⁷⁰ Neke države članice Saveta Evrope opredelile su se za specijalizovane telefonske SOS linije koje daju podršku i obaveštenja o svim vidovima nasilja, dok su druge dodatno uvele namenske SOS linije za posebne vidove (na primer, nacionalne SOS linije u Velikoj Britaniji za proganjanje, prinudne brakove i tzv. ubistva iz časti, i žensko genitalno sakaćenje).

⁷¹ Za sada, nacionalnu SOS liniju u celosti finansira vlada.

⁷² Državni tužilac (2004). *12 godina službe žrtvama zločina*. Bilten br. 1 – godina 2014.

⁷³ Ibid.

⁷⁴ Ibid.

nacionalnost, opština i telefonski broj. Informacije se unose u elektronsku bazu podataka u kojoj su bezbedno smešteni. Preneto nam je da interni propisi obavezuju SOS liniju da informacije o pozivaocu prenese ZŽ koji zatim, u zavisnosti od potreba žrtve i datog slučaja, lične podatke i lokaciju pozivaoca prenose policiji, tužiocima, sudu, CSR i skloništima.⁷⁵

U pogledu zahteva Istambulske konvencije da SOS linije naširoko oglašavaju javni broj, SOS linija je rekla da je koristila sledeće načine: internet stranicu, televiziju, radio i ulične oglase. Iako to nisu naveli u anketi, delili su i letke sa brojem telefona. SOS linija je bila naveliko oglašavana u toku Nedelje prava žrtava zločina, koju KZPŽ organizuje u oktobru svake godine⁷⁶.

Bliže proučavanje podataka iz ankete i informacija pribavljenih njihovom obradom otkrilo je izvesne praznine u odnosu na zahteve Istambulske konvencije. Predstavnik SOS linije odgovorio je da se usluge pružaju na celoj teritoriji Kosova*. Ipak, kako je primećeno u NSPNU PAP, severni deo Kosova* nije pokriven. Da bi se to ispravilo, NSPNU PAP teži da ukloni jezičke nedostatke tako što će se povećati broj operatora koji govore srpski i operatora koji govore jezike drugih manjina koje žive na Kosovu* i pokrivenost proširiti na celu teritoriju (mera 2.3.3, u sklopu Strateškog cilja 2 – zaštita i koordinacija). Zaključci ankete pokazuju da je osoblje SOS linije, a sve su žene, posebno obučeno za neposredan rad sa žrtvama nasilja nad ženama. Iako je to svakako dobar znak, ipak je teško da se na osnovu odgovora iz ankete utvrdi u kojoj meri SOS linija polazi sa rodno zasnovanog razumevanja nasilja, i kakva se specijalizovana podrška pruža za svaki od oblika nasilja nad ženama koje je naveo ispitanik⁷⁷. S obzirom na proširenje SOS linije iz 2013. godine kojim je obuhvatila sve žrtve zločina, takođe nije jasno da li je u fokus stavljeno davanje obaveštenja i podrške u pogledu zakonskih mera i usluga na raspolaganju za žene, odnosno da li su operatori u stanju još i da pruže emotivnu podršku i savete u kriznim situacijama zasnovane na složenim potrebama žena koje pozovu tu službu. Još jedan prepoznat nedostatak odnosi se na nemogućnost SOS linije da prikrije trag pozivanja u registru poziva pozivaoca. Ključ za očuvanje sigurnosti žrtve je da se ostvari nemogućnost praćenja poziva, naročito u slučajevima nasilja u porodici. Mnogi nasilnici redovno prate aktivnosti žrtve preko registra telefonskih poziva. Zbog toga žrtva rizikuje da bude podvrgnuta osveti ako nasilnik otkrije da je pokušala da potraži pomoć ili da prijavi zlostavljanje.

4.5. Podrška za žrtve seksualnog nasilja (član 25. Instambulske konvencije)

Seksualno nasilje, uključujući silovanje⁷⁸ može da ostavi izuzetno teške, razorne i

⁷⁵ Pogledajte Odeljak 10 o sigurnosti i poverljivosti.

⁷⁶ Za više informacija videti Odeljak 12.

⁷⁷ SOS linija nije odgovorila na zahtev za još jednim razgovorom.

⁷⁸ Član 36. stav 1. Istambulske konvencije definiše seksualno nasilje, uključujući silovanje, kao: „a) pristupanje bez pristanka vaginalnoj, analnoj ili oralnoj penetraciji seksualne prirode u telo drugog lica bilo kojim delom tela ili predmetom; b) pristupanje bez pristanka osobi drugim radnjama seksualne prirode; navođenje drugog lica da pristupi bez pristanka radnjama seksualne

dugotrajne fizičke i emocionalne posledice po žrtve. Za mnoge žene na Kosovu*, pričanje o seksualnom nasilju uglavnom se još uvek smatra za tabu, a žrtve često doživljavaju da na njih svaljuju krivicu porodica, zajednica pa čak i institucije koje bi trebalo da im pruže zaštitu i podršku⁷⁹. Kao što je u Memorandumu nedavno rekao komesar za ljudska prava Saveta Evrope, „zamišljeni ili stvarni stavovi zajednice prema žrtvama seksualnog nasilja doveli su do više smrti samoubistvom, dok su neke žrtve stradale u nasilju u porodici, u incidentima za koje se veruje da su zločini zbog časti“⁸⁰. To znači da dobijanje stručne i osetljive nege od strane službi podrške, koja je prilagođena njihovim specifičnim potrebama, može da u velikoj meri doprinese opštem isceljenju žrtava. Isto tako je i uspešno prikupljanje dokaza presudno za uspešno krivično gonjenje izvršilaca.

Istambulska konvencija zahteva od država ugovornica da osnuju lako pristupačne krizne centre za žrtve silovanja (KCŽS) ili centre za upućivanje žrtava seksualnog nasilja (CUŽSN) u dovoljnom broju. Postoje neke razlike između ove dve vrste centara⁸¹.

S	Krizni centri za žrtve silovanja	Centri za upućivanje žrtava seksualnog nasilja
---	----------------------------------	--

obzirom na to da imaju različite svrhe, idealno rešenje je da se osnuju obe vrste centara. Međutim, neke države članice Saveta Evrope su se opredelile za službe koje pružaju kombinaciju obe ta centra. Minimalni evropski standard utvrđuju nivo usluge na jedan KCŽS na 200.000 žena, i jedan CUŽSN na 400.000 žena. Na osnovu podataka prikupljenih iz ankete, niko od ispitanika ne može da se klasifikuje kao KCŽS

prirode trećem licu. Stav 2. dalje propisuje da „pristanak mora biti dat dobrovoljno kao rezultat slobodne volje tog lica procenjene u kontekstu datih okolnosti“. Član 36. takođe zahteva da takve radnje prepozna interni zakon i kad su izvršene nad bivšim ili aktuelnim supružnicima ili partnerima.

⁷⁹ Ministarstvo pravde (2015). *Izveštaj sa evaluacijom Kosovskog programa protiv nasilja u porodici i Akcionog plana za period 2011-2014*. Prishtinë/Priština, str. 33.

⁸⁰ Komesar za ljudska prava Saveta Evrope (2017). Memorandum posle komesarove posete Kosovu* od 5. do 9. februara 2017. godine, strana 2.

⁸¹ Informacije uzete iz: Izveštaja sa objašnjenjem uz Istambulsku konvenciju (stavovi 138-142); Završnog izveštaja o radu Operativne grupe Saveta Evrope za borbu protiv nasilje nad ženama (2008), str. 53-54; Savet Evrope (2008). *Borba protiv nasilja nad ženama: minimalni standardi za službe podrške*, str.13. 19, 50-51; nije ili-ili, nego je i jedno i drugo: Zašto su nam potrebni krizni centri za žrtve silovanja i centre za upućivanje žrtava seksualnog napastvovanja: https://www.sericc.org.uk/pdfs/4445_rapecrissarc.pdf

ili

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">▪ odgovaraju na nedavno i davno seksualno napastvovanje i pružaju podršku dokle god je potrebna;▪ pružaju dugoročnu podršku prilagođenu žrtvi, uključujući zastupanje;▪ rade na podizanju svesti i prevenciji u svojim zajednicama;▪ obično pružaju neku kombinaciju telefonske SOS linije, direktnog savetovanja, grupe za podršku, pratnje u sudu, zastupanje pred zakonom utvrđenim agencijama;▪ primenjuju pristup koji je rodno svestan i zasnovan na osnaživanju;▪ obezbeđuju prostor koji je siguran, samo za žene, i bez muškog nasilja;▪ rade sa žrtvama koje same odlučuju da li će ili neće da prijave nasilje policiji;▪ mogu da pruže holističke usluge uključivanjem žrtvine članove porodice, partnera i druge osobe koje joj daju podršku;▪ imaju osoblje posebno obučeno za rad sa žrtvama seksualnog nasilja. | <ul style="list-style-type: none">▪ nastoje da poboljšaju forenzički odgovor žrtvama seksualnog nasilja, uključujući silovanje;▪ obično su smešteni u bolničkom okruženju;▪ rade sa žrtvama koje su nedavno bile napadnute;▪ mogu da pruže kratkoročno savetovanje, zastupanje i praćenje predmeta;▪ obraćaju se drugim specijalizovanim službama podrške;▪ pružaju izvesnu kombinaciju intervencije u kriznoj situaciji u odnosu na skorašnje seksualno nasilje, forenzičke i medicinske preglede i hitnu lekarsku negu i dalja ispitivanja;▪ pružaju podršku telefonskim putem;▪ rade sa onima koji ne žele da budu pregledani i samo traže podršku ili druge medicinske testove;▪ kad žrtva nije sigurna da li želi da prijavi nasilje, mogu da sačuvaju dokaze za kasniji sudski postupak;▪ imaju osoblje posebno obučeno za rad sa žrtvama seksualnog nasilja. |
|---|--|

CUŽSN, jer se nijedan ne specijalizuje isključivo za takve žrtve i ne odgovara na njihove jedinstvene potrebe⁸².

Uprkos tome što su definicije iz Istambulske konvencije za oba ta centra bile unete u upitnik, 70% pružalaca usluga je sebe definisalo tako kao da pružaju usluge za žrtve seksualnog nasilja⁸³. Od 20 specijalizovanih službi koje su učestvovala u anketi, 14 je pomenulo da daju podršku žrtvama seksualnog nasilja. To je bio slučaj i za 22 od 27 opštih službi. Jedna organizacija od šest kategorisanih kao „drugo“ takođe je prijavila pružanje tih usluga⁸⁴.

Kao što je već rečeno, moguće je da ispitanici nisu tačno razumeli sve zahteve sadržane u definicijama za KCŽS i CUŽSN i možda su mislili na usluge koje oni generalno pružaju žrtvama, kao što su savetovašta, psihosocijalni tretman, osnaživanje i upućivanje. Dokaz za to je činjenica da se procenat rada neposredno sa žrtvama seksualnog nasilja, kako su saopštili ispitanici, kreće između 1% i 30%, što pokazuje mali stepen specijalizacije za ovu vrstu nasilja. Jedini pružalac usluga čiji je odgovor na ovo pitanje bio 50-70% je jedna nespacijalizovana NVO koja radi sa žrtvama mučenja. Pored toga, u skladu sa opštim pristupom Kosova* prema nasilju, većina službi podrške u svom fokusu ima žrtve nasilja u porodici. Takav pristup može da izostavi žene koje su bile izložene seksualnom nasilju od strane prijatelja, poznanika, suseda, kolega ili nepoznatih lica, na primer, i koje zbog toga možda neće

⁸² To je u skladu sa zaključcima Izveštaja WAVE iz 2015. godine.

⁸³ 37 od ukupno 53 anketiranih službi odgovorile su „da“, 12 ispitanika je reklo „ne“, a četiri nisu odgovorili na ovo pitanje.

⁸⁴ Pregled po vrstama za institucije i organizacije koje su potvrdno odgovorile obuhvata: 16 CSR-a; dve institucije koje pružaju forenzičke medicinske usluge (Institut za sudsku medicinu i Kosovski institut za sudsku psihijatriju); četiri zdravstvene ustanove (dva centra za mentalno zdravlje, jedna regionalna bolnica i jedna urgentna jedinica); pet skloništa; četiri ZŽ; četiri policijske JINuP; jedna ženska NVO; i jedna NVO koja radi sa žrtvama mučenja.

moći da ostvare pristup specijalizovanim uslugama.

Uprkos činjenici da na Kosovu* ne postoje KCŽS ni CUŽSN u striktnom smislu pojma, i da su podaci nepotpuni ili nedosledni, ipak je uvid u odgovore ispitanika zanimljiv.

U anketi je od pružalaca usluga zatraženo da procene udeo korisnika usluga koji su im se obratili zbog seksualnog nasilja koje je skorašnje ili tekuće (u toku prethodne godine), pređašnje (pre više od godinu dana) ili vezano za konflikt. Prema dobijenim rezultatima, samo je jedan⁸⁵ od ispitanika razumeo da je pitanje fokusirano isključivo na žrtve seksualnog nasilja. To znači da su svi ostali ispitanici odgovorili o udelu koji se odnosi na sve žrtve sa kojima rade. U svakom slučaju, odgovori ukazuju da je mali procenat žrtava seksualnog nasilja koje se obraćaju službama podrške. U slučaju usluga pruženih žrtvama skorašnjeg ili tekućeg (u prethodnoj godini) seksualnog nasilja, odgovori su se kretali od 0% do 10%, dok 16 službi nije odgovorilo na pitanje. Procenat pređašnjih (pre više od godinu dana) predmeta kretao se od 0% do 20%, a 23 službe nisu odgovorile. Dok je kod seksualnog zlostavljanja u toku rata ili konflikta samo jedna institucija dostavila procenat (3%), druga je rekla da „nema takvih slučajeva“, pet nisu imale podatke o tome, a 30 nije odgovorilo na ovo pitanje.

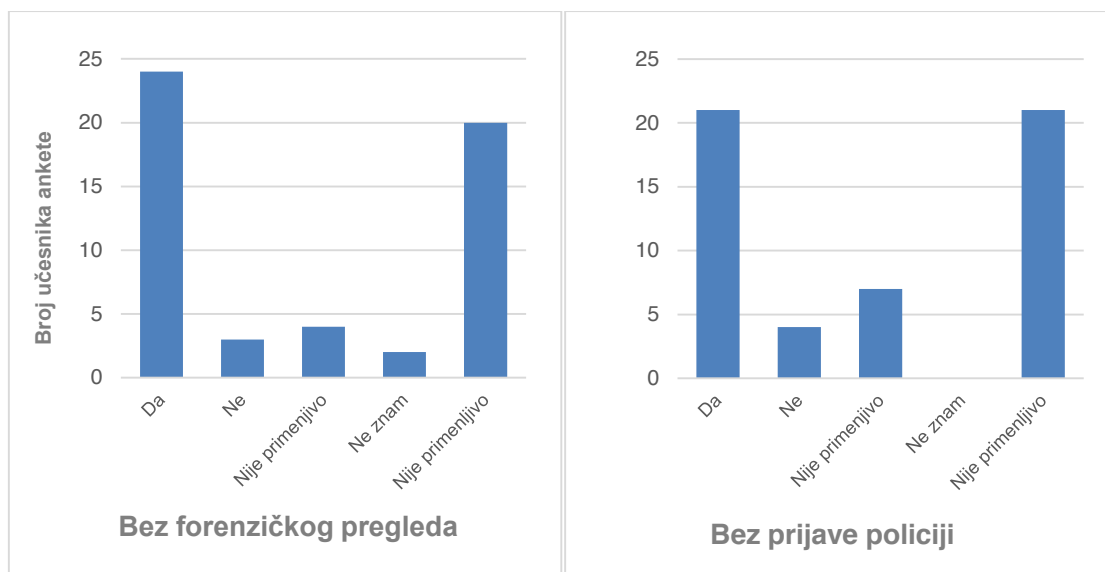
Forenzičke medicinske preglede žrtava seksualnog nasilja na Kosovu* obavlja samo Institut za sudsku medicinu na zahtev istražnih i sudskih vlasti. Institut može da obavlja takve preglede i kod žena sa invaliditetom. U skladu sa dobrom praksom, od žrtava se traži da popune i potpišu obrazac za pristanak pre bilo kakvog pregleda. Donekle zabrinjava to što forenzički stručnjaci u toj službi nisu posebno obučeni za preglede kod krivičnih dela protiv seksualnog integriteta, što može da dovede do sekundarne viktimizacije žrtve i neadekvatnog prikupljanja dokaznog materijala. Činjenica da je na Kosovu* samo jedna institucija u stanju da obavlja forenzička ispitivanja i da žrtve ne mogu da pristupe njenim uslugama neposredno, otkriva bitan nedostatak kod pružanja podrške žrtvama seksualnog nasilja.

Kad je žrtvi seksualnog nasilja potrebna medicinska nega, sedam pružalaca usluga je izjavilo da imaju kapacitete za lečenje povreda, dok dvanaest izdaju još i dokumentaciju o povredama. S obzirom na to da su u anketi učestvovali samo jedna regionalna bolnica i jedan glavni centar za porodičnu medicinu, te da mnoge službe koje su odgovorile u stvari samo upućuju žrtve drugim stručnim službama, nema dovoljno podataka da bi se procenilo pružanje ove usluge. I regionalne bolnice na Kosovu* i glavni centri za porodičnu medicinu imaju kapacitete da leče povrede i izdaju dokumentaciju koja se može koristiti kao dokaz na sudu.

U pogledu dostupnosti (videti Sliku 9), 24 od 37 službi podrške koje su navele da pružaju usluge žrtvama seksualnog nasilja stoje na raspolaganju žrtvama koje ne žele da se podvrgnu forenzičkom medicinskom pregledu. Za pristup kod 21 pružaoca usluga nije neophodno prethodno prijavljivanje nasilja policiji. Bilo kakvo ograničenje koje bi nametnule službe je suprotno Istambulskoj konvenciji koja propisuje da službe podrške treba da budu dostupne bez obzira na to da li žrtva želi da prijavi nasilje (član

⁸⁵ Jedna služba je rekla da je 100% slučajeva seksualnog nasilja skorašnje ili tekuće prirode.

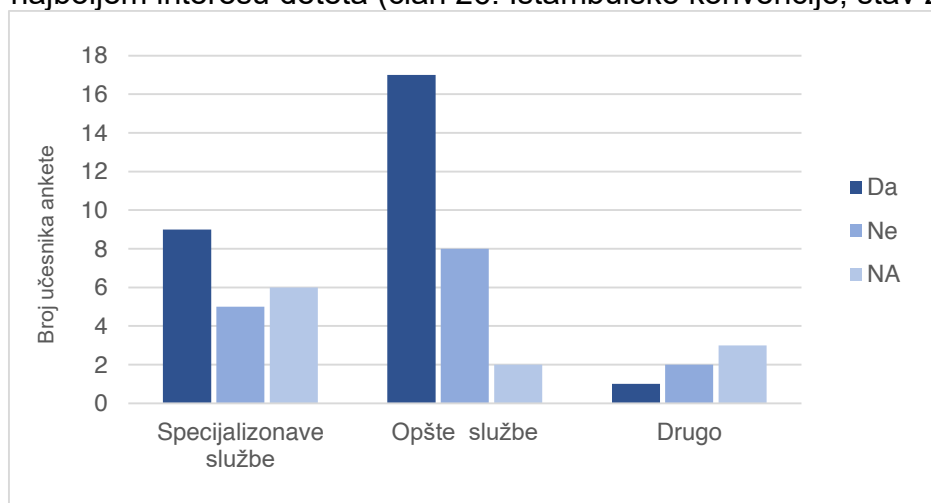
18(4)).



Slika 9: Pristup za žrtve koje ne žele da se podvrgnu forenzičkom medicinskom pregledu ili ne žele da prijave nasilje policiji

4.6. Podrška za decu svedoke nasilje (član 26. Instambulske konvencije)

Mada je važno prepoznati da većina žrtava nasilja nad ženama uključujući nasilje u porodici jesu žene, jednako je važno prepoznati dejstvo koje takvo nasilje može imati na decu⁸⁶. U nekim slučajevima, nasilje je upereno i na žene i na decu. U drugim slučajevima, sama deca nisu mete napada ali su svedoci nasilja nad svojim majkama, osobama koja brinu o njima i rođakama. Službe podrške moraju biti osposobljene da rade sa decom svedocima svih vidova nasilja: nije dovoljno ponuditi im mesto za boravak ili postarati se za njihovu fizičku bezbednost. Zato treba obezbediti još i specijalizovane i psihosocijalne mere i podršku, koji su prilagođeni uzrastu i vode računa o najboljem interesu deteta (član 26. Istambulske konvencije, stav 2).



Slika 10: Da li vaša služba uključuje podršku za decu svedoke nasilja nad ženama?⁸⁷

⁸⁶UNICEF (2006). *Iza zatvorenih vrata: Uticaj nasilja u porodici na decu*.

⁸⁷ Slika 8 predstavlja odgovore učesnika ankete i ne odražava stvarno pružanje podrške deci svedocima nasilja onako kako je definiše Istambulska konvencija.

Ukupno uzev, 51% svih ispitanika u anekti navelo je da pružaju podršku deci svedocima nasilja⁸⁸ (videti Sliku 10). Mali broj specijalizovanih službi pruža takvu podršku: tri su skloništa, četiri su policijske JINuP, jedna je ZŽ, a jedna je ženska NVO. Međutim, dalje pojediniosti koje su izneli učesnici ankete pokazuju kako je moguće da nisu svi ispitanici dobro razumeli to pitanje. Na primer, tri specijalizovane policijske JINuP protumačili su pružanje podrške deci svedocima nasilja kao striktnu garanciju detetove lične bezbednosti i pružanje drugih policijskih usluga a ne kao bilo kakvu specijalizovanu psihosocijalnu podršku. Među opštim službama, 17 CSR pružaju takvu podršku deci svedocima nasilja bilo direktno uz pomoć terapeuta koji rade u centrima, ili upućivanjem deteta svedoka nasilja drugim institucijama kao što su skloništa. Što se tiče šest institucija kategorisanih u ovoj studiji kao „drugo“, samo je jedna (KLJPRR) odgovorila da pružaju podršku deci koja su bila svedoci nasilja. I u ovom slučaju, takođe, institucija se samo stara za njihovo upućivanje drugoj službi.

Na pitanje da opišu vrste podrške koje pružaju, najčešće su navođeni psihosocijalna i emocionalna podrška kao i savetovanje (16 pružalaca usluga, od kojih su dva rekla da je ta podrška prilagođena uzrastu). Kao što je objasnio predstavnik jednog skloništa:

„Cilj je da pomognemo deci koja su bila svedoci nasilja da se oslobode stresa, koji je bio prisutan tokom krizne situacije, kao i da pojačamo sposobnost deteta da se izbori sa aktuelnom situacijom.“

To su dalje razradila dva predstavnika CSR:

„Deca koja su bila svedoci nasilja, sklanjaju se sa mesta na kojem su boravila i smeštaju se na sigurno mesto; usluge savetovanja pruža im rukovalac predmeta, a prema prilici uključuje se terapeut čiji je posao da pruži obuku detetu i postara se za njegovu rehabilitaciju od posledica nasilja.“

„U Centru, rad je zasnovan na multidisciplinarnom pristupu; prema tome, detetu koje je bilo svedok nasilja psihološku podršku pružaju socijalni radnik, terapeut, nastavnik, a ukoliko je potrebno i pravnik.“

Što se tiče drugih vrsta podrške, dva ispitanika su pomenula još i pružanje pomoći deci u policijskoj stanici i na sudu, a jedan je pomenuo podršku za vreme svedočenja. Na kraju, jedan ispitanik je pomenuo rekreativne aktivnosti, drugi podršku za nastavak školovanja, a treći imenovanje zakonskog staratelja koji zastupa pravne interese deteta.

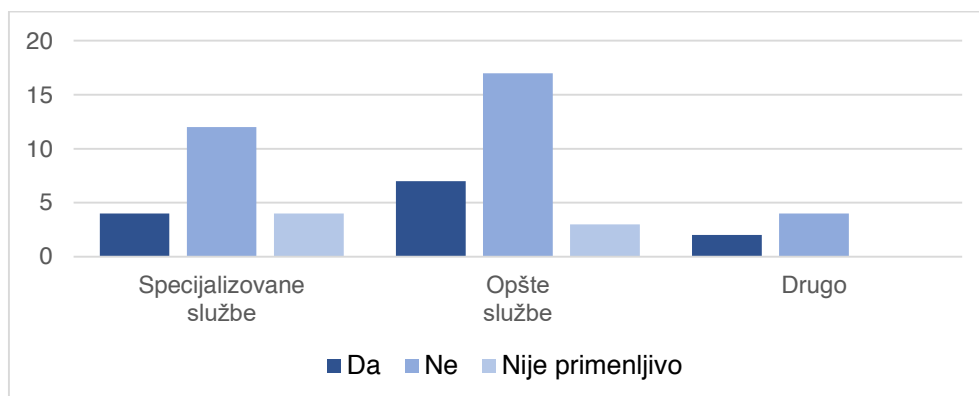
Iako nije bilo posebnog pitanja u pogledu zahteva iz Istambulske konvencije da se u sklopu pružanja zaštite i usluga podrške žrtvama obrati dužna pažnja prema pravima i potrebama dece svedoka nasilja (član 26. stav 1), postoji sledeća opšta obaveza za vladine i nevladine organizacije koje pružaju socijalne i porodične usluge: „u svim pitanjima koja se odnose na pružanje usluga deci i porodicama, prva i prevashodna briga mora da bude najbolji interes deteta“ (član 9. Zakona br. 02/L-17 o socijalnim i porodičnim uslugama). Ne samo to, NSPNuPAP prepoznaje da „čak i kad dete nije fizički povređeno, nasilje ostavlja duboke ožiljke i dete može da ima probleme emotivne prirode koji će da odrede detetovo ponašanje u budućnosti“ i poziva se na

⁸⁸ „Izraz „dete svedok nasilja“ odnosi se ne samo na decu koja su bila prisutna i aktivno videla čin nasilja, već i na decu koja su bila izložena vriscima i drugim zvucima nasilja dok su se skrivale u blizini, ili koja su izložena dugoročnim posledicama takvog nasilja“ (Izveštaj sa objašnjenjem uz Istambulsku konvenciju, stav 144).

član 26. Istambulske konvencije. To ima za ishod da je uvrštena jedna specifična mera, koja zahteva „unapređenje usluga za decu svedoke nasilja u porodici“ i izdvajanje vladinih sredstava za finansiranje osnivanja takve službe od strane opština i nevladinih organizacija. Iako to svakako predstavlja korak u pravom smeru, fokusiranje vlade i pružalaca usluga na nasilje u porodici⁸⁹, ukazuje na potencijalni nedostatak u pogledu na podršku koja se pruža deci svedocima drugih vidova nasilja nad ženama koji ostaju izvan domena nasilja u porodici.

4.7. Centri za savetovanje i krizne situacije

Centri za savetovanje su nerezidencijalne⁹⁰ službe koje pružaju dnevnu podršku, uključujući obaveštenja, savete, savetovanište i praktičnu podršku, namenjene ženama žrtvama i njihovoj deci. Oni obuhvataju centre za intervencije koji pružaju praktičnu i emocionalnu pomoć ženama u zajednici. Mnogi centri za savetovanje pružaju još i usluge aktivne podrške i terenski rad za žene koje imaju ograničeni pristup ovakvim uslugama. U nekim slučajevima, centri za savetovanje rade kao samostalne službe, dok drugde takve usluge mogu da se pružaju u skloništim za žene.



Slika 11: Da li vaša služba ima centar za savetovanje ili za krizne situacije?⁹¹

Ukupno je 13 organizacija (25%) odgovorilo da njihova služba ima centar za savetovanje odnosno krizne situacije. Od tih pružalaca usluga, četiri su specijalizovani, sedam su opšti, a dva pripadaju kategoriji „drugo“⁹². Ako uzmemo u obzir zahteve iz Istambulske konvencije da podrška koja se pruža žrtvama mora da bude specijalizovana, sa osnovom u rodno zasnovanom shvatanju nasilja, sa posebno obučanim osobljem koje je osposobljeno za rešavanje specifičnih potreba kod svih oblika nasilja nad ženama, taj broj je u stvarnosti mnogo manji. Od specijalizovanih službi, samo jedna organizacija, ženska NVO, odgovara opisu samostalnog centra za savetovanje i krizne situacije. Dva skloništa za žene takođe pružaju takve usluge ženama koje ne borave u njima. Od svih pet ZŽ koji su učestvovali u anketi, samo je jedan naveo da rade kao centar za savetovanje i krizne situacije. S obzirom na to da nisu svi ZŽ učestvovali u anketi a od onih koji jesu, samo je jedan dostavio podatke, nije moguće da se utvrdi da lije ta praksa generalizovana u svim ZŽ.

⁸⁹ Videti Odeljak 5 koji obrađuje pokrivenost različitih vidova nasilja nad ženama.

⁹⁰ Izraz „nerezidencijalne“ odnosi se na podršku koja se pruža onim ženama i njihovoj deci koji nisu smešteni u skloništu.

⁹¹ Slika 8 predstavlja odgovore učesnika ankete i ne odražava stvarno pružanje podrške deci svedocima nasilja onako kako je definiše Istambulska konvencija.

⁹² Jedna NVO koja radi sa žrtvama mučenja i jedna KLJPRR su ubrojane u kategoriju „drugo“.

Sedam CSR je uvršteno među opšte službe koje kažu da njihove usluge uključuju centar za savetovanje. Uprkos tome što su korisni za žrtve nasilja nad ženama, oni ne ispunjavaju kriterijume specijalizovanosti zbog činjenice da su to opšte usluge koje su dostupne opštoj javnosti.

S obzirom na to da Kosovo* ima veoma mali broj nerezidencijalnih centara za savetovanje koji pokrivaju sve vidove nasilja nad ženama, može se slobodno reći da nije ispunjen zahtev iz Istambulske konvencije da takve usluge budu u dovoljnoj meri raspoređene po celoj teritoriji (član 22. Istambulske konvencije). U idealnoj situaciji trebalo bi da postoji najmanje jedan specijalizovan centar za savetovanje koji se bavi svim vidovima nasilja u svakom regionalnom gradu i jedan na svakih 50.000 žena⁹³. Za Kosovo*, to bi bilo ukupno 17 centara za savetovanje⁹⁴. Štaviše, važno je da takve službe i njihovo osoblje budu u stanju da odgovore na različite vrste nasilja nad ženama koje se odigrava izvan domena nasilja u porodici Centri za savetovanje treba još da imaju mogućnosti da daju kratkoročnu i dugoročnu podršku žrtvama.

4.8. Programi za nasilnike (član 16. Istambulske konvencije)

Iako postoji širok dijapazon pristupa u smislu opsega, trajanja i intenziteta, programi za nasilnike obično su usmereni na to da pomognu nasilnicima da promene svoje nasilničko ponašanje, sa ciljem da se izbegne povrat i da se zaštite žrtve. Istambulska konvencija zahteva uspostavljanje dve konkretne vrste programa za nasilnike: onih čija su ciljna grupa izvršioци nasilja u porodici (član 16. stav 1) i onih koji su namenjeni za seksualne prestupnik (član 16. stav 2)⁹⁵. Bez obzira na to da li je učešće obavezno ili dobrovoljno, takve programe ne treba shvatiti kao alternativu, nego kao dopunu delotvornim, srazmernim i odvratajućim pravnih sankcijama (član 45. Istambulske konvencije)-

Članovi 4. i 9. ZZNuP propisuju da se psihosocijalni tretman i tretmani kod zloupotrebe droga i alkohola od strane izvršilaca nasilja u porodici nalažu u kombinaciji sa drugim merama zaštite propisanim zakonom⁹⁶. Te mere su dalje razrađene u administrativnim uputstvima (AU) br. 12/2012 i br. 02/2013⁹⁷. Prema postojećem okviru, sudije u građanskom postupku mogu da izdaju nalog za lečenje bolesti zavisnosti u trajanju do dve godine, a tretman treba da realizuju glavni centri za porodičnu medicinu (primarno zdravstvo), regionalne bolnice, centri za mentalno zdravlje (sekundarno zdravstvo) i institucije kao što je Kosovski institut za sudsku psihijatriju (KISP). Psihosocijalni tretman traje do šest meseci, pružaju ga licencirani profesionalci u zdravstvenim i socijalnim ustanovama, kao i NVO, osim za izvršioce povratnike ili one sa dijagnozom psihoze, koji moraju da se leče u zdravstvenim ustanovama.

⁹³ Savet Evrope (2008). *Borba protiv nasilja nad ženama: minimalni standardi za službe podrške*. Strazbur: Savet Evrope

⁹⁴ Izračunato prema ukupnom broju žena procenjenom za 2015. godinu (869.612). Kosovska agencija za statistiku (2016). *Žene i muškarci na Kosovu*. Prishtinë/Priština.

⁹⁵ Za detaljnije informacije o obavezama sadržanim u članu 16. Istambulske konvencije, molimo pogledajte sledeće: Hester, M. i Lilej, S-J (2014). *Programi za izvršioce seksualnog nasilja i nasilja u porodici Član 16. Istambulske konvencije. Zbornik radova na temu Konvencije Saveta Evrope o sprečavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u porodici*. Strazbur: Savet Evrope

⁹⁶ Videti Odeljak 1.4 za više pojedinosti o merama zaštite koje propisuje ZZNuP.

⁹⁷ Administrativno uputstvo br.12/2012 o određivanju mesta i načina psihosocijalnog tretmana za izvršioce nasilja u porodici, i Administrativno uputstvo br. 02/2013 o metodama lečenja izvršilaca nasilja u porodici kojima je izrečena mera obaveznog lečenja od alkoholizma i zavisnosti o psihotropnih supstanci.

Prema evaluaciji Programa za period 2011-2014. godine, sprovođenje tih podzakonskih akata na centralnom i na lokalnom nivou je bilo ograničeno, tako da je mali broj izvršilaca dobio lečenje zbog „potpunog nedostatka infrastrukture”⁹⁸. Zbog te nedostupnosti programa, sudije retko izriču ovu meru zaštite⁹⁹. Najvažnija stvar je to što su ZZNuP i podzakonski akti kritikovani zato što su se usredsredili na bolesti zavisnosti i psihološke poremećaje kao osnovne uzroke nasilja u porodici, umesto da se bave rodnom dinamikom i da ospore shvatanje muškaraca nasilnika kako imaju pravo da kontrolišu svoje partnerke i dominiraju nad njima¹⁰⁰.

Zaključci ove studije poklapaju se sa nedostacima koji su naglašeni u pomenutoj evaluaciji. Iako je 15 pružalaca usluga (28%) izjavilo da realizuju programe za nasilnike iz nasilja u porodici¹⁰¹, učesnici su pri tom uglavnom mislili na svoj rad sa nasilnicima u sklopu svojih opštih usluga. Među onima koji su rekli da rade sa nasilnicima, 11 su CSR-i, dva su centri za mentalno zdravlje a jedan je KISP. Samo je jedna od specijalizovanih službi, jedno sklonište za žene, prijavilo da to radi. Međutim, nisu priloženi dokazi o programima za nasilnike sa jasnim planom i programom, smernicama za rad, protokolima i standardima. Zbog toga, možemo slobodno pretpostaviti da na Kosovu* ne postoje programi za nasilnike, onako kako ih definiše Ištambulska konvencija. Ipak, potrebna je diskusija o zaključcima iz ankete i razgovora jer objašnjavaju na koji način se službe podrške angažuju prema izvršiocima nasilja.

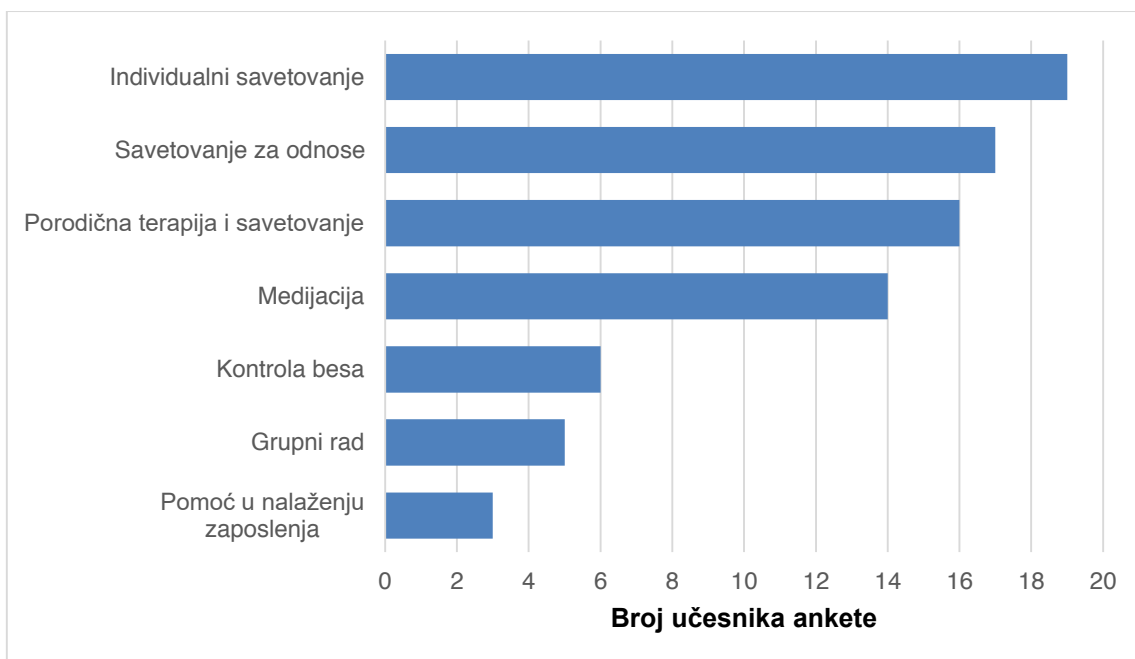
Za upućivanje nasilnika na rad sa službama podrške potreban je nalog suda ako se radi o KISP, dok je u slučaju skloništa to na dobrovoljnoj osnovi. Za 12 pružalaca usluga kojima upravlja vlada upućivanje se vrši i dobrovoljno i uz nalog suda. Štaviše, 13 učesnika je reklo da imaju protokol za upućivanje koji važi za rad sa nasilnicima, pomenuvši sledeće instrumente: ZZNuP, Administrativno uputstvo br. 12/2012 i Administrativno uputstvo br. 02/2013, Zakonik o krivičnom postupku i generalne protokole za rad socijalnih službi. Rad sa nasilnicima odnosi se uglavnom na nasilje u porodici: niko od učesnika nije pomenuo rad sa nasilnicima osmišljen naročito za tretman seksualnih prestupnika. Na Kosovu* ne postoje zakoni niti posebni standardi za intervencije ili programe tretmana za seksualne prestupnike.

⁹⁸ Ministarstvo pravde (2015). *Izveštaj sa evaluacijom Kosovskog programa protiv nasilja u porodici i Akcionog plana za period 2011-2014*. Prishtinë/Priština, str. 17.

⁹⁹ Ibid.

¹⁰⁰ Mreža kosovskih žena (2015). *Nema više izgovora. Analiza stanovišta, učestalosti i institucionalnog reagovanja na nasilje u porodici na Kosovu*. Prishtinë/Priština.

¹⁰¹ 27 pružalaca usluga (51%) reklo je da ne realizuju programe za nasilnike, dok 11 pružalaca usluga (21%) nije dostavilo odgovor.



Slika 12: Koje usluge pružate izvršiocima nasilja nad ženama?

Gornja Slika 12 daje informacije o vrstama usluga koje se pružaju izvršiocima. Podrška se uglavnom pruža individualno (14 službi), a samo četiri institucije pružaju grupnu podršku. Odgovori ispitanika pokazuju da postoji jasan fokus na savetovanje za partnere, i na porodične terapije i porodična savetovališta, a te usluge pruža 14 odnosno 13 službi, tim redom. Medijaciju nudi 12 službi, uključujući jedno sklonište za žene. Najređi oblici podrške su kontrola besa, grupni rad i pomoć u nalaženju zaposlenja. Samo je sklonište za žene dostavilo opis koji je više na liniji vrste podrške predviđene za programe za nasilnike, time što su rekli da podstiču nasilnike da promene svoje stavove i načine ponašanja, kao i da preuzmu odgovornost za svoja dela, i time što im pomažu da uspostave kontrolu nad svojim reagovanjem prema ženama¹⁰².

Većina učesnika koji su izjavili da rade sa nasilnicima (12 od ukupno 15) prijavili su još i to da rade sa žrtvama i nasilnicima zajedno. U stvari, prema administrativnim uputstvima br. 12/2012 i br. 02/2013 (član 8(9) i član 6.(5)), ako se žrtva saglasi, oni mogu da se uključe i sarađuju i u nasilnikovom psihosocijalnom tretmanu i u njegovom lečenju od bolesti zavisnosti. Međutim, u tim AU nisu objašnjeni modaliteti te saradnje i uključenosti. U svom objašnjenju načina na koji nasilnici i žrtve sarađuju, četiri CSR¹⁰³ su rekla da pružaju medijaciju ili usluge savetovanja u cilju obnavljanja porodičnih odnosa. Dva druga CSR su pomenula medijaciju i grupni rad, ali bez pozivanja na porodično pomirenje. Tri institucije (dva CSR i KISP) pomenula su savetovališta i psihosocijalni tretman, ali iz njihovih odgovora nije jasno da li se radi o zajedničkim sesijama. KISP je dalje rekao da se informacije o lečenju nasilnika dostavljaju žrtvi, zajedno sa kratkoročnim savetovanjem. Jedan CSR je precizirao da rade sa žrtvom i nasilnikom zajedno ako je pokrenut postupak za razvod braka ili postupak za starateljstvo nad detetom, ili ako je izdat nalog za zaštitu, dok je drugi CSR pomenuo da se mogu voditi razgovori sa obe strane da bi se utvrdilo da li je

¹⁰² Izveštaj sa objašnjenjem uz Istambulsku konvenciju, stav 104.

¹⁰³ Još dva CSR koja nisu odgovorila na pitanje da li realizuju programe za nasilnike, takođe su pomenula da vrše medijaciju u cilju obnavljanja porodičnih odnosa.

porodica bila pogođena nasiljem u porodici. Na kraju, iako su na početku izjavili da ne rade sa žrtvom i nasilnikom zajedno, operator skloništa za žene je rekao da se organizuju sastanci između žrtve i nasilnika u prostorijama skloništa, ili na nekoj drugoj lokaciji koju odabere nasilnik, kao deo njihove medijacije i aktivnosti na savetovanju partnera.

Važno je istaknuti da nijedna služba nije pomenula da radi sa žrtvama i nasilnicima zajedno da bi na taj način povećali bezbednost žrtve, bar ne u kontekstu intervencije i rada sa izvršiocima u njihovom lečenju. Uprkos tome što je šest sagovornika pomenulo da saraduje sa specijalizovanim službama podrške u realizaciji programa za nasilnike (kao što zahteva član 16. stav 3. Istambulske konvencije), njihovi odgovori nisu pružili veći uvid u svrhu i modalitete takve saradnje.

U cilju rešavanja nedostatka u pružanju usluga istaknutih u evaluaciji Programa za period 2011-2014. godine, NSPNU PAP prepoznaje potrebu za rehabilitacijom izvršilaca nasilja u porodici, i kao jedan od svojih specifičnih ciljeva definiše osnivanje institucija za rehabilitaciju i centara za savetovanje koji će da obezbede obavezne programe za izvršioce nasilja u porodici¹⁰⁴. Takav razvoj događaja je za pohvalu, jer nudi priliku da se usklade standardi sa Istambulskom konvencijom i najboljom praksom u ovoj oblasti, imajući u vidu da za sada na Kosovu* ne postoje domaći programi za počinioce nasilja u porodici onako kako su definisani sporazumom¹⁰⁵. Osim toga, kosovske* vlasti treba da predvide osnivanje programa za intervencije i lečenje osuđenih seksualnih prestupnika, kako u zatvoru tako i van zatvora. Ono što je najvažnije, programi treba da idu dalje od lečenja psiholoških problema ili bolesti zavisnosti nasilnika, i da obezbede posebne individualne i grupne aktivnosti u kojima se zajedno sa nasilnicima ispituju posledice njihovog nasilničkog ponašanja u pogledu dejstva na žrtve, da nastoje da povećaju empatiju, odgovornost za svoja dela i motivaciju da se promene, te da ospore rodne stereotipe i agresivne stavove prema ženama.

4.9. Podrška u toku sudskog postupka (članovi 55. i 56. Istambulske konvencije)

Podrška u toku sudskog postupka uključuje organizacije žrtava, posebno obučene savetnike za nasilje u porodici, ili druge vrste službi za podršku ili zastupanje koje mogu da pomažu i daju podršku žrtvama u toku istrage i sudskog postupka. Cilj je da se osnažiti žrtve i ohrabriti ih da prođu kroz ceo krivični postupak. Ova vrsta usluge nije pravne već praktične odnosno psihološke prirode. Ona obuhvata psihološku i emocionalnu pripremu žrtve da izdrži svedočenje u prisustvu optuženog, praćenje žrtve do suda, i pružanje žrtvi pomoći na svaki drugi praktičan i emocionalni način. Od 53 učesnika, 30 službi (57%) je prijavilo da pružaju podršku u toku sudskog postupka. Od tih 30 organizacija, 12 su specijalizovane službe podrške, 16 su opšte, dok dve spadaju pod kategoriju „drugo“. Sudeći prema odgovorima učesnika, čini se da je došlo do izvesne zabune u pogledu ove konkretne vrste podrške. Neki ispitanici, tačnije oni koji se nalaze unutar pravnog sistema, pogrešno su shvatili podršku u toku

¹⁰⁴ Strateški cilj 4.4.

¹⁰⁵ Za strateške smernice o sprovođenju člana 16. pogledajte: Hester, M. i Lilej, S.-J (2014). *Programi za izvršioce seksualnog nasilja i nasilja u porodici* Član 16. *Istambulske konvencije Zbornik radova na temu Konvencije Saveta Evrope o sprečavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u porodici*. Strazbur: Savet Evrope, str. 16.

sudskog postupka kao da je pravna pomoć odnosno pravno zastupanje i podrška¹⁰⁶. Drugi, na primer, mislili su na vrste usluga koje se generalno pružaju žrtvama, kao što su finansijska podrška ili reintegracija. Shodno tome, moguće je da ti rezultati ne odražavaju stvarno pružanje usluge podrška u toku sudskog postupka.

Jedanaest od 30 pružalaca usluga pomenuli su da je upućivanje na njihovu službu na dobrovoljnoj osnovi dok je za 18 ono obavezno. Međutim, zbog gore objašnjenih netačnih shvatanja, vrlo je verovatno da se neki od odgovora odnose na upućivanje uopšte, a ne konkretno na pružanje pomoći u toku sudskog postupka.

Među opštim službama, neki CSR-i su prijavili da pružaju emocionalnu podršku, psihosocijalnu podršku, savetovanje i usmeravanje, dok je nekoliko njih načelno mislilo na svoje usluge¹⁰⁷. Manji broj je još pomenuo da su učestvovali u razgovorima sa policijom i da su pratili žrtve do suda ili druge institucije. Jedna zdravstvena ustanova i jedna forenzička ustanova takođe su odgovorile potvrdno iako u stvarnosti ne pružaju podršku u toku sudskog postupka. Takvi odgovori takođe nagoveštavaju nerazumevanje onoga šta čini podršku u pravnom postupku.

Od 12 specijalizovanih službi, svih pet ZŽ kao i SOS linija koji su učestvovali u anketi, odgovorili su da daju podršku žrtvama u toku sudskog postupka. Štaviše, u njihovom opisu šta sve obuhvata ta podrška, svih pet ZŽ su naveli pružanje pravnih saveta i podrške, dok su dva od njih dodatno prijavili praćenje žrtve do suda, policijske stanice i tužilaštva. Kao što je objašnjeno u Odeljku 1.5, ZŽ igraju ključnu ulogu u zastupanju prava i potreba žrtve. ZŽ daju podršku svim žrtvama zločina, ali se prvenstveno bave žrtvama nasilja u porodici, seksualnog nasilja i trgovine ljudima¹⁰⁸. U skladu sa članom 56 (1.e) Istambulske konvencije, primarna svrha ZŽ je da pomognu žrtvama da ostvare prava, pravne lekove i usluge podrške, i da se postaraju da se vodi računa o interesima žrtava u toku istrage i postupka pred krivičnim sudom¹⁰⁹. ZŽ ne samo što pružaju usluge pravnog zastupanja¹¹⁰, već u predmetima u kojima žrtva „nije upoznata sa sudskim sistemom i postupkom“ imaju dužnost da obaveste žrtvu o njenim pravima i da „(pouče) žrtvu o sudskom postupku i (saopšte) zahteve suda žrtvi“¹¹¹. ZŽ takođe mogu da prate žrtvu do policijske stanice i tužilaštva, a obavezni su da učestvuju na svim sudskim sednicama. Prema SOP za ZŽ, dodatne usluge koje oni pružaju mogu da obuhvate pružanje saveta u kriznim situacijama i emocionalnu podršku, koji se mogu pružati u kontinuitetu¹¹². Na osnovu ove informacije, čini se da se ZŽ najbliže uklapaju u opis podrške u toku sudskog postupka kao što zahteva Istambulska konvencija. Međutim, nijedan ZŽ nije pomenuo pružanje psihološke i emocionalne podrške kojom bi se pomoglo žrtvama da se pripreme i izbore sa istragom i sudskim postupkom. To nagoveštava da pružanje emocionalne podrške zavisi od pojedinačnog ZŽ. Nije navedena ni priprema žrtve da prođe kroz postupak na suđenju ili da svedoči u prisustvu nasilnika na sudu.

¹⁰⁶ Kao i kod svih drugih oblika podrške koje ispituje upitnik, učesnicima je bila priložena definicija podrške u toku sudskog postupka.

¹⁰⁷ Ukupno 14 CSR je reklo da pružaju podršku u toku sudskog postupka.

¹⁰⁸ Standardni operativni postupci za zaštitu žrtve i Kancelarija za pomoć, članovi 13, 14. i 15.

¹⁰⁹ Ibid, 2013.

¹¹⁰ Shodno SOP za nasilje u porodici, ZŽ su obavezni da daju savete o pokretanju postupka i o izdavanju naloga za mere zaštite, i da pomognu žrtvi da popuni zahtev za nalog za zaštitu. U toku krivičnog postupka, ZŽ su advokat žrtve kao oštećene strane.

¹¹¹ Standardni operativni postupci za zaštitu žrtve i Kancelarija za pomoć (2013), član 22 (5).

¹¹² Ibid, član 28.

Kad je reč o policijskim JINuP, treba pomenuti da iako bi neki policijski službenici mogli biti osposobljeni da pruže emocionalnu podršku, to je obično ograničeno na kontekst pružanja policijskih usluga¹¹³. Praćenje žrtve do suda je takođe ograničeno na obezbeđenje njene fizičke bezbednosti. Načelno, policijske jedinice ne ispunjavaju ulogu za pripremanje žrtve da izdrži tok suđenja ili svedočenje na sudu.

Od tri skloništa za žene i jedne ženske NVO koje pružaju ovakvu podršku, samo je jedno sklonište za žene navelo da, u odsustvu pravника, psihosocijalni savetnik prati žrtvu do suda. Ipak, potvrđeno je da NVO stvarno pružaju psihološku podršku i da prate žrtve do suda, te da pružaju i pravnu podršku u odsustvu pravника i zastupnika žrtve.

Na osnovu odgovora iz ankete i razgovora, na žalost nije moguće reći sa sigurnošću koliko učesnika u anketi pruža podršku u toku sudskog postupka onako kako je ona definisana u Istambulskoj konvenciji. U svakom slučaju, podaci pokazuju da tu funkciju ne izvršava neka posebna institucija ili organizacija. Umesto toga, žrtve mogu da se oslone na različite pružaoce usluga, odnosno na ZZ, NVO i CSR, koji pružaju različite vrste usluga podrške u toku sudskog postupka. Nedostatak razumevanja na strani ispitanika o tome šta tačno podrazumeva ova vrsta podrške i njihov fokus na pravnim a ne na emocionalnim i psihološkim aspektima može da bude pokazatelj nedostatka u pružanju usluga. Da bi se ispunili zahtevi Istambulske konvencije, treba utvrditi jasne obaveze za relevantne pružaoce usluga, i na taj način omogućiti žrtvama svih vidova nasilja nad ženama da ostvare pristup opsežnijoj pomoći u toku istrage i sudskog postupka.

5. Pristup problemu nasilja nad ženama (član 3. Istambulske konvencije)

Nasilje nad ženama je krovni izraz za „sva dela rodno zasnovanog nasilja koje je dovelo, ili je verovatno da će dovesti do fizičke, seksualne, psihološke ili ekonomske traume ili patnje žena, uključujući pretnje takvim delima, prinudu ili samovoljno lišavanje slobode, bilo da se odigrava u javnoj ili u privatnoj sferi života“¹¹⁴. Ono predstavlja kršenje ljudskih prava i oblik diskriminacije nad ženama¹¹⁵. Prema Istambulskoj konvenciji, takva dela mogu da obuhvate ali se ne ograničavaju na nasilje u porodici, psihološko nasilje, fizičko nasilje, seksualno nasilje, uključujući silovanje, proganjanje, seksualno uznemiravanje, prinudni brak, žensko genitalno sakaćenje, prisilni abortus i prisilnu sterilizaciju i krivična dela iz takozvane „časti“.

Kao što je prikazano na Slici 13¹¹⁶, ogromna većina učesnika usredsređena je na pružanje direktnih usluga žrtvama nasilja u porodici (91%), posle kojeg slede silovanje i seksualno napastvovanje (77%), trgovina ljudima (72%), seksualno zlostavljanje u detinjstvu (70%) i seksualno uznemiravanje (68%). Otprilike polovina pružalaca usluga radi i sa žrtvama prinudnog braka (57%) i proganjanja (49%). Oblici nasilja koje pružaoce usluga najmanje pokrivaju uključuju zločine izvršene u ime takozvane „časti“

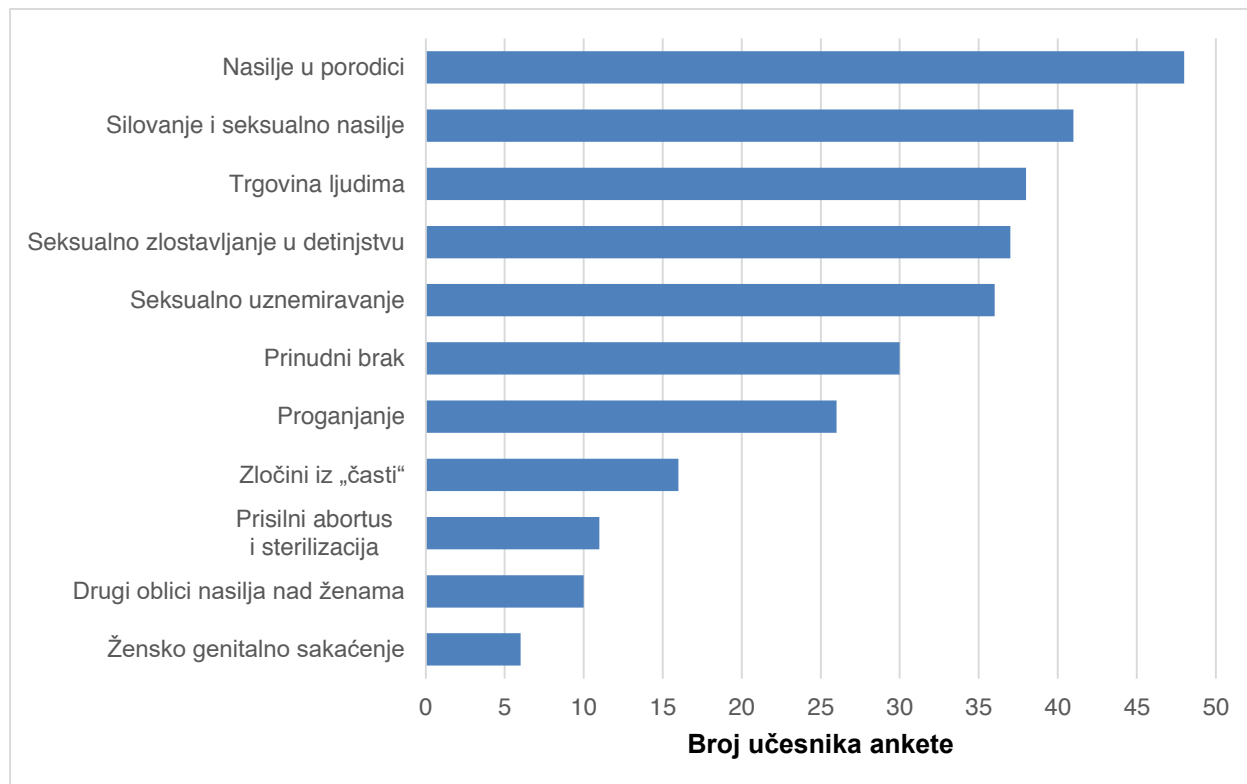
¹¹³ Informacije koje su dali nacionalni stručnjaci koji su učestvovali u ovoj studiji.

¹¹⁴ Član 3(a), Istambulska konvencija

¹¹⁵ Ibid.

¹¹⁶ Definicije svih tih vidova nasilja iz Istambulske konvencije bili su priloženi u anketnom upitniku.

(30%), prisilni abortus i sterilizaciju (21%) i žensko genitalno sakaćenje (11%). Ukupno je 19% pomenulo još i rad kod drugih vidova nasilja kao što su ekonomsko nasilje, psihološko nasilje, lišenje slobode, ograničenje slobode kretanja, obavezu rada, incest, proterivanje i neispunjavanje supružnikovih osnovnih potreba.



Slika 13: Sa kojim vidovima nasilja nad ženama vaša služba direktno radi?

Na prvi pogled, ovi rezultati pokazuju da se rešavaju svi vidovi nasilja nad ženama koji su obuhvaćeni Istambulskom konvencijom, iako u različitoj meri. Pa ipak, pogled na srazmerni deo posvećen svakom obliku nasilja oslikava veoma drugačiju sliku. Detaljne informacije o broju pružalaca usluga i procene o procentu njihovog rada koji posvećuju svakom obliku nasilja nad ženama prikazane su u Tabeli 3:

Tabela 3: Procenite udeo vašeg direktnog rada sa žrtvama koji je posvećen svakom obliku nasilja nad ženama

Oblici nasilja nad ženama	Ukupan broj pružalaca usluga	Udeo u radu											Zavisi od slučaja/potrebe
		≤5 %	≤10 %	≤20 %	≤30 %	40 %	50 %	≤60 %	70 %	80 %	90 %	100 %	

Nasilje u porodici	38	1			5	2	3	4	3	11	5	2	2
Silovanje/seksualni napad	29	15	6	3	2				1	1			1
Seksualno zlostavljanje dece	20	16	2	1									1
Proganjanje	16	13	1	1				1					
Zločini u ime 'časti'	6	5	1										
Genitalno sakaćenje žena	3	3											
Prinudni brak	15	12	1	1									1
Seksualno uznemiravanje	20	15	2	1				1					1
Trgovina ljudima	24	10	7	4	2							1	
Prinudni abortus i sterilizacija	5	3	1	1									

Brojke pokazuju da pružaoci usluga posvećuju najveći deo svog rada slučajevima nasilja u porodici, sa ukupno 18 učesnika koji su procenili udeo svog rada između 80% i 100%. Procenti za druge vidove nasilja su daleko niži, i kreću se u većini slučajeva između 30% i 0%.

Uprkos činjenici da je između 77% i 68% učesnika kazalo da se bavi slučajevima silovanja i seksualnog napastvovanja, zlostavljanja deteta i seksualnog uznemiravanja, udeo rada koji im je posvećen je mali, pri čemu većina ispitanika odvaja manje od 5% direktnog rada na njih. U slučaju silovanja i seksualnog napastvovanja, organizacija koja je prijavila 80% navela je isti taj procenat i za nasilje u porodici, što bi lako moglo da znači da ta služba daje podršku žrtvama nasilja u porodici koje su bile seksualno zlostavljane. Organizacija koja je procenila udeo svog rada na 70% je organizacija koja radi sa svim žrtvama mučenja. Manji udeo rada koji se posvećuje seksualnom nasilju i silovanju mogao bi se pripisati nedostatku specijalizovanih službi podrške za žrtve na Kosovu*, kao što su centri za upućivanje žrtava seksualnog nasilja i krizni centri za žrtve silovanja (videti Odeljak 4.5). Pored toga, na pitanje da li ima nekog oblika nasilja za koje je bilo premalo angažovanja, petoro sagovornika je navelo seksualno nasilje i silovanje, četvero je pomenulo trgovinu ljudima a dvoje je navelo seksualno zlostavljanje dece.

Definicije nasilja nad ženama

Kao što je rečeno u Odeljku 1, ne postoji definicija nasilja nad ženama u kosovskom* zakonodavnom ili političkom okviru. Pristup se sastojao od odvojenog bavljenja različitim vidovima nasilja, tačnije putem krivičnog zakona, uz skoro isključiv fokus na nasilje u porodici. Neki vidovi nasilja kao što su seksualno nasilje uključujući silovanje, prinudni brak, proganjanje, prisilna sterilizacija i prisilni abortus, psihološko nasilje, zločini izvršeni u ime takozvane „časti“ i žensko genitalno sakaćenje su gotovo u potpunosti izostavljeni iz ciljanih intervencija politike.

U anketnom upitniku, učesnicima je postavljeno pitanje kako njihova služba definiše nasilje nad ženama¹¹⁷. Dostavljene definicije imale su različite i ponekad unakrsne delove, što otežava klasifikaciju odgovora. Dvanaest učesnika ankete (23%) je definisalo nasilje nad ženama kao kršenje ljudskih odnosno ženskih prava¹¹⁸. Samo je jedan pružalac usluga, ženska NVO, pomenula diskriminaciju a jedan CSR je pomenuo rodnu ravnopravnost, pri čemu nisu nužno objasnili na koji to način oni doprinose nasilju nad ženama. Druga grupa od šest ispitanika (11%) izjednačila je nasilje nad ženama sa nasiljem u domaćinstvu i porodici, a obuhvatala je tri CSR, dve policijske JINuP i jedno sklonište za žene. Osam ispitanika (15%), uključujući dva skloništa za žene i jednu žensku NVO, definisalo je izraz tako da obuhvata psihološko, seksualno, fizičko i ekonomsko nasilje, bez davanja sveobuhvatne definicije nasilja. Na kraju, manji deo ispitanika (uključujući domaću SOS liniju za nasilje) takođe je definisalo nasilje nad ženama kao krivično delo ili kao nasilje zabranjeno zakonom, socijalni problem, pitanje reproduktivnog zdravlja i kao nasilje nad ljudima, dok je jedno sklonište za žene izjavilo da:

„Nasilje je pojava koja se dešava u svim segmentima populacije, bez obzira na godine života, pol, veru, obrazovanje i drugo“

Iscrpni razgovori su takođe bili prilika da se ispita način na koji žrtve razumeju povezanost između nasilja nad ženama i ljudskih prava. Od 20 osoba sa kojima je vođen razgovor, samo je šest reklo da nasilje nad ženama jeste kršenje ljudskih prava, uključujući jedno sklonište za žene, dve NVO (jedno koje se bavi manjinama i jedna omladinska organizacija), dva CSR i jedan ZŽ. Drugi ZŽ je to ovako obrazložio:

„Ljudska prava predstavljaju prava koja potiču iz zakona, nacionalnih i međunarodnih konvencija, i njihov odnos prema nasilju nad ženama je vrlo bitan, jer se sva garantovana ljudska prava moraju da budu garantovana i žrtvama nasilja.“

Predstavnik jednog skloništa je dodatno povezao koncept nasilja nad ženama sa diskriminacijom:

„Svaka osuđujuća i diskriminatorna radnja, podložna rodnim stereotipima, vodi u rodno zasnovano nasilje.“

Šestoro drugih sagovornika fokusiralo se na koncept ženskih prava kao ljudskih prava, ali ne pominjući jasnu vezu sa nasiljem nad ženama. Daljih tri pružaoca usluga takođe su govorili o ljudskim pravima u rodno neutralnom tonu, dok se jedna NVO fokusirala na mentalni invaliditet, rekavši:

„Primarno u čovekovom životu je pravo da živi bez nasilja.“

Iz tih elemenata mogu se izvući određeni zaključci. Definicije dobijene u anketi i od sagovornika ukazuju da oni u većini rade na osnovu rodno neutralne definicije nasilja

¹¹⁷ 35 ispitanika je dostavilo definiciju, međutim nisu sve one bile relevantne za nasilje nad ženama te kao takve neke od njih nisu bile uzete u obzir.

¹¹⁸ Ispitanici u ovoj anketi koji su definisali nasilje nad ženama kao kršenje ljudskih prava su 3 CSR, jedna KLJPRR, dva ZŽ, jedna zdravstvena ustanova i jedna forenzička ustanova. Dodatnih četiri učesnika ankete pomenulo je istu definiciju u razgovoru, zbog čega su uvršteni ovde.

nad ženama, pri čemu je niko od njih nije izričito definisao kao oblik diskriminacije, dok ga je samo manji broj njih definisao kao kršenje ljudskih prava. Niko od pomenutih ispitanika, na primer, nije pomenuo međunarodne standarde kao što su Deklaracija o eliminaciji nasilja nad ženama iz 1993. godine, Generalna preporuka 19 CEDAW, Istambulska konvencija, ili definicije sadržane u toj Konvenciji. Suprotno onom što bi se moglo očekivati, skloništa za žene i ženske NVO koje su učestvovala u razgovoru nisu izrazile temeljnije razumevanje tog pojma, ali zbog ograničenog broja vođenih razgovora ne može se reći da ovaj zaključak važi generalno. Raznolikost definicija dobijenih od različitih vrsta kao i unutar svake kategorije pružalaca usluga takođe insinuira da ne postoji jedno isto shvatanje o nasilju nad ženama.

Glavne poruke prenete korisnicima usluga

Analiza glavnih poruka koje službe prenose u prvom kontaktu sa žrtvama¹¹⁹ pokazuje da se kao glavne teme izdvajaju poverljivost (20 ispitanika), bezbednost (19) i informacije o uslugama koje se pružaju (18). Zatim slede informacije o pravima žrtve (10), navođenje mogućnosti i obaveza (7); emotivna podrška i savetovanje (6); i informacije o zakonima (3). Nekoliko pružalaca usluga saopštava poruke čiji je cilj da uspostave odnos poverenja, iskažu nultu toleranciju nasilja, pokažu empatiju i usade osećaj nade kod žrtve.

- „Nisi ti kriva“.
- „Pomoći ću ti, podržaću te“; „Tu smo da ti pomognemo“; „Mi smo u vašoj službi“; „... Veruj mi“; „Imaj poverenja u ovu ustanovu“: „Pouzdanost“.
- „Imaj veru u sebe“; „Sposobna si da živiš dalji život bez nasilja“; „Postoji rešenje za (tvoj) problem“; „Podsticanje (žrtve) da prevaziđe situaciju“.
- „Nasilje se ne toleriše“; „(Žrtve) ne smeju da tolerišu nasilje“; „Niko nema pravo da vrši nasilje nad bilo kim“.
- „Možeš da mi ispričaš sve o svojim problemima“; „Šta misliš kakva ti je pomoć potrebna?“; „Provera da li su (žrtvi) potrebna zdravstvene usluge“.

Iako je teško odabrati pravi pristup koji bi važio za sve službe i unutar svake od njih, odgovori koji ističu poverljivost, bezbednost žrtve i informacije, bilo da se odnose na samu službu ili na prava žrtve, predstavljaju osnovna načela za pružanje usluga onako kako zahteva Istambulska konvencija. To je detaljnije razrađeno u Odeljcima 10 i 12 ove studije. Što se tiče nedostataka, u odgovorima ipak nedostaju poruke da se zahtevi žrtve prioritizuju i da nikakva radnja neće biti preduzeta bez saglasnosti žrtve¹²⁰. To ukazuje neusklađenost sa pristupom osnaživanja sadržanim u Istambulskoj konvenciji, predviđenim u članovima 6. i 12. To je detaljnije razrađeno u Odeljku 7.

6. Prava i ravnopravnost (član 4. Istambulske konvencije)

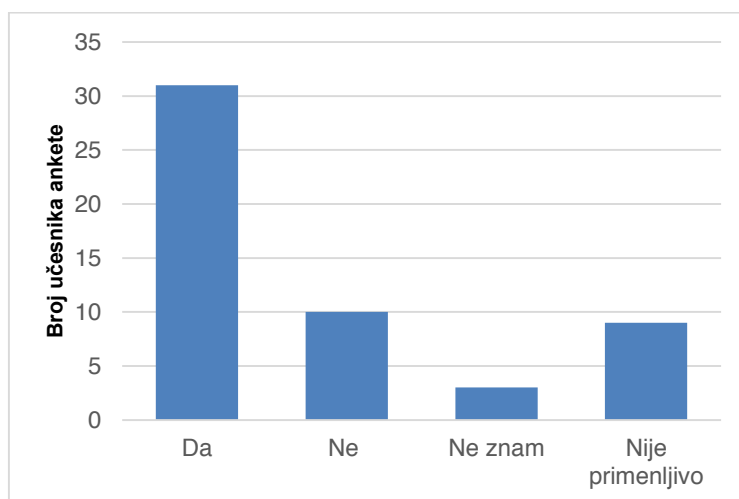
¹¹⁹ Ukupno 42 ispitanika u anketi odgovorilo je na pitanje „Koje su tri najvažnije stvari da se saopšte ženama prilikom njihovog prvog kontakta sa vašom službom?“.

¹²⁰ U stvarnosti, jedno sklonište za žene je reklo da žrtvu obaveštavaju o njenom pravu na izbor.

6.1. Diskriminacija i jednakost

Istambulska konvencija se zasniva na načelu nediskriminacije i jednakosti žena i muškaraca (član 4). To znači da svaka mera preduzeta za podršku i zaštitu žrtava nasilja nad ženama mora da promoviše jednakost, uključujući kroz ukidanje svih propisa ili prakse kojima se diskriminišu žene. To takođe znači da usluge podrške treba pružati bez ikakvog vida diskriminacije, bez obzira na poreklo i lične okolnosti žena, uključujući njihovu rasu, jezik, veru, etničko poreklo, seksualno opredeljenje, rodni identitet, zdravstveno stanje, invalidnost, migrantski ili izbeglički status, ili bilo kakav drugi status.

Obuka ima ključnu ulogu za izgradnju kapaciteta profesionalaca za pružanje kulturno svesnih usluga podrške koje zadovoljavaju specifične potrebe žena i shodno reaguju na višestruke oblike diskriminacije. Prema rezultatima ankete (videti donju Sliku 14), od 53 učesnika, više od polovine njih (58%) radi za službe koje izvode obuku o diskriminaciji i jednakosti za svoje osoblje. Ukupno 12 od 20 specijalizovanih službi i 16 od 27 opštih službi izvode takvu obuku za svoje osoblje. To isto rade skoro sva skloništa (pet od sedam) i sve ženske NVO (dve). Teme i sadržaji obuhvaćenim tim obukama obuhvataju: rodnu ravnopravnost i rodnu diskriminaciju; osnaživanje žena; međunarodne konvencije i domaće zakone kao što je ZRR; upoznavanje i lobiranje protiv rodne diskriminacije odnosno diskriminacije uopšte; ljudska prava; jednak tretman bez obzira na pol, rasu, jezik, veru, nacionalno poreklo, rasu, boju, politički stav, itd. Od 20 sagovornika, 13 je reklo da njihovo osoblje pohađa dodatne obuke da bi se unapredio rad sa marginalizovanim grupama. Samo je troje sagovornika pomenulo koje su grupe bile obuhvaćene obukama: LGBT osobe, lica sa mentalnim poremećajima i žene sa invaliditetom. Činjenica da je 58% pružalaca usluga izjavilo da ne obučava svoje osoblje o diskriminaciji i jednakosti ukazuje na potrebu za obukama i izgradnjom kapaciteta u tom pogledu.



Slika 14: Da li imate obuke za osoblje o diskriminaciji i ravnopravnosti?

15 od ukupno 20 sagovornika reklo je da njihova služba ima politiku jednakosti na radnom mestu. Međutim, ispitanici nisu dali dalje pojedinosti, ili su se uglavnom pozivali na kosovske* zakone i propise koji uređuju jednak tretman na radnom mestu.

Obezbeđivanje platforme koju će korisnici usluga da koriste da izraze svoja gledišta o dobijenoj podršci je dobar pokazatelj inkluzivnog pristupa u pružanju usluga. Zbog roga je od učesnika zatraženo da navedu koja sredstva koriste da bi naveli žrtve da iskažu mišljenja o pružanju usluga. Najčešći mehanizam su obrasci za povratne informacije (43% od svih učesnika ankete). U 21% službi, žrtve su još uključene u fokus grupe i refleksivne diskusije. Svega 11% učesnika je prijavilo da su žrtve zastupljene u upravnom odboru ili upravljačkom timu institucije ili organizacije, uključujući u tri od pet skloništa za žene. U iscrpnim razgovorima su dobijene još neke informacije o mehanizmima za pritužbe kojima žrtve mogu da prijave bilo kakvo maltretiranje od strane pružalaca usluga. Mnogo češće su pominjane kutije za pritužbe, a zatim i mogućnost da se žrtva požali neposredno upravniku ili direktoru službe i nadležnim ministarstvima i sudskim organima. Sa izuzetkom zastupljenosti u odborima i upravi¹²¹, specijalizovane službe ne koriste mehanizme za dobijanje povratnih informacija u nekoj većoj meri nego opšte službe¹²². Među specijalizovanim službama, čini se da je korišćenje mehanizama za povratne informacije češće u skloništima za žene. Činjenica da su javne specijalizovane i opšte službe dale različite odgovore u anketi i razgovorima čak i u okviru iste pod-kategorije usluga, takođe ukazuje na odsustvo standardizacije u pogledu mehanizama za povratne informacije i za podnošenje pritužbi. Izgleda da korišćenje mehanizama kao takvih u velikoj meri zavisi od pojedinačnih institucija. Raznolikost odgovora može takođe da ukazuje da pružaoci usluga nisu upoznati sa postupcima za pritužbe i davanje povratnih informacija koji su dostupni žrtvama.

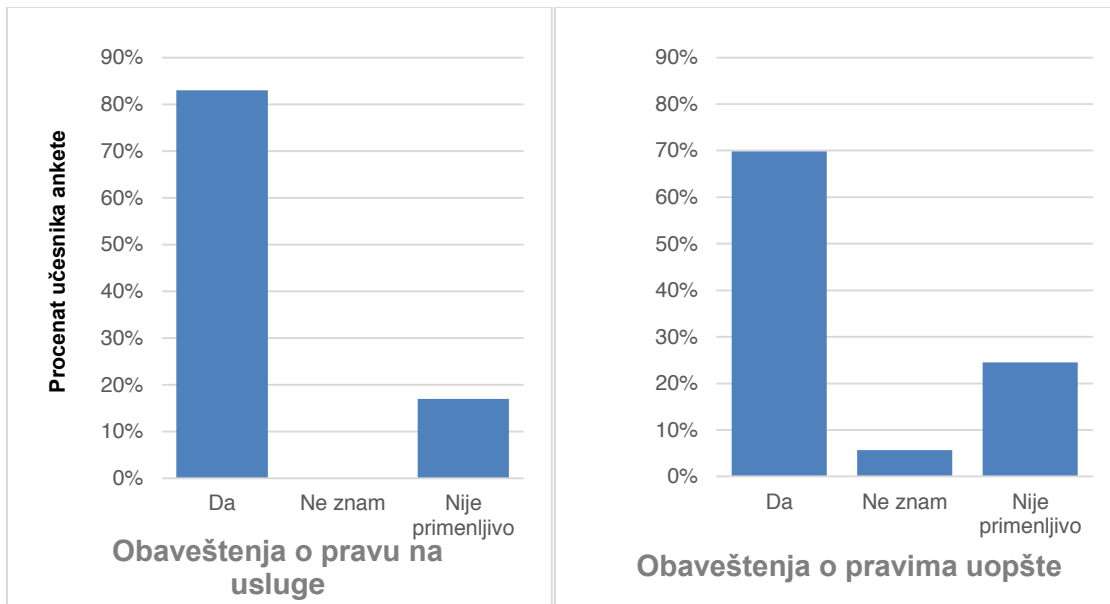
6.2. Ljudska prava

Pristup nasilju nad ženama zasnovan na ljudskim pravima stavlja prava žrtve u centar fokusa kod pružanja usluga, time što prepoznaje da države i pružaoci usluga imaju primarnu odgovornost da poštuju, štite i ispunjavaju ta prava. Pristup zasnovan na ljudskim pravima podrazumeva, između ostalog, staranje da žrtve budu upoznate sa pravima i svim onim što im pripada, tako da mogu da donose informisane odluke u okruženju podrške koje se prema njima ponaša s dostojanstvom, poštovanjem i pažljivošću¹²³.

¹²¹ Četiri specijalizovane službe i dve opšte službe navele su zastupljenost žrtava u upravnom odboru ili upravljačkom timu.

¹²² 45% svih specijalizovanih službi i 44% svih opštih službi u pogledu korišćenja obrazaca za povratne informacije, i 20% svih specijalizovanih službi i 19% svih opštih službi za korišćenje fokus grupa. Izračunato na osnovu 20 specijalizovanih i 27 opštih službi.

¹²³ Izveštaj sa objašnjenjem uz Istarsku konvenciju, stav 118.



Slika 15: Da li su žrtve obaveštene o svom pravu da dobiju usluge i o svojim pravima uopšte?

Kao što pokazuje Slika 15, većina učesnika ankete (83% od 53) rekla je da daju obaveštenja žrtvama o njihovim pravima do dobiju usluge. Ukupno 70% učesnika takođe je izjavilo da obaveštavaju žrtve o njihovim pravima uopšte. Međutim, odgovori pokazuju da učesnici zabunom zamenjuju te dve vrste obaveštenja, koristeći obe naizmenično. Ukupno uzev, službe pružaju i obaveštenja o vrstama podrške i pomoći koje će im pružiti ta služba (uključujući informacije o internim procedurama) i druge institucije, kao i obaveštenja o zakonskim pravima i postupcima u skladu sa kosovskim* zakonima i podzakonskim propisima. Mali broj pružalaca usluga naveo je i sledeće:

- pravo na poverljivost i zaštitu podataka;
- pravo da dobije pomoć od ženskog službenika;
- pravo na jednak tretman i nediskriminaciju;
- pravo da izabere službu koju sama hoće;
- prava garantovana međunarodnim konvencijama;

Jedno sklonište za žene dalo je detaljniji opis informacija koje se daju žrtvama o njihovim pravima uopšte:

„Pravo na život bez nasilja, pravo na slobodno kretanje, pravo na zdravstvenu zaštitu (pravo na učešće u obukama o seksualno prenosivim bolestima i informacije o bolestima raka dojke), na pravne usluge (pravo na porodično nasleđe, pravo da se stara, podiže i školuje decu), na obrazovanje, profesionalno usavršavanje, pravo na psihosocijalno savetovanje, pravo na ekonomsku samostalnost.“

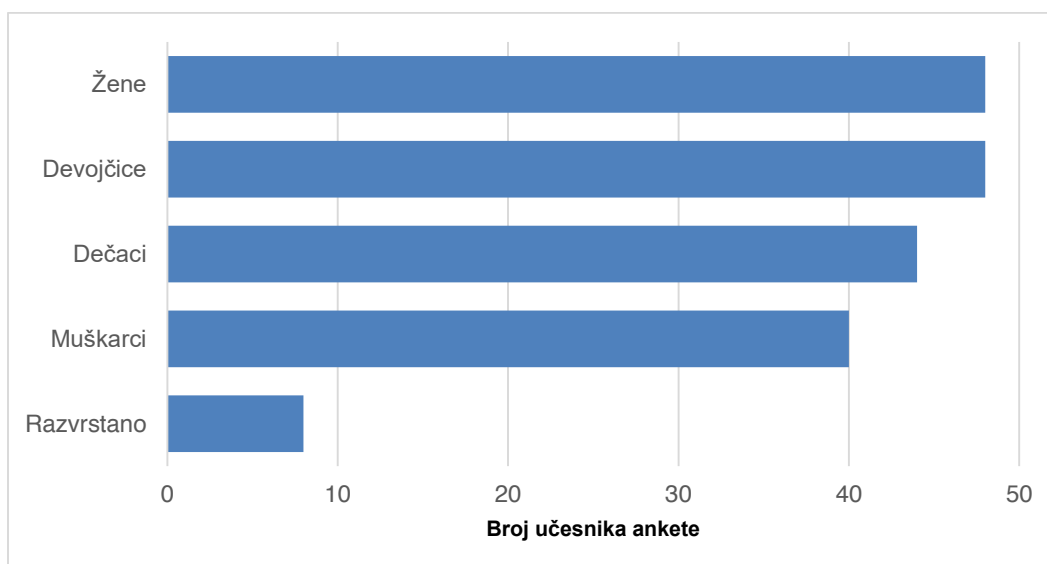
Kao vodeće načelo, SOP utvrđuju da se zaštita prava i osnovnih sloboda žrtava nasilja u porodici nalazi u centru svih intervencija. SOP dalje utvrđuju pravo žrtava da ih tretiraju s dostojanstvom i da ih ne reviktimizuju. Na Kosovu*, institucije i organizacije koje su uključene u sistem intervencije imaju obavezu da pružaju obaveštenja o

ljudskim pravima, o pravima žrtava nasilja na osnovu zakona, i o postojećim uslugama na koje žrtve imaju prava. Iako ohrabruje to što vidimo da većina službi daje žrtvama obaveštenja o pravima na usluge koje pružaju i o njihovim drugim pravima uopšte, potrebne su dalje aktivnosti na izgradnji kapaciteta da bi te službe mogle da ispune svoje obaveze sadržane u SOP i da obuhvate žrtve svih vidova nasilja nad ženama.

Pristup zasnovan na ljudskim pravima vezan je i za osnaživanje žrtava tako da one budu u stanju da sebi priušte ona prava koja im inače pripadaju. Osnaživanje ne podrazumeva samo poštovanje žrtvinog prava da samostalno donosi odluke, već je „takođe evidentno u postupcima za učešće i konsultacije¹²⁴. Na primer, žrtve mogu biti pozvane da učestvuju u akcijama date službe na podizanju svesti ili da volontiraju u određenim aktivnostima. Skoro polovina svih ispitanika iz ankete (51%) izjavila je da žrtve mogu da učestvuju u radu službe ukoliko to žele. Međutim, pojediniosti koje su učesnici dali o načinima na koje su žrtve uključene, pokazuju da takva praksa nije uobičajena na Kosovu*. U svim slučajevima¹²⁵, pružaoci usluga su zabunom pomešali uključenost žrtve u pružanje usluga sa pravom žrtve da odlučuje u pogledu pružanja usluga ili prijave maltretiranja. Ta zabuna, u kombinaciji sa činjenicom da je skoro polovina ispitanika ne uključuje ili ne zna da li uključuje žrtve u rad svojih službi, ukazuje na potrebu za intervenisanjem da bi se prevazišao ovaj nedostatak.

6.3. Pristup i pristupačnost

Prema standardima koje je utvrdila Istarska konvencija, službe podrške moraju da budu fizički, ekonomski i jezički pristupačne. Kao što je rečeno u Odeljku 6.1, usluge još moraju da se pružaju bez pravljenja razlike, tako da budu dostupne ženama iz svih slojeva društva.



Slika 16: Kome je vaša služba dostupna ?

Prema Slici 16, 48 pružalaca usluga (91%) radi sa ženama, dok drugih 91% pruža usluge i devojčicama. Za muškarce, to je ukupno 40 institucija i organizacija (75%),

¹²⁴ Savet Evrope (2008). *Borba protiv nasilja nad ženama: minimalni standardi za službe podrške*. Strazbur: str. 23.

¹²⁵ Samo jedna služba (ženska NVO) od 20 ispitanika koji su dostavili više pojediniosti, pomenula je da su žrtve uključene „u izvršenje aktivnosti“ bez bližih detalja.

dok 44 pruža usluge dečacima (83%). Očekivano, većina učesnika koji su prijavili da pružaju usluge muškarcima rade u opštim službama (45%). Od 13 specijalizovanih službi (65%) koje su prijavile da rade sa muškarcima, pet su ZŽ, pet su policijske JINuP a jedna je SOS linija. Sve te institucije imaju mandat da rade sa svim žrtvama nasilja u porodici, iako uglavnom rade sa ženama žrtvama. Dve službe koje vode NVO takođe rade sa muškarcima ali samo u okviru podrške koju pružaju ženama žrtvama. Kad je reč o dečacima, njima usluge pružaju 23 od 27 opštih službi (43%) i 17 od 20 specijalizovanih službi (32%). Među specijalizovanim službama, jedno je sklonište za decu a pet su skloništa za žene, s tim da su sva skloništa za žene navela da rade sa dečacima mlađim od 12 godina. Preostale institucije su ZŽ, (svih pet koji su učestvovali u anketi), policijske jedinice (pet od šest) i SOS linija. Na kraju, osam od 53 ispitanika (15%) navelo je da su različite usluge dostupne za različite grupe¹²⁶.

Donja Tabela 4 sadrži podatke o broju korisnika usluga koji su pristupili službama u 2016. godini. Iako te rezultate treba tumačiti s rezervom, jer jedna ista žrtva može da se obrati različitim službama, oni su zanimljivi jer pokazuju da žene i devojčice predstavljaju glavninu korisnika usluga. Brojke takođe pokazuju da se i opšte i specijalizovane službe uglavnom brinu o ženama i devojčicama. Kad je reč o broju muškaraca korisnika usluga, može izgledati nelogično to što su specijalizovane službe pružile podršku većem procentu muškaraca nego opšte službe. To se može objasniti činjenicom da mandat specijalizovanih službi kao što su ZŽ, policijske JINuP i SOS linije obuhvata sve žrtve nasilja u porodici. Veliki broj učesnika ankete koji nisu saopštili podatke o korisnicima usluga takođe ukazuje na potrebu da se poboljša i sistematizuje praksa prikupljanja podataka kod svih pružalaca usluga, kao što to zahteva član 11. Istambulske konvencije.

		Ukupan broj osoba koje su pristupile servisima u 2016. godini	Procenat korisnika servisa po grupama
Svi servisi za podršku	Žene (34)	4764	63%
	Muškarci (22)	1930	26%
	Devojke (30)	537	7%
	Momci (25)	290	4%
	Ukupno	7521	100%
Specijalizovani servisi	Žene (15)	3942	62%
	Muškarci (12)	1791	28%
	Devojke (12)	356	6%
	Momci (12)	220	4%
	Ukupno	6390	100%
Opšti servisi	Žene (18)	822	68%
	Muškarci (10)	139	11%
	Devojke (16)	181	15%
	Momci (12)	70	6%
	Ukupno	1212	100%

Tabela 4: Procenite koliko se osoba iz svake grupe obratilo vašoj službi u 2016. Godini

Načelo pristupačnosti takođe podrazumeva rešavanje potreba žena različitog porekla kao i onih koje su postale socijalno ranjive usled nekih konkretnih okolnosti (član 18(3), Istambulska konvencija). Učesnicima ankete je postavljeno pitanje da li pružaju usluge

¹²⁶ Osim jedne opšte službe, svih ostalih sedam ispitanika je takođe dostavilo informacije o drugim grupama.

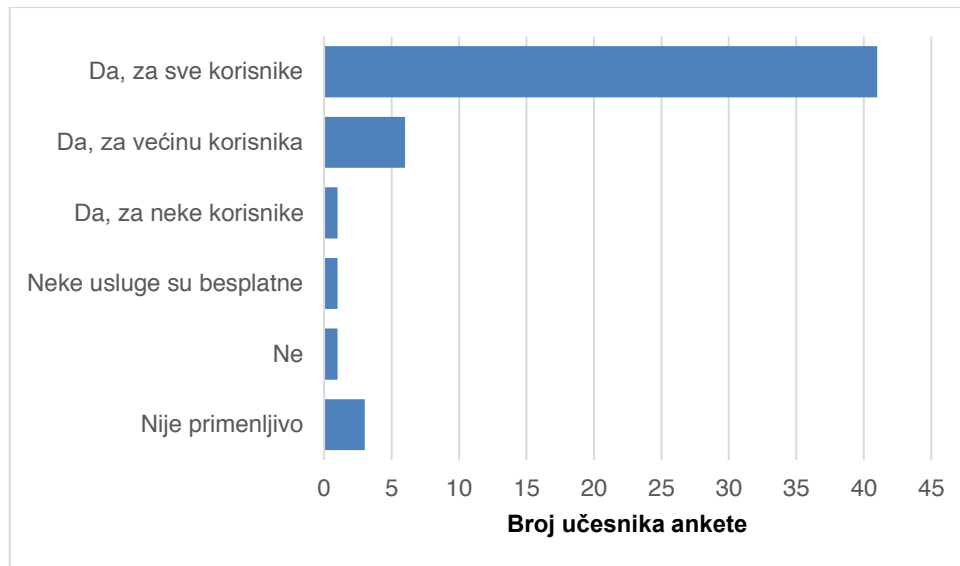
koje su prilagođene specifičnim potrebama ranjivih grupa kao što su trudnice, invalidna lica, Romi, migranti, LGBT osobe, seksualni radnici, ili lica koja žive u zabačenim područjima, između ostalog. Samo pet službi od ukupno 53 je reklo da pružaju usluge prilagođene potrebama takvih grupa, dok se 20 izričito izjasnilo da to ne rade. To ne znači da službe nisu pružile podršku žrtvama iz takvih grupa. Prema odgovorima iz ankete, službama su se obraćale ranjive grupe, a među njima u najvećoj meri: invalidna lica (20¹²⁷); trudnice ili žene sa malom decom (19); osobe poreklom iz nacionalne ili etničke manjine (19); starije osobe (18); osobe u seoskim i udaljenim područjima (18); deca (16); i Romi (16). Službama su se u manjoj meri obraćali: beskućnici (11); narkomani (10); prostitutke (9); i migranti, kako oni bez dokumenata tako i izbeglice (7). Službama su se malo ili nimalo obraćali: interno raseljene žene (3); azilanti (2); HIV pozitivne osobe (1); gej muškarci (1); lezbejke (1); i transrodne osobe (0); biseksualne osobe (0). Da bi se procenile stvarne potrebe ranjivih i marginalizovanih žena, potrebno je sistematsko prikupljanje podataka u svim službama i dalja istraživanja. Činjenica da samo 9% (5 pružalaca usluga) od svih anketiranih službi pružaju prilagođenu podršku tim grupama takođe otkriva hitnu potrebu za ciljanim merama, kao i za unakrsnom sektorskom obukom da bi se pružaoci usluga opremili alatima za prepoznavanje različitih dejstava koje nasilja ima na različite grupe žena i zajednica.

Kod 12 pružalaca usluga, moraju da se ispune dodatni kriterijumi da bi žrtve mogle da pristupe njihovim uslugama. Na primer, da bi mogli da se obrate ZZ i policijskim službama, korisnici moraju da budu žrtve nasilja. U dva skloništa za žene, žrtve mogu da dobiju smeštaj samo ako su bile izložene nasilju u porodici. Štaviše, žrtve mogu da zatraže usluge forenzičke ustanove samo po nalogu suda ili javnog tužilaštva.

Osnovno načelo podrške žrtvama je da usluga bude dostupna besplatno, jezički pristupačna i geografski ravnomerno raspoređena¹²⁸. Kao što pokazuje donja Slika 17, 41 institucija i organizacija (77%) besplatno pruža usluge svim korisnicima usluga. Taj broj obuhvata sve specijalizovane službe, osim jedne policijske JINuP koja nije dostavila odgovor. Šest službi su besplatne za većinu korisnika usluga (11%), uključujući tri zdravstvene ustanove, jedan CSR i jednu forenzičku ustanovu. Jedan CSR je naveo da pružaju besplatnu podršku za neke korisnike usluga, a drugi je prijavio da to zavisi od usluge koja se pruža. Samo jedna organizacija, NVO koja radi sa invalidnim licima, navela je da njihove usluge nisu besplatne.

¹²⁷ Broj ispitanika u anketi.

¹²⁸ Savet Evrope (2008). *Porba protiv nasilja nad ženama: minimalni standardi za službe podrške*. Strazbur: Savet Evrope



Slika 17: Da li je vaša služba besplatna?

Što se tiče jezičke pristupačnosti, 43 pružaoca usluga (81%) pruža usluge na više jezika. To isto rade 17 od 20 specijalizovanih službi. Jezici koji se koriste u većini slučajeva su albanski i srpski jezik. Drugi pružaoci usluga pominjali su engleski (6), turski (4), bošnjački (3) i službene jezike. Dva ispitanika rekla su da pružaju usluge na „jeziku koji žrtva razume“, dok je jedno sklonište za žene reklo da primaju slučajeve iz drugih zemalja. Te tri organizacije nisu, međutim, pomenule da li koriste prevodioce.

Ograničeno učešće izvesnih kategorija usluga ometa potpunu procenu geografske pokrivenosti službama podrške. U svakom slučaju, postoji jedno sklonište za žene i ZŽ u svakom regionu, dok su policijske JINuP i CSR-i osnovani u svih 38 opština. Iako SOS linija funkcioniše na celom Kosovu*, postoje problemi sa pokrivenošću u severnim delovima. Sudsko medicinski pregledi su dostupni samo u Prištini/Prištinës. Kod drugih vidova nasilja osim nasilje u porodici, može se slobodno pretpostaviti da je geografska raspoređenost nedovoljna, s obzirom na nedostatak specijalizovane podrške.

U 2016. godini, ukupno 11 pružalaca usluga (21%) nisu bili u mogućnosti da pruže podršku ženama žrtvama nasilja zbog nedostatka prostora, kapaciteta ili resursa. Nemogućnost da pruže podršku uticala je samo na CSR (9) i skloništa (2). Kod CSR-a, saopšteni razlozi su obuhvatili: nedostatak socijalnog smeštaja, nedostatak skloništa, nedostupnost socijalnog stambenog prostora, nedostatak kapaciteta za rehabilitaciju i reintegraciju žrtava, uključujući prilike za zapošljavanje. Jedan CSR je konstatovao:

„Imamo teškoće da nađemo smeštaj i stambeni prostor za žrtve, jer u oblasti u kojoj radimo ne postoje socijalni stambeni objekti. Imamo teškoća i kad se radi o reintegraciji žrtava, konkretno u pogledu stručnog usavršavanja i zapošljavanja koji bi olakšao njihovo osnaživanje i ekonomsku nezavisnost.“

Ta dva skloništa su navela još i nemogućnost da pruže podršku majkama sa decom starijom od 12 godina, kao i odsustvo finansijske podrške od MRSS i vlade.

Generalno, anketirani učesnici pružaju mešavinu neposredne podrške i podrške u kriznoj situaciji i dugoročne podrške, pri čemu je veći deo direktnog rada posvećen dugoročnom oporavku. Udeo rada posvećenog svakoj vrsti podrške prikazan je na donjoj slici:

Vrsta servisa	Vrsta podrške	Ukupan broj pružalaca usluga	Procenjen udeo u radu			
			10% - 30%	40% - 60%	70% - 90%	100%
Svi servisi	Podrška u krizi	34	15	13	5	1
	Dugoročna podrška	34	5	14	13	2
Specijalizovani servisi	Podrška u krizi	10	6	2	2	
	Dugoročna podrška	13	2	5	5	1
Opšti servisi	Podrška u krizi	20	9	7	3	1
	Dugoročna podrška	20	3	8	8	1

Tabela 5: Procenite udeo vašeg rada sa korisnicima usluga koji je neposredna podrška i podrška u kriznoj situaciji, a koji je dugoročniji

Većina svih anketiranih pružalaca usluga (30) rekla je da ne postoji vremensko ograničenje za rad sa pojedinačnim korisnikom usluga, dok je deset reklo da postoji. Drugih 13 nije dalo odgovor. Kao što se videlo u Odeljku 4.3, skloništa za žene obično ograničavaju trajanje na šest meseci, uz mogućnost produženja na još šest meseci. Neka skloništa su ipak rekla da je bilo slučajeva kad su nekoliko žrtava morali da drže u smeštaju više godine zbog odsustva prikladnih rešenja za njihovu situaciju. CSR-i takođe nastoje da rade sa žrtvom na duže staze, u zavisnosti od njihovih potreba i obično sve dok se žrtva ne oceni da je rehabilitovana.

Kao što se videlo u Odeljku 4.2, nekoliko vrsta detaljnih usluga (npr. savetovanje, obaveštenja i saveti, zastupanje predmeta, podrška u krizi, itd.) pružaju se non-stop. Razgovori otkrivaju da raspoložive opcije za žrtve koje traže usluge mimo postojećih službi zavise pretežno od same usluge. Na primer, osam sagovornika¹²⁹ je reklo da su po jedan socijalni radnik ili savetnik dežurni 24 sata dnevno, 7 dana u nedelji. Pomenute su i druge opcije, ali mnoge od njih su nedovoljne ili nisu pogodne da im se garantuje pristup non-stop. One obuhvataju: pozive na SOS liniju 24/7, ili mogućnost koju je pomenulo petoro sagovornika iz službi kojima upravljaju NVO, da ukoliko situacija to zahteva, oni nastavljaju da rade i po isteku svog radnog vremena. Ova druga ne samo što je neprikladna već može da dovede do premora osoblja i da ograniči mogućnosti profesionalaca za pružanje kvalitetne pomoći. To takođe može biti nagoveštaj manjka osoblja. Činjenica da svega nekoliko anketiranih službi pruža non-stop podršku u kriznoj situaciji kao i obaveštenja i savete, ukazuje na nedostatak kod pristupačnosti. Službe podrške, naročito u kriznoj situaciji ili ako je bezbednost žrtve neposredno ugrožena, trebalo bi da budu dostupne 24 sata dnevno, 365 dana u godini¹³⁰. Gde to nije moguće, treba da postoje efikasni mehanizmi koji će omogućiti žrtvama da na drugi način bezbedno ostvare kontakt sa službama.

7. Rodna perspektiva (član 6. Istambulske konvencije)

¹²⁹ Sedam CSR i jedno sklonište.

¹³⁰ Savet Evrope (2008). *Borba protiv nasilja nad ženama: minimalni standardi za službe podrške*. Strazbur: Savet Evrope

Mere iz Istambulske konvencije su čvrsto zasnovane na premisi da se nasilje nad ženama ne može iskoreniti bez ulaganja u veću ravnopravnost između žena i muškaraca te da, u tom smislu, samo prava ravnopravnost između žena i muškaraca i promena dinamike moći i shvatanja mogu da istinski spreče nasilje nad ženama. Fokus koji Istambulska konvencija stavlja na rodnu nejednakost i diskriminaciju, kao na uzroke i posledice nasilja nad ženama, zahteva da se pružaoci usluga postaraju za uvođenje rodno osetljivih i odgovornih politika i prakse. Prihvatanje rodno zasnovanog shvatanja nasilja podrazumeva, između ostalog, bavljenje raznim posledicama svih vidova nasilja nad ženama, stavljanje ženskih potreba u središte svih mera, i dejstvovanje unutar kulture osnaživanja žena koje daju oslonac ženama za donošenje sopstvenih odluka.

Podaci iz ankete otkrivaju da svega nekolicina pružalaca usluga definiše nasilje nad ženama kao oblik diskriminacije (videti Odeljak 5). Na pitanje na koji način je rod relevantan za njihov rad, najčešći odgovor sagovornika (7)¹³¹ bio je da je jednak tretman vodeće načelo, odnosno da se prilikom pružanja usluga ne pravi razlika između žena i muškaraca. Četiri sagovornika su jasno rekla da rod nije od značaja za njihov rad, uključujući jednog višeg zvaničnika koji radi za MRSS u oblasti nasilja u porodici. Mali broj sagovornika (3) je to pitanje povezo sa tim da je broj žena žrtava veći, dok su tri druga pružaoca usluga pomenuli da daju prioritet ženama žrtvama ili da rade isključivo sa ženama. Dve organizacije su iznele opšte primedbe o pravima žena, a jedna je navela da je integrisanje rodne perspektive vodeće radno načelo, bez iznošenja daljih pojedinosti. Samo je jedan sagovornik pomenuo da veruje u feministički pristup, ali oni nisu uključeni u pružanje usluga tako da je razgovor obavljen samo u kontekstualne svrhe.

U toku razgovora, šest učesnika je navelo da veruje u perspektivu osnaživanja, a tri od njih su to izričito povezali sa ženama ili sa rodnom ravnopravnošću. Jedan operator skloništa je konstatovao:

„Mi saosećamo sa ženama i pomažemo im da ostvare svoje ciljeve, što će imati uticaja na njih da prevaziđu nasilje i da napreduju ka osnaživanju.“

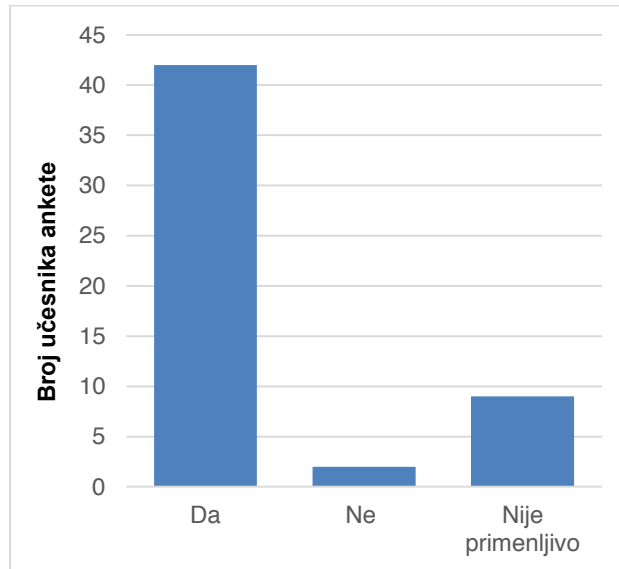
Izraz „osnaživanje“ je pomenula i manja grupa učesnika ankete; ipak, čini se da se osnaživanje žrtava više odnosi na povećanje prilika za zapošljavanje i sticanje ekonomske nezavisnosti žena, a manje u smislu podsticanja njihovog delovanja i izjašnjavanja o svom životu kako bi ostvarile kontrolu nad odlukama koje se njih tiču. Posmatranjem da li pružaoci usluga koriste izraz „žrtva“ ili „preživela iz nasilja“ može se steći veći uvid u njihov pristup osnaživanju. Prema feminističkom diskursu, izraz „žrtva“ ima legalističku konotaciju a slika koju prikazuje je da su žene bespomoćne, slabe i pasivne¹³². Ženske organizacije obično radije koriste izraz „preživela iz nasilja“, jer podrazumeva sposobnost žena da same odlučuju, i sledi pristup u kojem žene osećaju da mogu da pomognu sebi i da zatraže pomoć. Iz odgovora sagovornika uočava se jasna podela između službi kojima upravlja vlada i onih koje vode NVO. Dok većina službi kojima upravlja vlada koristi izraz „žrtve“¹³³, sve službe koje vode NVO radije koriste izraz „preživela iz nasilja“. Ovako je to opisao jedan sagovornik iz skloništa koje radi sa ženama žrtvama trgovine ljudima:

¹³¹ Od ukupno 20 osoba sa kojima je vođen razgovor.

¹³² Gupta. R (2014). „Žrtva“ ili „preživela iz nasilja“: feminizam i jezik. Može se preuzeti na: <https://www.opendemocracy.net/5050/rahila-gupta/victim-vs-survivor-feminism-and-language>

¹³³ Jedan korisnik pomenuo je izraz „korisnik“ a druge je rekao „zlostavljani klijent“.

„Izraz „preživela iz trgovine ljudima“ ima pozitivnu konotaciju, čime ističe snagu korisnica i potencijal da se izbori sa užasnim i izuzetno traumatičnim životnim iskustvom“.



Slika 18: Možete li da obezbedite ženskog člana osoblja ako to zatraži korisnica usluga?

Pozitivan prvi kontakt sa službama podrške je presudan za žene žrtve svih vidova nasilja, naročito za uspostavljanje odnosa poverenja. To se može postići, na primer, tako što će žrtvi, na njen zahtev, biti obezbeđen rad sa ženom članicom osoblja¹³⁴. Kao što prikazuje gornja Slika 18, 80% službi (42) dopušta tu mogućnost, uključujući 17 od 20 specijalizovanih službi¹³⁵. Prema minimalnim standardima Saveta Evrope, u nekim službama kao što su skloništa trebalo bi da rade samo žene¹³⁶. To i jeste tako u svih pet skloništa za žene koje su učestvovala u anketi, kao i u skloništu za žene žrtve trgovine ljudima. U SOS liniji za nasilje u porodici i trgovinu ljudima zaposlene su isključivo žene.

Mada ohrabruje to što većina službi može da obezbedi žensko osoblje, to ne mora nužno da garantuje da će osoblje u svom radu da usvoji rodno zasnovano shvatanje nasilja. Na primer, nijedan odgovor iz ankete ili razgovora nije se pozabavio tradicionalnim rodnim ulogama, patrijarhalnim vrednostima niti činjenicom da rodni stereotipi oblikuju shvatanja opšte javnosti i pružalaca usluga o ženama. Iako je 14 od 53 učesnika ankete prijavilo da izvode obuke o rodnoj ravnopravnosti za svoje osoblje, gornji zaključak jasno pokazuje potrebu za pojačanom izgradnjom kapaciteta, sa ciljem da se rodno zasnovano shvatanje nasilja integriše u rad pružalaca usluga. Ipak, ti rezultati se ne mogu tumačiti odvojeno od lokalnog konteksta. Kao što je bilo reči u Odeljcima 3 i 5, kosovski* normativni okvir za postupanje kod nasilja koje su doživele žene uglavnom je izgrađen na osnovama rodno neutralnih izraza, pri čemu je skoro isključivi fokus usmeren na nasilje u porodici (videti Odeljak 1.4). Na Kosovu* ne postoji pravno obavezujuća definicija nasilja nad ženama kao kršenja ljudskih prava i

¹³⁴ Izveštaj sa objašnjenjem uz Istambulsku konvenciju, stav 258); Savet Evrope (2008). *Borba protiv nasilja nad ženama: minimalni standardi za službe podrške*. Strazbur: Savet Evrope, str. 41.

¹³⁵ Kao i dve policijske jedinice

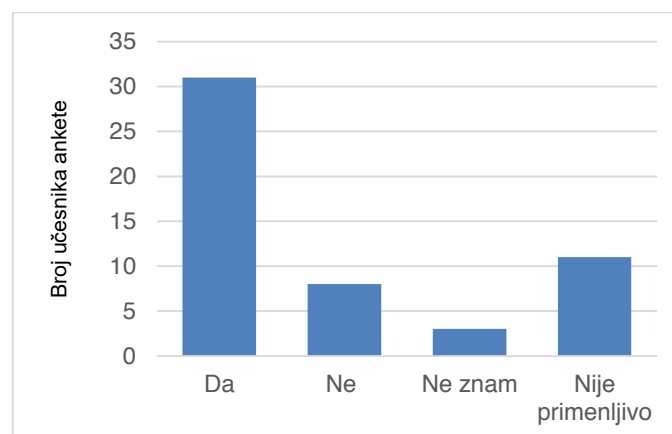
¹³⁶ Ibid, str. 47

oblika diskriminacije nad ženama, kako zahteva Istambulska konvencija. Mada član 4(2) ZRR definiše rodno zasnovano nasilje kao oblik diskriminacije, on to ne čini i za žene i za muškarce. Takva definicija ne uzima u obzir rodno zasnovane odnose moći unutar društva koji žene izlažu daleko većem riziku od nekog oblika nasilja, konkretno seksualnog nasilja, nego muškarce ZZNuP i SOP, koji uređuju procedure za postupanje kod nasilja u porodici, takođe su lišeni takvih rodnih razmatranja. Iako su izgradnja kapaciteta i obuka profesionalaca izuzetno važni, oni moraju da se zasnivaju na specifičnim alatima koji utvrđuju standarde, koje je zatim osoblje dužno da sledi.

8. Finansiranje (član 8. Istambulske konvencije)

Održivo finansiranje je jedan od najbitnijih zahteva za kvalitetne službe. Iz tog razloga, član 8. Istambulske konvencije nameće obavezu državama ugovornicama da obezbede izdvajanje odgovarajućih finansijskih i ljudskih resursa za aktivnosti koje realizuju pružaoci usluga, kako oni kojima upravlja država tako i onih kojim upravljaju NVO.

Na Kosovu* ne postoji zakon koji konkretno propisuje finansiranje za službe podrške kod nasilja nad ženama. Finansiranje specifičnih mera i aktivnosti vezanih za sprečavanje i borbu protiv nasilja u porodici izdvaja se na osnovu isteklog Programa za period 2011-2014. i NSPNuPAP za period 2016-2020. godine. Vladine institucije koje pružaju opšte usluge, kao i specijalizovane usluge kao što su SOS linija, ZŽ i policijske JINuP, apsorbovane su u postojećim budžetima odnosnih institucija. Ne postoji poseban zakon koji obezbeđuje finansiranje usluga žrtvama koje pružaju NVO ili skloništa. Zanimljivo je to da su, na pitanje da li postoji neki poseban zakon koji obezbeđuje finansiranje njihove službe, 31 ispitanik (59%) je odgovorio potvrdno, što ukazuje na nepoznavanje materije o finansiranju.



Slika 19: Da li na Kosovu* postoji zakon koji obezbeđuje finansiranje vaše službe?

Učesnici ankete nabrojali su zakonske propise kao što su *Zakon br. 02/L-17 o socijalnim i porodičnim uslugama*, *Zakon br. 03/L-147 o zaradama državnih službenika*, *Zakon br. 03/L-149 o državnoj službi Republike Kosovo*, kao i zakoni koji uređuju javne finansije i lokalnu samoupravu, između ostalog. Međutim, ti zakoni se bave pružanjem opštih usluga, i ne sadrže posebne odredbe o finansiranju službi za žrtve nasilja nad ženama. Neki su pominjali i ZZNuP, iako taj zakon ne sadrži obaveze

u pogledu finansiranja za specijalizovane službe podrške namenjene žrtvama nasilja u porodici.

	Izvor finansiranja	Ukupan broj anketiranih učesnika koji ukazuju na izvor finansiranja	Ukupan broj anketiranih učesnika koji pružaju podatke u %	5 %	10 %	20 %	30 %	40 %	50 %	60 %	70 %	80 %	90 %	100 %
Svi servisi za podršku (53)	Nacionalna vlast	37	36					3	3	1	4	4	3	18
	Opštine	17	16		6	6	3							1
	Strani donatori	10	8		3	1		2		1				1
	Nacionalne NVO	2	1		1									
	Drugi	1	1											
Servisi kojima rukovode NVO (12)	Nacionalna vlast	7	7					3	3	1				
	Opštine	4	4		3	1								
	Strani donatori	9	7		2	1		2		1				1
	Nacionalne NVO	2	1	1										
	Drugi	1	1	1										
Servisi kojima rukovodi država (41)	Nacionalna vlast	30	29								4	4	3	18
	Opštine	13	12		3	5	3							1
	Strani donatori	1	1		1									
	Nacionalne NVO	0	0											
	Drugi	0	0											

Tabela 6: Ko obezbeđuje sredstva za finansiranje vaše službe i koji udeo vaših ukupnih finansija su obezbedili u 2016. godini?

Zaključci iz Tabele 6 pokazuju da je, generalno, primarni izvor finansiranja vlada (70% od 53 učesnika ankete). Zatim slede opštine (32%) i strani donatori kao što su UN i institucije EU (19%)¹³⁷. Razlike u izvorima finansiranja postaju očigledne kad posmatramo posebno NVO i javne službe. Javne službe uglavnom zavise od državnih fondova, te je 18 institucija reklo da taj udeo iznosi 100%, uključujući specijalizovane službe kao što su ZZ i SOS linija za nasilje u porodici i trgovinu ljudima. Manji broj javnih institucija pomenuo je da zavise od opštinskih budžeta, pri čemu se taj udeo kretao od 10% do 30%. Samo jedna javna ustanova, CSR, prijavila je da dobija 10% od inostranih donatora. S druge strane, NVO zavise od šireg dijapazona izvora finansiranja. Pošto najviši procenat finansiranja dobijen od vlade iznosi 60%, NVO u velikoj meri zavise i od inostranih donatora, s tim da je jedna NVO prijavila da se u potpunosti finansira iz tog izvora. Takvi zaključci su saglasni sa rezultatima evaluacije Programa za 2012-2014. godinu prema kojima „... operatori skloništa, kao pružaoci

¹³⁷ Pominjani donatori su: UNDP, OEBS, Kancelarija EU na Kosovu*, Centar za resurse i obuku iz javnog promovisanja pri USAID, Ambasada SAD, NVO Reggio Terzo Mondo, Austrijski Caritas,

usluga sa licencom od Ministarstva rada i socijalnog staranja, i dalje negoduju zbog minimalnog pokrivača troškova od strane vlade. Finansijska pomoć ne pokriva u dovoljnoj meri zarade profesionalnog osoblja, zbog čega NVO koje vode skloništa zavise od pomoći donatorske zajednice za plaćanje osoblja, komunalnih računa i drugih troškova¹³⁸.

Nedostatak finansiranja, naročito za rehabilitaciju i reintegraciju žrtava, tema je koju su često ponavljale i službe kojima upravlja vlada i pružaoci usluga iz redova NVO, nezavisno od stepena njihove specijalizacije. Ukupno je 28% od 53 anketiranih pružalaca usluga¹³⁹ naglasilo ograničena finansijska sredstva kao prepreku u radu, dok je nekolicina CSR-a predložila osnivanje fonda za hitno reagovanje u slučajevima nasilja u porodici. Slede neke od izjava učesnika:

*„Imali smo slučajeve kad je žena morala da se vrati mužu nasilniku jer nismo mogli da joj platimo stanarinu niti da joj nađemo stalni posao.“
(Operator skloništa za žene)*

„Nemamo dovoljno sredstava da pružimo podršku ženama žrtvama nasilja, pošto Ministarstvo za socijalnu politiku i staranje daje samo 50% sredstava, a mi ne možemo da osnažimo žene na drugi način osim da im ponudimo privremeni smeštaj.“ (Operator skloništa za žene)

„Teškoće se često mogu pripisati nedostatku finansija u vanrednim situacijama, kad nam je nemoguće da pomognemo, naročito deci, i to je nešto što je veliki problem za nas.“ (Predstavnik CSR)

„Jedini CSR-i koji su odgovorni za slučajeve (nasilje nad ženama) su oni koji ne ostvaruju korist od finansiranja.“ (Predstavnik CSR)

NSPNU PAP sadrži spisak budžetskih stavki za aktivnosti u oblastima prevencije i podizanja svesti, zaštite i koordinacije, zakonodavstva i krivičnog gonjenja, i rehabilitacije i reintegracije, i predviđa podršku i od vlade i iz donatorskih izvora. Ukupni troškovi za potpuno sprovođenje NSPNU PAP procenjeni su na 10,3 miliona evra, s tim da, na osnovu proračuna sadržanih u tom dokumentu, raspoloživi finansijski resursi mogu da pokriju najviše 71% od ukupne potrošnje iz tog plana¹⁴⁰. NSPNU PAP uviđa da bi neke aktivnosti, naročito one u oblasti rehabilitacije i reintegracije, mogle biti ugrožene usled nedostatka budžetskih sredstava i ukoliko ne budu obezbeđena sredstva od donatora. Iako ohrabruje to što se uzimaju u razmatranje predlozi za uvođenje i finansiranje mera usmerenih na dugoročnu rehabilitaciju i reintegraciju žrtava, zavisnost od donatora pretili da ugrozi održivost kod pružanja usluga, naročito onih koje pružaju NVO i skloništa za žene. Zastoji sa sprovođenjem NSPNU PAP¹⁴¹ mogli bi da dodatno otežaju njeno sprovođenje i da uvećaju procenjene troškove.

¹³⁸ Ministarstvo pravde (2015). *Izveštaj sa evaluacijom Kosovskog programa protiv nasilja u porodici i Akcionog plana za period 2011-2014*. Priština/Prishtinë, str. 20.

¹³⁹ Pitanje nedostatka sredstava učesnici ankete su iznosili i u anketi ali i u razgovorima.

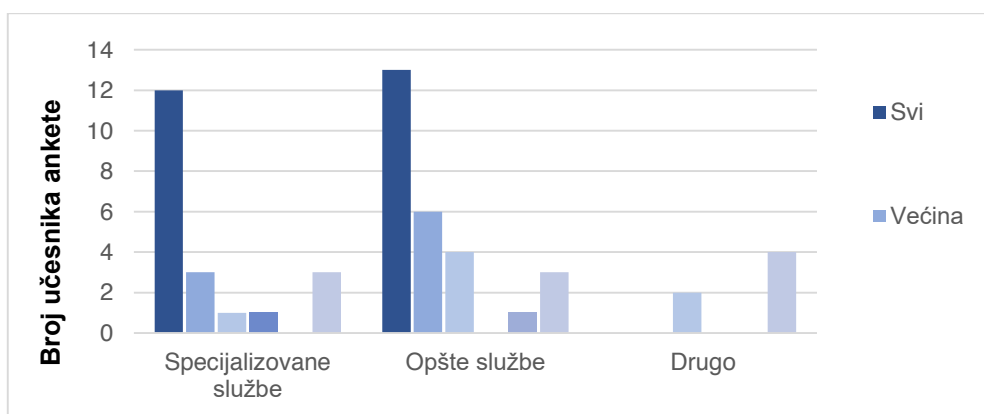
¹⁴⁰ NSPNU PAP (verzija na engleskom jeziku), str. 47.

¹⁴¹ Iako je NSPNU PAP usvojena krajem decembra 2016, zvanično je pokrenuta i predstavljena zainteresovanim strana, a sredinom aprila 2017. godine (<https://xk.usembassy.gov/launching-ceremony-kosovo-national-strategy-domestic-violence-2016-2020/>)

9. Obuka (član 15. Istambulske konvencije)

Obuka i izgradnja kapaciteta obezbeđuju da profesionalci u svim relevantnim sektorima poseduju stručnost da se bave složenim stranama svih vidova nasilja nad ženama. Član 15. Istambulske konvencije potvrđuje da je obuka važna da pružiocima usluga obezbedi sposobnosti koja su za njih nužne da bi mogli da ispune svoje zadatke i odgovornosti, da efikasno prepoznaju žrtve, da primene u radu rodno zasnovano shvatanje nasilja, i da delotvorno sarađuju u cilju pružanja kvalitetnih usluga. Obuka je ujedno i ključni alat da otkloni predubedenja i stereotipe profesionalaca i njihovo svaljivanje krivice na žrtvu koji bi mogli da dovedu do sekundarne viktimizacije, u kojoj žrtvu ponovnu traumatizuju upravo oni profesionalci i institucije koji su zaduženi da joj pomognu.

Prema rezultatima ankete, 25 od ukupno 53 službi (47%) kazalo je da je njihovo osoblje posebno obučeno da direktno radi sa žrtvama nasilja nad ženama. Daljih devet pružalaca usluga (17) izjavilo je da je većina njihovog osoblja prošla takvu obuku, dok je sedam institucija reklo da to važi samo za pojedine članove njihovog osoblja. Ukupno, 12 pružalaca usluga (23%) nije dostavilo podatke o broju obučenog osoblja. Mada član 15. Istambulske konvencije prepušta državama ugovornicama da same organizuju obuke prema svom nahođenju, ključni zahtev je da obuku prođu svi profesionalci koji imaju kontakt sa žrtvama ili izvršiocima nasilja nad ženama. Činjenica da je samo 64% od 53 anketiranih ispitanika reklo da su svi ili većina njihovih radnika obučeni za neposredan rad sa žrtvama, pokazuje značajan nedostatak u tom smislu. Potrebu da se poveća broj profesionalno obučenog osoblja kao i potrebu za dodatnim obukama, uključujući o međunarodnom pravu i konvencijama, u stvari je iniciralo pet od 20 sagovornika.



Slika 20: Koliko je vaših radnika posebno obučeno da radi neposredno sa žrtvama nasilja nad ženama?

Gornja Slika 20 prikazuje pregled prema vrstama pružalaca usluga. Od 20 specijalizovanih službi koje su učestvovala u anketi, 75% (15) radi sa osobljem od kojih su svi ili većina prošli obuku. To su SOS linija, svih pet ZŽ, tri policijske JINuP, pet skloništa za žene i jedna ženska NVO. Od 27 opštih službi koje su učestvovala u anketi, 70% (19) su izjavile da su svi ili većina njihovog osoblja posebno obučeni da rade neposredno sa žrtvama nasilja nad ženama. Svi oni su CSR-i, plus jedna zdravstvena ustanova.

Informacije koje su dala 38 od 53 učesnika ankete pokazuju da je obuke na temu nasilja nad ženama izvodio ceo niz različitih predavača, s tim da su primećene razlike u okviru iste vrste službi. Učesnici (20) su najčešće pominjali međunarodne organizacije i strane institucije kao što su OEBS, ICITAP, Ambasada Sjedinjenih Država i UNDP, između ostalih. Dok uključivanje međunarodnih i stranih subjekata u izvođenje obuke predstavlja ključ za razmenu najboljih praksi, zbog čega bi ga trebalo podsticati, takve obuke se obično organizuju na *ad hoc* osnovi, zavisno od raspoloživih donatorskih sredstava. Često su bile pomenute i NVO (19) ispitanika. Pomenute su, iako u manjoj meri, i državne institucije kao što je MRSS (10), zatim Ministarstvo zdravlja (6) i institucije kao što je Kosovski tužilački savet (2) i Policijska škola Kosovske policije (2). Prema informaciji koju su saopštili lokalni stručnjaci koji su učestvovali u ovoj studiji, skoro svi ZŽ na Kosovu* su prošli obuku u Sjedinjenim Državama, s obzirom na to da je uloga kosovskih* ZŽ bila inspirisana modelom branioca žrtve iz javnog tužilaštva Sjedinjenih Država.

U pogledu sadržaja, manji broj učesnika je pomenuo razne aspekte kao što su informacije o uzrocima i vrstama nasilja nad ženama i trgovine ljudima, načini da se izbore sa posledicama nasilja, trauma i njeno dejstvo na žene i decu, diskriminacija, rod i rodna ravnopravnost. Nekoliko sagovornika, kao na primer iz policije, reklo je da su dobili „osnovnu obuku“, bez daljih podataka o temama koje su obrađene. Ipak, definicije nasilja nad ženama koje su dali učesnici nagoveštavaju da na strani pružalaca usluga nedostaje rodno zasnovano shvatanje nasilja (videti Odeljke 5 i 7 za detaljnije zaključke). Ostale sadržaje obuke obuhvaćene članom 15. kao što su otkrivanje svih vidova nasilja nad ženama, potrebe žrtava, saradnja između više agencija i odgovarajuće postupanje pri upućivanju žrtava, kao i načini za sprečavanje sekundarne viktimizacije, nije pomenuo nijedan ispitanik iz ankete niti sagovornik u razgovoru. Činjenica da je svega 58% pružalaca usluga izjavilo da nije obučavalo svoje osoblje na temu diskriminacije i ravnopravnosti takođe ukazuje na potrebu za obukom i izgradnjom kapaciteta u tom smislu (videti Odeljak 6.1). Ovakvi zaključci potkrepljuju informacije sadržane u NSPNuPAP. „Neki ljudi, iako ne svi, nisu bili adekvatno obučeni od strane institucija, naročito u pogledu zakonskih odgovornosti, značaja koju ima poverljivost, i pravilnog pristupa u radu sa ljudima koji trpe traume zbog nasilja u porodici“.¹⁴²

Osnovna edukacija i obuka na polju nasilja nad ženama treba da dobije potporu u vidu dodatne obuke da bi se ojačali svest i veštine neophodne za odgovarajuće i efikasno reagovanje na poslu. Od učesnika ankete traženo je da navedu koliko sati osnovne i dodatne obuke ima njihovo osoblje. Kod 11 specijalizovanih službi koje su dale odgovor¹⁴³, broj prijavljenih sati, kako za osnovnu tako i za dodatnu obuku, varirao je od 16 do 300 sati. Pregled prema vrsti organizacije takođe otkriva veliku raznovrsnost u odgovorima unutar određenih kategorija specijalizovanih službi. Na primer, ZŽ dobijaju između 20 i 60 sati osnovne obuke i od 20 do 80 sati dodatne obuke, dok policijske JINuP imaju između 290 i 300 sati osnovne obuke i 180 do 220 sati dodatne obuke. Jedna ženska NVO koja pruža savetovanje uglavnom žrtvama nasilja u porodici, navela je da njeno osoblje iskoristi 160 sati za osnovnu obuku i još 80 sati za dodatnu obuku, što je daleko iznad minimuma od 30 sati kod evropskog standarda

¹⁴² Ministarstvo pravde (2015). *Izveštaj sa evaluacijom Kosovskog programa protiv nasilja u porodici i Akcionog plana za period 2011-2014*. Prishtinë/Priština, str. 33.

¹⁴³ Specijalizovane službe koje su dale informacije o osnovnoj obuci su: nacionalna SOS linija, 2 policijske JINuP, 3 skloništa za žene, 4 ZŽ i 1 ženska NVO. Oni koji su dostavili podatke o dodatnoj obuci su: 2 ZŽ, 5 skloništa za žene, 2 policijske JINuP i 1 ženska NVO.

najbolje prakse za profesionalce u savetovanju¹⁴⁴ Uočena je i velika varijacija broja sati dobijene obuke prema kategorijama opštih službi i unutar njih¹⁴⁵, sa odgovorima koji su se kretali od 10 do 80 sati za osnovnu obuku i 15 do 80 sati za dodatnu obuku, dok su neki odgovorili da su prošli samo kroz osnovnu obuku. Konkretno, osnovna obuka kod CSR-a varira od 10 do 72 sata, dok se kod dodatne obuke kreće između 30 i 80 sati. Velika raznolikost u broju sati obuke unutar istih kategorija pružalaca usluga ukazuje na odsustvo standardizacije. Ipak, iz tih podataka nije jasno da li su takve razlike nastale zbog geografske lokacije službi, ili postoje neki drugi suštinski razlozi, kao što je pristup finansiranju obuka. Koji god da je razlog, dobra praksa zahteva sistematsku obuku u istim kategorijama pružalaca usluga tako da žrtve imaju pristup istim standardima podrške na celokupnoj teritoriji Kosova*.

Obuka svakako daje priliku pružaocima usluga da razviju svoje veštine i stručnost, te da se postaraju da ažuriraju svoje znanje; međutim, obuka svakako ne može da zameni profesionalne kvalifikacije. Ukupno 39 pružalaca usluga (74%) reklo je da su zakonski obavezni da imaju neku profesionalnu kvalifikaciju (tj. diplomu relevantnog fakulteta, profesionalni sertifikat ili licencu. Preostalih 14 učesnika nije dostavilo podatke. ZŽ, na primer, moraju da imaju diplomu pravnog fakulteta i sertifikate sa obuke. Skloništa zapošljavaju osoblje različitih profesija, kao što su terapeuti, savetnici, advokati, nastavnici i sociolozi, i svi moraju da imaju fakultetsku diplomu iz svoje struke. S obzirom na to da pružaju socijalne i porodične usluge žrtvama u ime opštine, osoblje skloništa treba da dobije licencu od MRSS i da se registruje u registru Generalnog saveta za socijalne i porodične usluge, kao što propisuje *Zakon br. 02/L-17 o socijalnim i porodičnim uslugama*. Policijski službenici su rekli da je potrebno da imaju diplome relevantnih studija, da budu licencirani policijski službenici i da su pohađali obuke iz svojih odnosnih struka. Zaposleni koji rade u CSR-ma moraju da budu licencirani socijalni radnici, kako propisuje *Zakon br. 02/L-17*, pored diploma iz oblasti kao što su socijalni rad, psihologija, obrazovanje ili pedagogija, sociologija, pravo, i još da su pohađali dodatne obuke iz svojih oblasti specijalizacije. Na kraju, profesionalci u zdravstvu moraju da imaju diplomu medicinskog fakulteta, medicinske škole, psihijatrije i kliničke psihologije, i da budu licencirani za praksu u svojim odnosnim strukama

Promovisanje dobrobiti osoblja dok su suočeni sa nizom problematičnih situacija takođe je ključ da se postigne kvalitetno pružanje usluga. Učesnici ankete su upitani da li njihovo osoblje ima pristup dodatnim vrstama podrške kao što su nadzor, anti-stres programi i fleksibilno radno vreme¹⁴⁶. Da bi bili delotvorni, programe nadzora i upravljanja stresom treba da im pruže iskusni profesionalci. Zaključci ankete pokazuju da je samo 21% od 53 učesnika navelo da imaju podršku u vidu nadzora. Taj udeo je još manji kod anti-stres programa (17%). Samo 21% pružalaca usluga prijavilo je da mogu da rade fleksibilno radno vreme. Ukupno uzev, čini se da je takva praksa najprisutnija u skloništima za žene¹⁴⁷. Tako niske brojke ukazuju da takva praksa među pružaocima usluga nije opšte prisutna na Kosovu*, i skreće pažnju na potrebu

¹⁴⁴ Sovet Evrope (2008). *Sovet Borba protiv nasilja nad ženama: minimalni standardi za usluge podrške*. Strazbur: Savet Evrope, str. 47.

¹⁴⁵ Opšte službe koje su dale informacije o osnovnoj obuci su: 12 CSR-a i četiri zdravstvene ustanove. Oni koji su dostavili podatke o dodatnoj obuci su: 8 CSR-a i 2 zdravstvene ustanove.

¹⁴⁶ Nadzor i upravljanje stresom su naročito korisni alati da se svede na najmanju meru prenos traume i iscrpljenost izazvana saosećanjem. Za više informacija, pogledajte: <https://www.domesticshelters.org/domestic-violence-articles-information/when-domestic-violence-takes-a-toll-on-the-helpers#.WSseNBOGPJA>

¹⁴⁷ Tri skloništa daju podršku svom osoblju putem nadzora, tri druga obezbeđuju anti-stres programe, a četiri dopuštaju osoblju da radi sa fleksibilnim radnim vremenom.

da se unapredi postojeća praksa i sačine politike usmerene na poboljšanje dobrobiti profesionalaca koji rade neposredno sa žrtvama svih vidova nasilja.

10. Bezbednost i poverljivost (član 18. Istambulske konvencije)

Poverljivost je jedno od ključnih načela podrške žrtvama. Neprimereno otkrivanje informacija o žrtvama može da ugrozi njih ili njima bliske osobe i da dovede do njihove reviktimizacije. Nepoštovanje prava korisnika usluga na poverljivost može da ugrozi i bezbednost profesionalaca koji pružaju podršku. Obezbeđenje žrtvi prava da sama odabere kad, kako i koje će lične informacije da saopšti, može takođe u velikoj meri da doprinese uspostavljanju odnosa poverenja prema pružaocu usluga. Zbog toga, i u meri u kojoj je to moguće, usluge treba pružati na način koji poštuje žrtvino pravo na poverljivost, štiti njenu privatnost i znači da se podaci mogu otkriti samo uz informisani pristanak žrtve¹⁴⁸.

Anketni upitnik i vodič za razgovore obuhvatili su niz pitanja čiji je cilj bio da se proceni na koji način pružalac usluga shvata poverljivost i kako primenjuje praksu zaštite podataka i razmene podataka. Ukupno 38 od 53 pružalaca usluga (72%) objasnilo je kako shvataju koncept zaštite podataka u pogledu korisnika usluga. Izgleda da je ogromna većina pružalaca usluga koji su dali odgovor dobro upoznata sa važnošću zaštite ličnih podataka o žrtvama. Ukupno 18 učesnika (34%) to tumači kao pitanje poverljivosti. Za 12 pružalaca usluga (25%), zaštita podataka podrazumeva razmenu informacija o žrtvi samo sa ovlašćenim licima i institucijama. Daljih pet učesnika definisalo je zaštitu podataka kao zakonsku obavezu, dok tri smatra da je ona presudna za očuvanje žrtvine bezbednosti. Izgleda da i ispitanici sa kojima je vođen razgovor dobro shvataju koncept poverljivosti, pri čemu su skoro svi rekli da se poverljivost objašnjava žrtvi prilikom prvog kontakta. Slede neki ilustrativni odgovori o tome kako službe sa kojima je vođen razgovor shvataju poverljivost:

„Komunikacija između pružaoca usluga i žrtve i sve informacije se čuvaju kao poverljivi; načelo poverljivosti je takođe propisano u zakonskim propisima i u SOP.“ (predstavnik policije)

„Da su sve informacije dobijene prilikom intervjua i u razgovoru sa žrtvom verodostojne, i da se ne mogu koristiti bez pristanka žrtve, osim ukoliko ih zatraži sud i ako je to u korist žrtve.“ (predstavnik CSR)

„To je osnovno načelo koje je temelj svakodnevnog rada KZPŽ, što podrazumeva da se sva pitanja koja se odnose na predmet čuvaju kao poverljiva.“ (predstavnik ZŽ)

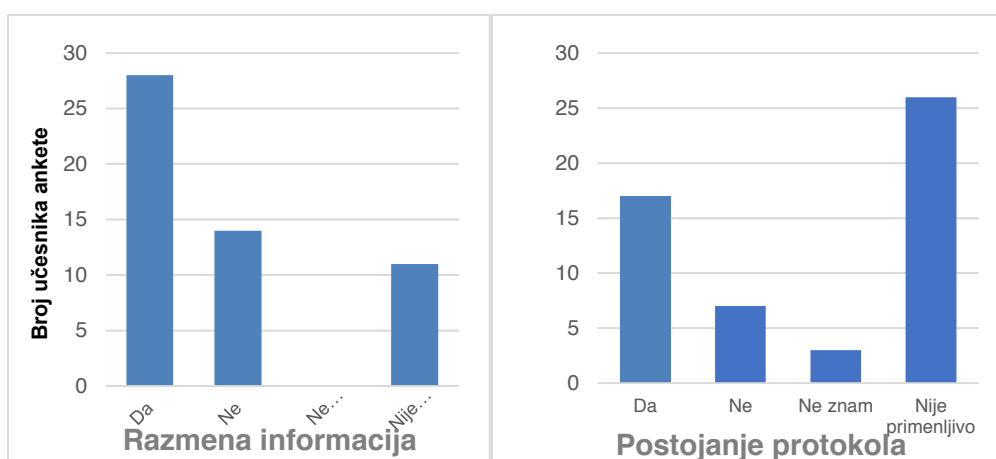
„Zaštita ličnih podataka korisnice u toku i posle pomoći koju dobije.“ (operator skloništa)

„Sve žene imaju pravo na očuvanje poverljivosti i mi ne pravimo ustupke u ovoj stvari.“ (operator skloništa)

¹⁴⁸ Savet Evrope (2008). *Borba protiv nasilja nad ženama: minimalni standardi za službe podrške*. Strazbur: Savet Evrope

Uprkos takvim odgovorima, prema istraživanju koje je sprovele Mreža kosovskih žena, obezbeđenje poverljivosti i dalje je izazov u svim institucijama¹⁴⁹. Takav zaključak, zajedno sa činjenicom da skoro 30% nije dostavilo odgovor, otkriva potrebu za dodatnim trudom usmerenim da se obezbedi viši nivo svesti o politici i pravilima poverljivosti među svim sektorima.

Prema rezultatima ankete 85% pružalaca usluga ima dosijee, koji su zaštićeni ili se zaključavaju, za pisanu dokumentaciju o korisnicima usluga¹⁵⁰. Dodatnih 79% unose lične podatke o korisnicima usluga u bazu podataka ili drugi elektronski sistem¹⁵¹, a za 77% pristup je obezbeđen (npr. zaštićen lozinkom)¹⁵². U pogledu pristupa evidenciji o korisnicima usluga, 70% službi pristup ograničava na ovlašćena lica iz sopstvene službe¹⁵³. Na pitanje da li korisnici usluga mogu da se izjasne da njihovi lični podaci ne budu evidentirani, samo je 25% svih anketiranih ispitanika reklo da je to jedna od opcija, 41% je reklo da korisnici usluga nemaju izbora, a preostalih 34% nije znalo ili nije odgovorilo. Iako gornji rezultati pokazuju da je većina pružalaca usluga usvojila praksu sigurne zaštite podataka, znatan broj ispitanika nije dostavio traženu informaciju. To može da znači sledeće: ili da ti pružaoci usluga nisu usvojili takvu praksu, ili da ti ispitanici ne znaju za praksu zaštite podataka u svojim službama. Bez obzira na to, ovo je nedostatak koji mora da se pravilno razreši tako da sve službe, bilo opšte ili specijalizovane, poseduju alate, praksu i znanje da zaštite lične podatke korisnika usluga.



Slika 21: Broj službi koje dele lične informacije sa drugim agencijama i imaju potpisane protokole o informisanju

Učesnicima ankete je postavljeno pitanje da li redovno dele lične podatke korisnika usluga sa nekom drugom agencijom (npr. telefonom, elektronskom poštom, faksom, usmeno) i ako dele, da li sa njima imaju potpisan protokol o razmeni informacija. Kao što je prikazano na gornjoj Slici 21, 28 od 53 pružalaca usluga (53%) rekli su da razmenjuju lične podatke žrtava, 26% je navelo da ih ne dele, a 21% nije dalo odgovor. Ne postoji neka veća različka između opštih i specijalizovanih službi¹⁵⁴, sa samo je manji deo službi koje vode NVO izjavilo da ne razmenjuju lične podatke¹⁵⁵. Samo 17

¹⁴⁹ Mreža kosovskih žena (2015). *Nema više izgovora: Analiza stanovišta, učestalosti i institucionalnog reagovanja na nasilje u porodici na Kosovu*. Prishtinë/Priština, str. 62.

¹⁵⁰ 45 pružalaca usluga od 53 je odgovorilo „da“ a osam nije dostavilo odgovor.

¹⁵¹ 42 pružalaca usluga od 53 je odgovorilo „da“, četiri je odgovorilo „ne“, a sedam nije dostavilo odgovor.

¹⁵² 41 pružalac usluga od 53 je odgovorio „da“ a dvanaest nije dostavilo odgovor.

¹⁵³ 37 učesnika je dostavilo te informacije, jedan je rekao da nemaju takav sistem, a 15 nije dostavilo odgovor.

¹⁵⁴ 12 od 20 specijalizovanih službi (60%), i 16 od 27 opštih službi (59%).

¹⁵⁵ 5 od 12 službi koje vode NVO (42%), i 23 od 41 službe kojima upravlja vlada (56%).

od 28 od svih službi koje su izjavile da otkrivaju lične podatke žrtava drugim institucijama ima potpisan protokol o razmeni podataka. Prema rezultatima ankete, izgleda da je praksa potpisivanja takvih protokola prisutnija među specijalizovanim nego među opštim službama¹⁵⁶, kao i među službama koje vode NVO nego među onim kojima upravlja vlada¹⁵⁷. Postoje i razlike unutar svake specifične vrste službi, što ukazuje na to da ne postoji institucionalizovani stav o potpisivanju protokola o razmeni informacija među agencijama, i čak da bi procenat institucija koje su potpisale takve protokole mogao biti manji nego što je rečeno u odgovorima iz ankete¹⁵⁸. Dok je efikasna razmena informacija ključ za uspešnu međuagencijsku saradnju, lične ili osetljive informacije moraju da se otkrivaju odgovorno, uz obraćanje dužne pažnje prema poverljivosti korisnika usluga i očuvanju njihove bezbednosti¹⁵⁹. Izrada protokola o razmeni informacija može da pomogne agencijama da rade uz zajednički stav o tome ko ima pristup kojim informacijama i pod kojim uslovima ili situacijama se te informacije mogu deliti sa drugim institucijama. To bi još pomoglo pružaocima usluga da donose razumne odluke, na osnovu jasnih smernica.

Član 18 (3) Istambulske konvencije zahteva da službe podrške daju prioritet bezbednosti korisnika usluga. Ta obaveza ne samo što podrazumeva garantovanje fizičke zaštite žrtve, nego ujedno zahteva uspostavljanje okruženja u kojem se žrtve osećaju bezbednim da saopšte iskustvo nasilja, u kojem im se veruje i u kojem imaju mogućnost da ispitaju svoje opcije¹⁶⁰. Po ovom aspektu, 22 od ukupno 53 pružaoca usluga rekli su da imaju bezbedne i komforne sobe za razgovore sa žrtvama, među kojima su 12 CSR, jedna forenzička i dve zdravstvene ustanove, tri policijske JINuP, dva skloništa za žene, jedan ZŽ i jedna NVO koja radi sa invalidnim licima. Prema navodima jednog CSR, obezbeđivanje žrtvama žene članice osoblja doprinelo je da se žrtve osećaju spremnijim da se otvore i pričaju o svojim iskustvima. Drugi ispitanici su pomenuli da ima njihovo profesionalno iskustvo pomaže da uspostave odnos poverenja i stvore osećaj emotivne bezbednosti, dok su neki naveli da žrtvi prenose poruku da su sve informacije poverljive prirode ili traže od žrtve da potpiše poseban obrazac koji garantuje poverljivost.

Iskrpni razgovori ujedno su bili prilika za dalje raspitivanje o metodologijama koje koriste pružaoci usluga da poboljšaju bezbednost i dobrostanje žena. Osam od 20 sagovornika je reklo da obavljaju procene rizika. Jedan operator skloništa za žene je objasnio:

„Izveštaji o proceni rizika i izjave naših partnera koji nas podržavaju, zatim se prave procedure zaštite unutar i izvan skloništa... Fizička bezbednost sa alarmnim sistemom, podrška policije i sistem kamera po celom skloništu“.

Drugi načini da se osigura bezbednost žrtve koje su navodili sagovornici su: saradnja sa drugim agencijama, ograničenje kontakata između žrtve i nasilnika, kao i podučavanje žrtve tehnikama koje pomažu da se izbore sa rizičnim i problematičnim situacijama i društvenim žigosanjem.

¹⁵⁶ 9 od 20 specijalizovanih službi (45%) i 8 od 27 opštih službi (36%).

¹⁵⁷ 5 od 12 službi koje vode NVO (41%), i 12 od 41 službe kojima upravlja vlada (29%).

¹⁵⁸ Samo je pet službi izričito reklo da imaju potpisane sporazume o razmeni informacija sa drugim agencijama.

¹⁵⁹ Član 18 (3) Istambulske konvencije i stav 336. Izveštaja sa objašnjenjem.

¹⁶⁰ Savet Evrope (2008). *Borba protiv nasilja nad ženama: minimalni standardi za službe podrške*. Strazbur: Savet Evrope

Prema evaluaciji Programa protiv nasilja u porodici od 2011-2014. godine¹⁶¹, „jedna od najvećih prepreka promenama na Kosovu je sadašnji stav da je nasilje u porodici porodični problem“. Kako je dalje rečeno u NSPNU PAP, „neki (profesionalci) pokušavaju da „pomire porodice, što nije odgovornost većine institucija, jer to može da kompromituje njihovu odgovornost da obezbede zaštitu ili pravdu“¹⁶². Više odgovora iz ankete i razgovora potvrđuju pomirilački pristup nasilju u porodici, naročito od strane CSR-a¹⁶³. Kao što je dalje objasnilo sedam od 21 anketiranog CSR, cilj u radu da nasilnicima i žrtvama zajedno jeste povratak žena i njihove dece porodici i ponovnom uspostavljanju porodičnog odnosa. Za neke CSR, porodično pomirenje ujedno znači uspešnu intervenciju:

„Imali smo jedan slučaj žrtve nasilja sa dvoje dece. Intenzivnim radom sa žrtvom i sa nasilnikom, uspeli smo da se ponovo uspostavi porodični odnos, što je dovelo do njihovog spajanja. U tom slučaju, nasilje nije ponovljeno.“

„Imali smo slučajeve u kojima je majka (majka dvoje dece) trpela nasilje u porodici u kojem je izvršilac bio njen muž. Zahvaljujući savetovanju, podizanju svesti i profesionalnom radu, pomogli smo obnavljanju porodičnih odnosa i postigli reintegraciju četvoročlane porodice.“

Takav pristup nasilju u porodici veoma zabrinjava, jer je u suprotnosti sa vodećim načelom iz Istambulske konvencije da bi bezbednost trebalo da bude najvažnija stvar u svim intervencijama koje reaguju na nasilje nad ženama (član 18 (3)). Minimalni evropski standardi za rad sa nasilnicima takođe utvrđuju da porodično savetovanje, medijacija ili izmirenje, generalno nisu odgovarajući načini da službe odgovore na nasilje u porodici¹⁶⁴.

11. Saradnja više agencija (član 18. Istambulske konvencije)

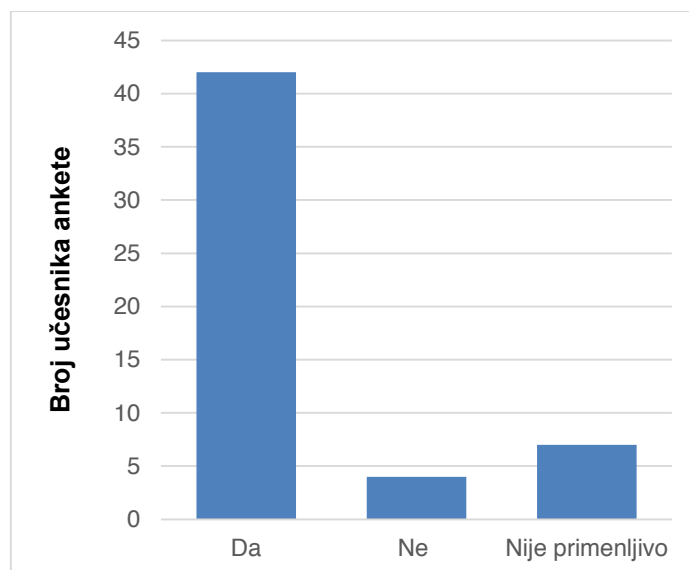
Svrha saradnje između više agencija je da se obezbedi delotvornost i doslednost mera koje se odnose na sve vidove nasilja. Kad nema koordinacije među relevantnim akterima, primenjuju se različiti prioriteti, načela i standardi, što dovodi do dupliranih a ponekad i do suprotstavljenih radnji. Odgovor na nasilje nad ženama putem više agencija zasniva se na međuinstitucionalnom partnerstvu i saradnji među vladinim i nevladinim telima koji su angažovani na svim teritorijalnim nivoima, kao što zahteva član 18 (3) Istambulske konvencije. Takav odgovor može da bude u vidu koordinisanog odgovora u zajednici, u kojem različiti sektori zajedno rade da odgovore na potrebe žrtava, ili u vidu foruma za predstavnike agencija na nivou kreiranja politike kao što su koalicija, odbor, operativna grupa ili partnerstvo koji obuhvataju niz agencija ili sektora.

¹⁶¹ Ministarstvo pravde (2015). *Izveštaj sa evaluacijom Kosovskog programa protiv nasilja u porodici i Akcionog plana za period 2011-2014*. Prishtinë/Priština, str. 63.

¹⁶² Nacionalna strategija za zaštitu od nasilja u porodici i Akcioni plan za period 20016-2020 (NSPNU PAP), str. 33.

¹⁶³ 13 CSR od ukupno 21 pružaju savetovanje partnera, 14 pružaju porodičnu terapiju i savetovanje, a 12 nude medijaciju.

¹⁶⁴ Savet Evrope (2008). *Borba protiv nasilja nad ženama: minimalni standardi za službe podrške*. Strazbur: Savet Evrope, str. 19.



Slika 22: Da li je saradnja na nivou više agencija obavezna za vašu službu ili sektor?

Kao što je prikazano na Slici 22, 42 od 53 učesnika ankete kažu da je za njihovu službu šira sektorska saradnja obavezna (80%). Prema rečima 21-og ispitanika u anketi (40%) ta obaveza proističe iz zakona¹⁶⁵, uprkos činjenici da ne postoji poseban zakon koji propisuje saradnju na nivou više agencija u pružanju podrške kod nasilja nad ženama¹⁶⁶. Samo se šestoro ispitanika pozvalo na SOP, koji zaista utvrđuju vodeća načela kao i konkretne odgovornosti za aktere koji reaguju na slučajeve nasilja u porodici i koji su, prema navodima Mreže kosovskih žena, doprineli da se poboljša saradnja posle njihovog usvajanja 2013. godine¹⁶⁷. Tako mali broj ispitanika naglašava potrebu za daljim upoznavanjem sa SOP za sve kategorije pružalaca usluga. Uprkos činjenici da su dva učesnika (CSR-i) rekla da je saradnja više agencija utvrđena protokolima, odgovori dobijeni u anketi ukazuju da takvi instrumenti nisu uobičajeni.

Ukupno je 10 pružalaca usluga reklo da imaju potpisane memorandume o razumevanju ili da su deo opštinskih mehanizama saradnje, uključujući šest CSR, jednu KLJPRR, jedno sklonište i dva ZZ. Prema navodima Mreže kosovskih žena, neke opštine imaju potpisane memorandume o razumevanju sa skloništima. Od 2012. godine u 13 opština su uspostavljeni, ili su u procesu formiranja, lokalni mehanizmi koordinacije, uz podršku međunarodnih donatora kao što su UN Women i OEBS¹⁶⁸. Priča se da su se opštine koje imaju te mehanizme pokazale kao aktivnije u reagovanju na nasilje u porodici, te zbog toga NSPNuPAP predviđa specifične mere da bi se ti modeli ojačali i preslikali u drugim opštinama¹⁶⁹. Veoma ohrabruje taj napor na preslikavanju modela, mada, za ostvarenje usklađenosti sa članom 18 (2) takvi mehanizmi treba da se prošire na sve opštine da bi se time stvorio delotvoran lanac

¹⁶⁵ Zakonski propisi koje su pomenuli učesnici obuhvataju sledeće: *Ustav Republike Kosovo**, *Zakon br. 03/L-182 o zaštiti od nasilja u porodici (ZZNuP)*, *Zakon o porodici br. 2004/32*, *Zakon br. 02 /L-17 o socijalnim i porodičnim uslugama*, *Krivični zakonik Republike Kosovo* br. 04/L-082*, *Zakonik o krivičnom postupku br. 04/L-123*, *Zakon br. 04/L-125 o zdravlju*, *Zakon br. 05/L-025 o mentalnom zdravlju*, *Zakon br. 04/L-076 o policiji*, *Zakonik o maloletničkoj delikvenciji br. 03/L-193*, *Administrativno uputstvo br. 12/2012*, *Administrativno uputstvo br. 02/2013*.

¹⁶⁶ ZZNuP sadrži samo opštu obavezu resornih ministarstava da saraduju u cilju uspostavljanja neophodnih struktura podrške i infrastrukture namenjenih za žrtve nasilja u porodici.

¹⁶⁷ Mreža kosovskih žena (2015). *Nema više izgovora: Analiza stanovišta, učestalosti i institucionalnog reagovanja na nasilje u porodici na Kosovu*. Prishtinë/Priština, str. 16.

¹⁶⁸ NSPNuPAP, str. 24. i Strateški cilj 2.2.

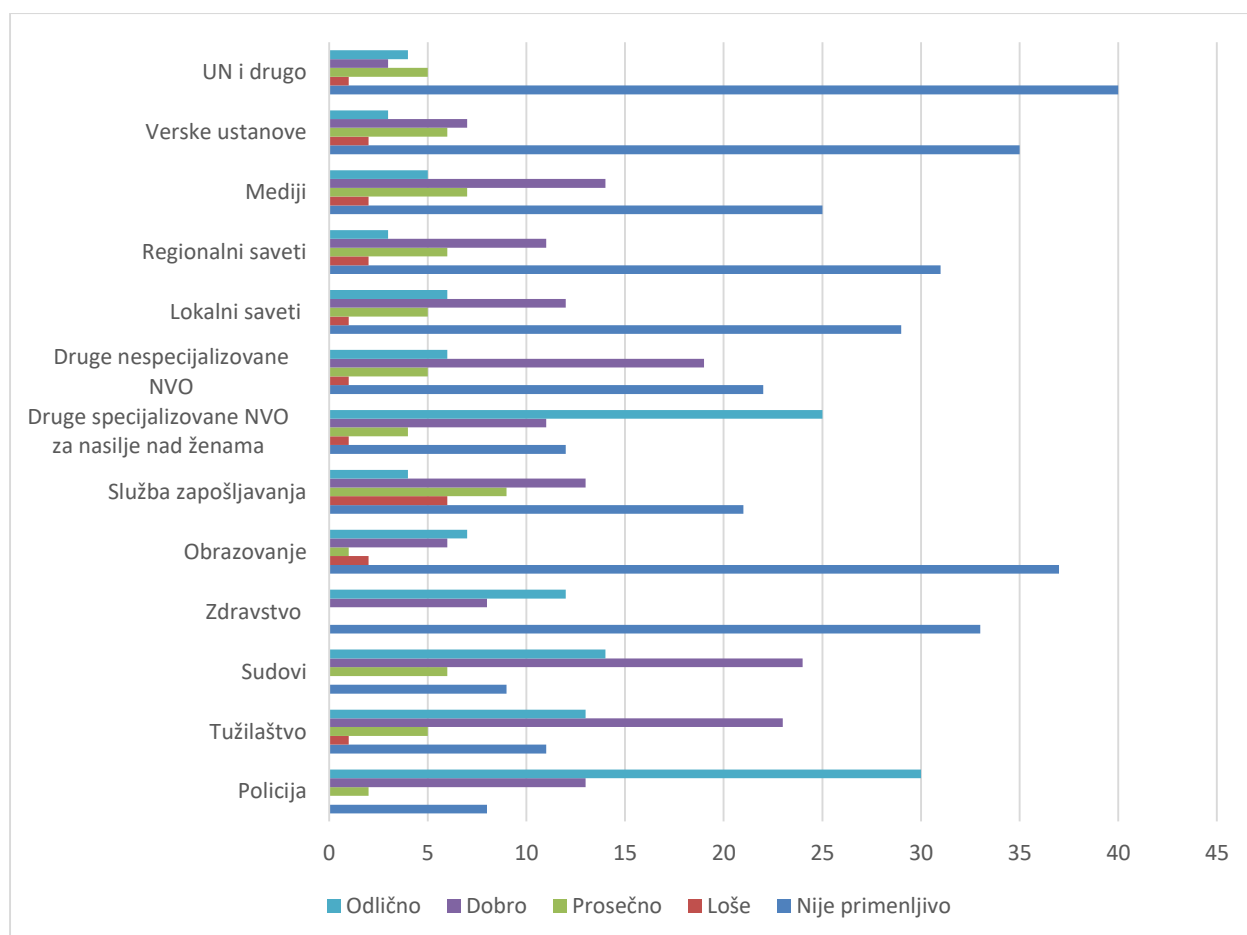
¹⁶⁹ Ministarstvo pravde (2015). *Izveštaj sa evaluacijom Kosovskog programa protiv nasilja u porodici i Akcionog plana za period 2011-2014*. Prishtinë/Priština, str. 24

intervencije za sve vidove nasilja nad ženama. Zavisnost takvih inicijativa od donatorskog finansiranja mogla bi da ograniči njihovu dugoročnu održivost.

Od anketiranih učesnika zatraženo je da ocene kvalitet svoje saradnje sa drugim institucijama. Rezultati iz donje Slike 23 pokazuju da su učesnici izgleda najzadovoljniji svojom saradnjom sa policijom, zatim sa specijalizovanim NVO, (koje obuhvataju skloništa i ženske NVO), sudovima, tužilaštvima i zdravstvenim službama¹⁷⁰. U razgovorima je naročito istaknuta dobra saradnja sa skloništim za žene. Kao što je istakao predstavnik jednog CSR:

„Veoma smo zadovoljni skloništim u bilateralnoj saradnji, jer saradnja unapređuje pružanje usluga.“

To je u skladu sa članovima 7, 9. i 18 (2) Istambulske konvencije, koji zahtevaju da se države pristupnice u celosti uključe i saraduju sa NVO i organizacijama građanskog društva u reagovanju na nasilje nad ženama, i dokaz je ključne uloge koju skloništa kojima upravljaju NVO imaju u kosovskom* sistemu intervencije na nasilje nad ženama.



Slika 23: Ocenite kvalitet saradnje kad radite uz blisku saradnju sa svakim od sledećih aktera:

Prema navodima anketiranih učesnika, saradnja sa drugim nespjecijalizovanim NVO, medijima i lokalnim vlastima u većini slučajeva ocenjena je kao dobra. Najslabiji

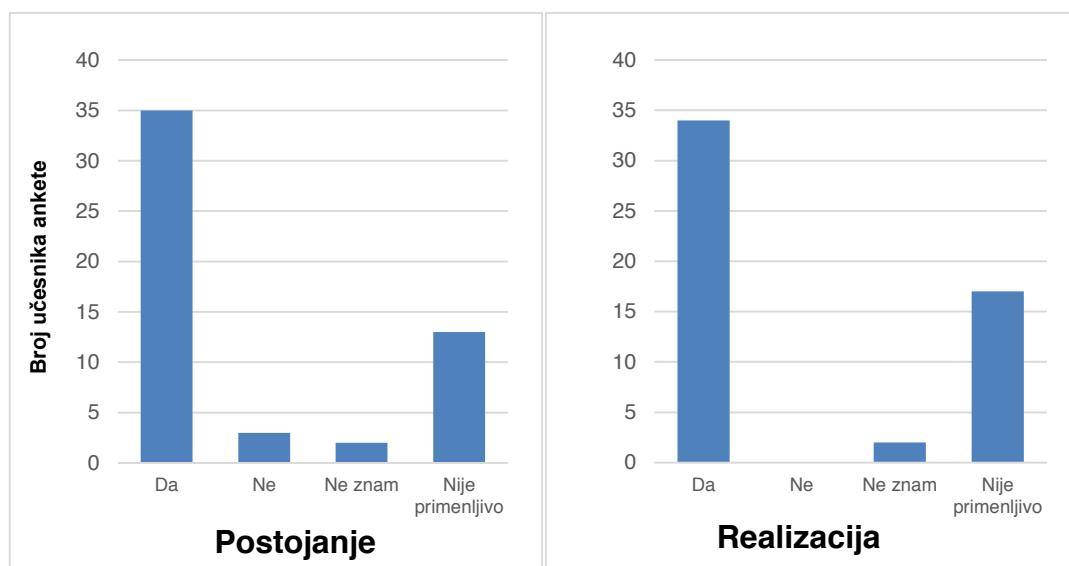
¹⁷⁰ S obzirom na velike razlike u broju učesnika iz svake kategorije koji nisu dali odgovor, rangiranje se zasniva na broju službi koje su dale najveći broj odgovora sa ocenom „odlično“.

kvalitet saradnje procenjen je kod službi za zapošljavanje, koje su dobile najveći broj odgovora sa ocenama „loše“ i „prosečno“. To ne iznenađuje, s obzirom na to da je nepostojanje prilika za reintegraciju i zapošljavanje žrtava često pominjano kao poseban izazov za pružaoce usluga, kako u odgovorima iz ankete tako i u razgovorima (videti Odeljak 6.3 za više pojedinosti).

Na pitanje o kvalitetu saradnje sa svim službama generalno, sedam ispitanika iz ankete (13%) za nju je reklo da je dobra ili odlična, dok ostali nisu odgovorili. Međutim, svih tih sedam službi rade u opštinama u kojima su osnovani mehanizmi koordinacija, među kojima su: Priština/Prishtinë, Prizrenit/Prizren, Dragashit/Dragaš, Mitrovicës/Mitrovica, Skënderjat/Srbica i Vushtrrisë/Vučitrn¹⁷¹. Takve odgovore potkrepljuju odgovori dobijeni u iscrpnim razgovorima sa službama koji učestvuju ili funkcionišu u višeagencijskim mehanizmima, što je svakako argument u korist proširenja takve prakse.

Ipak, govoreći o slaboj koordinaciji, pomenuli su sledeće: izbegavanje odgovornosti i neizvršavanje aktivnosti od strane nekih službi, propust sudova da blagovremeno dostavi informacije ili da se ozbiljno pozabavi predmetima nasilja u porodici, dugo čekanje da se zakaže sudska rasprava, odsustvo saradnje na opštinskom nivou, neefikasnost policije u privođenju nasilnika, i nemogućnost javnih tužilaca da prikupe dovoljno dokaza.

„Mehanizmi za upućivanje deluju na osnovama efikasnih kanala komunikacije i uspostavljaju jasno utvrđene puteve i procedure, sa jasnim i jednostavnim uzastopnim koracima“¹⁷², i kao takvi omogućavaju združeni višeagencijski odgovor na nasilje nad ženama i bolje zadovoljavanje potreba žrtava. Rezultati koje donosi postojanje protokola ili formalnih mehanizama za upućivanje prikazani su na donjoj Slici 24:



Slika 24: Da li imate protokol ili drugi formalni mehanizam za upućivanje žrtava nasilja nad ženama u alternativne službe koje im mogu biti potrebe, a ako imate, da li se sprovode?

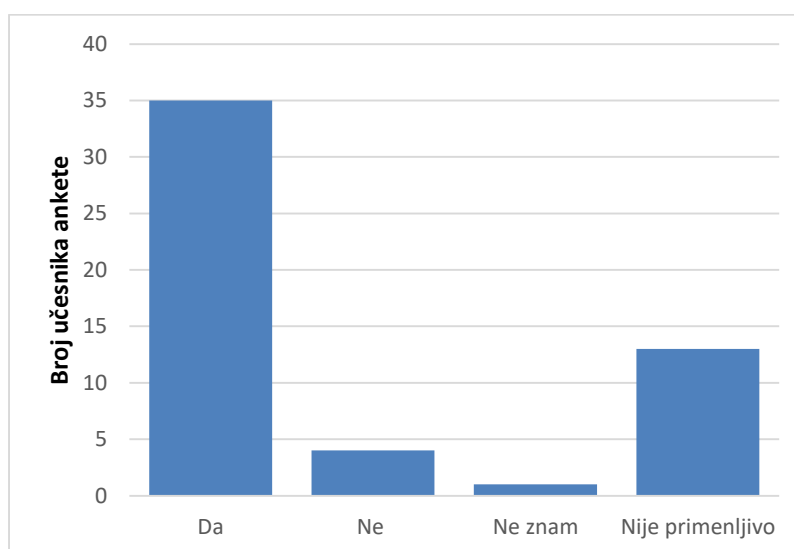
¹⁷¹ Prema navodima Mreže kosovskih žena, opštinski mehanizmi koordinacije osnovani su u Prištini/Prishtinë, Pejës/ Peći, Gjakovës/Đakovici, Gjilanit/Gnjilanu, Vitisë/Vitini, Prizrenit/Prizrenu, Dragashit/Dragašu, Mitrovicës/Mitrovici, Gillogocit/Glogovcu, Skënderjat/Srbici i Vushtrrisë/Vučitrnu.

¹⁷² UNFPA i WAVE (2014). *Jačanje reagovanja sistema zdravstva na rodno zasnovano nasilje u Istočnoj Evropi i Centralnoj Aziji: Paket resursa*, str. 88.

Ukupno je 35 pružalaca usluga (66%)¹⁷³ reklo da imaju neki oblik mehanizma ili protokola za upućivanje žrtava u druge službe, dok se 34 (64%) izjasnilo da se ti instrumenti sprovode u praksi. Nema primetnih razlika između specijalizovanih i opštih službi u pogledu postojanja takvih instrumenata. Međutim, zabrinjava činjenica da SOS linija nije dostavila odgovor, s obzirom na njenu primarnu ulogu u upućivanju žrtava nadležnim organima i službama. Činjenica da je 34% službi prijavilo da nema posebne alate za upućivanje može žrtvama da oteža pristup podršci i zaštiti. Takav nedostatak u sistemu upućivanja naglašen je u prethodnim evaluacijama¹⁷⁴ i mora da se razreši da bi se standardi uskladili sa Istambulskom konvencijom.

12. Davanje obaveštenja (član 19. Istambulske konvencije)

Davanje obaveštenja odnosi se na dostupnost informacija opštoj javnosti o službama podrške za žrtve svih vidova nasilja nad ženama, kao i o zakonskim merama koje su im raspolaganju. Davanje informacija je od suštinske važnosti za veću upoznatost sa službama podrške i raspoloživim opcijama, ali je ujedno i efikasan način da se poveća svest o nasilju nad ženama. Obaveštenja treba dati blagovremeno, što znači onda kad su te informacije od koristi žrtvama i, u najmanju ruku, na službenom jeziku zemlje i na jezicima manjina (član 19. Istambulska konvencija)¹⁷⁵.



Slika 25: Da li dajete javne informacije o uslugama koje pružate žrtvama nasilja

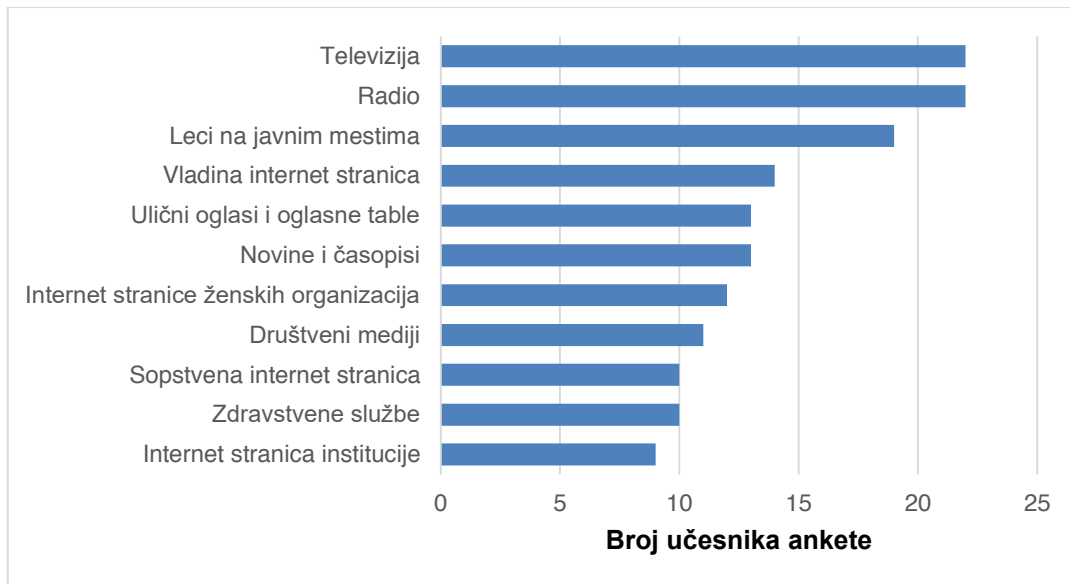
Ukupno 66% od 53 pružalaca usluga koji su učestvovali u anketi daje javne informacije o svojim uslugama. Specijalizovane službe daju informacije žrtvama u daleko većoj meri nego što to čine opšte službe¹⁷⁶, uključujući svih pet skloništa za žene, sklonište za žene žrtve trgovine ljudima, jednu NVO za savetovanje žena, SOS liniju, i četiri od šest policijskih jedinica.

¹⁷³ Tri od 53 učesnika odgovorilo je „ne“, dok je 15 reklo da ne znaju ili nije dalo odgovor na pitanje.

¹⁷⁴ Ministarstvo pravde (2015). *Izveštaj sa evaluacijom Kosovskog programa protiv nasilja u porodici i Akcionog plana za period 2011-2014*. Priština/Priština, str. 14.

¹⁷⁵ Videti takođe Izveštaj sa objašnjenjem uz Istambulsku konvenciju, stav 124.

¹⁷⁶ 15 od 20 specijalizovanih službi i 18 od 27 opštih službi



Slika 26: Ako je odgovor potvrđan (dajete informacije o vašim uslugama), gde ih dajete?

Kao što je prikazano na Slici 26 pružaoci usluga koriste širok spektar načina za slanje informacija žrtvama o vrsti pomoći koja im je na raspolaganju. Televizija i radio (42% svih učesnika ankete) su najčešće korišćene platforme, posle kojih sledi deljenje letaka na javnim mestima. Drugi načini za promovisanje pristupa uslugama u široj javnosti koji su nabrojani u razgovorima uključuju: organizovanje ili učestvovanje u školskim prezentacijama, sastanci u zajednici ili u javnosti, i okrugli stolovi, terenski rad; i porodične posete. Od 2010. godine, svakog oktobra KZPŽ organizuje „Nedelju prava žrtava zločina“. Svrha kampanje je da poveća upoznatost sa pravima koje kosovski* zakoni garantuju žrtvama krivičnih dela, naročito žrtvama nasilja u porodici, seksualnog nasilja, i trgovine ljudima¹⁷⁷.

U smislu jezičke pristupačnosti, nešto preko polovine (55%) svih učesnika ankete reklo je da daju javne informacije o svojim uslugama i na drugim jezicima osim službenih jezika. Učesnici su najčešće pominjali albanski i srpski, a svega je nekolicina rekla da su informacije dostupne još i na engleskom, bošnjačkom i turskom jeziku. Činjenica da 45% ispitanika nije navelo da daju javne informacije na više jezika pokazuje značajan nedostatak u smislu obaveze iz člana 19. Istambulske konvencije. S obzirom na to da je Kosovo* multietničko, od presudnog je značaja da sve žrtve razumeju informacije o uslugama, naročito manjinske grupe koje su pod većim rizikom od nasilja nad ženama.

Informisanje žrtava o uslugama na jeziku koji razumeju podrazumeva više od usmenih i pisanih sredstava komunikacije. To bi moglo da uključi sve pristupačne formate koji ispunjavaju potrebe ljudi sa raznim senzornim, fizičkim, pojmovnim i drugim smetnjama (npr. Brajevo pismo, krupna slova, audio ili digitalni tekstovi). Samo je devet od svih pružalaca usluga reklo da informacije daju u pristupačnim formatima. Međutim, taj broj bi u stvarnosti mogao biti manji jer pet organizacija nije razumelo pitanje a preostale četiri nisu navele primere formata koji koriste. Na osnovu tih zaključaka, može se pretpostaviti da je, na Kosovu*, upotreba specifičnih formata koje

¹⁷⁷ Državni tužilac (2016). Pravda i oporavak za žrtve. Bilten br. 3, 2016. godina

ženama sa posebnim potrebama ili invaliditetom omogućavaju da pristupe informacijama o uslugama, daleko od uobičajene prakse.

13. Tenzije i izazovi

U prethodnim odeljcima ove studije razmatran je konkretni jaz između Istambulske konvencije i stvarne situacije u pogledu pružanja usluga na Kosovu*. Zaključci iz ankete i razgovora svejedno ukazuju na niz problema opšte prirode koji otežavaju sprovođenje zahteva iz Konvencije.

Kao glavni izazov utvrđen u ovoj studiji je to što nasilje nad ženama nije prepoznato na zakonodavnom i političkom nivou. Rezultat toga je da Kosovo* nema iscrpan i koordinisani skup politika i alata koji nude holistički pristup u svim vidovima nasilja nad ženama, kao što zahteva član 7. Istambulske konvencije. Pošto je celokupni sistem intervencije skoro isključivo pripremljen da odgovori na nasilje u porodici, zbog toga nedostaju osnovne službe za druge vidove nasilja obuhvaćenih Istambulskom konvencijom, naročito za žrtve seksualnog nasilja. Odgovori dalje nagoveštavaju da su obuke i rad na izgradnji kapaciteta bili nedovoljni da u profesionalce koji rade neposredno sa žrtvama usade rodno zasnovano i unakrsno¹⁷⁸ shvatanje nasilja, što je stanje koje dodatno učvršćuju rodno neutralni zakoni, postupci i standardi. Drugi sporedan efekat neadekvatnih procedura i obuke je to što neki pružaoci usluga daju prioritet porodičnom jedinstvu na uštrb bezbednosti žrtve.

Pregled sekundarne literature i odgovora iz ankete i razgovora otkrio je još i odsustvo objedinjenih periodičnih statističkih podataka o svim oblicima nasilja, uključujući nasilje u porodici. Više pružalaca usluga, naročito opšte službe i one kojima upravlja vlada, nije dostavilo opšte podatke o broju korisnika usluga, vrsti nasilja, procentu žrtava koje dolaze iz socijalno ranjivih grupa, i broju žrtava koje nisu u stanju da dobiju pomoć. U osvrtu na anketni upitnik, nekoliko učesnika je reklo da im je teško da odgovore na neka pitanja zbog odsustva dostupnih podataka. Podaci o klijentima na osnovu pruženih usluga važni su za praćenje na lokalnom i nacionalnom planu, i za evaluaciju, i jedan od glavnih zahteva Istambulske konvencije (član 11). Posledica nedovoljnog prikupljanja podataka o svim i unutar svih vrsta pružalaca usluga je da ograničava razvoj baze znanja neophodne za poboljšanje usluga i za zadovoljenje potreba žrtava.

Raznovrsnost odgovora iz ankete čak i unutar iste vrste usluga, na primer da li postoje protokoli o saradnji između više agencija, radnom vremenu i sadržaju osnovne i dodatne specijalizovane obuke, kao i povratne informacije od žrtava i postupci za pritužbe, takođe ukazuju na odsustvo standardizacije procedura i prakse, naročito kod službi kojima upravlja vlada (opštih i specijalizovanih). Ako se osigura da pružaoci usluga unutar svake vrste službi rade uz jedinstveno razumevanje nasilja nad ženama i uz zajednički okvir standarda, procedura i prakse, to će garantovati jednoobrazni odgovor na sve vidove nasilja nad ženama. Rezultat toga bio bi da sve žene mogu da pristupe istom nivou podrške i zaštite bez obzira na to gde žive.

¹⁷⁸ Unakrsni pristup nasilju uzima u obzir višedimenzionalno dejstvo na određene grupe žena i višestruku diskriminaciju kojoj su izložene.

Na kraju, to što nema dovoljnih sredstava iz državnog budžeta neprekidno je pominjano kao prepreka za pristup službama podrške i za kvalitet njihovih usluga. Neke službe, kao što su skloništa koje vode NVO, sredstva pribavljaju prvenstveno od međunarodnih donatora. Nedostatak sredstava za održivo finansiranje znači neizvesnost za te službe. Brojne inicijative za obučavanje i opštinsku koordinaciju takođe su bile zavisne od raspoloživih donatorskih sredstava. Štaviše, nekoliko pružalaca usluga izrazilo je frustraciju zato što, zbog nedovoljnih sredstava, nisu u mogućnosti da pruže podršku za reintegraciju i stručno usavršavanje u cilju osnaživanja žrtava. Iako je očigledno da se Kosovo* suočava sa fiskalnim ograničenjima usled ogromnog broja prioriteta, nedavna studija troškova pokazuje da kad se ništa ne radi troškovi budu znatno viši¹⁷⁹.

14. Povratne informacije o anketi

Na završetku upitnika, učesnici ankete su zamoljeni da daju osvrt u pogledu svog iskustva dok su ga popunjavali. Na pitanja je odgovorilo ukupno 34 pružalaca usluga. Ukupno 19 učesnika je bilo zadovoljno iskustvom, a jedan ispitanik je naglasio kako je posebno značajno što je takav poduhvat urađen za Kosovo*. Devet učesnika smatra da je popunjavanje trajalo previše dugo, a sedam je reklo da je upitnik suviše težak. Za mali broj ispitanika (četiri) bilo je teško da ga popune zbog nemogućnosti da daju podatke, ili zato što nisu znali odgovor. Tri ispitanika su smatrala da je previše pitanja koja nisu vezana za njihov rad. Ukupno 16 ispitanika smatra da neka pitanja nisu bila jasna, da su bila zbunjujuća ili nedovoljno objašnjena. Jedan misli da mnoga nisu relevantna za njihov rad. Od tih ispitanika, neki su rekli da su pitanja vrlo zatvorena, a drugi da je trebalo pružiti konkretne podatke. Troje učesnika smatra da su pitanja odgovarajuća i da im je žao što ne mogu da daju konkretne podatke.

Učesnici ankete dali su neke sugestije kako da se poboljša upitnik:

- uvrstiti više pitanja o osobama s invaliditetom, trgovini ljudima i teškoćama na posu;
- skratiti dužinu upitnika;
- uvrstiti konkretna pitanja gde se smeštaju žene koje su pretrpele nasilje (npr. u skloništu, u socijalnim stanovima, kao podstanari, kod rođaka, kod kuće zajedno s nasilnikom);
- uvrstiti pitanja prema vrsti organizacije umesto prema vrsti službe.

15. Rezime i preporuke

Glavni zaključci do kojih je došla ova studija su:

Šire kategorije službi podrške

¹⁷⁹ EIGE (2014). Procena troškova rodno zasnovanog nasilja u Evropskoj uniji. Luksemburg: Kancelarija za publikacije Evropske Unije.

- **Skloništa** pružaju usluge besplatno i uz dovoljan geografski raspored po celoj teritoriji, međutim, Kosovo* zaostaje za evropskim standardom od jednog porodičnog mesta na 10.000 stanovnika. Nepostojanje opcija za dugoročno stambeno zbrinjavanje i ekonomskih prilika često prisiljava žene da se vrate nasilniku. Ograničen broj opcija za bezbedan smeštaj žena sa sinovima starijim od 12 godina.
- Saglasno kriterijumima Istambulske konvencije, Kosovo* ima širom oglašenu i besplatnu **telefonsku SOS liniju** koja radi non-stop, u celoj državi, na poziv daje poverljive savete, upućuje na druge službe i omogućava prijavu zlostavljanja. Zaključci ukazuju na nedostatak kod SOS linije u smislu njenog specijalizovanog pokrivanja svih vidova nasilja nad ženama, izuzev nasilja u porodici. Nije isključena opcija da se uđe u trag pozivui, a pokrivenost je ograničena geografski i jezički u severnim delovima Kosova*.
- Podaci iz ankete ukazuju da na Kosovu* nema specijalizovanih službi koje se isključivo bave žrtvama **seksualnog nasilja**¹⁸⁰, uključujući krizne centre za žrtve silovanja ili centre za upućivanje žrtava seksualnog nasilja. Specijalizovane i opšte službe posvećuju tek mali deo svog rada ovom obliku nasilja. Društvena stigma sa kojom su suočene žrtve, zajedno sa malim brojem prijavi, ističu potrebu za pojačanim terenskim radom i aktivnostima na podizanju svesti. Pristup sudsko medicinskom pregledu ograničen je samo na jednu ustanovu na celom Kosovu*, a podaci ukazuju da veliki broj službi zahteva da žrtva podnese prijavu ili da se podvrgne sudsko medicinskom pregledu da bi mogla da pristupi službama podrške.
- Ni specijalizovane ni opšte službe podrške ne pružaju širu podršku **deci svedocima** nasilja nad ženama, uključujući nasilje u porodici. Manji broj službi pruža specijalizovanu i psihosocijalnu podršku prilagođenu uzrastu. Četiri od sedam skloništa zapošljavaju osoblje čija je uloga da pomognu deci.
- Kosovu* nedostaju nerezidencijalni **centri za savetovanje i krizne situacije** koji bi pružali kratkoročnu i dugoročnu podršku za sve vidove nasilja, tako da nije ispunjen kriterijum od jednog specijalizovanog centra za savetovanje na 50.000 stanovnika i u svakom regionalnom centru. Usluge savetovanja obično se pružaju u sklopu programa pružaoca usluga i bave se uglavnom žrtvama nasilja u porodici.
- Nije nađen dokaz o specifičnim **programima intervencije za izvršioce nasilja u porodici i seksualne prestupnike** prema standardima i načelima utvrđenim u Istambulskoj konvenciji. Opšti pristup u tretmanu za izvršioce usmeren je na rešavanje problema zavisnosti od droge i alkohola i psiholoških poremećaja, s tim da je i prethodno istraživanje ukazalo na odsustvo infrastrukture za pružanje takvih tretmana.
- **Podršku u toku sudskog postupka** pružaju uglavnom ZZ, NVO i u izvesnoj meri CSR-i, naročito za žrtve nasilja u porodici. Vrsta podrške koju pružaju ZZ i CSR-i varira u zavisnosti od pojedinačnih kapaciteta njihovih profesionalaca. Zaključci takođe ukazuju na odsustvo istinskog razumevanja na strani pružalaca usluga kad

¹⁸⁰ Sa preko 75% vremena posvećenog direktnom radu isključivo kod ove vrste nasilja.

je reč o ovoj vrsti podrške, i fokus stavljen na pružanje pravnih usluga u toku istrage i sudskog postupka, umesto na emocionalnu i psihološku pratnju

Preporuke

- ✓ Povećati broj porodičnih mesta u **skloništima** da bi se zadovoljile lokalne potrebe, kao i minimalni evropski standardi. Obezbediti dovoljno opcija za privremene ili stalno stambeno zbrinjavanje žrtava i postarati se za pristup bezbednom smeštaju za žene sa sinovima starijim od 12 godina.
- ✓ Proširiti pokrivenost **telefonske SOS linije** na sve vidove nasilja nad ženama. Postarati se da su operatori SOS linije opremljeni da odgovore na specifične potrebe žrtava svakog vida nasilja, reaguju na rodno svestan način, i pruže specijalizovanu podršku u kriznoj situaciji i emocionalnu podršku na svim jezicima koji se govore na Kosovu*. Usvojiti neophodnu tehnologiju tako da se pozivi ne mogu pratiti.
- ✓ Osnovati pristupačne **krizne centre za žrtve silovanja ili centre za upućivanje žrtava seksualnog nasilja** u dovoljnom broju. Pojačati kapacitete postojećih opštih i specijalizovanih službi da pruže podršku žrtvama seksualnog nasilja, izvan domena nasilja u porodici. Postarati se da svi članovi osoblja koji vrše sudsko medicinske preglede budu obučeni o potrebama žrtava seksualnog nasilja, i proširiti dostupnost forenzičkih usluga na celo Kosovo*. Sprovoditi redovne terenske i aktivnosti na podizanju svesti, posebno uperene na seksualno nasilje, uključujući silovanje bračnog ili intimnog partnera.
- ✓ Postarati se da sve specijalizovane službe pružaju **podršku deci svedocima** svih oblika nasilja u vidu psihosocijalne podrške prilagođene uzrastu koju pružaju obučeni profesionalci. Postarati se da sva skloništa imaju najmanje jednog kvalifikovanog radnika za brigu o deci.
- ✓ Osnovati dovoljan broj pristupačnih **centara za savetovanje i krizne situacije** ili obezbediti da postojeće specijalizovane službe imaju kapacitete za specijalizovane kratkoročne i dugoročne usluge savetovanja žrtvama svih vidova nasilja nad ženama.
- ✓ Ustanoviti **programe za izvršioce nasilja u porodici i seksualne prestupnike** koji daju prioritet bezbednosti žrtve, promovišu odgovornost nasilnika za svoja dela, rade uz blisku saradnju sa specijalizovanim službama podrške i polaze od rodno zasnovanog shvatanja nasilja. Tretmane kod bolesti zavisnosti i kod psiholoških poremećaja treba pružati odvojeno. Programi ne treba da se bave porodičnim savetovanjem, medijacijom, pomirenjem ili kontrolom besa.
- ✓ Jačati kapacitete službi koje pružaju **podršku u toku sudskog postupka** žrtvama svih vidova nasilja nad ženama, naročito onih koje pružaju emocionalnu i psihološku podršku.

Pristup problemu nasilja nad ženama i rodna perspektiva

- **Pokrivenost svih vidova nasilja nad ženama** i specijalizovanih i opštih službi podrške zaostaje u odnosu na službe podrške namenjene žrtvama nasilja u porodici. Ne postoje specijalizovane službe podrške za druge oblike nasilja obuhvaćenih Istambulskom konvencijom, te za sada žrtve ne dobijaju sistematsku podršku u sklopu mandata specijalizovanih niti opštih službi podrške.
- Kosovski* zakoni ne sadrže **definiciju nasilja nad ženama** kao kršenja ljudskih prava ni kao oblika diskriminacije, niti je usvojena sveobuhvatna strategija koja bi se bavila svim vidovima nasilja. Većina pružalaca usluga nije usvojila temeljno razumevanje nasilja nad ženama, a u najvećem delu rade na osnovu rodno neutralnih definicija zasnovanih na nasilju u porodici. Moguće je poboljšati temeljno razumevanje glavnih međunarodnih instrumenata u ovoj oblasti, uključujući Istambulsku konvenciju.
- Većina specijalizovanih i opštih službi žrtvama obezbeđuju usluge **žene članice osoblja, na zahtev**. U skloništima za žene, kao i u SOS liniji za žrtve nasilja u porodici i žrtve trgovine ljudima zaposlene su samo žene.
- **Rodna analiza** ne predstavlja opšte prisutni aspekt kod većine pružalaca specijalizovanih i opštih službi kojima upravlja vlada, dok je većina službi koje vode NVO usvojila pristup u čijem su centru žrtva i njeno osnaživanje. ZZNuP i SOP ne sadrže rodne činioce, a nisu nađeni dokazi o posebnim protokolima ili smernicama za rad među pružaocima usluga i unutar njih, koji propisuju integrisanje nekakve rodne perspektive u rad profesionalaca koji su u bliskom dodiru sa žrtvama.

Preporuke

- ✓ Osmisliti sveobuhvatnu strategiju za sprečavanje i borbu protiv svih vidova nasilja nad ženama, tretirajući veze između njih na povezan i dosledan način, kao kršenje ljudskih prava i oblik diskriminacije.
- ✓ Prilagoditi postojeće politike i alate tako da postanu rodno osetljivi.
- ✓ Osnovati dovoljan broj geografski pristupačnih specijalizovanih službi za podršku ženama, odnosno proširiti kapacitete postojećih specijalizovanih službi da obuhvate sve vidove nasilja nad ženama. U službama treba da radi specijalizovano osoblje, sposobno da razume i da odgovori na potrebe žrtava svake vrste nasilja.
- ✓ Usvojiti posebne protokole i smernice za sve relevantne profesionalce (specijalizovane i opšte) koji pokrivaju sve vidove nasilja koji su definisani u Istambulskoj konvenciji, i postarati se za integrisanje rodno zasnovanog shvatanja nasilja u rad pružalaca usluga. Usvajanje bilo kog specifičnog alata treba da podrži i pojača specijalizovana obuka.

Diskriminacija, jednakost i ljudska prava

- Preko polovine pružalaca usluga koji su učestvovali u anketi reklo je da ne **obučavaju svoje osoblje o jednakosti i diskriminaciji**. Skoro sve službe koje vode NVO izjasnile su se da to rade. Takođe je ograničena i posebna obuka za pružanje usluga marginalizovanim grupama kao što su LGBT osobe, invalidna lica, Romi i žene iz manjinskih zajednica.
- Dok većina specijalizovanih i opštih službi daje **obaveštenja o pravu žrtava da koriste njihove usluge, i o pravima žrtava uopšte**, potrebna je dalja izgradnja kapaciteta da bi svi pružaoci usluga ispunili obaveze iz SOP.
- Mali broj službi obezbeđuje **platformu na kojoj žrtve učestvuju u evaluaciji i razvoju njihovih usluga** (npr., obrasci za povratne informacije, fokus grupe, zastupljenost žrtava na nivou upravnog odbora ili uprave). Odgovori ukazuju i na odsustvo standardizacije za postupak pritužbi u okviru istih kategorija javnih specijalizovanih i opštih službi. I službe koje vode NVO i javne službe nude ograničene mogućnosti da žrtve učestvuju u pružanju njihovih usluga, ako to žele.

Preporuke

- ✓ Pojačati obuku o jednakosti i diskriminaciji i izgradnju kapaciteta za sve profesionalce koji rade sa žrtvama nasilja nad ženama.
- ✓ Izvoditi redovne, odgovarajuće i efikasne obuke u svim sektorima o rešavanju specifičnih potreba socijalno ranjivih grupa žena za osoblje svih specijalizovanih i opštih službi.
- ✓ Podržati pružaoce usluga u ispunjenju njihove obaveze da obaveste žrtve o njihovim pravima na usluge i njihovim pravima u širem kontekstu, kroz aktivnosti informisanja i izgradnje kapaciteta.
- ✓ Garantovati da svi pružaoci usluga u svim sektorima imaju specifične i standardizovane alate i procedure za dobijanje povratnih informacija od korisnika usluga. Službe treba da ugrade povratne informacije korisnika usluga u interne postupke monitoringa i evaluacije.
- ✓ Postarati se da postoji jasna i standardizovana procedura za pritužbe u svakom sektoru, te da i osoblje i korisnici usluga budu upoznati sa tim procedurama.
- ✓ Podržati učešće korisnika usluga u planiranju i pružanju usluga specijalizovane podrške, u sklopu rada na osnaživanju žrtava.

Pristup, pristupačnost i davanje obaveštenja o uslugama

- Žene i devojčice čine glavninu **korisnika usluga** i kod specijalizovanih i kod opštih službi. Većina usluga se pruža **besplatno** i na **više jezika**. Usluge se uglavnom pružaju na albanskom i srpskom jeziku, dok se ređe pruža podrška na jezicima manjina.
- Pristup uslugama je još uvek izazov za **ranjive i marginalizovane grupe**, sa svega 9% službi koje pružaju **usluge prilagođene njihovim specifičnim potrebama**. Podaci ukazuju da je nivo usluga koji dobijaju mnoge ranjive grupe žena nedovoljan.
- Skoro polovina pružalaca usluga je uvela granice na **trajanje vremena** za rad službe sa individualnim korisnikom. Ipak, navedeni su primeri u kojima skloništa više godina pružaju smeštaj žrtvi zato što nema drugih odgovarajućih rešenja.
- Samo mali broj službi pruža **non-stop podršku u kriznoj situaciji, obaveštenja i savete**, što je veliki nedostatak u smislu pristupa.
- U 2016 godini 1/5 službi (CSR-i i skloništa) **nije bila u stanju da pruži podršku ženama žrtvama nasilja** zbog nedostatka prostora, kapaciteta, resursa ili socijalnih stanova.
- Pružaoci usluga koriste širok dijapazon alata **širenje informacija u javnosti o svojim uslugama**, naročito televiziju i radio. Specijalizovane službe podrške oglašavaju se u većoj meri nego opšte službe. Otkriveni su veliki nedostaci u pogledu **informacija javnosti na više jezika** i u pogledu upotrebe **pristupačnih formata** za žene sa specifičnim potrebama i invaliditetom.

Preporuke

- ✓ Postarati se za pružanje podrške na službenim i na jezicima manjina. Gde je potrebno, obezbediti mogućnost zapošljavanja kvalifikovanih tumača. Javne informacije o dostupnim uslugama treba da budu dostupne na svim relevantnim jezicima i pristupačnim formatima kao što je Brajevo pismo, krupna štampa, audio ili digitalni tekst.
- ✓ Postarati se da opšte i specijalizovane službe budu fizički i geografski pristupačne ranjivim grupama žena i da je njihovo osoblje specijalizovano da im pruži prilagođenu pomoć i zaštitu.
- ✓ Postarati se da službe pruže trenutnu, kratkoročnu i dugoročnu podršku žrtvama svih vidova nasilja. Službe treba da definišu trajanje podrške žrtvama na osnovu potreba žrtava i uzimajući u obzir aspekt bezbednosti.
- ✓ Garantovati da žrtve svih vidova nasilja imaju non-stop pristup podršci u kriznoj situaciji, obaveštenja i savete. Kad neka služba nije u stanju da radi neprekidno, obezbediti odgovarajuće i delotvorne alternative.

- ✓ Osposobiti specijalizovane i opšte službe podrške znanjem i alatima za tačno evidentiranje podataka o broju i poreklu korisnika koji im se obrate. Treba evidentirati i podatke o broju žrtava kojima nije pružena podrška.

Finansiranje

- Finansiranje službi podrške za sve vidove nasilja nad ženama nije predviđeno u **kosovskim* zakonima**. Jedino je u NSPNuPAP predviđeno finansiranje mera kod nasilja u porodici. Troškovi usluga koje pružaju javne opšte i specijalizovane službe apsorbovani su u vladinim institucijama. Podaci pokazuju veliko neznanje o obavezama i modalitetima finansiranja među pružaocima usluga.
- Vlada je **primarni izvor finansiranja** javnih specijalizovanih i opštih službi, dok se službe koje vode NVO više oslanjaju na šire izvore finansiranja, naročito od strane međunarodnih donatora. Nedovoljna finansijska podrška izdvaja se za skloništa, koja su glavni davalac specijalizovane rezidencijalne i nerezidencijalne podrške, naročito za žrtve nasilja u porodici.
- Veći broj pružalaca usluga, naročito CSR-i i skloništa, istakao je **nedostatak finansiranja** kao prepreku za dugoročnu rehabilitaciju, reintegraciju i osnaživanje žrtava. Zavisnost od donatora ne samo što ugrožava održivost pružanja usluga i mere kojima se reaguje na nasilje nad ženama, nego ugrožava i specifične aktivnosti kao što su specijalizovane obuke ili inicijative za opštinsku koordinaciju.

Preporuke

- ✓ Poboljšati upoznatost relevantnog osoblja iz svih sektora sa obavezama i modalitetima finansiranja.
- ✓ Povećati vladino finansiranje specijalizovanih službi koje vode NVO, naročito skloništa, omogućavajući im da uvedu i održe kvalitetne usluge.
- ✓ Izdvojiti adekvatne vladine finansijske resurse za obuku profesionalaca i izradu integrisanog reagovanja kao što su opštinski mehanizmi za koordinaciju.
- ✓ Rezervisati dovoljno sredstava za programe i aktivnosti rehabilitacije, reintegracije i ekonomskog osnaživanja žrtava.

Obuka i stručno usavršavanje

- Rezultati studije otkrivaju potrebu za povećanjem broja **pružalaca usluga sa specijalizovanim obukama o svim vidovima nasilja nad ženama** kod opštih i kod specijalizovanih službi: samo 64% svih službi ima osoblje koje je posebno obučeno da neposredno radi sa žrtvama nasilja nad ženama.

- Obuke izvode razni akteri, naročito međunarodne i strane institucije i lokalne i međunarodne NVO, što povećava rizik od nepovezanih odnosno neodrživih obuka.
- Podaci o **sadržaju obuke**, to jest njihovo nepostojanje, ukazuju na potrebu za većom profesionalnom specijalizacijom o otkrivanju specifičnih oblika nasilja, potrebama žrtava (uključujući manjine i ranjive grupe), saradnji više agencija, postupku kod upućivanja, i prevenciji sekundarne viktimizacije.
- Postoje veliki disparitet između i unutar kategorija pružalaca usluga u pogledu broja sati izdvojenih za **osnovnu i dodatnu obuku**, što ukazuje na odsustvo standardizacije i povezanosti u zahtevima za obukom.
- Većina osoblja i opštih i specijalizovanih službi zakonom je obavezana da poseduje **stručne kvalifikacije**. Pored toga, NVO koje pružaju socijalne i porodične usluge i CSR-i moraju da dobiju licencu od MRSS.
- Samo je mali broj službi usvojio praksu promovisanja **dobrobiti osoblja** kao i dodatnu podršku kao što su nadzor, anti-stres programi i fleksibilno radno vreme. Neki pružaoci usluga pomenuli su da se radi prekovremeno da bi se žrtvama pružila usluga.

Preporuke

- ✓ Utvrditi minimalne standarde obuke za osnovne i dodatne obuke za sve kategorije specijalizovanih i opštih službi da bi se osigurao povezan i sistematski pristup obučavanju, kao i jednoobrazni odgovor na nasilje na celom Kosovu*.
- ✓ Unaprediti planove obuke i izvođenje obuke tako da, između ostalog, obradi: kontinuum nasilja nad ženama u okvirima ljudskih prava; sve vidove nasilja; potrebe marginalizovanih žena; procene rizika i bezbednost žrtve; saradnju više agencija i upućivanje; postojeće zakone; protokole i standarde; rodnu dinamiku; i sprečavanje sekundarne viktimizacije.
- ✓ Sve inicijative za obuku treba da imaju podršku i potporu u vidu jasnih protokola i smernica koje utvrđuju standarde koje osoblje treba da sledi u svojim odnosnim oblastima rada.
- ✓ Sprovesti prakse i politike u specijalizovanim i opštim službama radi poboljšanja emocionalne i psihološke dobrobiti osoblja koje radi neposredno sa žrtvama.

Bezbednost i poverljivost

- Pružaoci usluga su generalno svesni važnosti koju **poverljivost** ima za njihov rad. Poverljivost je jedna od glavnih poruka koje se prenesu žrtvi prilikom prvog kontakta sa službom. Međutim, prethodno istraživanje otkriva da je ostvarenje poverljivosti i dalje izazov za sve institucije.
- Ima prostora za poboljšanje **prakse na zaštiti podataka**, kroz upotrebu zaključanih i zaštićenih dosijea sa podacima korisnika usluga i obezbeđenih elektronskih baza podataka, pored tog što je pristup ograničen na ovlašćena lica. Preko dve trećine pružalaca usluga na zahtev žrtve ne evidentira njene lične podatke.
- Iako je preko polovine službi prijavilo da dele lične podatke sa drugim agencijama, sklapanje **protokola o razmeni informacija** nije uobičajena praksa među svim vrstama pružalaca usluga.
- Samo 2/5 službi u svojim prostorijama ima **posebne sobe za razgovor sa žrtvama**.
- Podaci potvrđuju zaključke prethodnog istraživanja i otkrivaju da neki profesionalci nastoje da dođe do izmirenja u obradi slučajeva nasilja u porodici. Nekolicina pružalaca usluga, uglavnom CSR-i, nude medijaciju kao i savetovalište za partnere i porodicu, u cilju obnavljanja porodičnih odnosa.
- Poseban izazov predstavlja to što pružaoci usluga shvataju bezbednost i poverljivost odvojeno od rodno zasnovanog shvatanja nasilja nad ženama i nasilja u porodici, prava žrtava i njihovog osnaživanja.

Preporuke

- ✓ Postarati se da sve službe podrške imaju jasne, dokumentovane i sigurne sisteme za prikupljanje, evidentiranje i čuvanje svih informacija i podataka o korisnicima usluga.
- ✓ Garantovati da se sve usluge podrške pružaju tako da štite privatnost žrtve, garantuju poverljivost i njene podatke otkrivaju samo uz njen informisani pristanak, u meri u kojoj je to moguće.
- ✓ Obezbediti dovoljnu izgradnju kapaciteta tako da svaki član osoblja razume i primenjuje pravila i procedure poverljivosti.
- ✓ Postarati se da se lični i osetljivi podaci o žrtvama dele samo na osnovu protokola o razmeni informacija između agencija.
- ✓ Proširiti praksu korišćenja posebnih soba za razgovor sa žrtvama, naročito u opštim službama.
- ✓ Razrešiti izmiriteljske stavove profesionalaca pomoću ciljane obuke o bezbednosti žrtve.

Saradnja između više agencija

- Osim SOPs, nisu nađeni dokazi o **posebnim protokolima o uspostavljanju saradnje više agencija** kod nasilja u porodici ili drugih vidova nasilja. Svega jedna petina službi koje su učestvovala u ovoj studiji ima potpisane memorandume o razumevanju sa drugim agencijama, ili su uključeni u mehanizme opštinske koordinacije. Institucije koje su uključene u takve inicijative iskazuju viši nivo zadovoljstva međuagencijskom saradnjom.
- Pružaoci usluga najefikasnije saraduju sa policijom i specijalizovanim službama NVO kao što su skloništa, a čini se da su manje zadovoljni svojom saradnjom sa službama za zapošljavanje. Podaci ukazuju da službe najmanje saraduju sa UN i drugim razvojnim akterima, obrazovnim ustanovama, zdravstvenim službama i regionalnim vlastima.
- Postoje praznine u smislu postojanja protokola za upućivanje ili formalnih mehanizama, što žrtvama otežava pristup podršci i zaštiti.

Preporuke

- ✓ Podržati i izdvojiti dovoljno sredstava za razvoj višeagencijskih inicijativa kao što su mehanizmi za opštinsku koordinaciju i potpisivanje memoranduma o razumevanju i protokola. Postarati se da svi relevantni učesnici prođu obuku o pravilima i procedurama utvrđenim na osnovu tih instrumenata.
- ✓ Proširiti postojeće mehanizme za opštinsku koordinaciju da obuhvate druge vidove nasilja nad ženama, osim nasilja u porodici.
- ✓ Postarati se da upućivanje drugim službama sledi jasne protokole ili formalne mehanizme, te da pravila i procedure poznaje svaki član osoblja. Delotvornost procesa upućivanja treba redovno pratiti.

Reference

Bitići, V. (2016). Obaveze države da zaštiti živote pojedinaca od posledica nasilja u porodici: Slučaj Kosova, u Međunarodnoj reviji ILIRIA – Tom 6, br. 1 (2016).^[1]Može se preuzeti na:

https://www.researchgate.net/publication/305744723_The_State's_obligation_to_protect_the_individuals_lives_from_the_consequences_of_domestic_violence_Kosovo_case

Pakt o detetu (2016). *Indeks zaštite dece: Kosovo 2016. Merenje vladinih napora da zaštiti devojčice i dečake*. Može se preuzeti na: <http://www.childpact.org/wp-content/uploads/2016/11/CPI-Kosovo.pdf>

Savet Evrope (2008). *Završni izveštaj o radu Operativne grupe Saveta Evrope za borbu protiv nasilja nad ženama*. Strazbur: Savet Evrope Može se preuzeti na: https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/Final_Activity_Report.pdf

Savet Evrope (2008). *Borba protiv nasilja nad ženama: minimalni standardi za službe podrške*. Strazbur: Savet Evrope Može se preuzeti na: <http://www.coe.int/en/web/istanbul-convention/publications>

Savet Evrope (2016). *Sprečavanje i borba protiv nasilja u porodici nad ženama: sredstvo za učenje za obuku službenika za sprovođenje zakona i službenika pravosuđa*. Strazbur: Savet Evrope Može se preuzeti na: <http://www.coe.int/en/web/istanbul-convention/publications>

Komesar za ljudska prava Saveta Evrope (2017) *Memorandum o komesarovoj poseti Kosovu* od 5. do 9. februara 2017. godine*. Može se preuzeti na: <https://wcd.coe.int/com.instranet.InstraServlet?command=com.instranet.CmdBlobGet&InstranetImage=2967271&SecMode=1&DocId=2400650&Usage=2>

Di Lellio, A. (2016). „Traženje pravde za ratno seksualno nasilje na Kosovu: Glasovi i ćutanje žena“, u Istočnoevropskoj politici i društvima i kulturi, Tom 20, br .10, Mesec 201X 1-23. Može se preuzeti na: <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0888325416630959?journalCode=eepa>

EIGE (2014). Procena troškova rodno zasnovanog nasilja u Evropskoj uniji. Luksemburg: Kancelarija za publikacije Evropske Unije. Može se preuzeti na: <http://eige.europa.eu/sites/default/files/documents/MH0414745EN2.pdf>

Evropska kancelarija za podršku azilu (2016). *EASO Informativni izveštaj o zemlji porekla. Fokus na zemlju za Kosovo** Može se preuzeti na: http://www.ecoi.net/file_upload/2162_1479371630_easo-coi-report-kosovo-201611.pdf

Evropska komisija (2014) *Izveštaj o napretku za Kosovo**. Može se preuzeti na: https://ec.europa.eu/neighbourhood-enlargement/sites/near/files/pdf/key_documents/2014/20141008-kosovo-progress-report_en.pdf

Hajdari, A. (2015). „Nasilje u porodici na Kosovu“, u Međunarodnom žurnalu o razvoju i održivosti, Tom 4., br. 5, str. 537-548. Može se preuzeti na: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2684512

Hester, M. i Lilej, S-J (2014). *Programi za počiniocce seksualnog nasilja i nasilja u porodici Član 16. Istarske konvencije. Zbirka radova o Konvenciji Saveta Evrope o sprečavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u porodici* Strazbur: Savet Evrope
Može se preuzeti na: <http://www.coe.int/en/web/istanbul-convention/publications>

Hodža et al (2016). *Indeks kosovskog građanskog društva za 2016. godinu.* Prishtinë/Priština. Može se preuzeti na:
http://www.kcsfoundation.org/repository/docs/05_11_2016_4070877_Kosovar_Civil_Society_Index_2016_KCSF.PDF

IOM (2014). *Informacije o zemlji za Kosovo.* Može se preuzeti na:
http://www.bamf.de/SharedDocs/MILo-DB/EN/Rueckkehrfoerderung/Laenderinformationen/Informationsblaetter/cfs_kosovo-dl_en.pdf?__blob=publicationFile

Krasnići, V. S i Bujupaj-Ismajli, H. (2017). „Diskriminacija i nasilje u porodici“, u Evropskom žurnalu o ekonomiji, pravu i društvenim naukama, Tom 1, br. 1 (januar, 2016). Može se preuzeti na: <http://iipcc.org/wp-content/uploads/2017/01/247-253.pdf>

Mreža kosovskih žena (2008). *Eksplorativno istraživanje o obim rodno zasnovanog nasilja na Kosovu i njegovo dejstvo na reproduktivno zdravlje žena.* Prishtinë/Priština: Mreža kosovskih žena. Može se preuzeti na:
<http://www.womensnetwork.org/documents/20130120165614663.pdf>

Mreža kosovskih žena (2009). *Još tih „reči na papiru“? Reagovanje pravosudnih organa na nasilje u porodici na Kosovu.* Prishtinë/Priština: UNDP. Može se preuzeti na:
<http://www.womensnetwork.org/documents/20130120165443203.pdf>

Mreža kosovskih žena (2012). *Po koju cenu? Budžetiranje za sprovođenje pravnog okvira protiv nasilja u porodici na Kosovu.* Prishtinë/Priština: UNDP. Može se preuzeti na:
<http://www.womensnetwork.org/documents/20130405120224756.pdf>

Mreža kosovskih žena (2015). *Nema više izgovora: Analiza stanovišta, učestalosti i institucionalnog reagovanja na nasilje u porodici na Kosovu.* Prishtinë/Priština. Može se preuzeti na:
<http://www.womensnetwork.org/documents/20151124105025622.pdf>

Mreža kosovskih žena (2016). *Seksualno uznemiravanje na Kosovu.* Prishtinë/Priština. Može se preuzeti na:
<http://www.womensnetwork.org/documents/20160223185243349.pdf>

Kosovski institut za istraživanje i razvoj politike (2016). *Sektor bezbednosti na Kosovu iz rodne perspektive.* Politički dokument, br. 6/16 – maj 2016. godine. Prishtinë/Priština: KIPRED. Može se preuzeti na:
http://www.kipred.org/repository/docs/SECURITY_SECTOR_IN_KOSOVO_FROM_GENDER_PERSPECTIVE_432844.pdf

Kosovski centar za rodne studije (2008). *Položaj romskih, aškalijskih i egipćanskih žena na Kosovu.* Prishtinë/Priština. Može se preuzeti na:
<http://www.womensnetwork.org/documents/20130529134917547.pdf>

Nacionalni institut za demokratiju (2015). *Kosovo: Prevažilaženje prepreka za učešće žena u politici*. <https://www.ndi.org/sites/default/files/Gender-Assesment-report-eng.pdf>

NORMA (2011). Istraživanje i praćenje sprovođenja Zakona o rodnoj ravnopravnosti. Može se preuzeti na: [http://www.norma-ks.org/repository/docs/norma_eng_\(2\)_\(1\).pdf](http://www.norma-ks.org/repository/docs/norma_eng_(2)_(1).pdf)

Francuska kancelarija za zaštitu izbeglica i apatrida (2015). *Izveštaj misije u Republici Kosovo*. Može se preuzeti na: https://ofpra.gouv.fr/sites/default/files/atoms/files/18022016_rapport_kosovo.pdf

Kancelarija Visokog komesara Ujedinjenih nacija za ljudska prava (2013). *Lečenje duše: Reparacije za preživjele žrtve seksualnog nasilja vezanog za oružani sukob na Kosovu*. Može se preuzeti na: <http://www.ohchr.org/Documents/Issues/Women/WRGS/PeaceAndSecurity/StudyHealingTheSpirit.pdf>

Orgut Konsalting (2014). *Kosovo, Rodni profil zemlje*. Prishtinë/Priština. Može se preuzeti na: http://www.swedenabroad.com/ImageVaultFiles/id_20757/cf_347/Orgut_Kosovo_Gender_Profile_FINAL_2014-05-%2008.PDF;

Misija OEBS na Kosovu (2007). *Izveštaj o reakciji: Reagovanja na slučajeve nasilja u porodici u svetlu smrti gospođe Zejnepe Bitići-Beriša*. Može se preuzeti na: <http://www.osce.org/kosovo/203051?download=true>

Misija OEBS na Kosovu (2007). *Sprovođenje Zakon o zabrani diskriminacije: Izazov za Kosovo*. Prishtinë/Priština. Može se preuzeti na: <http://www.osce.org/kosovo/203051?download=true>

Misija OEBS na Kosovu (2012). *Odlučivanje po zahtevima za izdavanje naloga za zaštitu u slučajevima nasilja u porodici na Kosovu*. Može se preuzeti na: <http://www.osce.org/kosovo/88713?download=true>

Misija OEBS na Kosovu (2012). *Sprovođenje mera za zakonske propise koji zadiru u ljudska prava na Kosovu*. Može se preuzeti na: <http://www.osce.org/kosovo/94360?download=true>

Reggio Terzo Mondo (2014). *Od nasilja do osnaživanja*. Kratak priručnik za operatore centara za borbu protiv nasilja i javne službe. Prishtinë/Priština. Može se preuzeti na: <https://centriantiviolenzaer.files.wordpress.com/2015/10/reviveing.pdf>

Izveštaj Specijalnog izvestioca za adekvatno stanovanje kao sastavnog dela prava na adekvatan životni standard i prava na nediskriminaciju u tom kontekstu, sa njenog puta u Srbiju i na Kosovo, 26. februara 2016. godine. Može se preuzeti na: http://www.ohchr.org/EN/HRBodies/HRC/RegularSessions/Session31/Documents/A.HRC.31.54.Add.2_AEV.docx

Šuster (Schuster), A. (2015). *Kosovo: Nasilje nad ženama i povratak samih žena*. Bern: Švajcarska organizacija za pomoć izbeglicama. Može se preuzeti na: <https://www.osar.ch/assets/herkunftslander/europa/kosovo/151007-kos-gewaltgegenfrauen-themenpapier-f.pdf>

Tahiraj, F. (2015). Izazovi sa kojima su suočene žrtve nasilja u porodici na Kosovu, u reviji Acta Universitatis Danubius. Juridica, Tom 11, br. 2 (2015). Može se preuzeti na: <http://journals.univ-danubius.ro/index.php/juridica/article/view/2855/2909>

UNDP (2016). *Izveštaj o ljudskom napretku za Kosovo iz 2016. godine*. Može se preuzeti na: http://hdr.undp.org/sites/default/files/human_development_report_2016.pdf

UNDP Kosovo. (2014). Strategija rodne ravnopravnosti za period 2014 - 2017. Može se preuzeti na: <http://www.ks.undp.org/content/dam/kosovo/docs/womenPub/Kosovo%20GES%202014-2017.pdf>

UNFPA (2012). Dečiji brakovi na Kosovu. Može se preuzeti na: <http://eeca.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/unfpa%20kosovo%20overview.pdf>

UNFPA (2016). Rodne predrasude na Kosovu. Može se preuzeti na: <http://unkt.org/en/unfpa-gender-bias-report/>

UNFPA i WAVE (2014). *Jačanje reagovanja sistema zdravstva na rodno zasnovano nasilje u Istočnoj Evropi i Centralnoj Aziji: Paket resursa*, str. 88. Može se preuzeti na: <http://www.health-genderviolence.org/sites/default/files/download/WAVE-UNFPA%20English.pdf>

UNICEF (2006). *Iza zatvorenih vrata: Uticaj nasilja u porodici na decu*. Može se preuzeti na: <https://www.unicef.org/media/files/BehindClosedDoors.pdf>

UNKT i UN Women (2012). *Budžetska izdvajanja za službe za nasilje u porodici na opštinskom nivou; funkcionalnost mehanizama koordinacije i poznavanje GRB*. Može se preuzeti na: <http://eca.unwomen.org/en/digital-library/publications/2015/12/kosovo-grb-gbv-research>

UN Women, (2016). *Konflikt nam nije doneo cveće: Potreba za sveobuhvatnim reparacijama za seksualno nasilje iz konflikta na Kosovu*. <http://www.unwomen.org/en/digital-library/publications/2016/8/the-conflict-did-not-bring-us-flowers#view>

USAID (2016). Procena rodova i dinamike moći na Kosovu. Može se preuzeti na: http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PA00MCRZ.pdf

Američki Stejt department (2016). Izveštaj o ljudskim pravima na Kosovu za 2016. godinu. Može se preuzeti na: <https://www.state.gov/documents/organization/265648.pdf>

WAVE (2015). Izveštaj WAVE iz 2015. godine o ulozi specijalizovanih službi podrške za žene u Evropi. Može se preuzeti na: http://files.wave-network.org/researchreports/WAVE_Report_2015.pdf

Svetska banka (2012). *Kosovo: Jaz između polova u obrazovanju, zdravstvu i ekonomiji*. Može se preuzeti na: <http://documents.worldbank.org/curated/en/371251468030245833/Kosovo-Gender-gaps-in-education-health-and-economic-opportunities>

Svetska banka (2016). *Svetska banka na Kosovu: Slika programa za zemlju*, april 2016. godine. Može se preuzeti na: <http://pubdocs.worldbank.org/en/419461462386476530/World-Bank-Kosovo-Program-Snapshot-April-2016.pdf>

Zvanične publikacije

Agencija za rodnu ravnopravnost (2008). *Bezbednost počinje u domu*. Prishtinë/Priština. Available at <http://www.womensnetwork.org/documents/20130120165404373.pdf>

Kosovska agencija za statistiku (2016). *Statistički godišnjak Republike Kosovo 2016*. Prishtinë/Priština. Može se preuzeti na: <http://ask.rks-gov.net/media/2908/statistical-yearbook-2016.pdf>

Kosovska agencija za statistiku (2016). *Žene i muškarci na Kosovu*. Prishtinë/Priština. Može se preuzeti na: <http://ask.rks-gov.net/media/2582/women-and-men-ang-2014-2015.pdf>

Kosovski sudski institut (2011). *Nasilje u porodici: stvar života. Vodič o zaštiti žrtava nasilja*. Prishtinë/Priština. Može se preuzeti na: <http://eca.unwomen.org/en/digital-library/publications/2015/12/kosovo-guidebook-on-protection-of-victims-of-domestic-violence>

Ministarstvo pravde (2015). *Izveštaj sa evaluacijom Kosovskog programa protiv nasilja u porodici i Akcionog plana za period 2011-2014*. Prishtinë/Priština. Može se preuzeti na: http://abgj.rks-gov.net/Portals/0/Ambasada_Raporti%20anglisht.pdf

Kabinet premijera (2016). *Globalni godišnji izveštaj o radu za 2016. godinu*. Može se preuzeti na: http://www.kryeministri-ks.net/repository/docs/ANG-Final-Raport_Vjetor_i_Punes_se_Qeverise_per_vitin_2016_final.pdf

Državni tužilac (2004). *12 godina službe žrtvama zločina*. Bilten br. 1 - godina 2014. Može se preuzeti na: http://www.psh-ks.net/repository/docs/BULETINI_ANGNISHT.pdf

Državni tužilac (2016). *Pravda i oporavak za žrtve*. Bilten br. 3, 2016. Može se preuzeti na: https://www.psh-ks.net/repository/docs/Zyra_e_Kryeprokurorit_te_Shtetit_ZMNV_ve_Buletini_nr_3_e_n.pdf

Zakoni, politike i standardi

- Uredba UNMIK-a br. 2003/12 o nasilju u porodici
- Zakon br. 03/L-182 o zaštiti od nasilja u porodici
- Zakon br. 05/L-020 o rodnoj ravnopravnosti
- Zakon br. 05/L-021 o zaštiti od diskriminacije
- Zakon br. 04/L-017 o besplatnoj pravnoj pomoći
- Odluka Vlade Kosova i Opis dužnosti i zadataka za imenovanje Nacionalnog koordinatora protiv nasilja u porodici, usvojeni 11.07.2012. godine, odlukom br. 04/83.
- Zakon br. 04/L-172 o izmeni i dopuni Zakona br. 04/L-054 o statusu i pravima palih boraca, invalida, veterana, članova Oslobođilačke vojske Kosova, ratnih žrtava seksualnog nasilja, civilnih žrtava i njihovih porodica
- Ustav Republike Kosovo
- Krivični zakonik Republike Kosovo* br. 04/L-082^[1]_{SEP}
- Zakonik o krivičnom postupku br. 04/L-123
- Zakonik o maloletničkoj delikvenciji br. 03/L-193
- Zakon br. 02 /L-17 o socijalnim i porodičnim uslugama
- Kosovski Zakon o porodici br. 2004/32
- Zakon br. 04/L-076 o policiji
- Zakon br. 04/L-125 o zdravlju
- Zakon br. 05/L-025 o mentalnom zdravlju
- Administrativno uputstvo br. 12/2012 o određivanju mesta i načina psihosocijalnog tretmana za izvršioce nasilja u porodici
- Administrativno uputstvo br. 02/2013 o metodama lečenja izvršilaca nasilja u porodici kojima je izrečena mera obaveznog lečenja od alkoholizma i zavisnosti od sihotropnih supstanci.
- Kosovski program protiv nasilja u porodici i Akcioni plan za period 2011-2014. godine
- Nacionalna strategija za zaštitu od nasilja u porodici i Akcioni plan za period 2016-2020. godine
- Kosovski program za rodnu ravnopravnost za period 2008-2013. godine.
- *Standardni operativni postupci za zaštitu od nasilja u porodici na Kosovu*
- Standardni operativni postupci za zaštitu žrtve i Kancelarija za pomoć

Linkovi za internet stranice

Gupta. R (2014). „Žrtva“ ili „Preživela“: feminizam i jezik. Može se preuzeti na: <https://www.opendemocracy.net/5050/rahila-gupta/victim-vs-survivor-feminism-and-language>

Nije ili-ili, nego je i jedno i drugo: Zašto su nam potrebni krizni centri za žrtve silovanja i centri za upućivanje žrtava seksualnog napastvovanja: https://www.sericc.org.uk/pdfs/4445_rapecrisissarc.pdf.

Aneks I

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

Mapiranje servisa za podršku ženama i devojkama koje su žrtve nasilja (SRPSKI)

Konvenciju Saveta Evrope o sprečavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u porodici (poznatiju pod nazivom "Istanbulska konvencija") je usvojio Komitet ministara Saveta Evrope 7. aprila 2011. godine. Otvorena je za potpisivanje 11. maja 2011. na 121. sednici Komiteta ministara u Istanbulu. Stupila je na snagu 1. avgusta 2014. godine.

Konvencija je zasnovana na rodnom razumevanju fenomena nasilja nad ženama, koje je počinjeno nad ženama zato što su žene i ukazuje da nasilje u porodici nesrazmerno pogađa žene. Iako su žene u fokusu zaštite, Konvencija takođe podstiče države ugovornice da primene njene odredbe i na muškarce, decu i stare koji su izloženi nasilju u porodici ili porodičnoj zajednici. Konvencija uvodi obavezu država da uspostave efikasan institucionalni odgovor na sve oblike nasilja nad ženama, da preduzmu sve raspoložive mere prevencije tih oblika nasilja, kao i odgovarajuće mere da bi zaštitile žrtve i kaznile počinioce nasilja.

Mada je krajnji cilj Istanbulske konvencije prevencija svih oblika nasilja koji su njome obuhvaćeni, žrtvama je neophodna odgovarajuća zaštita od daljeg nasilja, kao i podrška i pomoć da bi prevazišle posledice nasilja i ponovo izgradile svoje živote. Podršku žrtvama nasilja najčešće pružaju specijalističke organizacije (servisi) koje su se specijalizovale za podršku i pomoć prilagođenu potrebama žrtava specifičnih oblika nasilja nad ženama ili nasilja u porodici. Ti specijalizovani servisi nisu otvoreni za opštu populaciju (sve građane/ke). Mada ove specijalizovane servise mogu da vode ili finansiraju lokalne vlasti, većinu specijalizovanih servisa vode nevladine organizacije. Specijalizovani servisi za podršku za žrtve nasilja mogu, takođe, da budu dostupni unutar opštih servisa koji su deo državnih institucija, kao što su službe socijalne zaštite (centri za socijalni rad), zdravstvene ustanove, službe za zapošljavanje, koji pružaju dugoročnu pomoć, ali nisu kreirani isključivo za potrebe žrtava nasilja, već za opštu populaciju (sve građane/ke).

Svrha ovog upitnika je prikupljanje podataka o svim pomenutim servisima, da bi se ispitala dostupnost, pristupačnost i tipovi (vrste) servisa za zaštitu i podršku žrtvama nasilja, kako je to predviđeno Konvencijom.

Ukoliko imate bilo kakva pitanja u vezi sa istraživanjem ili su vam potrebne dodatne informacije, molimo kontaktirajte

Njena adresa je:

Br.tel.

Hvala vam na učešću.

Mapiranje servisa za podršku ženama i devojkama koje su žrtve nasilja (SRPSKI)

1. Koju ulogu imate u vašoj organizaciji? (Možete odabrati više odgovora)

- Direktor-ka/Menadžer-ka
- Projektni menadžer-ka/Koordinator-ka
- Konsultant-kinja/Savetnik-ca
- Socijalni radnik-ca
- Psiholog/psihološkinja
- Pravnik-ca
- Angažovan-a na SOS telefonu
- Zadužen-a za finansije
- Osoba koja pruža pravnu pomoć/savete
- Zdravstveni radnik-ca
- Nešto drugo

Ukoliko ste odabrali opciju "nešto drugo", molimo navedite - upišite vašu ulogu/poziciju:

OPŠTI I SPECIJALIZOVANI SERVISI (USLUGE)

Opšti servisi se odnose na oblike pomoći koje pružaju javne institucije (državne službe), kao što su službe socijalne zaštite, zdravstvene ustanove, službe za zapošljavanje i slično. Ovi servisi pružaju dugoročnu pomoć i nisu isključivo kreirani za potrebe žrtava nasilja, već su namenjeni/otvoreni opštoj populaciji (građanstvu u celini).

Specijalizovani servisi obezbeđuju podršku i pomoć koja je osmišljena za žrtve specifičnih oblika nasilja nad ženama i nasilja u porodici i prilagođena tako da izađe u susret njihovim potrebama (koje često mogu biti urgentne prirode) i nisu otvoreni za opštu populaciju (građanstvo u celini). Mada neke od ovih servisa vode ili finansiraju državne vlasti, većinu specijalizovanih servisa pružaju nevladine organizacije. (izveštaj sa objašnjenjima priložen uz Istanbulsku konvenciju, st. 125)

2. Koji od dolenađenih odgovora najbolje opisuje vaš servis?

- Nevladina organizacija (NVO)
- Centar za socijalni rad
- Deo u okviru javnog servisa (državne ustanove) za sve građane/ke

- Specijalizovana ustanova uspostavljena od strane državnih vlasti za rad sa žrtvama nasilja nad ženama (npr. specijalizovana policijska jedinica, ustanova za rad na prevenciji i zaštiti žena od nasilja i sl.)
- Nešto drugo

Ukoliko ste odabrali opciju "nešto drugo", molimo navedite šta - opišite vašu organizaciju:

3. Ukoliko ste nevladina organizacija, da li među osobljem (zaposlenima u vašoj NVO) imate osobe koje su zaposlene u državnim institucijama?

- Da
- Ne

4. Ukoliko ste deo javnog/opšteg servisa (državne službe), molimo navedite detaljnije - kakve usluge pružate i opišite vaš rad na pitanjima nasilja nad ženama

5. Ako ste nevladina organizacija koja prima zaposlene iz državne agencije, molimo navedite koliko takvih osoba imate, za koju državnu instituciju rade, i u kakvoj ulozi (na kojem poslu/poziciji) su angažovane u vašoj organizaciji

	Upišite
Koliko takvih osoba imate	
U kojoj državnoj instituciji su zaposlene	
Koju ulogu (posao/poziciju) imaju u vašoj organizaciji	

6. Molimo procenite obim posla vašeg servisa koji se odnosi na direktan rad sa ženama žrtvama nasilja (ne morate imati tačne podatke, već navedite vašu PROCENU)

- Oko 75% ili više
- Oko 50-75%
- Oko 25-50%
- Manje od 25%
- Ne znam
- Ne raspolažemo tim podacima

7. Koliko zaposlenih (plaćenog osoblja) imate?

	Broj:
Ukupno	
Sa punim radnim vremenom	
Sa pola radnog vremena ili na nekoj drugoj vrsti ugovora	

8. Koliko trenutno imate volontera/ki?

9. Ukoliko imate volontere/ke, molimo opišite njihove uloge

10. Koliko vašeg osoblja radi isključivo ili pretežno na pitanjima nasilja nad ženama?

- Svo osoblje
- Većina osoblja

Ako nijedna od dve gorenavedene opcije nije odgovarajuća (ne odnosi se na vas), molimo navedite procenu - navedite približan procenat osoblja u vašoj organizaciji koje radi na pitanjima nasilja nad ženama

Naredni segment upitnika odnosi se na vrstu usluga koje pružate (npr. sklonište/sigurna kuća, SOS telefon, podrška za žrtve seksualnog nasilja itd.). Za SVAKI od ponuđenih servisa, molimo da odgovorite "Da" ili "Ne" (da li ih pružate ili ne), a naknadno će se otvoriti dodatna specifična pitanja koja se odnose na usluge koje pružate.

SKLONIŠTA (SIGURNE KUĆE)

Skloništa (sigurne kuće) treba da pružaju hitan (poželjno: dostupan 24 sata dnevno) siguran smeštaj za žrtve, posebno žene i decu, u situacijama kada im je u njihovom domu sigurnost/bezbednost ugrožena. Privremeni smeštaj ili skloništa opšteg tipa (kao što su skloništa za beskućnike/ce) nisu dovoljni. Specijalizovane ženske sigurne kuće imaju najbolje mogućnosti da odgovore na mnogobrojne, međusobno isprepletane probleme sa kojima se žrtve suočavaju, pošto one pružaju podršku ženama i njihovoj deci, pomažu im da se nose sa svojim traumatskim iskustvima, da napuste nasilne odnose, povrate svoje samopoštovanje i postave temelje za

samostalan život po svom sopstvenom izboru. Sigurne kuće takođe imaju ključnu ulogu u umrežavanju, među-institucionalnoj saradnji i podizanju svesti u svojim zajednicama.

(izveštaj sa objašnjenjima priložen uz Istanbulsku konvenciju, st. 133

11. Da li vaš servis (organizacija) uključuje sigurnu kuću?

- Da
- Ne

12. Da li postoje neki kriterijumi koje žene moraju da ispune da bi bile primljene u vašu sigurnu kuću? (Označite sve opcije koje se odnose na vašu sigurnu kuću)

- Izrečena je mera zaštite od nasilja u porodici
- Odobrenje komisije za identifikaciju
- Status žrtve (oštećene) dodeljen kroz sudski proces
- Životna dob (godine)
- Geografska lokacija (opština - prebivalište žrtve)
- Državljanstvo
- Nešto drugo

Ukoliko ste odabrali opciju "nešto drugo", molimo napišite šta:

13. Da li žene moraju da ispune neki zdravstveni kriterijum (uslov) da bi bile primljene u vašu sigurnu kuću?

- Da
- Ne
- Ne znam

Ukoliko ste odgovorili "da", molimo upišite ovde - koji kriterijum (uslov):

14. Koju vrstu servisa pružate? Označite sve što važi za vas

- Sklonište
- SOS telefonska linija
- Podrška za žrtve seksualnog nasilja
- Podrška za decu žrtve
- Podrška putem pravnog postupka
- Centar za savetovanje
- Program za počinioce
- Nešto drugo

15. Da li žene mogu da dovedu svoju decu sa sobom u vašu sigurnu kuću?

- Da
- Da, ali postoje ograničenja vezana za starije dečake
- Ne
- Ne znam

Ukoliko postoje ograničenja, molimo da ih navedete ovde:

16. Da li imate posebno osoblje u vašoj sigurnoj kući čiji je posao da pruža podršku deci?

- Da
- Ne
- Ne znam

17. Koliko žene i njihova deca mogu da ostanu u vašoj sigurnoj kući?

- Manje od 7 dana
- Do mesec dana
- Do 3 meseca
- 3-6 meseci
- 7-12 meseci
- Nemamo ograničenje dužine boravka
- Ne znam

18. Da li je vaša sigurna kuća dostupna (pristupačna) za žene sa invaliditetom?

- Da
- Ne

Ukoliko jeste, molimo navedite za koje oblike invaliditeta:

19. Da li je vaša sigurna kuća dostupna ženama sa mentalnim zdravstvenim problemima?

- Da
 Ne

Ukoliko jeste, molimo navedite kojim

20. Da li je vaša sigurna kuća dostupna ženama sa problemima zavisnosti?

- Da
 Ne

Ukoliko jeste, molimo navedite kojim:

21. Da li postoje ograničenja vezana za prava žena dok su u sigurnoj kući (npr. sloboda kretanja i sl.)?

- Da
 Ne

Ukoliko postoje, molimo navedite kakva:

22. Sa koliko mesta za ŽENE I NJIHOVU DECU raspolože vaša sigurna kuća u bilo kom trenutku?

23. Molimo navedite procenu koliko žena je bilo smešteno u vašoj sigurnoj kući u 2016. godini (ukoliko ne znate tačan podatak, molimo navedite procenu - napišite da je u pitanju procena)

24. Molimo navedite procenu koliko dece je bilo smešteno u vašoj sigurnoj kući u 2016. godini (ukoliko ne znate tačan podatak, molimo navedite procenu i napišite da je u pitanju procena)

25. Molimo navedite procenu - koliko žena nije moglo biti smešteno u vašoj sigurnoj kući tokom 2016. godine zbog nedostatka prostora;

26. Molimo da procenite koliko dece nije moglo biti smešteno u vašoj sigurnoj kući tokom 2016. godine zbog nedostatka prostora;

SOS TELEFONI

SOS telefoni treba da imaju široko promovisan i javno objavljen/oglašen broj telefona, a pružaju podršku i konsultacije/savetovanje u krizi i upućuju žrtve na druge servise (koji pružaju direktnu podršku licem-u-lice), kao što su sigurne kuće,

savetovališta/centri za konsultacije (krizni centri) ili policija. SOS telefoni treba da budu dostupni na nacionalnom nivou (u celoj zemlji), raspoloživi 24 sata dnevno i besplatni za osobe koje pozivaju.

(izveštaj sa objašnjenjima priložen uz Istanbulsku konvenciju, st. 136)

Napomena: molimo da u ovom odeljku NE UPISUJETE odgovore koji se odnose na opšte SOS telefone, npr. one koji daju savete žrtvama kriminala, ili pružaju opštu psihološku podršku/savetovanje u krizi za opštu populaciju.

27. Da li vaš servis uključuje SOS telefon?

Da

Ne

28. Da li imate sistem koji obezbeđuje da se ne može ući u trag pozivu koji je upućen vašem SOS telefonu, npr. da se taj poziv ne registruje u evidenciji ("listingu") telefonskih poziva osobe koja vas zove?

Da

Ne

Molimo navedite detaljnije - opišite taj sistem zaštite

29. Koliko puta, u proseku, pojedinačna korisnica usluga kontaktira vaš SOS telefon?

Jednom

2-3 puta

Više od 3 puta

Ne znam

Ne raspoložemo tim podacima

30. Da li je svaki poziv vašem SOS telefonu besplatan za korisnice tj. osobe koje pozivaju?

Da

Samo su pozivi koji dolaze od određenih operatera besplatni

Ne

Ne znam

31. Da li tražite lične podatke kada žene pozivaju vaš SOS telefon po prvi put?

- Da
- Ne
- Ne znam

Ukoliko da, koje detalje/podatke tražite da vam saopšte i kako beležite te detalje/podatke?

--

32. Molimo navedite PROCENU - koliki je bio približan procenat anonimnih poziva vašem SOS telefonu u 2016. godini

	%
Procenat	

33. Da li državne institucije zahtevaju od vas da sa njima delite podatke?

- Da
- Ne
- Ne znam

Da li su zahtevi da delite informacije sa državnim institucijama uobičajena praksa ili postoji zakonska obaveza koja to reguliše?

--

34. Ukoliko ste obavezni da delite informacije o vašim korisnicama sa drugim ustanovama/organizacijama (npr. lična imena, adrese, ili neke anonimizirane podatke), šta tačno delite i sa kim?

--

35. Da li imate politiku (pravila, procedure) o poverljivosti za korisnice vaših usluga?

- Da
- Ne
- Ne znam

36. Molimo objasnite kako obezbeđujete poverljivost informacija o vašim korisnicama

PODRŠKA ZA ŽRTVE SEKSUALNOG NASILJA

Podrška za žrtve seksualnog nasilja može biti u formi kriznog centra za žrtve silovanja ili centra za hitne intervencije i upućivanje u slučajevima seksualnog nasilja. Krizni centri za žrtve silovanja obično pružaju dugoročnu pomoć, kao što je individualno (licem-u-lice) savetovanje/konsultacije, grupe podrške/samopomoći i uspostavljanje kontakata sa drugim servisima. Oni takođe pružaju podršku žrtvama tokom sudskog postupka, putem zastupanja prava žrtava (podrška zasnovana na principu "žene ženama") i drugu praktičnu pomoć.

Centri za intervenciju i upućivanje u slučajevima seksualnog nasilja mogu biti specijalizovani za hitnu medicinsku pomoć, forenzičku praksu/analize visokog ekspertskog nivoa (kvaliteta) i krizne intervencije. Oni su ponekad smešteni u okviru bolnica kako bi mogli da reaguju na slučajeve seksualnog nasilja koji su se nedavno desili, da bi pružili medicinsku negu/preglede i uputili žrtve na lokalne organizacije koje će im obezbediti dalju pomoć.

(izveštaj sa objašnjenjima priložen uz Istanbulsku konvenciju, st. 140-141)

37. Da li vaš servis uključuje podršku žrtvama seksualnog nasilja?

- Da
- Ne

38. U kakvoj vrsti ustanove se nalazi vaš servis?

- Bolnica
- Neka druga vrsta zdravstvene ustanove
- Samostalna ustanova
- Druga lokacija

Ukoliko je u pitanju druga lokacija, molimo navedite koja (kakva)

--

39. Molimo da procenite proporciju korisnica/ka vaših usluga koje/i dolaze u vašu ustanovu zbog seksualnog nasilja/zlostavljanja koje se desilo: 1) nedavno, 2) ranije ili 3) tokom ratnih sukoba (Molimo da date odgovor u formi procenta - %, za svaku od tri ponuđene opcije)

	%
Seksualno nasilje se desilo nedavno/trenutno (u poslednjih godinu dana) – Procenat (%)	
Seksualno nasilje se desilo ranije (pre više od godinu dana) - Procenat (%)	
Seksualno nasilje se desilo tokom ratnih sukoba - Procenat (%)	

40. Da li žrtve seksualnog nasilja mogu da dobiju usluge u vašoj ustanovi i ukoliko ne žele da urade forenzičku medicinsku analizu/pregled (medicinsko veštačenje)?

- Da
- Ne
- Ne znam
- Nije primenljivo

41. Da li možete da uradite forenzičke medicinske analize za žene sa invaliditetom?

- Da
- Ne
- Ne znam
- Nije primenljivo

Ukoliko možete, za koje vrste invaliditeta?

42. Da li žrtve seksualnog nasilja mogu da dobiju pristup uslugama u vašoj ustanovi i ukoliko ne žele da podnesu prijavu policiji?

- Da
- Ne
- Ne znam
- Nije primenljivo

43. Da li pružate medicinsku negu - zbrinjavanje povreda?

- Da
- Ne
- Ne znam
- Nije primenljivo

44. Da li možete da izdate medicinsku potvrdu (dokumentaciju) o povredama?

- Da
- Ne
- Ne znam
- Nije primenljivo

45. Da li žene koje obavljaju forenzički medicinski pregled u vašoj ustanovi moraju da prvo popune i potpišu formular/obrazac o saglasnosti (pristanku na pregled)?

- Da
- Ne
- Ne znam
- Nije primenljivo

46. Da li su forenzički stručnjaci koji rade u okviru vaše ustanove posebno obučeni (prošli specijalizovanu obuku) za preglede u slučajevima seksualnog nasilja?

- Da
- Ne

- Ne znam
- Nije primenljivo

PODRŠKA KROZ PRAVNI PROCES

Podrška kroz pravni proces uključuje organizacije žrtava, posebno obučene konsultantkinje/savetnice za nasilje u porodici ili druge vrste usluga podrške/zastupanja koje mogu da pomognu i podrže žrtve tokom istrage i sudskih postupaka. Ova vrsta usluge nije pravna, već je praktične/psihološke prirode. To uključuje psihološku/emocionalnu pripremu žrtava da bi mogle da izdrže svedočenje u prisustvu optuženog, praćenje žrtve na sud i/ili pomoć neke druge, praktične ili emotivne, prirode.

(izveštaj sa objašnjenjima priložen uz Istanbulsku konvenciju, st. 282)

47. Da li vaš servis uključuje podršku kroz pravni proces?

- Da
- Ne

48. Da li je vaš servis:

- Deo (smeštena u okviru) pravosudnog sistema
- Eksterna organizacija (izvan pravosudnog sistema)
- Nešto drugo

Ukoliko ste odabrali opciju "nešto drugo", molimo opišite detaljnije

49. Da li je upućivanje na vašu uslugu:

- Obavezno
- Dobrovoljno

Molimo da opišete detaljnije referalni mehanizam (proces upućivanja na vašu organizaciju/uslugu)

50. Molimo pojasnite kakvu vrstu podrške pružate žrtvama (npr. praćenje žrtava tokom suđenja i drugih pravnih procedura, emotivna podrška)

--

SAVETOVALIŠTA (CENTRI ZA KONSULTACIJE) / KRIZNI CENTRI

Centri za konsultacije/savetovanje su servisi u lokalnoj zajednici koji pružaju podršku, uključujući savete, konsultacije i praktičnu podršku ženama žrtvama nasilja i njihovoj deci. Oni uključuju centre za intervenciju koji pružaju praktičnu i emotivnu pomoć ženama u zajednici.

Napomena: molimo da NE POPUNJAVATE ovaj deo upitnika ukoliko je vaša organizacija opšti centar za žene koji se bavi podrškom ženama u drugim oblastima, kao što je socijalna inkluzija, siromaštvo ili rodna ravnopravnost.

51. Da li vaš servis uključuje savetovanje (konsultacije) / krizni centar?

- Da
 Ne

52. Molimo navedite procenu - koliko dugo (U PROSEKU) radite sa pojedinačnom žrtvom

	Detaljniji opis
Broj sesija (individualnih dolazaka) / Dužina trajanja	

PROGRAMI ZA POČINIOCE NASILJA

Programi za počinioce nasilja uključuju preventivnu intervenciju i programe tretmana kako bi se počiniocima pomoglo da promene svoje stavove i ponašanje. Postoje mnogi modeli, ali svi treba da budu zasnovani na primerima dobre prakse i treba da podstaknu počinioce da preuzmu odgovornost za svoje postupke i preispitaju svoje stavove prema ženama. Od ključne je važnosti da ovi programi blisko saraduju sa servisima/organizacijama za podršku ženama - žrtvama, kao i policijom/institucijama za sprovođenje zakona, sudstvom, ustanovama za nadgledanje uslovnih kazni/osuda, službama dečje zaštite ili službama socijalne zaštite, gde je potrebno. Učešće može biti pravno-obavezujuće (propisano sudskim nalogom) ili dobrovoljno.

Prema: Eksplanatorni memorandum uz Istanbulsku konvenciju, st. 102-104

53. Da li vaš servis uključuje programe za počinioce nasilja?

- Da
- Ne

54. Da li se počinioci upućuju na vaš servis:

- Samo obavezno
- Samo dobrovoljno
- I jedno i drugo

Molimo objasnite detaljnije - kakav je pravni osnov upućivanja počinilaca na vaš servis/uslugu

55. Da li postoje neki protokoli koji regulišu sistem/procedure upućivanja počinilaca (referalni mehanizam)?

- Da
- Ne

Ukoliko postoje, molimo opišite detaljnije

56. Koje usluge pružate počiniocima nasilja nad ženama? (Molimo označite SVE opcije koje se odnose na vašu organizaciju/servis)

- Individualno savetovanje/terapija
- Savetovanište za parove/bračno savetovanište
- Porodična terapija/savetovanje
- Medijacija
- Grupni rad/terapija
- Kontrola besa
- Pomoć pri pronalaženju zaposlenja
- Nešto drugo

Ukoliko je "nešto drugo", molimo opišite detaljnije

57. Molimo navedite i objasnite detaljnije SVE vrste usluga koje pružate

58. Da li pružate bilo koju vrstu usluga suprugama/partnerkama počinitelaca nasilja koji su uključeni u vaše programe?

- Da
- Ne
- Ne znam

Ukoliko ste odgovorili "da", molimo objasnite - koje/kakve usluge

59. Da li vaš servis/organizacija ikada radi sa žrtvama i počiniocima zajedno?

- Da
- Ne

Ukoliko da, molimo objasnite na koji način

PODRŠKA ZA DECU SVEDOKE

Zaštita i podrška deci svedocima uključuje "psihosocijalno savetovanje primereno uzrastu dece svedoka svih oblika nasilja obuhvaćenih Konvencijom uz dužno poštovanje najboljeg interesa deteta" (Istanbulska konvencija, čl. 26)

60. Da li vaš servis uključuje podršku za decu svedoke nasilja nad ženama?

- Da
 Ne

61. Molimo opišite kakvu vrstu podrške (na koji način) pružate deci svedocima nasilja

VRSTE SERVISA (USLUGA)

Podrška u krizi je kratkoročna, a fokus je na pružanju pomoći, oslonca i podrške, bez osuđivanja, neposredno nakon incidenta nasilja nad ženama ili u periodu trenutne krize. Cilj je da se pomogne u smanjenju stresa i da se poboljša sposobnost osobe da se uhvati u koštac sa svojom trenutnom situacijom, kao i sa budućim krizama.

Medijacija je način rešavanja sporova između stranaka u kojem treća osoba deluje kao posrednik da bi im pomogla da postignu dogovor.

Savetovanje za parove/bračno savetovanje odnosi se na savetovanje osoba u partnerskom odnosu kako bi se prepoznale, obuzdale ili pomirile razlike i obrasci povređivanja koji se ponavljaju.

Proaktivni rad u zajednici (outreach) podrazumeva rad u široj zajednici izvan neposrednog fizičkog prostora servisne organizacije/centra, da bi se doprlo do osoba kojima je potrebna pomoć, a koje nisu u stanju/nemaju samopouzdanja da se same/sami obrate centru ili im nije poznato da organizacija/centar postoji.

Zastupanje pojedinačne korisnice/ka uključuje rad koji obezbeđuje da pojedinačne žrtve budu upoznate sa svojim pravima i da mogu da ta prava ostvare u okviru različitih institucija. Može da podrazumeva asistiranje žrtvama da dobiju pomoć institucija za smeštaj, finansijsku pomoć, pravnu zaštitu, zapošljavanje, socijalnu brigu, socijalnu i zdravstvenu zaštitu itd., a može da uključuje i praćenje žrtava prilikom obraćanja institucijama.

Pravno savetovanje podrazumeva pružanje informacija i saveta o pravnim procesima, pravima i mogućnostima, a može da uključuje i pravno zastupanje/zastupanje na sudu.

Ekonomsko osnaživanje uključuje ulivanje sigurnosti žrtvama da ovladaju osećajem kontrole nad sopstvenim životom, što u mnogim slučajevima podrazumeva rad usmeren ka postizanju njihove finansijske sigurnosti, a posebno, ekonomske nezavisnosti od počinitelaca (EF, stav 118). To može da uključuje pružanje mogućnosti za obuku/treninge, pristup školovanju/doškolvavanju ili kursevima ličnog razvoja.

62. Šta od nabrojanih usluga predstavlja sastavni deo vaših direktnih usluga žrtvama (označite SVE opcije koje se odnose na vašu organizaciju)? Molimo, navedite i radno vreme tokom nedelje za SVAKU od usluga koju pružate

	Da li ovo pružate?	Radno vreme tokom nedelje
Pružanje informacija i saveta		
Podrška u krizi		
Telefonske konsultacije/savetovanje		
Individualne (licem-u-lice) konsultacije/savetovanje		
Grupe samopodrške/samopomoći		
Medijacija/savetovanje za parove/bračno savetovanje		
Proaktivni rad u lokalnoj zajednici (outreach)		
Zastupanje prava pojedinačne korisnice/ka		
Forenzički pregledi/analize		
Medicinske/zdravstvene usluge		
Pravna pomoć/savetovanje		
Kratkoročna finansijska pomoć		
Ekonomsko osnaživanje (obuka/treninzi/obrazovanje/ični razvoj)		

63. Ukoliko pružate neke druge usluge koje nisu na gornjem spisku, molimo da ih nabrojite (opišete) ovde i da upišete radno vreme tokom nedelje za svaku od tih usluga

--

PRISTUP NASILJU NAD ŽENAMA

Nasilje u porodici označava svako delo fizičkog, seksualnog, psihičkog, odnosno ekonomskog nasilja do kojeg dolazi u okviru porodice ili domaćinstva, odnosno između bivših ili sadašnjih supružnika ili partnera, nezavisno od toga da li počiniac deli ili je delio isto boravište sa žrtvom (član 3b).

Silovanje/seksualno nasilje uključuje vaginalnu, analnu ili oralnu penetraciju seksualne prirode na telu drugog lica bez njenog/njegovog pristanka, korišćenjem bilo kog dela tela, odnosno predmeta; druge seksualne radnje sa licem bez njenog/njegovog pristanka; navođenje drugog lica na pokušaj seksualnih radnji sa trećim licem bez njenog/njegovog pristanka (član 36).

Seksualno zlostavljanje dece označava a) bavljenje seksualnim aktivnostima sa detetom koje, shodno odgovarajućim odredbama unutrašnjeg prava, nije navršilo pravni uzrast u kome su seksualne aktivnosti dopuštene; b) stupanje u seksualne aktivnosti sa detetom kada je pritom: primenjena prinuda, sila ili pretnja ili zloupotrebljen priznati položaj poverenja, autoriteta ili uticaja nad detetom, uključujući tu i položaj u porodici; ili zloupotrebljena posebno osetljiva situacija u kojoj se dete nalazi, njegov ranjivi položaj, prvenstveno zbog mentalnog ili fizičkog hendikepa ili zavisnosti. (videti Konvenciju Saveta Evrope o zaštiti dece od seksualnog iskorišćavanja i seksualnog zlostavljanja - Lanzarote Konvenciju, član 18, stav 1)

Proganjanje je namerno ponašanje ponavljanjem pretnji upućenih drugom licu, koje uzrokuju da se lice plaši za svoju bezbednost, kao što je ponavljano praćenje druge osobe, upuštanje u neželjenu komunikaciju sa drugom osobom, ili stavljanje drugoj osobi do znanja da je on ili ona pod prismotrom. (član 34).

Zločini u ime takozvane "časti" su dela nasilja ili pretnje, uključujući sva dela nasilja obuhvaćena Konvencijom, u kojima se kultura, običaji, religija, tradicija ili takozvana "čast" koriste kao opravdanja za takva dela. Tu posebno spadaju tvrdnje da je žrtva prekršila kulturne, verske, društvene ili tradicionalne norme ili običaje prikladnog ponašanja. (član 42).

Genitalno sakaćenje žena je definisano kao obrezivanje, infibulacija ili bilo kakvo drugo sakaćenje celih, odnosno bilo kog dela ženskih malih i velikih usmina ili klitorisa (član 38).

Prinudni brak je namerno ponašanje prisiljavanja odraslog lica ili deteta da stupi u brak (član 37). Pojašnjenje: termin "prisiljavanje" odnosi se na upotrebu psihičke ili fizičke sile, zasnovane na prinudi ili pretnji/pritisku/primoravanju.

Seksualno uznemiravanje označava svaki oblik neželjenog verbalnog, neverbalnog ili fizičkog ponašanja seksualne prirode u svrhu ili uz ishod povrede dostojanstva lica, posebno kada se stvara zastrašujuća, neprijateljska, degradirajuća, ponižavajuća, odnosno uvredljiva atmosfera (član 40).

Trgovina ljudima znači vrbovanje, prevoz, premeštanje, skrivanje ili prihvat lica, uz primenu pretnje ili sile ili drugih oblika prinude, otmice, prevare, obmane, zloupotrebe ovlašćenja ili stanja ugroženosti, ili davanje ili primanje novčanih sredstava ili druge koristi radi dobijanja pristanka lica koje ima kontrolu nad drugim licem u cilju iskorišćavanja. Iskorišćavanje, u najmanju ruku, treba da uključi iskorišćavanje prostitucije drugih lica ili druge oblike seksualnog iskorišćavanja, prisilan rad ili pružanje usluga, služenje, ropstvo ili praksu sličnu ropstvu ili vađenje ljudskih organa (videti Konvenciju Saveta Evrope o borbi protiv trgovine ljudima, član 4a).

Prinudni abortus podrazumeva abortus žene bez njenog prethodnog i informisanog pristanka; **Prinudna sterilizacija** je operacija u svrhu ili uz ishod onemogućavanja prirodne reprodukcije kod žene bez njenog informisanog pristanka ili razumevanja procedure (član 39).

64. Koji su oblici nasilja za koje se žrtve mogu obratiti vašoj organizaciji, tj. sa žrtvama kojih oblika nasilja nad ženama radite - u okviru pružanja direktnih usluga žrtvama? (POGLEDAJTE DEFINICIJE IZNAD). (Označite SVE opcije koje se odnose na vašu organizaciju)

- Nasilje u porodici
- Silovanje/seksualno nasilje
- Seksualno zlostavljanje dece
- Proganjanje
- Zločini iz tzv. "časti"
- Genitalno sakaćenje žena
- Prinudni brak
- Seksualno uznemiravanje
- Trgovina ženama
- Prinudni abortus i prinudna sterilizacija
- Drugi oblici nasilja nad ženama

Ukoliko ste odabrali opciju "drugi oblici nasilja nad ženama", molimo navedite koji

65. U okviru vašeg direktnog rada sa žrtvama, molimo procenite kolika proporcija tog rada je posvećena navedenim oblicima nasilja nad ženama. Molimo da date odgovor u obliku procenta (%)

	Proporcija (%)
Nasilje u porodici	
Silovanje/seksualno nasilje	
Seksualno zlostavljanje dece	
Proganjanje	
Zločini u ime tzv. "časti"	
Genitalno sakaćenje žena	
Prinudni brak	
Seksualno uznemiravanje	
Trgovina ljudima	
Prinudni abortus i prinudna sterilizacija	
Drugi oblici nasilja nad ženama	

66. Koje su to 3 stvari (poruke) koje smatrate najvažnim da ih saopštite ženama kada prvi put kontaktiraju vaš servis?

Opis
1.

2.
3.

PRISTUPAČNOST I DOSTUPNOST

"Strane se obavezuju da obezbede primenu odredbi ove Konvencije, posebno mera zaštite prava žrtava, bez diskriminacije po bilo kom osnovu, kao što su: pol, rod, rasa, boja kože, jezik, veroispovest, političko ili neko drugo mišljenje, nacionalno ili društveno poreklo, pripadnost nacionalnoj manjini, imovina, rođenje, seksualna orijentacija, rodni identitet, uzrast, zdravstveno stanje, invaliditet, bračno stanje, status migranta ili izbeglice, odnosno neki drugi status" (Istanbulska konvencija, član 4.3)

67. Kome su dostupne vaše usluge? Molimo označite SVE OPCIJE koje se odnose na vašu organizaciju

- Ženama
- Muškarcima
- Devojčicama
- Dečacima
- Različite usluge su dostupne različitim grupama

Molimo, objasnite detaljnije

68. Molimo, navedite PROCENU - koliko osoba iz svake navedene grupe je koristilo vaše usluge u 2016. godini

	Broj
Žene	
Muškarci	
Devojčice	

Dečaci	
--------	--

69. Da li postoje dodatni kriterijumi koje osobe moraju da ispune da bi imale pristupa vašim uslugama?

- Da
 Ne

Ukoliko postoje, molimo vas navedite koji

--

70. Koje geografsko područje pokriva vaš servis/organizacija (na kojem geografskom području pružate usluge)?

--

71. Molimo navedite približan broj stanovnika/ca i veličinu tog područja

--

72. Molimo navedite procenu - koliko osoba iz sledećih grupa je koristilo vaše usluge u 2016. godini

	Broj (PROCENA)
Trudnice/žene sa malom decom	
Osobe sa invaliditetom	
Osobe sa sela/iz udaljenih područja	

Zavisnici/e	
Žene u prostituciji	
Pripadnici/e nacionalnih/etničkih manjina	
Romi/Romkinje	
Migranti (neregistrovani migranti i izbeglice)	
Osobe koje traže azil	
Interno raseljene žene	
Lezbejke	
Gej muškarci	
Biseksualne osobe	
Transrodne osobe	
HIV pozitivne osobe	
Beskućnici/e	
Deca	
Starije osobe	

73. Ukoliko ste radili sa nekom drugom vulnerabilnom grupom u 2016. godini, molimo navedite sa kojom i navedite približnu PROCENU - sa koliko pripadnika/ce te grupe ste radili u 2016. godini

74. Da li pružate bilo koju vrstu usluga koje su specifično osmišljene za potrebe bilo koje od gorepomenutih grupa?

- Da
- Ne

Ako da, molimo objasnite detaljnije - koje usluge i za koju grupu (grupe)

75. Da li pružate usluge na više jezika (višejezične)?

- Da
- Ne

Ukoliko pružate, molimo opišite detaljnije - koje usluge i na kojim jezicima

76. Da li su vaše usluge besplatne

- Da, za sve korisnike/ce usluga
- Da, za većinu korisnika/ca usluga
- Da, za neke korisnike/ce usluga
- Neke od naših usluga su besplatne, a neke nisu
- Ne

77. Molimo navedite ko mora da plaća usluge i koliko (koje su cene usluga)?

--

78. Da li je bilo žena žrtava nasilja kojima niste bili u mogućnosti da pružite podršku u 2016. godini zbog nedostatka prostora/kapaciteta/sredstava?

- Da
- Ne
- Ne znam
- Ne raspoložemo tim podatkom

Ukoliko da, molimo navedite koliko ih je bilo u 2016. godini

--

79. Molimo navedite PROCENU - koliko približno procenata vašeg direktnog rada sa korisnicima/cama se odnosi na urgentnu/podršku u krizi, a koliko je dugoročne prirode (dugoročna pomoć/podrška)

	Procenat (%)
Podrška u krizi	
Dugoročna podrška	

80. Da li postoje neka ograničenja u vezi sa tim koliko dugo (koliko vremena) radite sa pojedinačnom korisnicom/korisnikom usluga?

- Da
- Ne

Ukoliko da, molimo navedite koja/kakva su to ograničenja

--

FINANSIRANJE

81. Da li je vaša organizacija pravno regulisana?

- Da
- Ne
- Ne znam
- Ne raspoložemo tim podatkom

Ako jeste, na koji način?

82. Da li postoji zakon na nacionalnom nivou koji obezbeđuje finansiranje vaših usluga?

- Da
- Ne
- Ne znam
- Ne raspoložemo tim podatkom

Ako postoji, molimo opišite detaljnije - navedite detalje relevantnog zakona

83. Iz kojih izvora se finansiraju vaše usluge i koliku proporciju vašeg ukupnog budžeta (sveukupnog finansiranja) su ti izvori obezbedili u 2016. godini?

	Koji izvor	Proporcija finansiranja koju su obezbedili (%)
Državne vlasti (nacionalna vlada)		
Lokalne (opštinske/gradske) vlasti		
Strani donator(i), uključujući UN agencije/organizacije		

Domaća dobrotvorna fondacija/fondacije		
Domaća nevladina organizacija/organizacije		
Privatna kompanija/kompanije		

Ukoliko vas finansira neka druga organizacija/telo, molimo navedite detaljnije

--

**84. Koliko često se vaša organizacija bavi sledećim aktivnostima?
Molimo da ne odaberete više od 1 odgovor(a) po redu.**

	Nikad	Retko	Povremeno	Često
Primarna prevencija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Podizanje svesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kampanje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lobiranje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organizovanje seminara/obuka za profesionalno osoblje u institucijama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kreiranje priručnika o nasilju nad ženama za profesionalno osoblje u institucijama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prikupljanje podataka o nasilju nad ženama (vođenje evidencije o slučajevima nasilja koji su prijavljeni vašoj organizaciji)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Učešće u konsultativnim procesima na nacionalnom ili regionalnom nivou o nasilju nad ženama i sličnim temama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Učešće u pisanju alternativnih izveštaja/izveštaja iz senke UN telima (npr. CEDAW, Komitet za prava deteta)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

85. Koliko ste donacija dobili za gorenavedene aktivnosti u 2016. godini i od koga? (Ukoliko je nekoliko aktivnosti finansirano zajedno, molimo navedite to u prostoru za odgovore)

	Od koga?	Iznos finansiranja u 2016
Primarna prevencija		
Podizanje svesti		
Kampanje		
Lobiranje		
Organizovanje seminara/obuka za profesionalno osoblje u institucijama		
Kreiranje priručnika o nasilju nad ženama za profesionalno osoblje u institucijama		
Prikupljanje podataka o nasilju nad ženama (vođenje evidencije o slučajevima nasilja koji su prijavljeni vašoj organizaciji)		
Učešće u konsultativnim procesima na nacionalnom ili		

regionalnom nivou o nasilju nad ženama i sličnim temama		
Učešće u pisanju alternativnih izveštaja/izveštaja iz senke UN telima (npr. CEDAW, Komitet za prava deteta)		

OBUKA

86. Koliko članova/ca vašeg osoblja je prošlo specifičnu obuku za direktan rad sa žrtvama nasilja?

- Svi/sve
 Većina
 Neki/neke
 Niko
 Ne znam
 Ne raspoložemo tim podacima

87. Koliko članova/ca vašeg osoblja je prošlo bazičnu (osnovnu), a koliko dodatnu (naprednu) obuku (treninge/instruktažu) o nasilju nad ženama?

	Broj članova/ca osoblja
Bazična obuka	
Napredna obuka	

88. Koliko sati je trajala obuka koju su imali?

	Broj sati
Za bazični trening/obuku	
Za napredni trening/obuku	

89. Ko uobičajeno vodi (pruža) trening/obuku?

90. Da li je bilo ko od vašeg osoblja zakonski obavezan/obavezna da ima profesionalnu kvalifikaciju (npr. određeni stepen obrazovanja/stručne spreme, profesionalni sertifikat ili licencu)?

- Da
- Ne
- Ne znam
- Ne raspoložemo tim podatkom

Ukoliko da, molimo navedite detaljnije - koje su profesionalne uloge (poslovi/funkcije) tog osoblja i koje vrste profesionalnih kvalifikacija su neophodne?

91. Da li vaše osoblje ima pristup sledećim (dolenavedenim) oblicima pomoći u radu sa slučajevima nasilja nad ženama? (označite SVE opcije koje se odnose na vašu organizaciju)

- Supervizija
- Anti-stres programi
- Fleksibilno radno vreme
- Ne znam
- Nešto drugo

Ukoliko ste odabrali opciju "nešto drugo", molimo navedite šta

RODNA PERSPEKTIVA

"Države ugovornice obezbeđuju da mere, koje preduzimaju u skladu sa ovim poglavljem, budu zasnovane na razumevanju nasilja nad ženama i nasilja u porodici iz rodne

perspektive i da su usmerene na ljudska prava i bezbednost žrtve" (Istanbulska konvencija, član 18.3)

92. Kako vaš servis (organizacija) definiše nasilje nad ženama?

93. Da li je vaše osoblje ženskog pola?

- Sve su žene
- Većina su žene
- Žene i muškarci
- Većina su muškarci
- Ne znam

94. Da li možete da obezbedite žensku članicu osoblja ukoliko korisnica to zatraži?

- Da
- Ne
- Ne znam

DISKRIMINACIJA I JEDNAKOST

95. Da li pružate obuku osoblju vaše organizacije o tematici diskriminacije i jednakosti?

- Da
- Ne
- Ne znam

Ukoliko da, molimo navedite šta ta obuka sve obuhvata?

96. Kako obezbeđujete da se stavovi/mišljenja korisnica usluga uzimaju u obzir u okviru procesa pružanja usluga? (označite SVE opcije koje se odnose na vašu organizaciju)

- Upitnik o zadovoljstvu uslugama (povratne informacije od korisnica) ili sličan mehanizam
- Korisnice su zastupljene u upravnom odboru/menadžment timu
- Fokus grupe/refleksivne diskusije
- Nešto drugo
- Nijedno od navedenog
- Ne znam

Ukoliko je "nešto drugo", molimo navedite šta

LJUDSKA PRAVA/PRAVA ŽRTAVA U FOKUSU

"Države ugovornice obezbeđuju da mere, koje preduzimaju u skladu sa ovim poglavljem, budu [...] usmerene na ljudska prava i bezbednost žrtve" (Istanbulska konvencija, član 18.3)

97. Da li se žrtve pitaju da li bi više volele da rade sa ženskom članicom osoblja?

- Da
- Ne
- Nije primenljivo, jer je svo naše osoblje žensko
- Ne znam

98. Da li informišete žrtve o njihovim pravima na usluge?

- Da
- Ne
- Ne znam

99. Molimo da navedete šta im se kaže:

100. Da li informišete žrtve o njihovim pravima u širem smislu?

- Da
- Ne
- Ne znam

Molimo da navedete šta im se kaže

101. Da li postoje načini da se žrtve mogu uključiti u rad vašeg servisa/organizacije ako to žele?

- Da
- Ne
- Ne znam

Ako da, molimo navedite kako:

INFORMISANJE

"Države ugovornice se obavezuju da preduzmu neophodne zakonodavne ili druge mere i obezbede da žrtve dobiju odgovarajuće i blagovremene informacije o raspoloživim uslugama podrške i pravnim merama na jeziku koji razumeju" (Istanbulska konvencija, član 19)

Ovo se odnosi na sledeće - da li su informacije o uslugama podrške za žrtve nasilja nad ženama dostupne široj javnosti u vašoj zemlji, na primer, putem brošura, lifleta, štampanih informativnih materijala, na televiziji, radiju, ili putem interneta.

102. Da li informišete širu javnost o vašim uslugama za žrtve nasilja?

- Da
- Ne
- Ne znam

103. Ako da, gde je sve ta informacija dostupna? (Označite SVE opcije koje se odnose na vašu organizaciju)

- Internet stranica vaše organizacije

Internet stranica Vlade

molimo navedite kojeg ministarstva/tela:

Internet stranica institucije

molimo navedite koje

Internet stranica ženskih organizacija/mreža

Lifleti na javnim mestima, npr. bibliotekama, mesnim zajednicama, pijacama itd.

Zdravstvene ustanove, npr. bolnice, domovi zdravlja, lekarske ordinacije

Na televiziji

Na radiju

U novinama i časopisima

Preko socijalnih medija/mreža (npr. Fejsbuk i sl.)

Reklame odn. oglasi na ulici/bilbordi

Molimo da navedete linkove na Internet stranice

104. Da li su te informacije dostupne na drugim jezicima osim zvaničnog državnog jezika? Ovo može biti bilo koji jezik osim zvaničnog državnog, a kojim se govori u određenom regionu i/ili jezik kojim govore manjine

Da

Ne

Ne znam

Ako je odgovor "da", navedite na kojem jeziku/jezicima

105. Da li su informacije o vašem servisu/organizaciji dostupne u pristupačnim formatima? (To može biti bilo koji format koji odgovara potrebama osoba sa različitim oblicima senzornih, fizičkih, razvojnih ili drugih oblika invaliditeta, npr. Brajevo pismo, velika štampa, audio ili digitalni tekst)

Da

Ne

Ne znam

Ako ste odgovorili "da", navedite - u kojim formatima

MEĐU-INSTITUCIONALNA SARADNJA

“Države ugovornice se obavezuju da obezbede da se politike [...] primenjuju kroz delotvornu saradnju svih nadležnih službi, institucija i organizacija. Mere, koje se preduzimaju u skladu sa ovim članom, uključuju, prema potrebi, sve nadležne aktere, kao što su: državni organi, nacionalne, regionalne i lokalne skupštine i uprave, državne institucije za zaštitu ljudskih prava i organizacije civilnog društva.” (Istanbulska konvencija, član 7)

"Primeri dobre prakse u nekim državama članicama pokazuju da su rezultati poboljšani kada institucije za sprovođenje zakona, sudstvo, ženske nevladine organizacije, službe za zaštitu dece i drugi relevantni partneri udruženo deluju u rešavanju pojedinačnog slučaja, na primer, kada sprovode preciznu procenu rizika ili kreiraju bezbednosni plan. Ova vrsta saradnje [...] zahteva smernice i protokole koje će sve institucije primenjivati (slediti), a takođe i adekvatnu/dovoljnu obuku profesionalaca/ki o primeni i prednostima tih protokola odnosno smernica". (Izveštaj sa objašnjenjima priložen uz Istanbulsku konvenciju, st. 64)

Međuinstitucionalna saradnja uključuje saradnju sa drugim sektorima koji imaju ključnu ulogu u rešavanju problematike nasilja nad ženama na lokalnom, regionalnom ili nacionalnom nivou i može poprimiti oblik koordinisanog odgovora zajednice, u kojem različiti sektori rade zajedno kako bi odgovorili na potrebe žrtava, ili može da se odvija putem foruma predstavnika/ca tela/organizacija donosilaca odluka, koje kreiraju politike, kao što su koalicije, komiteti, odbori, radne grupe ili partnerstva koja uključuju širi spektar institucija odnosno sektora.

106. Da li je međuinstitucionalna saradnja obavezna za vaš servis (organizaciju) odnosno sektor?

- Da
 Ne

107. Ukoliko jeste, molimo vas da navedete relevantne delove zakona ili zvaničnog protokola koji na to obavezuje

108. Ako nije, da li je međuinstitucionalna saradnja zasnovana na dobrim ličnim odnosima između predstavnika/ca institucija?

- Da
 Ne

Ukoliko ste na prethodno pitanje odgovorili "da", navedite između kojih institucija?

109. Ukoliko imate blisku saradnju sa bilo kojom od sledećih institucija, molimo vas da ocenite kvalitet te saradnje (molimo da, u proceni saradnje, za svaku instituciju odaberete samo jedan odgovor: "loša", "prosečna", "dobra" ili "odlična")

	Loša	Prosečna	Dobra	Odlična
Policija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tužilaštvo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sudovi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zdravstvo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Školstvo/obrazovne ustanove	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Službe za zapošljavanje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Druge NVO specijalizovane za nasilje nad ženama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Druge NVO koje nisu specijalizovane za nasilje nad ženama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lokalne vlasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Regionalne vlasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Mediji	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verske institucije	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UN agencije i drugi akteri koji se bave programima razvoja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ukoliko saradujete sa nekom drugom institucijom koja nije bila na prethodnom spisku, molimo vas da navedete sa kojom i da ocenite kvalitet saradnje (od loše do odlične)

110. Molimo vas da opišete detaljnije kvalitet saradnje, ako želite

111. Da li imate protokol ili drugi formalni mehanizam za upućivanje žrtava nasilja nad ženama na druge servise/usluge koji im mogu biti potrebni?

- Da
- Ne
- Ne znam

112. Ukoliko imate, da li se taj protokol/mehanizam primenjuje u praksi?

- Da
- Ne
- Ne znam

113. Ukoliko se ne primenjuje u praksi, molimo objasnite - navedite zašto

BEZBEDNOST I POVERLJIVOST

"Države ugovornice obezbeđuju da mere, koje preduzimaju u skladu sa ovim poglavljem, budu [...] usmerene na ljudska prava i bezbednost žrtve" (Istanbulska konvencija, član 18.3)

114. Šta za vas znači (kako vi shvatate) koncept zaštite ličnih podataka korisnica/ka vaših usluga?

115. Da li imate sistem zaštite/zaključavanja pisanih ličnih podataka korisnica/ka usluga? (npr. dosijea korisnica, sveske u kojoj upisujete informacije o korisnicama/cima, i drugih pisanih materijala koji sadrže lične identifikacione podatke korisnica/ka)

- Da
- Ne
- Ne znam

116. Da li evidentirate (registrujete) lične podatke korisnica/ka usluga u elektronskoj bazi podataka ili nekom drugom sistemu elektronske evidencije?

- Da
- Ne
- Ne znam

117. Ukoliko je odgovor "da", da li je ta baza podataka (ili drugi elektronski sistem evidencije) zaštićena (npr. ima lozinku/pasvord za pristup)?

- Da
- Ne
- Ne znam

118. Ko ima pristup toj bazi podataka/elektronskom sistemu?

119. Da li redovno razmenjujete lične podatke/informacije o korisnicama/cima usluga sa bilo kojom drugom institucijom (npr. putem telefona, elektronske pošte, faksa, usmenim putem)?

- Da
- Ne
- Ne znam

120. Ukoliko da, da li imate potpisan protokol/sporazum o razmeni/deljenju podataka sa tim institucijama?

- Da
- Ne
- Ne znam

Ukoliko imate, molimo opišite detaljnije

121. Da li korisnice/ci usluga imaju izbor/mogu da odluče da njihovi lični podaci ne budu registrovani/evidentirani u vašoj organizaciji?

- Da
- Ne
- Ne znam

122. Kako stvarate ambijent u kojem žene osećaju da mogu da otkriju/ispričaju svoja iskustva nasilja?

LOCALNI KONTEKST

123. Da li postoje nacionalni zakoni/javne politike koji podržavaju vaš rad u oblasti nasilja nad ženama?

- Da
- Ne
- Ne znam

Ukoliko postoje, molimo da navedete detaljnije podatke o tome, uključujući i to ko ih je izradio

124. Da li postoje neka pitanja u vezi sa primenom u praksi tih zakona/javnih politika koja utiču na vaš rad u oblasti nasilja nad ženama?

125. Da li neki od nacionalnih zakona/javnih politika otežavaju vaš rad u oblasti nasilja nad ženama?

- Da
- Ne
- Ne znam

Ukoliko da, molimo opišite detaljnije

126. Da li postoje nacionalni standardi (standardi na državnom nivou) za vrstu usluga koje pružate (oblike rada koje primenjujete)?

- Da
- Ne
- Ne znam

Ukoliko postoje, molimo opišite detaljnije

127. Da li je vaša organizacija bila uključena u proces izrade/pisanja tih standarda?

- Da
- Ne
- Nije primenljivo (ne odnosi se na našu organizaciju)

Ako jeste, molimo opišite kako (na koji način) je vaša organizacija bila uključena

128. Da li ste zadovoljni tim standardima?

- Da
- Ne
- Ne znam

Ako niste zadovoljni, molimo objasnite zašto

ZAVRŠNA PITANJA

129. Da li biste želeli da kažete još nešto o servisima podrške za žene žrtve nasilja?

130. Kakvi su vaši utisci - kako ste se osećali dok ste popunjavali ovaj upitnik?

131. Da li je bilo nekih pitanja koja su nejasna ili zbunjujuća?

132. Da li postoje pitanja koja je trebalo da postavimo, a nismo?

133. Da li biste želeli da kažete još nešto o uslugama podrške za žene žrtve nasilja?

VAŠI PODACI

‘Molimo obratite pažnju: ova informacija neće biti javno objavljena, ali mogu da je koriste istraživači da bi vas kontaktirali ukoliko imamo bilo kakve upite u vezi vaših odgovora

134. Vaše ime i prezime (obavezno):

Da li ste:

- Žena
- Muškarac

135. Molimo vas da navedete vaše kontakte

	Upišite Obavezno
Organizacija ili institucija	
Mesto/opština	
E-mail adresa na koju možemo da vas direktno kontaktiramo	
Broj telefona	

Aneks II

NA POČETKU SVAKOG INTERVJUA SE INTERVJUISANA OSOBA PITA ZA SAGLASNOST ZA UČEŠĆE U INTERVJU, KAO I ZA DOZVOLU ZA SNIMANJE RAZGOVORA. Razgovor se ne snima ukoliko intervjuisana osoba nije dala saglasnost.

Nasilje nad ženama – vodič za vodjenje intervjua

Obavite proceduru davanja saglasnosti za učešće u intervju sa svakim učesnikom

Onima koji odgovoraju na pitanja intervjua: molimo odgovarajte u ime vase institucije, u skladu sa filozofijom/pristupom i procedurama koje institucija ima. Ukoliko želite da izrazite licno misljenje, molimo to jasno napomenite.

Ime i uloga (funkcija) intervjuisane osobe, region i vrsta organizacije u kojoj radi

- 1. Molimo opišite vašu organizaciju/instituciju: sa žrtvama kojih oblika nasilja nad ženama radite i kakve usluge pružate?**

Naredni segment se odnosi na opšti pristup problematici nasilja nad ženama

- 2. Koji su ključni principi na kojima se zasniva vaš rad sa žrtvama (odnosno, učiniocima) i kako te principe primenjujete u praksi?**

- 3. Molimo opišite “filozofiju” / pristup na kojem počiva rad vaše organizacije/institucije sa žrtvama nasilja nad ženama**

NAPOMENA ANKETARIMA: ovo može biti socijalni rad / feministički pristup / pristup osnaživanja. Ako u odgovoru pomenu ove ili druge pojmove, pitajte ih kako oni razumeju i koriste te pojmove u svom radu

4. Da li se vaš pristup razlikuje od pristupa drugih organizacija koje rade sa žrtvama (odnosno, učiniocima)?

NAPOMENA ANKETARIMA - pobrinite se da objasne kakve su te razlike u pristupu i od koga se razlikuju u pristupu

5. Na koji način su rodna pitanja (rodna perspektiva) relevantna za vaš rad?

6. Kako vaša organizacija/institucija shvata koncept ljudskih prava i njegovu povezanost sa nasiljem nad ženama?

7. Da li je vašoj organizaciji/instituciji poznata Istanbulska konvencija?

NAPOMENA ANKETARIMA: ispitajte njihovo razumevanje značaja Konvencije za njihovu organizaciju i standarda za servise podrške koje Konvencija propisuje

8. Da li koristite izraz “žrtva”, “žena koja je preživela nasilje” ili “žrtva/žena koja je preživela nasilje” (odnosno, “učinilac” ili “nasilnik”) ili neki drugi izraz da biste opisali korisnice/korisnike vaših usluga? Zašto (zbog čega) koristite taj izraz, a ne neki drugi?

9. **SAMO ZA ORGANIZACIJE KOJE RADE SA UČINIOCIMA:** na koji način uzimate u obzir pitanje bezbednosti partnerki učinilaca u vašem radu sa učiniocima? Da li imate direktni kontakt sa partnerkama učinilaca tj. da li im nudite podršku?

10. **SAMO ZA ORGANIZACIJE KOJE RADE SA UČINIOCIMA:** kakvu saradnju imate sa ženskim organizacijama koje pružaju podršku žrtvama?

U ovom segmentu ispitujemo/analiziramo neke od institucionalnih politika, procedura i praksi vaše organizacije

11. Kako stvarate ambijent u kojem žene osećaju da mogu da otkriju/ispričaju svoja iskustva nasilja?

12. Koje metode/načine koristite da biste pomogli ženama da izađu iz ciklusa nasilja, uspostave bezbednost, povrate osećaj sigurnosti?

NAPOMENA ANKETARIMA: ispitanici mogu pomenuti pojmove poput procene rizika, planiranja bezbednosti, metode osnaživanja, itd. Zamolite ih da objasne šta podrazumevaju pod ovim pojmovima i kako ih sprovode u praksi

13. Šta se dešava ukoliko žene žrtve pokušaju da vas kontaktiraju van radnog vremena?

NAPOMENA ANKETARIMA: ispitajte da li postoje follow up procedure

14. Kako se u vašoj organizaciji shvata pojam poverljivosti (šta podrazumevate pod tim pojmom)?

15. Kako i kada se problematika poverljivosti objašnjava žrtvama/ženama koje su preživele nasilje?

16. Kakav specijalistički trening/obuku o nasilju nad ženama je pohađalo osoblje vaše institucije/organizacije?

NAPOMENA ANKETARIMA: ispitajte sadržaj i dužinu treninga, ko sprovodi trening, da li su svi u organizaciji pohađali trening

17. Da li je osoblje vaše institucije/organizacije pohađalo neki dodatni trening/obuku u cilju poboljšanja rada sa marginalizovanim grupama žena?

NAPOMENA ANKETARIMA: zamolite osobu da precizira na koje marginalizovane grupe se odnosio trening kao i kakav je bio sadržaj obuke

18. Kakve aktivnosti preduzimate da biste povećali dostupnost vaših usluga u široj zajednici?

NAPOMENA ANKETARIMA: ispitajte da li to podrazumeva direktan rad sa članovima zajednice, sa kojim grupama i kako saradnja funkcioniše u praksi

19. Koliki deo rada u vašoj organizaciji/instituciji obavljaju volonteri/ke?

NAPOMENA ANKETARIMA: saznajte koje delove rada obavljaju volonteri i koja je proporcija njihovog rada

20. Da li postoje neka ograničenja (koja postavljaju donatori/menadžeri/zakoni) u vezi sa a) načinom pružanja usluga u vašoj organizaciji/instituciji i b) u vezi sa tim ko može da ima pristup uslugama u vašoj organizaciji/instituciji?

NAPOMENA ANKETARIMA: postarajte se da saznate koja su ograničenja i ko ih stvara

21. Da li vaša organizacija/institucija ima politiku jednakosti na radnom mestu, i ukoliko ima, šta ta politika uključuje?

22. Da li sve žrtve koje žele da dobiju usluge u vašoj organizaciji/instituciji informišete o tome koje sve usluge vaša institucija/organizacija pruža i pod kojim uslovima?

NAPOMENA ANKETARIMA: ispitajte šta sadrže informacije koje daju, da li sadrže njihova prava, proceduru saglasnosti itd. Objasnite protokol / proceduru za davanje ovih informacija korisnicima usluga

23. Kakva je procedura ukoliko žrtva želi da se žali na uslugu koji je dobila u vašoj organizaciji/instituciji?

24. Na koji način vršite analizu/praćenje/evaluaciju kvaliteta vaših usluga?

NAPOMENA ANKETARIMA: ispitajte da li postoje mogućnosti za samorefleksijom kao i da li su korisnici usluga uključeni u neki od postupaka evaluacije kvaliteta

Ovaj segment se odnosi na vašu saradnju sa drugim institucijama/organizacijama

25. Možete li nam nešto detaljnije reći o partnerstvu sa drugim institucijama/organizacijama – sa kojim institucijama najbliže saradujete i zašto?

26. Da li ste nekada imali partnerske projekte sa drugim institucijama? Na koji način je to funkcionisalo, šta ste naučili u tim partnerskim projektima?

27. Možete li da opišete primer DOBRE SARADNJE sa drugim institucijama?

28. Možete li da opišete primer LOŠE SARADNJE sa drugim institucijama?

29. Da li postoje profesionalni standardi za vrstu usluga (vrstu rada koji obavljate) u oblasti nasilja nad ženama?

NAPOMENA ANKETARIMA: ispitajte ko ih je razvio, saznajte ukratko o tome šta sadrže

30. Da li su ti standardi prihvatljivi vašoj organizaciji/instituciji?

ZAVRŠNA PITANJA

31. Koje su prednosti (snage, jake strane) vašeg institucije/organizacije?

32. A koji su nedostaci/mane/slabe strane?

33. Da li možete da ukratko opišete slučaj u kojem je vaša institucija/organizacija sprovela uspešnu intervenciju u cilju podrške žrtvi (primer dobre prakse iz vašeg iskustva)?

NAPOMENA ANKETARIMA: postarajte se da saznate šta su zapravo radili i zašto misle da je to bio uspeh

34. A da li možete da se priselite slučaja u kojem je vaša institucija/organizacija trebalo da sprovede bolju i efikasniju intervenciju u cilju podrške žrtvi, a nije uspela (primer loše prakse iz vašeg iskustva)?

35. Koje aspekte vašeg rada biste voleli više da razvijete u budućnosti?

36. Da li za smatrate da za žrtve nekih od oblika nasilja nad ženama NEMA DOVOLJNO dostupnih/postojećih usluga – a) unutar vaše institucije/organizacije, i šire b) u vašem regionu/zemlji?

NAPOMENA ANKETARIMA: ispitajte u odnosu na žrtve:

- *nasilja u porodici*
- *silovanja/seksualnih delikata*
- *seksualnog nasilja u detinjstvu*
- *proganjanja*
- *zločina u ime tzv. "časti"*
- *prinudnog braka*
- *seksualnog uznemiravanja*
- *trgovine ženama i seksualne eksploatacije*

37. Da li biste želeli da kažete još nešto o vašoj organizaciji/instituciji ili o uslugama podrške za žene žrtve nasilja?

www.coe.int

Savet Evrope je vodeća organizacija za ljudska prava na kontinentu. Ona obuhvata 47 zemalja-članica, od kojih su njih 28 članice Evropske unije. Sve zemlje-članice Saveta Evrope pristupile su Evropskoj konvenciji za zaštitu ljudskih prava, ugovoru koji ima za cilj zaštitu ljudskih prava, demokratije i vladavine prava. Evropski sud za ljudska prava nadzire sprovođenje Konvencije u zemljama-članicama.

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE