

# V-START

Sustav podrške  
žrtvama zločina iz mržnje  
u Hrvatskoj

IZVJEŠTAJ

## IMPRESSUM

Autorica: Dženana Kalamujić

Istraživačice: Tina Đaković i Dženana Kalamujić

Urednici/e: Tea Dabić i Ivan Novosel

Lektorirala: Sara Sharifi



Sufinancirano iz Programa za  
pravosuđe Evropske unije (2014.-2020.)

Ovaj izvještaj je financiran iz Programa Pravosuđe Evropske unije (2014.-2020.). Sadržaj ovog izvještaja odražava stajališta autora i isključiva je odgovornost autora. Evropska komisija nije odgovorna za eventualnu upotrebu informacija koje ovaj izvještaj sadržava.

Ovaj projekt sufinancira Ured za udruge Vlade Republike Hrvatske. Stajališta izražena u ovoj publikaciji isključiva su odgovornost Kuće ljudskih prava Zagreb te nužno ne odražavaju stajališta Ureda za udruge Vlade Republike Hrvatske.

Ovaj je dokument izrađen uz finansijsku podršku Grada Zagreba. Sadržaj ovog dokumenta u isključivoj je odgovornosti Kuće ljudskih prava Zagreb i ni pod kojim se uvjetima ne može smatrati kao odraz stajališta Grada Zagreba.

Ova publikacija financira se uz podršku Nacionalne zaklade za razvoj civilnog društva. Sadržaj ove objave isključiva je odgovornost Kuće ljudskih prava Zagreb i ne odražava nužno stajališta Nacionalne zaklade za razvoj civilnog društva.

## Sažetak

Predgovor .....	1
Uvod i metodologija .....	4
1. Zločin iz mržnje i prava žrtava u Hrvatskoj .....	8
1.1. Zakondavni okvir za suzbijanje zločina iz mržnje .....	8
1.2. Razvoj prava žrtava .....	10
1.3. Prava žrtava prema zakonu o kaznenom postupku .....	12
2. Razvoj sustava podrške žrtvama kaznenih djela .....	14
2.1. Struktura sustava podrške žrtvama .....	17
2.2. Podrške žrtvama zločina iz mržnje i ugrožene društvene skupine u Hrvatskoj .....	18
3. Analize udruge i institucija koje pružaju podršku žrtvama te perspektive žrtama zločina iz mržnje .....	21
3.1. Analiza udruge pružateljice pravne podrške LGBTQ osobama .....	21
3.2. Analiza rada sudskih odjela za podršku žrtvama i svjedocima .....	23
3.3. Analiza perspektiva žrtama zločina iz mržnje .....	25
3.4. Presjek postupanja relevantnih aktera u slučajevima zločina iz mržnje (sa stajališta žrtve) ...	27
4. Nedostaci i problemi u sustavu i praksi .....	32
5. Dobre prakse .....	36
6. Zaključci i preporuke za razvoj sustava podrške žrtvama zločina iz mržnje .....	37
7. Literatura i reference .....	39
Annex 1 - Intervjuirani/e .....	40

## PREDGOVOR

Ovaj izvještaj donosi rezultate istraživanja provedenih unutar četiri države Europske unije, u okviru transnacionalnog projekta financiranog od strane Glavne uprave za pravosuđe i zaštitu potrošača Europske komisije. Projekt "V-START - Podrška žrtvama kroz podizanje svijesti i umrežavanje", kojeg provode COSPE - Suradnja za razvoj zemalja u nastajanju (Italija), Kuća ljudskih prava Zagreb (Hrvatska), ZARA - Građanska hrabrost i borba protiv rasizma (Austrija) i efms - Europski forum za migracijske studije (Njemačka), fokusiran je na zaštitu žrtava kaznenih djela, osobito rasističkih i homofobnih kaznenih djela počinjenih iz mržnje.

Zaštita žrtava kaznenih djela odavno se nalazi u središtu politika Europske unije. Potreba zaštite žrtava kaznenih djela nezavisno od počinitelja i njegovog položaja, naglašena je Direktivom 2012/29/EU kojom se utvrđuju minimalni standardi za prava, podršku i zaštitu žrtava kaznenih djela. Kao što je istaknuto u točki 9 uvodne izjave navedene Direktive, "kazneno djelo predstavlja [...] povredu pojedinačnih prava žrtava. Stoga bi žrtve kaznenih djela trebalo prepoznati i prema njima postupati s poštovanjem, na osjećajan i profesionalan način bez diskriminacije bilo koje vrste utemeljene na bilo kojoj osnovi [...]. Žrtve kaznenih djela trebalo bi zaštititi od sekundarne i ponovljene viktimizacije, od zastrašivanja i odmazde, one bi trebale dobiti odgovarajuću potporu radi olakšavanja oporavka te bi im trebalo omogućiti dostatan pristup pravosuđu." To se posebno odnosi na kaznena djela počinjena iz mržnje koja, osim što povrijeđuju prava pojedinca/ki, negativno utječu i na druge pripadnike/ce ranjivih društvenih skupina, te predstavljaju prijetnju društvenoj koheziji čitave zajednice.

Kaznena djela počinjena iz mržnje protiv osoba ili imovine svakodnevna su stvarnost diljem EU. U mnogim zemljama EU, politike usmjerenе na suzbijanje zločina iz mržnje fokusiraju se primarno na sankcioniranje počinitelja, a tek sekundarno na zaštitu žrtve, dijelomično zbog ograničenog razumijevanja specifičnosti zločina iz mržnje i posljedica takvog zločina za ranjive skupine.

Ovaj se izvještaj usredotočuje na "žrtve kaznenih djela" kako ih određuje Direktiva 2012/29/EU kojom se utvrđuju minimalni standardi prava, podrške i zaštite žrtava kaznenih djela. U ovom izvještaju riječ "žrtva" znači (i) "fizičku osobu koja je pretrpjela štetu, uključujući fizičku, psihološku ili emocionalnu štetu ili ekonomsku štetu koja je izravno prouzročena kaznenim djelom; (ii) članove obitelji osobe čija je smrt izravno prouzročena kaznenim djelom i koji su pretrpjeli štetu kao posljedicu smrti te osobe." Korištenjem navedene definicije "žrtve", ne umanjuje se i šire značenje tog pojma. Naime, u javnom diskursu, pojam "žrtve" često označava pasivnu i bespomoćnu osobu, što dovodi do situacije u kojoj se neki/e pojedinci/ke koji/e su žrtve odbijaju prepoznati kao takve, zbog negativne konotacije vezane za taj pojam. Ovdje je važno naglasiti kako je status "žrtve kaznenog djela" bitan za definiranje i ostvarivanje prava koja po zakonu takva žrtva ima.

Projekt V-START postavlja zaštitu žrtava rasističkih i homofobnih zločina iz mržnje unutar okvira zaštite žrtava kaznenih djela prema postojećem europskom i nacionalnom zakonodavstvu. Na temelju rezultata prethodnih istraživanja koja, između ostalog, pokazuju

da mnoge žrtve ne prijavljuju svoja proživljena iskustva, ovim projektom se doprinosi boljem razumijevanju prava koje žrtve zločina iz mržnje imaju i načina ostvarivanja tih prava. Projekt je posebno usmjeren na jačanje svijesti o sustavu podrške žrtvama i olakšavanje ostvarivanja zaštite temeljnih prava žrtava. Konkretno, projekt se usredotočuje na poboljšanje sustava podrške žrtvama zločina iz mržnje, unaprjeđenje znanja i vještina stručnjaka/inja koji rade s žrtvama, te promicanje suradnje i razmjene iskustava između različitih dionika uključenih u pružanje podrške.

Ovaj projekt pridonijet će umrežavanju organizacija civilnog društva i službi za pružanje podrške žrtvama, čime će se ojačati kapaciteti organizacija civilnog društva. Kroz umrežavanje i jačanje organizacija civilnog društva, radit će se na ohrabrvanju žrtava na prijavljivanje incidenata i osvještavanju žrtava o njihovim pravima i mogućnostima ostarivanja istih kroz sustav podrške žrtvama.

Glavne aktivnosti projekta, zajedničke svim četirima partnerima, uključuju:

- mapiranje postojećih službi podrške kao i specifičnosti nacionalnog sustava pružanja podrške žrtvama;
- uspostavu neformalne mreže organizacija civilnog društva koje se bave diskriminacijom, zločinima iz mržnje i podrškom žrtvama, u cilju stvaranja mehanizma razmjene te unaprijeđenja baze znanja i aktivnosti potpore žrtvama;
- pilot treninge za organizacije civilnog društva, djelatnike/ice javnih službi, pravne stručnjake/inje i policijske službenike/ice radi unaprijeđenja znanje i vještinja stručnjaka/inja koji rade sa stvarnim ili potencijalnim žrtvama zločina iz mržnje;
- aktivnosti informiranja i podizanja svijesti o postojećim službama podrške žrtvama i pomoći koju pružaju, fokusirajući se na ranjive skupine.

Također, svim partnerima na projektu zajednička je i istraživačka metodologija koja se koristila prilikom prikupljanja informacija, konkretno, kvalitativni pristup putem *desk istraživanja* i ograničenog broja polustrukturiranih intervjua - korištene su zajedničke smjernice, upitnici za provedbu intervjuua i predlošci za mapiranje službi podrške. Nakon preliminarnog *deskistraživanja* u svrhu prikupljanja podataka o postojećim službama podrške žrtvama, za detaljnju analizu identificirani su ključni dionici za provođenje polustrukturiranih intervjuua.

Nadamo se kako će ostali dionici uključeni u borbu protiv zločina iz mržnje u četiri zemlje i u svim ostalim zemljama diljem Europske Unije u ovom izvješću pronaći korisne informacije i da će im njegov ukupan rezultat koristiti u dalnjem radu.

Udo C. Enwereuzor  
Transnational Coordinator  
V-START Projekt  
Firenca, listopad 2018.

## Uvod i metodologija

Izvještaj o sustavu podrške žrtvama kaznenih djela i specifično, žrtvama zločina iz mržnje u Hrvatskoj nastao je kao rezultat kvalitativnog istraživanja koje je Kuća ljudskih prava Zagreb provela u razdoblju od listopada 2017. do ožujka 2018. godine u okviru projekta "V-START - Podrška žrtvama kroz podizanje svijesti i umrežavanje". Cilj ovog izvještaja je doprinijeti poboljšanju sustava podrške žrtvama zločina iz mržnje i osvještavanju problema neprijavljanja zločina iz mržnje, i to analizom postojećeg sustava pravne i/ili psihosocijalne podrške svim žrtvama kaznenih djela te zakonodavnog okvira za zaštitu njihovih prava.

Zločin iz mržnje u Hrvatskoj nije dovoljno prepoznat, kako od strane nadležnih tijela koja sudjeluju u njegovom prepoznavanju, praćenju i procesuiranju, tako i društva u cjelini, a čak i samih žrtava zločina iz mržnje. Značajan je problem neprijavljanje zločina iz mržnje zbog neinformiranosti žrtava da je uopće riječ o kaznenom djelu, straha od odmazde počinitelja te nepovjerenja u učinkovitost sustava, odnosno da zločin neće biti adekvatno procesuiran, počinitelj kažnjen, a žrtva zaštićena.

Kako bismo dobili sveobuhvatnu sliku sustava podrške žrtvama zločina iz mržnje, provedeno je kvalitativno istraživanje. Prva faza istraživanja obuhvatila je pregled i analizu postojećeg pravnog okvira za suzbijanje zločina iz mržnje (koji je u hrvatsko zakonodavstvo uveden izmjenama Kaznenog zakona<sup>1</sup> 2006. godine), prava svih žrtava kaznenih djela (koja su uvedena implementacijom Direktive o uspostavi minimalnih standarda za prava, potporu i zaštitu žrtava kaznenih djela<sup>2</sup> u Zakon o kaznenom postupku<sup>3</sup> 2017. godine) te pratećih zakona i drugih akata koji žrtvama omogućuju ostvarivanje njihovih prava, poput, primjerice, Zakona o novčanoj naknadi žrtvama kaznenih djela<sup>4</sup> i Nacionalne strategije razvoja sustava podrške žrtvama i svjedocima u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2016. do 2020. godine<sup>5</sup>.

Druga faza istraživanja odnosila se na mapiranje postojećih udruga pružateljica pravne i/ili psihosocijalne podrške žrtvama kaznenih djela kao oblika neinstitucionalne podrške te sudskih odjela za podršku žrtvama i svjedocima kao oblika institucionalne podrške (u dalnjem tekstu: sudske odjeli). Na temelju mapiranja dostupne podrške žrtvama prikupljene su informacije o postojećem sustavu podrške u Republici Hrvatskoj, što je bio preuvjet za određivanje koje će udruge pružateljice i sudske odjeli tvoriti uzorak kvalitativnog istraživanja. Utvrđeno je kako u Hrvatskoj ne postoje udruge koje pružaju podršku isključivo žrtvama zločina iz mržnje, međutim postoji nekoliko udruga čiji je rad posvećen zaštiti i promicanju prava ugroženih društvenih skupina (u Hrvatskoj su to u najvećoj mjeri pripadnici srpske

<sup>1</sup> Zakon o izmjenama i dopunama Kaznenog zakona, NN 71/2006., dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2006\\_06\\_71\\_1706.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2006_06_71_1706.html)

<sup>2</sup> Direktiva 2012/29/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2012. o uspostavi minimalnih standarda za prava, potporu i zaštitu žrtava kaznenih djela te o zamjeni Okvirne odluke Vijeća 2001/220/PUP, dostupno na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=celex%3A32012L0029>

<sup>3</sup> Zakon o kaznenom postupku, 152/08, 76/09, 80/11, 121/11, 91/12, 143/12, 56/13, 145/13, 152/14, 70/17, dostupno na: <https://www.zakon.hr/z/174/Zakon-o-kaznenom-postupku>

<sup>4</sup> Zakon o novčanoj naknadi žrtvama kaznenih djela, NN 80/08, 27/11, dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2008\\_07\\_80\\_2603.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2008_07_80_2603.html)

<sup>5</sup> Odluka o donošenju Nacionalne strategije razvoja sustava podrške žrtvama i svjedocima u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2016. do 2020. godine, dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2015\\_07\\_75\\_1437.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2015_07_75_1437.html)

nacionalne manjine, LGBTQ osobe te migranti i tražitelji azila) koje pružaju određene oblike pravne i/ili psihosocijalne podrške te se posljedično u svom radu susreću i sa žrtvama zločina iz mržnje.

U trećoj fazi istraživanja provedeno je ukupno 10 polustrukturiranih intervjeta - s tri sudska odjela (pri županijskim sudovima u Zagrebu, Splitu i Vukovaru), pet udruga pružateljica podrške i s dvije žrtve zločina iz mržnje. Iako je namjera bila obuhvatiti što veći broj žrtava, niska stopa prijavljivanja zločina iz mržnje i nespremnost žrtava da iznose svoja iskustva odrazile su se i na broj žrtava koje su pristale sudjelovati u istraživanju. Od pružateljica pravne i/ili psihosocijalne podrške dobili smo informacije o njihovim iskustvima u radu sa žrtvama i suradnji s drugim udrugama te relevantnim državnim institucijama, kao što su Ministarstvo unutarnjih poslova (MUP), državna odvjetništva i sudovi. Sa žrtvama zločina iz mržnje razgovarali smo o njihovom iskustvima s policijskim službenicima i sudovima, nastojeći utvrditi u kojoj mjeri žrtve imaju pristup ostvarenju zakonom propisanih prava. Kako bismo zaštitili identitet osoba koje su za potrebe istraživanje pristale na intervju, u navođenju njihovih iskaza, odnosno citatima korišteni su kodovi u obliku kratica V ili P, uz pripadajući broj. Prema tome, oznaka V označava žrtvu, oznaka P označava djelatnike/ice sudskega odjela i udruga pružateljica, dok se # odnosi na redni broj sugovornika/ica.

P/# - djelatnik/ica udruge/sudskega odjela/ broj

V/# - žrtva/broj

U četvrtoj fazi analizirali smo rad udruge Zagreb Pride koja pruža pravnu podršku LGBTQ osobama te rad triju sudskega odjela uspostavljenih pri županijskim sudovima u Zagrebu, Splitu i Vukovaru koji pružaju emocionalnu podršku svim žrtvama kaznenih djela i prekršaja, uz davanje općih informacija o njihovim pravima te načinima kako ih ostvariti.

Na temelju intervjeta sa žrtvama zločina iz mržnje izrađeni su dijagrami koji prikazuju postupanja policijskih službenika u slučajevima počinjenja zločina iz mržnje. Iako je prvotna namjera bila obuhvatiti cijeli postupak - od počinjenja zločina pa do donošenja sudske presude - iskustva žrtava s kojima smo razgovarali odnose se prvenstveno na policijsko postupanje te samodjelomično i na sudske postupak, s obzirom da su oba postupka i dalje u tijeku. Ipak, iz razgovora s udrugama koje pružaju podršku svim žrtvama, uspjeli smo doznati neke slučajeve kršenja prava žrtava u sudskem postupku.

# 1. Zločin iz mržnje i prava žrtava u hrvatskoj

Značajan utjecaj na zakonodavni razvoj instituta zločina iz mržnje i prava žrtava u Hrvatskoj imalo je usklađivanje hrvatskog zakonodavstva s europskom pravnom stećevinom u procesu pristupanja RH u punopravno članstvo Europske unije, odnosno implementiranje relevantnih direktiva te posredno presuda Europskog suda za ljudska prava u slučaju Šećić protiv Hrvatske iz 2007. godine<sup>6</sup>.

## 1.1. Zakondavni okvir za suzbijanje zločina iz mržnje

Zločin iz mržnje uveden je u hrvatsko zakonodavstvo izmjenama i dopunama Kaznenog zakona 2006. godine<sup>7</sup>, kao svako kazneno djelo koje je počinjeno na osnovi rase, boje kože, spola, spolne orientacije, jezika, vjere, političkog ili drugog uvjerenja, nacionalnog ili socijalnog podrijetla, imovine, rođenja, naobrazbe, društvenog položaja, dobi, zdravstvenog statusa ili drugih osobina. Međutim, tadašnjim zakonskim uređenjem nije bilo specificirano koje materijalnopravne učinke zločin iz mržnje proizvodi, a mržnja je predstavljala otegotnu okolnost samo u pogledu počinjenja jednog kaznenog djela - ubojstva.<sup>8</sup>

Stupanjem na snagu novog Kaznenog zakona 2013. godine,<sup>9</sup> implementirana je Okvirna odluka o suzbijanju određenih oblika i načina izražavanja rasizma i ksenofobije kaznenopravnim sredstvima,<sup>10</sup> čime je djelo počinjeno iz mržnje izrijekom navedeno kao otegotna okolnost pri izricanju kazne kod niza kaznenih djela, osim ako Zakon za ta djela ne propisuje strože kažnjavanje, dok je kod određenih kaznenih djela<sup>11</sup> motiv mržnje uveden kao poseban, kvalificirani oblik. Tom novelom pravna osnova na temelju koje zločin iz mržnje može biti počinjen proširena je i na rodni identitet osobe, što se smatra značajnim napretkom u zaštiti LGBTIQ osoba.

<sup>6</sup> U tom je predmetu Sud prvi puta utvrdio povredu čl. 14 Konvencije (zabrana diskriminacije) vezano uz čl. 3 Konvencije (zabrana mučenja), utvrdivši odgovornost Republike Hrvatske za neprovodenje učinkovite istrage i propuštanja istraživanja etnički motiviranog zločina zbog podnositeljevog romskog podrijetla. Nakon navedene presude, dolazi do niza promjena unutar nacionalnog pravnog okvira za suzbijanje diskriminacije i zločina iz mržnje. (Europski sud za ljudska prava, Šećić protiv Hrvatske, br. 40116/02, 31. svibnja 2007., dostupno na: <https://uredzastupnika.gov.hr/UserDocsImages//arhiva//728SECIC,.pdf>)

<sup>7</sup> Supra. bilj. 1., članak 14.

<sup>8</sup> Kos, Damir., Osnovne karakteristike šeste novele Kaznenog zakona, str. 16, dostupno na [http://www.vsrh.hr/CustomPages/Static/HRV/Files/DKos\\_Osnovne-karakteristike-6-novele-KZ\\_2006.pdf](http://www.vsrh.hr/CustomPages/Static/HRV/Files/DKos_Osnovne-karakteristike-6-novele-KZ_2006.pdf)

<sup>9</sup> Zakon o izmjenama i dopunama Kaznenog zakona, NN 144/2012, dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2012\\_12\\_144\\_3076.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2012_12_144_3076.html)

<sup>10</sup> Okvirna odluka Vijeća 2008/913/PUP od 28. studenog o suzbijanju određenih obrazaca i izraza rasizma i ksenofobije kaznenopravnim sredstvima, dostupno na <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=LEGISSUM%3AI33178>

<sup>11</sup> To su sljedeća kaznena djela: Tjelesna ozljeda, Članak 117., Teška tjelesna ozljeda, Članak 118., Osobito teška tjelesna ozljeda, Članak 119., Prisila, Članak 138., Prijetnja, Članak 139., Teška kaznena djela protiv spolne slobode, Članak 154., Izazivanje nereda, Članak 324., Javno poticanje na nasilje i mržnju, Članak 325., Teško ubojstvo, Članak 111., Sakačenje ženskih spolnih organa, Članak 116. Kaznenog zakona, 125/11, 144/12, 56/15, 61/15, 101/17.

Najznačajnija novina u pogledu suzbijanja zločina iz mržnje bila je donošenje Protokola o postupanju u slučajevima zločina iz mržnje<sup>12</sup> (u dalnjem tekstu Protokol). Svrha Protokola je osigurati učinkovito djelovanje nadležnih tijela koja sudjeluju u otkrivanju, postupanju i praćenju procesuiranja zločina iz mržnje radi unaprjeđenja sustava praćenja zločina iz mržnje i zaštite žrtava zločina iz mržnje te njihovih temeljnih ljudskih prava<sup>13</sup>. Protokol detaljno propisuje koje su obveze nadležnih tijela koja sudjeluju u otkrivanju, postupanju i praćenju rezultata postupaka procesuiranja zločina iz mržnje, načine i sadržaj njihove suradnje te ostale obveze i aktivnosti poput izobrazbe i edukacije o suzbijanju zločina iz mržnje.<sup>14</sup> Između ostalog, zadatak svih tijela uključenih u proces - Ministarstva unutarnjih poslova, Ministarstva pravosuđa, državnog odvjetništva te kaznenih i prekršajnih sudova - jest izdvajati i posebno klasificirati predmete zločina iz mržnje u cilju jačanja međuinsticunalne suradnje u njihovom praćenju na čelu s Uredom za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade Republike Hrvatske (u dalnjem tekstu ULJPPNM) kao središnjim tijelom nadležnim za prikupljanje, objedinjavanje i objavu podataka o zločinima iz mržnje.

Uz navedeni Protokol, osnovana je i Radna skupina za praćenje zločina iz mržnje (u dalnjem tekstu Radna skupina) koja prikuplja i objedinjuje podatke policije, državnog odvjetništva te kaznenih i prekršajnih sudova o zločinima iz mržnje odnosno prekršajnih djela motiviranih mržnjom. Radnom skupinom koordinira ULJPPNM. Članovi Radne skupine su predstavnici Ministarstva unutarnjih poslova, Ministarstva pravosuđa, Ministarstva vanjskih i europskih poslova, Državnog odvjetništva, Visokog prekršajnog suda Republike Hrvatske, Općinskog kaznenog suda u Zagrebu, Policijske akademije, Pravnog fakulteta u Zagrebu, Ureda pučke pravobraniteljice, Savjeta za razvoj civilnog društva te jedan predstavnik organizacija civilnog društva.<sup>15</sup> Radna skupina analizira i prati provedbu antidiskrimacijskog zakonodavstva u svezi sa zločinom iz mržnje, koordinira postupak prikupljanja podataka o zločinima iz mržnje i međuinsticunalnu suradnju u vezi s njegovom prevencijom.<sup>16</sup> Sastanci se održavaju nekoliko puta godišnje što članovima omogućava da razmjenjuju podatke o zločinu mržnje i raspravljaju o slučajevima, izazovima i budućim inicijativama.<sup>17</sup>

Ipak, unatoč navedenim izmjenama pravnog okvira i pozitivnim pomacima i dalje postoje problemi u praksi. Tako je u 2017. godini u predmetu Škorjanec<sup>18</sup> ESLJP ponovno donosi presudu u kojoj je utvrđena odgovornost Hrvatske za propuštanje provođenja učinkovite istrage u slučaju u kojem je očito postojao rasni motiv. ESLJP ponavlja kako su državne vlasti dužne poduzeti sve razumne mjere koje će u okviru pojedinačnog slučaja jamčiti učinkovitu

<sup>12</sup> Protokol o postupanju u slučaju zločina iz mržnje, Ured za ljudska prava Vlade Republike Hrvatske, 2011., dostupno na:

<https://pravamanjina.gov.hr/UserDocsImages/arhiva/protokoli/Protokol%20o%20postupanju%20u%20slu%C4%8Daju%20zlo%C4%8Dina%20iz%20mr%C5%BEenje.pdf>

<sup>13</sup> Ibid. članak 2.i 3.

<sup>14</sup> Ibid. članak 4.

<sup>15</sup> European Union Agency for Fundamental Rights, dostupno na: <http://fra.europa.eu/en/promising-practices/hate-crimes-monitoring-working-group>

<sup>16</sup> Ibid.

<sup>17</sup> Ibid.

<sup>18</sup> Europski sud za ljudska prava, Predmet Škorjanec protiv Hrvatske br. 25536/14, 28.ožujka 2017., dostupno na

<https://uredzastupnika.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Presude%20i%20odluke/%C5%A0korjanec,%20prijevod%20presude.pdf>

istragu, a to posebice znači prikupljanje i osiguravanje dokaza, uporaba svih praktičnih sredstava za otkrivanje istine, te donošenje obrazložene i nepristrane odluke.

Slijedom navedenog, vidljivo je kako naizgled zakonodavni okvir osigurava adekvatnu razinu zaštite žrtvama zločina iz mržnje, međutim činjenica je da su prava žrtava i dalje iluzorna budući da tijela nadležna za kazneni progon i procesuiranje zločina i dalje ne prepoznaju motiv mržnje kao jednu od osnova za provođenje učinkovite istrage. O tome je u svom mišljenju o provedbi presude Šećić protiv Hrvatske i Škorjanec protiv Hrvatske upozorio i Odbor ministara Vijeće Europe<sup>19</sup>. Rezultat toga je da je mali broj prijava kaznenog djela zločina iz mržnje odraz neučinkovitosti sustava i nepovjerenja žrtava u sustav da će njihova prijava biti ispravno kvalificirana i procesuirana.

## 1.2. Razvoj prava žrtava

Zakon o kaznenom postupku (u dalnjem tekstu ZKP) iz 1997.<sup>20</sup> nije poznavao pojam žrtve i nije uređivao prava žrtve kao posebnog procesnog sudionika. Žrtva je mogla ostvarivati procesna prava samo u ulozi oštećenika u postupku. Promjene u načinu tretiranja žrtava kaznenih djela započinju donošenjem ZKP-a<sup>21</sup> 2008. godine kada se prvi puta izrijekom uvodi pojam žrtve kao sudionika u kaznenom postupku te uvođenjem dužnosti svih tijela koja u postupku dolaze u doticaj sa žrtvom, da se prema njoj odnose s posebnom pažnjom i obzirom.<sup>22</sup> Žrtve se više ne promatra samo kao sredstvo za utvrđivanje činjenica, već kao osobe kojima pripadaju određena temeljna prava koja se moraju poštovati. Tako je žrtvi omogućeno aktivno sudjelovanje u postupku u ulozi oštećenika, u smislu prava na prikupljanje i iznošenje dokaza,<sup>23</sup> prisustvovanje dokaznom ročištu i raspravama, što je osobito važno u

<sup>19</sup> "Uvođenje "zločina iz mržnje" u Kazneni zakon i usvajanje Zakona o suzbijanju diskriminacije treba istaknuti kao važne mjere za sprečavanje budućih sličnih kršenja. U svojoj nedavnoj presudi u predmetu Škorjanec (presuda od 28. ožujka 2017. godine, još nije konačna), ... Sud je utvrdio da je "hrvatski pravni sustav osigurao adekvatne zakonske mehanizme kako bi podnositelju osigurao odgovarajuću razinu zaštite", međutim sud je ispitivao i način na koji su zakonski kaznenopravni mehanizmi provedeni u ovome predmetu te utvrdio da su bili neučinkoviti do točke da predstavlja kršenje obveza tužene države prema Konvenciji "(§ 62).

Europski sud u predmetu Škorjanec utvrdio je kako se novo zakonodavstvo ne provodi učinkovito. Naročito je ukazao da je neuspjeh tužiteljstva da utvrdi jesu li podnositeljevi napadači identificirali podnositelja kao pripadnika romske skupine odnosno jesu li uspostavili vezu između motiv počinjenja zločina iz mržnje i činjenice da je podnositelj zahtjeva romskog podrijetla što je rezultiralo nedostatnom procjenom okolnosti slučaja (Škorjanec, §§ 70-71). Sud stoga smatra da je ova istraga povrijedila članak 3. u svom postupovnom aspektu u vezi s člankom 14. Konvencije. Savjetodavni odbor za provedbu Okvirne konvencije za zaštitu nacionalnih manjina, u svom četvrtom Mišljenju o Hrvatskoj (ACFC / OP / IV (2015) 005), istaknuo je da je iznenađujuće mali broj zločina iz mržnje registriranih u prvih šestmjeseci 2015. Smatralo se da takvi »mali brojevi nisu pokazali odsutnost zločina iz mržnje u Hrvatskoj, nego da odražavaju nedostatnu primjenu dostupnog pravnog okvira« (§ 47 Mišljenja)

dostupno na: [https://search.coe.int/cm/Pages/result\\_details.aspx?ObjectId=090000168070e8ac](https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectId=090000168070e8ac)

<sup>20</sup> Zakon o kaznenom postupku, NN 110/97, dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/1997\\_10\\_110\\_1669.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/1997_10_110_1669.html)

<sup>21</sup> Zakon o kaznenom postupku, 152/08 NN, dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2008\\_12\\_152\\_4149.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2008_12_152_4149.html)

<sup>22</sup> Ibid. članak 16. stavak 2.

<sup>23</sup> Brnetić, Damir, Žrtva kaznenog djela pred policijom, dostupno na <https://bib.irb.hr/datoteka/474181.zbornik.pdf>

slučajevima zločina iz mržnje za čije je uspješno procesuiranje presudno u najranijoj fazi prikupiti dokaze koji ukazuju na motiv mržnje.

Ove su promjene bile nužne ne samo zbog potrebe harmonizacije hrvatskog zakonodavstva s europskom pravnom stečevinom (jer je riječ o razdoblju u kojem je Hrvatska započela proces pristupanja Europskoj uniji), već i zbog potrebe preuzimanja svjetskih standarda u razvoju zaštite žrtava i svjedoka u kaznenom postupku,<sup>24</sup> ponajprije usklađivanja s Europskom konvencijom o naknadi štete žrtvama kaznenih djela nasilja, s preporukama R(85)11, R(87)4, R(87)21 i R(06)8, Deklaracijom Ujedinjenih naroda o žrtvama kaznenih djela i zlouporabavlasti iz 1985. godine te Okvirnom odlukom Vijeća Europske Unije o položaju žrtava u kaznenom postupku.<sup>25</sup> Doprinos razvoju prava žrtava također je imalo i usvajanje Zakona o besplatnoj pravnoj pomoći<sup>26</sup> čime je omogućeno žrtvama kažnjivih djela, trgovanja ljudima te obiteljskog nasilja ostvarivanje pravne pomoći pod Zakonom određenim uvjetima.<sup>27</sup>

Daljnje promjene u vidu statusa i prava žrtava u hrvatskom zakonodavstvu započele su izmjenama ZKP-a 2013. godine<sup>28</sup> kada je uveden niz novih procesnih i izvanprocesnih prava žrtava. Žrtva stječe i pravo na obavijest od državnog odvjetnika o radnjama koje su poduzete povodom njezine prijave, kao i pravo podnosići pritužbu višem državnom odvjetniku, ako takvu obavijest nije primila te ako njome ili poduzetim radnjama nije zadovoljna,<sup>29</sup> a zakonske su izmjene izrijekom predvidjele i pravo žrtve na uvid u spise.<sup>30</sup>

Dodatno, stupanjem na snagu Zakona o novčanoj naknadi žrtvama kaznenih djela<sup>31</sup> 2013. godine sve žrtve kaznenih djela nasilja počinjenih s namjerom, pa tako i žrtve zločina iz mržnje, stječu pravo podnosići zahtjev za naknadu štete. To pravo ne pripada samo osobi koja izravno trpi teške posljedice kaznenog djela nasilja, već i njenom bračnom odnosno izvanbračnom drugu, formalnom odnosno neformalnom životnom partneru, djetetu, roditelju, posvojitelju odnosno posvojeniku, mačehi, očuhu i pastorku kao posrednim žrtvama, ako je kazneno djelo prouzročilo smrt neposredne žrtve.<sup>32</sup>

Ipak, tek izmjenama i dopunama ZKP-a 2017. godine<sup>33</sup> i implementacijom Direktive o uspostavi minimalnih standarda za prava, potporu i zaštitu žrtava kaznenih djela<sup>34</sup> dolazi do znatno izmijenjenog položaja žrtve u hrvatskom zakonodavstvu na način da je ojačan njezin pravni položaj i mehanizmi zaštite u kaznenom postupku, ali i izvan njega, propisujući širi

<sup>24</sup>Balgač, I., Borovec, K. (2010). Besplatna pravna pomoć žrtvama kaznenih djela - činimo li dovoljno? Policy analiza. *Policijска sigurnost*, 19(4), str. 447-460., dostupno na: <https://bib.irb.hr/prikazi-rad?rad=513969>

<sup>25</sup>Konačni prijedlog zakona o kaznenom postupku, drugo čitanje, P.Z.E. br. 116, str. 170. i 172., Hrvatski sabor, dostupno na: <http://www.sabor.hr/Default.aspx?art=25692>,

<sup>26</sup>Zakon o besplatnoj pravnoj pomoći, NN 62/08, dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2008\\_05\\_62\\_2098.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2008_05_62_2098.html)

<sup>27</sup>Ibid. članak 5. Stavak 2.

<sup>28</sup>Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o kaznenom postupku, NN 145/2013, dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013\\_12\\_145\\_3090.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_12_145_3090.html)

<sup>29</sup>Ibid. članak 21. stavak 3., članak 96.

<sup>30</sup>Ibid. članak 76. stavak 2.

<sup>31</sup>Supra. bilj. 4.

<sup>32</sup>Ibid. članak 5., stavak 2., 5. i 6.

<sup>33</sup>Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o kaznenom postupku, NN 70/2017, dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017\\_07\\_70\\_1661.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017_07_70_1661.html)

<sup>34</sup>Supra. bilj. 2.

opseg prava koja joj pripadaju po samom Zakonu. Žrtvama se sada, osim izrazito veće zaštite procesnih prava, po ZKP-u jamči i široki spektar izvanprocesne zaštite, primarno zaštite žrtve od sekundarne viktimizacije do koje može doći tijekom postupka. Izmjene pojma i prava žrtava detaljnije su objašnjene u sljedećem poglavlju.

### 1.3. Prava žrtava prema Zakonu o kaznenom postupku

Važeći ZKP (NN 70/17) jasno razlikuje osnovna prava koja imaju sve žrtve svih kaznenih djela i ona koja imaju žrtve određenih kaznenih djela ili određene kategorije žrtava.<sup>35</sup> Prava koja pripadaju svim žrtvama, bez obzira na težinu kaznenog djela i osobna svojstva žrtve, obuhvaćaju pravo na pristup službama potpore žrtvama kaznenih djela, pravo na djelotvornu psihološku i drugu stručnu pomoć, na zaštitu od zastrašivanja i odmazde, zaštitu dostojanstva tijekom njihova ispitivanja kao svjedoka, pravo na saslušanje bez neopravdane odgode nakon podnošenja prijave (daljnja saslušanja imaju se provesti samo u mjeri u kojoj je to nužno za potrebe postupka), pravo sudjelovanja u kaznenom postupku kao oštećenik, podnošenje prijedloga za progona i privatnu tužbu, pravo na pratnju osobe od povjerenja prilikom radnji koje u postupku poduzima, obavlještanje o odbacivanju kaznene prijave i odustanku državnog odvjetnika od kaznenog progona te, s tim u vezi, pravo preuzimanja kaznenog progona, obavlještanje o radnjama koje je državni odvjetnik poduzeo u povodu žrtvine prijave i podnošenja pritužbe višem državnom odvjetniku u slučaju nepoduzimanja istih ili ne dobivanju zadovoljavajućeg odgovora ili odgovora uopće, a na zahtjev ima pravo na obavijest o ukidanju pritvora, istražnog zatvora, bijegu okrivljenika i otpuštanju osuđenika s izdržavanja kazne zatvora te mjerama koje su poduzete radi njezine zaštite, kao i na druga prava propisana ZKP-om.<sup>36</sup>

Uz gore navedena prava, žrtvama kaznenih djela za koje je propisana kazna zatvora od pet ili više godina pripadaju i pravo na savjetnika na teret proračunskih sredstava prilikom podnošenja imovinskopravnog zahtjeva (ako trpi teža psihofizička oštećenja kao posljedicu kaznenog djela) te pravo na naknadu materijalne i nematerijalne štete na teret državnog proračuna pod uvjetima i na način propisan spomenutim Zakonom o novčanoj naknadi žrtvama kaznenih djela.<sup>37</sup>

ZKP kao posebnu kategoriju žrtava prepoznaje djecu, žrtve kaznenog djela protiv spolne slobode i spolnog čudoređa te žrtve trgovanja ljudima.<sup>38</sup> Djeca, uz gore navedena prava koja pripadaju svim žrtvama, imaju i pravo na opunomoćenika na teret proračunskih sredstava, pravo na zaštitu tajnosti osobnih podataka i pravo na isključenje javnosti,<sup>39</sup> dok žrtve kaznenog djela protiv spolne slobode i spolnog čudoređa, kao i žrtve trgovanja ljudima imaju uz opća prava ipravo da prije ispitivanja razgovaraju sa savjetnikom na teret proračunskih sredstava, da ih upoliciji i državnom odvjetništvu ispituje osoba istog spola, pravo uskratiti odgovor na pitanja koja se odnose na strogo osobni život te pravo zahtijevati da budu ispitane putem audio-video uređaja.<sup>40</sup>

<sup>35</sup> Supra. bilj. 3., članak 43., stavak 1. ,2., 3., članak 44., stavak 1. i 4.

<sup>36</sup> Supra. bilj. 3., članak 43.

<sup>37</sup> Supra. bilj. 4.

<sup>38</sup> Supra. bilj 3. članak 44., stavak 1. i 4.

<sup>39</sup> Supra. bilj 3., članak 44., stavak 1. točka 1., 2. i 3.

<sup>40</sup> Ibid. članak 44., stavak 4., točka 1. do 7.

Radi utvrđivanja posebnih potreba zaštite žrtava, izmjenama ZKP-a uveden je institut pojedinačne procjene žrtve<sup>41</sup> koju su dužna provoditi sva tijela tijekom prethodnog i kaznenog postupka u odnosu na sve žrtve, počevši od policijskih službenika, državnih odvjetnika do sudaca. Uvjete i način izrade pojedinačne procjene podrobniye regulira Pravilnik o načinu provedbe pojedinačne procjene žrtve.<sup>42</sup>

Prema Pravilniku sva tijela koja dolaze u kontakt sa žrtvama dužna su procijeniti ima li žrtva potrebu za posebnim mjerama procesne zaštite, a sve s obzirom na njezine osobne karakteristike, vrstu ili narav počinjenog kaznenog djela i okolnosti u kojima je počinjeno te koje posebne mjere bi trebalo primijeniti kako bi se žrtva dodatno zaštitila (primjerice, poseban način ispitivanja žrtve ili upotreba komunikacijskih tehnologija radi izbjegavanja izravnog kontakta žrtve s počiniteljem).<sup>43</sup> Pritom Zakon izrijekom navodi kojim se žrtvama ima posvetiti osobita pažnja prilikom provođenja pojedinačne procjene i utvrđivanja potrebnih mjera zaštite, a to su žrtve rodno uvjetovanog nasilja, zločina iz mržnje, trgovanja ljudima, terorizma, žrtvama nasilja u bliskim odnosima, spolnog nasilja i spolnog iskorištavanja, organiziranog kriminala i žrtvama s invaliditetom.<sup>44</sup> U svrhu pojedinačne procjene potreba žrtve, tijela koja provode pojedinačnu procjenu mogu pribavljati potrebne podatke od centara za socijalnu skrb te drugih tijela, organizacija i ustanova koje pružaju pomoć i podršku žrtvama kaznenih djela, a posebno od Odjela za podršku žrtvama i svjedocima na županijskim sudovima u kojima su ustrojeni.<sup>45</sup> Nakon prikupljenih podataka, tijela koja provode pojedinačnu procjenu razmotrit će njihove preporukeda je potrebno odrediti neke odmjera zaštite žrtve, ako su organizacije i ustanove već sačinile takvu preporuku na temelju rada sa žrtvom.<sup>46</sup>

Nadalje, obveza je svih tijela (sudova, državnog odvjetništva, istražitelja i policije) koja sudjeluju u postupku i dolaze u doticaj sa žrtvama (prije svega policijskih službenika koji najčešće ostvaruju prvi kontakt sa žrtvom), obavijestiti žrtve o njihovim pravima, kao i o značenju sudjelovanja u postupku u svojstvu oštećenika<sup>47</sup>, nakon čega su dužniuvjeriti se da je žrtva danu obavijest razumjela.<sup>48</sup> S tim u svezi, Ministarstvo pravosuđa izradilo je pisani obavijest o pravima žrtava, dok je Ravnateljstvo policije 11. studenog 2014. godine izdalo uputu svim policijskim upravama da su žrtvama dužni, uz obavijesti o pravima, uručiti navedenu pisani obavijest koji sadržava kontakt podatke odjela za podršku žrtvama i svjedocima na sudovima, Nacionalnog pozivnog centra za žrtve kaznenih djela i prekršaja te sudskih odjela i organizacija civilnog društva koje se na području pojedine policijske uprave bave podrškom i zaštitom žrtava. Pisana obavijest o pravima žrtve prevedena je na više stranih jezika, a podredno se, radi upoznavanja prava, osigurava i sudski tumač tijekom postupka.<sup>49</sup>

<sup>41</sup> Ibid. članak 43.a. Stavak 1.

<sup>42</sup> Pravilnik o načinu provedbe pojedinačne procjene žrtve, NN 106/2017, dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017\\_10\\_106\\_2426.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2017_10_106_2426.html)

<sup>43</sup> Supra. bilj. 3., članak 43.a, stavak 2.

<sup>44</sup> Ibid. članak 43.a, stavak 3.

<sup>45</sup> Ibid. članak 3. stavak 2.

<sup>46</sup> Ibid. članak 3. stavak 3.

<sup>47</sup> U zapisnik se unosi obavijest i izjava žrtve želi li u postupku sudjelovati kao oštećenik, Supra bilj.3., članak 43. stavak 6.

<sup>48</sup> Supra. bilj. 9., članak 21.

<sup>49</sup> Supra. bilj. 5.

Važno je naglasiti kako ZKP ne prepoznaže izrijekom žrtve zločina iz mržnje kao zasebnu kategoriju, s obzirom da zločin iz mržnje nije posebno kazneno djelo već je motiv mržnje njegova otegotna okolnost ili sastavni dio kvalificiranog oblika kaznenog djela. Prema tome, žrtve zločina iz mržnje imaju sva opća prava koja pripadaju svim žrtvama kaznenih djela, a pored toga imaju dodatna prava ako su na njihov zahtjev utvrđene posebne potrebe zaštite, što može uključivati pravo na poseban način ispitivanja žrtve, uporabu telekomunikacijskih tehnologija radi izbjegavanja vizualnog kontakta s počiniteljem, isključenje javnosti s rasprave, ispitivanje od strane osobe istog spola te, ako je to moguće, u slučaju ponovnog ispitivanja da ispitivanje provodi ista osoba, pratnju osobe od povjerenja, zaštitu tajnosti osobnih podataka, omogućavanje razgovora sa savjetnikom na teret proračunskih sredstava, kao i druge mjere predviđene zakonom.<sup>50</sup> S druge strane, ako su žrtve kaznenog djela za koje je propisana kazna zatvora teža od pet godina i trpe teže posljedice ili su bile žrtve namjernih kaznenih djela s elementima nasilja te ako spadaju u određenu zakonski prepoznatu kategoriju posebno osjetljivih skupina (djeca, žrtve kaznenih djela protiv spolne slobode, žrtve trgovanja ljudima) pripadat će im i ranije navedena, dodatna zakonska prava zajamčena tim kategorijama žrtava.

Uz navedena prava, Protokol propisuje poseban način postupanja policijskih službenika u slučaju zaprimanja dojave o zločinu iz mržnje ili zaprimanja zahtjeva za pružanje pomoći osobi koja je žrtva zločina iz mržnje. Tako je policijski službenik dužan žurno i bez odgode uputiti se na mjesto događaja radi pružanja intervencije, tj. provjere dojave ili zahtjeva. Na temelju uvida u zatečeno stanje dužan je odmah poduzeti mjere i radnje u cilju trenutne zaštite i pružanja potrebne zdravstvene i druge pomoći osobi oštećenoj zločinom iz mržnje te sprječiti počinitelja u dalnjem počinjenju zločina iz mržnje. Također je dužan prikupiti podatke i obavijesti potrebne za razjašnjavanje i dokazivanje prekršajnog ili kaznenog djela počinjenog iz mržnje, s posebnim naglaskom na utvrđivanje pripadnosti oštećene osobe skupini čija je pripadnost bila motiv zločina iz mržnje, motiva počinjenja zločina iz mržnje, posljedice, načina utvrđivanja događaja motiviranog mržnjom i kvalifikaciju događaja. Pritom se moraju zaštiti privatnost i osobni podaci sudionika događaja.<sup>51</sup> Nadalje, Protokol nalaže dužnost suradnje s drugim tijelima koja bi u konkretnom slučaju bila od pomoći, kao što su organizacije civilnog društva, vjerske zajednice i stručnjaci koji se bave navedenom problematikom, u cilju što kvalitetnije obrade slučaja.<sup>52</sup> Protokol, nadalje, nalaže tijelima koja sudjeluju u otkrivanju, postupanju i praćenju procesuiranja zločina iz mržnje dužnost da takve predmete posebno označavaju te da podatke o kaznenom djelu odnosno prekršaju, počinitelju, oštećenim osobama i motivu unose u Evidenciju zločina iz mržnje.<sup>53</sup>

## 2. Razvoj sustava podrške žrtvama kaznenih djela

Pružanje podrške žrtvama u Hrvatskoj mijenjalo se, razvijalo i intenziviralo usporedno s procesom pomicanja tradicionalnog fokusa isključivo s okrivljenika i njegovih prava, na žrtvu

<sup>50</sup> Supra. bilj. 42., članak 9. stavak 2.

<sup>51</sup> Supra. bilj. 12., članak 7. Stavak 1.,2. i 3.

<sup>52</sup> Ibid. članak 7. Stavak 4.

<sup>53</sup> Supra. bilj. 12., članak 7. Stavak 5. i 6.

kao osobu pogođenu kaznenim djelom koja je doživjela određenu traumu i potrebna joj je adekvatna podrška i pomoć.

Udruge kao neinstitucionalizirani oblik podrške začetnice su pružanja podrške žrtvama i svjedocima još za ratnog razdoblja, a osobito nakon njega. Neke organizacije imaju više od 20 godina iskustva u radu sa žrtvama te su uvelike doprinijele pružanju podrške žrtvama rata, seksualnog nasilja i nasilja u obitelji, ali i u području unapređenja zakonodavnog okvira, javnih politika i osvještavanja javnosti o problematičnom položaju žrtve.<sup>54</sup> Tako je 1990. otvoreno prvo sklonište za žene žrtve nasilja *Autonomne ženske kuće Zagreb*, 1997. otvoreno je savjetovalište za žene žrtve nasilja *Autonomne ženska kuća Zagrebi Centra za žene žrtve rata*, a 2003. udruga *Ženska soba – Centar za seksualna prava* otvorila je prvi centar za žrtve seksualnog nasilja.<sup>55</sup> Od 1995. godine udruga *B.a.b.e. (Budi aktivna. Budi emancipiran)* pruža besplatnu pravnu pomoć ženama žrtvama nasilja, a *Udruga za podršku žrtvama i svjedocima* pruža pravnu i psihosocijalnu podršku žrtvama i svjedocima od 2006.

Što se institucionalnog sustava pružanja pomoći i podrške tiče, nije postojala razvijena svijest o potrebi upućivanja žrtava odnosno svjedoka u različite oblike pomoći koje im stoje na raspolaganju, pa tako ni u udruge koje su im mogle pružiti određenu psihosocijalnu ili pravnu podršku, a takva je potreba itekako postojala. To su pokazali i rezultati istraživanja iz 2007. godine provedenog u okviru Razvojnog programa Ujedinjenih naroda (UNPD), iz kojeg proizlazi da 94,6% svjedoka-ispitanika nije bio ponuđen kontakt s organizacijom ili službom kojabi im mogla pružiti praktičnu ili psihološku pomoć, a čak 69% njih reklo je da bi im takav kontakt bio koristan. Zatim, 81,8% sudaca primjetilo je psihološku ugroženost svjedoka, a 68,2% sudaca reklo je da nema informacija o organizacijama i stručnim osobama s područja nadležnosti njihovih sudova kojima se mogu obratiti za pomoć oko pružanja podrške svjedocima, uključujući i psihološku i emocionalnu podršku.<sup>56</sup> Temeljem rezultata navedenog istraživanja, UNPD u suradnji s Ministarstvom pravosuđa 2007. godine pokrenuo je projekt pod nazivom "Pomoć razvoju sustava podrške svjedocima i žrtvama kaznenih djela u Hrvatskoj".<sup>57</sup>

Projekt je rezultirao izmjenama Zakona o sudovima<sup>58</sup> 2008. godine na temelju kojeg su osnovani Odjeli za pružanje podrške žrtvama i svjedocima u Hrvatskoj (u dalnjem tekstu sudski odjeli) kao institucionalizirani oblik pružanja podrške. Najprije su ustrojeni na županijskim sudovima u Zagrebu, Osijeku, Vukovaru i Zadru, a tijekom 2011. godine nastavljeno je širenje sustava uspostavom odjela u Splitu, Rijeci i Sisku.<sup>59</sup> Treba napomenuti

<sup>54</sup> Burić Z., Lucić B., Pravni i institucionalni aspekti položaja žrtve kaznenog djela u RH, Hrvatski pravni centar, str. 17., dostupno na <http://www.hpc.hr/wp-content/uploads/2017/12/TEVNAS-1PravniiinstitucionalniaspektipolozajzrtvekaznenihdjelauRH.pdf>

<sup>55</sup> Mamula M., Organizacije civilnog društva koje pružaju specijalizirane servise ženama žrtvama nasilja kao ključni akteri u procesu demokratizacije društva, *Ženska soba – Centar za seksualna prava*, 2010., dostupno na: [http://www.zenskasoba.hr/docs/OCD\\_i\\_ključni\\_akteri.pdf](http://www.zenskasoba.hr/docs/OCD_i_ključni_akteri.pdf)

<sup>56</sup> Turković K., Ajduković D., Mrčela M., Krešić M., Pregled rezultata istraživanja o podršci žrtvama i svjedocima kaznenih djela u Republici Hrvatskoj (UNPD 2007.), dostupno na: <https://www.bib.irb.hr/727557>

<sup>57</sup> Priručnik za rad volontera, Stojanović, Mladen, Udruga za podršku žrtvama i svjedocima, Vukovar 2014., dostupno na: [pzs.hr/wp-content/uploads/.../2016/.../PRIRUČNIK-ZA-RAD-VOLONTERA-2014.pdf](https://www.pzs.hr/wp-content/uploads/.../2016/.../PRIRUČNIK-ZA-RAD-VOLONTERA-2014.pdf)

<sup>58</sup> Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o sudovima, NN 113/2008, dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2008\\_10\\_113\\_3287.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2008_10_113_3287.html)

<sup>59</sup> Supra. bilj. 54., str. 14.

kako Odjel za pružanje podrške pri županijskom sudu u Zagrebu ima i svoje podružnice na općinskom kaznenom i Prekršajnom sudu u Zagrebu.

U srpnju 2013. osnovan je Nacionalni pozivni centar za žrtve kaznenih djela i prekršaja kao rezultat projekta u kojem su sudjelovali Udruga za podršku žrtvama i svjedocima, Ministarstvo pravosuđa te UNPD. Linija Nacionalnog pozivnog centra u potpunosti je besplatna i anonimna te je dostupna svim žrtvama na području cijele Hrvatske na jedinstvenom, standardiziranom broju 116 006. Djelokrug rada odnosi se na informiranje žrtava i svjedoka o njihovim pravima, pružanje emocionalne podrške, upućivanje na institucije i udruge koje pružaju podršku, informiranje o uvjetima i načinima ostvarivanja prava na novčanu naknadu žrtvama kaznenih djela te praćenje izmjena zakona koji se odnose na pitanja žrtava i svjedoka.<sup>60</sup>

Ministarstvo pravosuđa razvija sustav podrške žrtvama od 2008. godine, pri kojem djeluje Služba za podršku žrtvama i svjedocima Ministarstva pravosuđa<sup>61</sup> (u dalnjem tekstu Služba) koja koordinira rad sudskega odjela za podršku žrtvama i svjedocima. Služba, nadalje, zaprima i obrađuje zahteve za novčanu naknadu žrtava kaznenih djela te obavlja sve administrativno tehničke poslove za potrebe Odbora, nadležnog tijela koje odlučuje o pravu na novčanu naknadu žrtava. U njezinoj ovlasti je i priprema natječaja te dodjela finansijskih sredstava udrugama pružateljicama podrške, u okviru programa njihova financiranja iz javnih izvora Ministarstva pravosuđa. Služba je zadužena i za informiranje žrtve o otpustu zatvorenika s izdržavanja kazne zatvora u slučaju redovnog ili uvjetnog otpusta<sup>62</sup> dok policija, na žrtvinu zahtjev, obaviještava o ukidanju pritvora ili istražnog zatvora, bijegu okrivljenika i otpuštanju osuđenika s izdržavanja kazne zatvora kao i mjerama koje su poduzete u cilju njezine zaštite.<sup>63</sup> Daljne ovlasti Službe su pružanje podrške i informiranje žrtava i svjedoka o njihovim pravima, odgovaranje na pisane i usmene upite žrtava, slanje informativnih pisama svjedocima iz Republike Hrvatske pozvanim svjedočiti na inozemne sudove i inozemnim svjedocima pozvanim svjedočiti na sudove u Republici Hrvatskoj te posredovanje u organizaciji prijevoza i policijske pratnje svjedocima u predmetima ratnih zločina koji su pozvani svjedočiti u inozemstvo, putem međunarodne pravne pomoći.<sup>64</sup>

Iste je godine donesena i Nacionalna strategija razvoja sustava podrške žrtvama i svjedocima u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2016. do 2020. godine (u dalnjem tekstu Nacionalna strategija).<sup>65</sup> Svrha Nacionalne strategije je omogućiti žrtvi ili svjedoku adekvatnu podršku i pomoć, od trenutka kad je kazneno djelo ili prekršaj počinjen, pa sve do okončanja sudskega postupka kako bi se izbjeglo dodatno traumatiziranje žrtve te osnažilo žrtve i svjedoke za oporavak i uspostavu narušenih prava.<sup>66</sup> Nacionalna strategija izrađena je u suradnji Ministarstva pravosuđa, Ministarstva unutarnjih poslova, Ministarstva branitelja, Ministarstva socijalne politike i mladih, Ministarstva zdravljia, Ureda za ljudska prava i prava

<sup>60</sup> Internetska stranica Nacionalnog pozivnog centra: <http://pzs.hr/2-nacionalni-pozivni-centar-za-zrtve-kaznenih-djela-i-prekršaja-informativna-i-emocionalna-podrska/>

<sup>61</sup> Supra. bilj., 5.

<sup>62</sup> Zakon o izvršavanju kazne zatvora, 128/99, 55/00, 59/00, 129/00, 59/01, 67/01, 11/02, 190/03, 76/07, 27/08, 83/09, 18/11, 48/11, 125/11, 56/13, 150/13, članak 164. stavak 4., dostupno na: <https://www.zakon.hr/z/179/Zakon-o-izvr%C5%A1avanju-kazne-zatvora>

<sup>63</sup> Supra. bilj. 3., članak 43. stavak 1. točka 10.

<sup>64</sup> Supra. bilj. 5.

<sup>65</sup> Supra. bilj. 5.

<sup>66</sup> Ibid.

nacionalnih manjina Vlade Republike Hrvatske, Državnog odvjetništva Republike Hrvatske, predstavnika nevladinog sektora i drugih stručnjaka, a nadzor nad njezinim izvršavanjem povjeren je Ministarstvu pravosuđa.<sup>67</sup>

## 2.1. Struktura sustava podrške žrtvama

Sustav podrške žrtvama (i svjedocima) u Hrvatskoj obuhvaća institucionaliziranu podršku državnih tijela i ustanova te nevladinih organizacija. Kako je ranije već navedeno, pružanje podrške svim žrtvama kaznenih djela u Hrvatskoj na institucionalnoj razini organizirano je putem sudskega odjela za pružanje podrške žrtvama i svjedocima pri županijskim sudovima u sedam gradova čiji rad koordinira, uskladjuje i nadzire Služba, također ovlaštena davati podršku žrtvama i svjedocima te informirati ih o njihovim pravima.<sup>68</sup> Znatno širi oblik pružanja podrške žrtvama ostvaruju organizacije civilnog društva kojih je mnogo više. Pretraživanjem podataka dostupnih na internetu mapirali smo 18 udruga u Republici Hrvatskoj koje trenutačno pružaju određeni oblik pomoći žrtvama (pravne i/ili psihosocijalne), od kojih devet pruža pravnu i/ili psihosocijalnu podršku ugroženim društvenim skupinama.

Odjeli za podršku žrtvama i svjedocima pri županijskim sudovima pružaju opće procesne informacije žrtvama svih kaznenih djela, svjedocima i članovima njihove obitelji o tome koja su njihova prava. Također, posao djelatnika jest i razjasniti žrtvama značenje pojedinih pravnih instituta, poput, primjerice, imovinskopravnog zahtjeva. Žrtvama se u sudskem odjelima pruža prijeko potrebna emocionalna podrška, a za pravne savjete ih se upućuje u udruge koje pružaju pravnu pomoć žrtvama. Važan oblik podrške u nadležnosti sudskega odjela jest i pratnja žrtve prilikom davanja iskaza na sudu ako za time postoji potreba ili je žrtva to sama zatražila. Pratnja osobe od povjerenja iznimno je značajna za žrtve jer ih ohrabruje i olakšava im sudjelovanje u postupku.

U vrijeme provođenja ovog istraživanja, od intervjuiranih službenica sudskega odjela dobiven je podatak kako je na svakom sudsakom odjelu zaposleno dvoje djelatnika, premda postoji i određeni broj volontera koji također sudjeluju u pružanju podrške i imaju svoja dežurstva. Rad sudskega odjela uređen je Pravilnikom o radu odjela za podršku žrtvama i svjedocima<sup>69</sup> kojim se utvrđuju opći, stručni i administrativni poslovi službenika, postupanje u odnosu sa žrtvama i svjedocima te postupak odabira, edukacije i organizacije rada volontera. Za djelatnike sudskega odjela Ministarstvo pravosuđa sustavno organizira različite oblike stručnog usavršavanja kao što su edukacije, treninzi, radionice, stručni i znanstveni skupovi i slično.

Jedna od zadaća sudskega odjela je i ostvarivanje i negovanje suradnje s udrugama koje pružaju pravnu i/ili psihosocijalnu podršku kako bi se žrtve mogle uputiti na pravo mjesto, gdje će dobiti sve potrebne informacije i podršku. Odjeli surađuju s udrugama na razini čitave države premda se, zbog teritorijalne blizine, takva suradnja u većoj mjeri ostvaruje s udrugama koje

<sup>67</sup> Ibid.

<sup>68</sup> Ibid.

<sup>69</sup> Pravilnik o radu odjela za podršku žrtvama i svjedocima, NN 133/2015, dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2015\\_12\\_133\\_2490.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2015_12_133_2490.html)

djeluju na području istog grada na kojem se nalaze i sami odjeli. Također, podršku i davanje općih informacija o pravima odjeli pružaju putem javno dostupnih brojeva telefona.

Što se tiče neinstitucionalnog oblika podrške žrtvama, kao što je navedeno, utvrdili smo kako trenutno 18 udruga u Hrvatskoj pruža pravnu i/ili psihosocijalnu podršku žrtvama. Udruge koje pružaju podršku žrtvama rasprostranjene su na području cijele države, a Ministarstvo pravosuđa pokrenulo je prije nekoliko godina program "Mreža podrške i suradnje za žrtve i svjedoke kaznenih djela i prekršaj" za dodjeljivanje finansijskih sredstava udrugama pružateljicama podrške na području onih županija u kojima ne postoje sudski odjeli kao oblici institucionalne podrške. Za objavljivanje natječaja i dodjelu sredstava zadužena je Služba, a u okviru navedenog programa dodijeljena su finansijska sredstva pružateljicama na području pet županija - Brodsko-posavskoj, Požeško-slavonskoj, Koprivničko-križevačkoj, Šibensko-kninskoj i Dubrovačkoj-neretvanskoj. Program je trajao tri godine, a zbog njegove uspješnosti Ministarstvo je ponovno raspisalo natječaj za dodjelu sredstava te će u periodu od 1. siječnja 2018. do 31. prosinca 2020. finansijsku podršku ostvariti 10 organizacija civilnog društva iz 13 županija - Bjelovarsko-bilogorske, Brodsko-posavske, Dubrovačko-neretvanske, Istarske, Karlovačke, Koprivničko-križevačke Krapinsko-zagorske, Ličko-senjske, Požeško-slavonske, Šibensko-kninske, Virovitičko-podravske, Varaždinske i Međimurske. Osim neposrednog pružanja podrške žrtvama i svjedocima, izabrana partnerska mreža organizacija civilnog društva zadužena je za koordinaciju rada i podršku članicama mreže, edukaciju djelatnika i volontera koji pružaju podršku žrtvama i svjedocima, medijsku kampanju i promidžbu projektnih aktivnosti te nadziranje provođenja projektnih aktivnosti.

Udruge pružateljice uglavnom pružaju pomoć na teritoriju cijele države (putem javno dostupnih brojeva telefona ili elektroničkim putem), a neke od njih odlaze na terenski rad u manje gradove i mjesta u kojima se ne provodi nikakav oblik podrške. Djelatnici udruga pružateljica pravne i psihosocijalne pomoći učestalo sudjeluju u različitim oblicima stručnog usavršavanja u obliku edukacija, radionica i seminara na kojima imaju priliku susretanja i razmjene informacija i iskustava s drugim pružateljima, stoga se može reći kako postoji visok stupanj umreženosti i suradnje među udrugama, posebice među onima koje se nalaze na području iste županije. Osim toga, iz razgovora sa sudskim odjelima utvrđeno je kako postoji i vrlo kvalitetna međusektorska suradnja između odjela i udruga na području istog grada odnosno županije.

## 2.2. Podrške žrtvama zločina iz mržnje i ugrožene društvene skupine u hrvatskoj

U Republici Hrvatskoj ne postoji sustav podrške namijenjen isključivo žrtvama zločina iz mržnje, ali postojeći oblici institucionalne i neinstitucionalne podrške svim žrtvama kaznenih djela dostupni su i žrtvama zločina iz mržnje. Međutim, određene oblike pravne i/ili psihosocijalne potpore pripadnicima/ama ugroženih društvenih skupina, a među njima i žrtvama zločina iz mržnje, pruža devet udruga koje se bave pitanjem zaštite i promicanja njihovih prava (poput LGBTIQ osoba, žrtava rođno uvjetovanog nasilja, pripadnika nacionalnih manjina i migranata).

Lezbijska Udruga *Kontraima* otvorenopravno savjetovalište za lezbijske, lezbijska organizacija *LORI* pruža uslugu psihološkog savjetovanja za pripadnike/ce seksualnih i rodnih manjina. Udruga *Zagreb Pride* pruža pravnu podršku LGBTIQ populaciji, dok udruga *Centar za mirovne studije* pruža pravnu pomoć u slučajevima diskriminacije, osobito na osnovi rase/boje kože, etničke pripadnosti, vjere i nacionalnog podrijetla te u statusnim pitanjima državljanstva, boravka, azila i supsidijarne zaštite u Hrvatskoj. Pripadnicima srpske nacionalne manjine besplatnu pravnu pomoć omogućava udruga *Srpsko narodno vijeće* kroz mrežu pravnih savjetnika i administrativnih suradnika. Udruga *Autonomna ženska kuća Zagreb* pruža pravnu i psihološku pomoć ženama žrtvama nasilja, kao i udruga *B.a.b.e.*, dok udruga *Ženska soba* pruža pravnu i psihosocijalnu pomoć žrtvama seksualnog nasilja. Udruga *Ženska pomoć* sada ima SOS telefon za žene i djecu žrtve nasilja otvoren 24 sata.

Prema statističkim podacima ULJPPNM-aza 2017. godinu<sup>70</sup>, u vezi s kaznenim djelom zločina iz mržnje i kaznenim djelom javnog poticanja na nasilje i mržnju<sup>71</sup>, MUP je evidentirao 25 slučajeva, državno odvjetništvo postupalo je u 32 predmeta te je doneseno ukupno 12 pravomoćnih osuđujućih presuda za navedena kaznena djela. Što se tiče prekršaja vezanih uz zločin iz mržnje, u 2017. godini evidentirano je ukupno devet prekršajnih djela i devet pravomoćnih osuđujućih presuda u prekršajnom postupku.

Prema statističkim podacima MUP-a za 2016. godinu<sup>72</sup>, od ukupno 28 kaznenih djela počinjenih iz mržnje, njih 23 bilo je motivirano nacionalnim podrijetlom osoba, tri rasnom pripadnošću osobe, jedan spolnom orientacijom dok je jednokazneno djelo bilo motivirano vjeroispovješću osobe. Podaci MUP-a za 2017. godinu<sup>73</sup> ukazuju da je došlo do pada broja kaznenih djela počinjenih iz mržnje, i to od ukupno 20 kaznenih djela (razlika u podacima u odnosu na podatke koje je objavio ULJPPNM), njih 11 bilo je motivirano nacionalnim podrijetlom, pet polnom orientacijom, jedan rodnim identitetom, jedan rasnom pripadnošću te su dva kaznena djela bila motivirana vjeroispovješću osoba. Iako naizgled proizlazi kako je tokom 2017. godine došlo do pada kaznenih djela evidentiranih kao zločin iz mržnje, Pučka pravobraniteljica u svom izvještaju za 2017. godinu ukazuje kako zapravo nije došlo do stvarnog smanjenja broja kaznenih djela, već je riječ o jednom produljenom kaznenom djelu koja su procesuirana kao zasebna kaznena djela (događaj tijekom 2016. kada je počinitelj istom prigodom iscrtao 12 grafita s porukama mržnje te je svaki od njih procesiran kao zasebno kazneno djelo)<sup>74</sup>.

<sup>70</sup> Internetska stranica Ureda za ljudska prava i prava nacionalnih manjina:  
<https://pravamanjina.gov.hr/suzbijanje-zlocina-iz-mrzne/602>

<sup>71</sup> Kazneni zakon, NN 125/11, 144/12, 56/15, 61/15, 101/17, članak 325., dostupno na:  
<https://zakon.hr/z/98/Kazneni-zakon>

<sup>72</sup> Statistički pregled temeljnih sigurnosnih pokazatelja i rezultata rada u 2016. godini, Ministarstvo unutarnjih poslova, Služba za strateško planiranje, analitiku i razvoj, str. 41, dostupno na  
<http://stari.mup.hr/UserDocsImages/statistika/2016/Pregled%20sigurnosnih%20pokazatelja%20u%202016.%20godini.pdf>

<sup>73</sup> Statistički pregled temeljnih sigurnosnih pokazatelja i rezultata rada u 2017. godini, Ministarstvo unutarnjih poslova, Služba za strateško planiranje, analitiku i razvoj, str. 44, dostupno na:  
[http://stari.mup.hr/UserDocsImages/statistika/2018/Statisticki%20pregled\\_2017.pdf](http://stari.mup.hr/UserDocsImages/statistika/2018/Statisticki%20pregled_2017.pdf)

<sup>74</sup> Izvješće Pučke pravobraniteljice za 2017. godinu, str. 34., dostupno na <http://ombudsman.hr/hr/izvjesca-2017/izvjesce-pp-2017/send/82-izvjesca-2017/1126-izvjesce-pucke-pravobraniteljice-za-2017-godinu>

Nadalje, iz izvješća DORH-a za 2017. godinu proizlazi da su tijekom 2016. zaprimljene 24 prijave za razna kaznena djela motivirana mržnjom te je u toj godini doneseno devet presuda, optuženo 20 osoba, rješenje o provođenju istrage doneseno je u odnosu na dvije osobe, a rješenje o odbačaju kaznene prijave doneseno u odnosu na devet osoba<sup>75</sup>. Iz izvješća DORH-a za 2017. proizlazi da je zaprimljeno 18 prijava za razna kaznena djela motivirana mržnjom te su u toj godini sudovi donijeli pet presuda, optuženo je šest osoba, dok su u odnosu na šest osoba donesena rješenja o odbačaju kaznenih prijava<sup>76</sup>.

Iako prema izvješću Pučke Pravobraniteljice proizlazi da je u 2016. godini DORH postupao u 37 predmeta, razliku u podacima komparirana je u odnosu na podatke MUP-a iz razloga jer policija nije u svim slučajevima podnosila kaznene prijave, već je podnosila izvješća na temelju kojih je državno odvjetništvo odlučivalo radi li se u konkretnom slučaju radi o kaznenom djelu<sup>77</sup>.

Naime, premda se i sama Pučka pravobraniteljica u svojim izvještajima za 2016. i 2017. godinu poziva na podatke MUP-a, Ministarstva pravosuđa te DORH-a, a koje objedinjuje ULJPPNM, ista ukazuje na pojavnost nepodudarnih podataka. Naime, riječ je o podacima koji se odnose na različite stadije postupka iz kojih nije uvijek moguće iščitati o kojim se djelima i motivima radilo jer se koristi različita metodologija prikupljanja. Tako, primjera radi, Ministarstvo pravosuđa ne iskazuje podatke o vrstama djela počinjenih iz mržnje, ali prikuplja one okarakteristikama žrtava, MUP ima podatke o kaznenim djelima, ali u svima nisu jasni motivi počinjenja djela<sup>78</sup>, dok podaci DORH-a govore o predmetima u prethodnoj fazi postupka, dakle prije započinjanja sudskog postupka<sup>79</sup>.

Nastavno na gore iznesene statističke podatke MUP-a, DORH-a, Ministarstva pravosuđa te Pučke pravobraniteljice, razvidno je kako svjedočimo malim brojkama evidentiranih zločina iz mržnje, premda je stvarnost drugačija, a što potvrđuje i posljednja preporuka Europske komisije protiv rasizma i nesnošljivosti za Hrvatsku (u daljem tekstu: ECRI) od svibnja 2018. godine. U svojim preporukama ECRI ukazuje na zabrinutost zbog sve prisutnijeg rasističkog, netolerantnog te govora mržnje u javnom diskursu prvenstvenog usmjerenog prema Srbima, LGBT populaciji i Romima, kao i zabilježenih fizičkih napada na pripadnike navedenih skupina i njihovu imovinu. ECRI je posebno kritizirao neadekvatno postupanje hrvatskih vlasti kao odgovor na porast takve netolerancije, posebice što se većina incidenata govora i zločina iz mržnje tretiraju kao prekršaji, umjesto kao kaznena djela, a da nedovoljna educiranosti i stručnosti za prepoznavanje zločina iz mržnje u pravosuđu dovodi do toga da se rasni motiv kao otegotna okolnost rijetko primjenjuje. Nepoduzimanjem kaznenog progona protiv počinitelja kaznenih djela zločina iz mržnje dovodi do toga da izostaje preventivni učinak, odnosno odvraćanje od počinjenja takvih kaznenih djela što poslijedično dovodi do gubitka povjerenja žrtava u pravni poredak. Usprkos postojanju zadovoljavajućeg antidiskriminacijskog pravnog okvira, i dalje su široko rasprostranjene predrasude protiv LGBT

<sup>75</sup> Izvješće Državnog odvjetništva Republike Hrvatske za 2016. godinu, str. 54., dostupno na: [www.dorh.hr/fgs.axd?id=2650](http://www.dorh.hr/fgs.axd?id=2650)

<sup>76</sup> Izvješće Državnog odvjetništva Republike Hrvatske za 2017. godinu, str. 56., dostupno na: [www.dorh.hr/fgs.axd?id=3234](http://www.dorh.hr/fgs.axd?id=3234)

<sup>77</sup> Izvješće Pučke pravobraniteljice za 2016. godinu, str. 29., dostupno na <http://ombudsman.hr/hr/component/downloads/send/76-izvjesca-2016/854-izvjesce-pucke-pravobraniteljice-za-20>

<sup>78</sup> Ibid, str. 29.

<sup>79</sup> Supra, bilj. 74, str. 34-35.

osoba koje bivaju izložene različitim oblicima diskriminacije u svakodnevnom životu<sup>80</sup>. Kao prioritetnu mjeru, ECRI nalaže Hrvatskoj uvođenje obveznog obrazovanja o ljudskim pravima u cijelokupni školski program, posebno po pitanju ravnopravnosti i zabrane diskriminacije<sup>81</sup>.

Dolaskom konzervativnih, desno orijentiranih političkih stranaka na vlast u posljednjih nekoliko godina pojačala se protumanjinska retorika u javnom govoru koja se ne osuđuje uvijek javno i na vrijeme. Posljedično tomu i dalje raste broj napada na pripadnike nacionalnih manjina u Hrvatskoj, prije svega na pripadnike srpske i romske nacionalne manjine<sup>82</sup>. Štoviše, na val radikalizma i nacionalizma u Hrvatskoj ukazuje i Vijeće Europe u svom izvještaju za Hrvatsku 2015. godine.<sup>83</sup> U izvješću je istaknuto kako u javnoj raspravi prevladavaju predrasude i protumanjinska retorika koja negativno utječe na prava nacionalnih manjina, posebice u područjima koja su bila zahvaćena sukobom. Nasilju i govoru mržnje izloženi su i migranti i tražitelji azila, a zbog stereotipa i predrasuda kojima su izloženi osporava im se pravo na sudjelovanje u društvenom životu, primjerice pristup uslugama ili zapošljavanju.<sup>84</sup>

### 3. Analize udruge i institucija koje pružaju podršku žrtvama te perspektive žrtava zločina iz mržnje

#### 3.1. Analiza udruge pružateljice pravne podrške LGBTIQ osobama

Kao što je već spomenuto, u Hrvatskoj ne postoji razvijen sustav podrške specifično žrtvama zločina iz mržnje, stoga smo pristupili analizi udruga koje pružaju pravnu i/ili psihosocijalnu podršku ugroženim društvenim skupinama, a među njima i žrtvama zločina iz mržnje.

Za prvu analizu odabran je *Zagreb Pride*, udruga sa sjedištem u Zagrebu koja pruža pravnu podršku LGBTIQ osobama, patakoi žrtvama zločina iz mržnje na osnovi seksualne orientacije odnosno rodnog identiteta. Razlozi odabira navedene udruge su dugotrajnost pružanja pravne pomoći LGBTIQ populaciji, djelovanje u glavnom gradu Hrvatske s najvećim brojem stanovnika te pretpostavka da, s obzirom da su jedna od malobrojnih udruga koje pružaju podršku i žrtvama zločina iz mržnje, imaju veliki broj korisnika.

*Zagreb Pride* aktivno djeluje na području zagovaranja jednakopravnosti LGBTIQ osoba te se pitanjem zločina i govora iz mržnje bave praćenjem postojećih zakona, propisa i javnih politika, pružanjem pravne podrške, zastupanjem žrtava diskriminacije i zločina iz mržnje, izvještavanjem o stanju ljudskih prava LGBTIQ osoba, a posebice javnim zagovaranjem i edukacijom. Udruga je osnovana kao queer feministička i antifašistička udruga koja se zalaže za ostvarenje aktivnog društva solidarnosti i ravnopravnosti slobodnog od rodnih i spolnih normi i kategorija te bilo koje druge vrste opresije. Najprije je djelovala kao neformalna

<sup>80</sup> Izvješće ECRI-a o Hrvatskoj, objavljeno 15. Svibnja 2018., str. 9., dostupno na:  
<https://www.coe.int/t/dghl/monitoring/ecri/Country-by-country/Croatia/HRV-CbC-V-2018-017-HRV.pdf>, str. 9.

<sup>81</sup> Ibid., str. 10.

<sup>82</sup> Supra. bilj. 74.

<sup>83</sup> Fourth Opinion on Croatia adopted on 18 November 2015, ACFC/OP/IV(2015)005 rev, Council of Europe, dostupno na: <https://rm.coe.int/1680684ff9>

<sup>84</sup> Supra, bilj. 74., str. 55,

organizacija, od 2002. godine, ali od 2008. je registrirana kao nevladina organizacija. U udruzi su zaposlene četiri osobe, a pravna podrška pruža se u suradnji s odvjetničkim uredom te pravnim stručnjacima/kinjama.

Zagreb Pride usko surađuje i s drugim udrugama koje su također posvećene zaštiti prava LGBTIQ osoba te su uglavnom zadovoljni suradnjom s udrugama, iako smatraju da ona može biti još sustavnija i kvalitetnija.

*“Suradnja s drugim udrugama postoji i dobra je. Održavamo zajedničke sastanke i komuniciramo putem maila, ali vjerujem kako bi, kroz kvalitetnu i kontinuiranu suradnju i komunikaciju i unutar civilnog društva, mogla biti još bolja.” P/5*

Jedna od uspješnijih suradnja realizirana je u vidu edukacije policijskih službenika. Naime, od 2011. godine Zagreb Pride provodi edukacije odnosno radionice za policijske službenike/ice o postojanju i prepoznavanju zločina iz mržnje prema LGBTIQ osobama, kroz bolje razumijevanje okolnosti zbog kojih se takvi zločini događaju. Polaznike/ice se upućuje u kaznenopravni okvir takvih zločina i način njihove kriminološke obrade te ih se upoznaje s primjerima stvarnih slučajeva s kojima su se susretali, a koji su nisu bili adekvatno procesuirani. Unazad sedam godina više od 500 policajaca i policajki u Zagrebu i Splitu pohađalo je i završilo navedene edukacije, a prošle godine takva edukacija provedena je i u Rijeci, u suradnji s udrugom Lori. Svejedno, iz udruge Zagreb Pride navode kako diskriminatori stavovi policijskih službenika prema LGBTIQ žrtvama zločina iz mržnje još uvijek nisu rijetkost te ih smatraju odrazom cjelokupne društvene klime kada je riječ o toj društvenoj skupini.

*“Susretali smo se s institucijama, ali i policijskim službenicima čiji su stavovi prema žrtvama zločina iz mržnje bili diskriminatori. Jako smo svjesni generalnog društvenog stava prema LGBTIQ osobama i ponekad se vidi kako ne postoji ozbiljna volja da se netko time pozabavi. Iako, nailazimo i na pojedince/ke kojima je stalo i koji/e su voljni/e i spremni/e na suradnju.” P/5*

Zagreb Pride nadalje navodi kako su tijekom izvođenja edukacija razvili kvalitetnu međusektorsku suradnju s Ministarstvom unutarnjih poslova, Pravosudnom i policijskom akademijom, Državnim odvjetništvom u Zagrebu te sa Službom za podršku žrtvama i svjedocima Ministarstva pravosuđa.

Besplatnu pravnu pomoć, ali i usluge zastupanja na sudu, Zagreb Pride pruža u suradnji s odvjetničkim uredom i pravnim stručnjacima od 2010. godine. U 2016. godini udruga je u suradnji s odvjetnicama i drugim pravnim stručnjacima/kinjama radila na ukupno 56 slučajeva, od čega se 25 odnosi na kaznene postupke, 11 na prekršajne, a ostalo na parnične postupke u području rada i zapošljavanja, neformalnog životnog partnerstva<sup>85</sup> i slično.<sup>86</sup> Zločin iz mržnje, diskriminacija ili nasilje mogu se prijaviti telefonski, elektroničkim putem ili osobno u prostorijama udruge i u potpunosti je anonimno.

<sup>85</sup> Neformalno životno partnerstvo u Hrvatskoj naziv je za neregistriranu zajednicu istospolnih partnera. Formalno i neformalno životno partnerstvo uređeno je Zakonom o životnom partnerstvu osoba istog spola, NN 92/14

<sup>86</sup> Supra. bilj. 75.

Zbog visoke razine homofobnih i transfobnih stavova uočenih u obrazovnom sustavu, u suradnji sa spomenutom udrugom LOR/iz Rijeke, u 2016. godini Zagreb Pride proveo je i edukaciju učenika u odgojno-obrazovnom sustavu, s naglaskom na srednje škole, a u svrhu educiranja mladih o LGBTIQ identitetima, diskriminaciji i nasilju prema ovoj skupini te ljudskim pravima LGBTIQ osoba u Hrvatskoj. Edukacija je provedena u tri zagrebačke srednje škole te se takve aktivnosti planiraju odvijati i u budućnosti.<sup>87</sup>

Pozitivni aspekti djelovanja udruge Zagreb Pride u odnosu na podršku žrtvama zločina iz mržnje jest pravna pomoć te sudsko zastupanje žrtava od strane odvjetničkog društva s kojima udruga surađuje. Nedostatkom se može smatrati nepostojanje psihosocijalne podrške u okviru djelatnosti udruge.

### 3.2. Analiza rada sudskih odjela zapodršku žrtvama i svjedocima

Za analizu institucionalnog oblika podrške žrtvama zločina iz mržnje odabrana su tri sudska odjela (u Zagrebu, Splitu i Vukovaru), kako bi se stekao uvid u iskustva u radu sa žrtvama zločina iz mržnje.

Premda broj službenika u svakom odjelu za podršku ovisi o veličini područja nadležnosti suda, u svakom sudskom odjelu zaposlene su dvije osobe koje pružaju podršku žrtvama i svjedocima. Podrška se odnosi na prijeko potrebnu (i žrtvama značajnu) emocionalnu podršku te pružanje općih informacija o njihovim pravima. Osim toga, službenici su ovlašteni biti pratnja žrtvi prilikom davanja iskaza na sudu, kao osobe od povjerenja. U razgovoru s djelatnicima odjela utvrđeno je kako ovakav oblik podrške žrtve iznimno cijene, s obzirom da im stvara atmosferu povjerenja i podrške koja traumatičnu i stresnu situaciju sudjelovanja u sudskom postupku čini podnošljivijom. Djelatnici odjela imaju dugogodišnje iskustvo pružanja podrške te žrtvama pristupaju profesionalno, ali i humano i empatično.

*“Naša je uloga između ostalog i ulazak u sudnicu sa žrtvom i svjedokom, ukoliko smo procjenili da za to postoji potreba ili je to naložio sud ili je žrtva sama zatražila.” P/1*

*“Žrtve iznad svega cijene emocionalnu podršku, prvi pristup i razgovor, aktivno slušanje, opuštajući, neosuđujući i neformalni razgovor. To je uvjet za stjecanje povjerenja kod osobe.” P/1*

Jedna od zadaća odjela jest i upućivanje žrtava udrugama koje pružaju pravnu i/ili psihosocijalnu podršku, pa tako svi odjeli s kojima smo razgovarali navode kako imaju odličnu suradnju s civilnim sektorom. Djelatnici odjela takođe su dobro upoznati s postojanjem i radom udruga pružateljica podrške na području njihovog grada ili županije, ali i šire, stoga uvijek znaju kamo uputiti žrtvu po pravni savjet i/ili na razgovor s psihologom/injom.

---

<sup>87</sup> Supra. Bilj. 75.

*“Imamo odličnu suradnju s brojnim udrugama na području cijele Hrvatske. I ukoliko nam se žrtve javljaju s područja druge županije, mi znamo gdje ih treba uputiti, ovisno o kojoj je županiji riječ i koje udruge na tom području djeluju.”* P/3

*“Imamo suradnju s udrugama na razini cijele Hrvatske. Naravno, jaču i bolju suradnju imamo s udrugama iz Zagreba, čisto iz razloga geografske blizine. Suradnja s udrugama je iznimno važna. Primjerice, ako žrtva traži nešto što mi ne pružamo, važno nam je znati gdje je uputiti.”* P/1

*“S odjelima puno surađujemo, a i žrtve u postupku upućujemo da se za svaki zahtjev i komunikaciju s predmetnim sucem obraćaju upravo odjelima, zato što su oni dio suda te imaju i suradnju i dugogodišnje iskustvo sa sucima tog suda.”* P/4

Što se tiče suradnje s ostalim relevantnim tijelima, djelatnice odjela je ocjenjuju uglavnom kao zadovoljavajuću, premda ističu kako bi ona mogla biti bolja. Suradnja sa sucima i ostalim službenicima suda je jako dobra, ne samo zbog činjenice da su sami odjeli smješteni na sudu pa mogu lako i jednostavno urgirati kada je to potrebno, već se dobra suradnja očituje i kad je riječ o ostvarivanju prava žrtava. Tako prilikom provođenja pojedinačne procjene žrtava, službenici odjela upućuju suce u emocionalno i psihičko stanje žrtava, stupanj traume i prepoznate specifične potrebe koje bi trebalo zadovoljiti. Prema riječima djelatnica odjela, suci u velikoj mjeri uvažavaju njihove procjene i na temelju njih dopuštaju ostvarivanje određenih zahtjeva, primjerice da je žrtvu potrebno saslušati putem audio-video uređaja ili joj je potrebna pratnja osoba od povjerenja prilikom davanja iskaza na sudu. Što se tiče suradnje s državnim odvjetništvom, djelatnici/e potvrđuju kako ista postoji i uglavnom je dobra, a suradnju s policijskim službenicima ocjenjuju kao iznimno kvalitetnu. To se posebno očituje u manjim sredinama jer se relevantni dionici često i osobno poznaju, što u mnogočemu olakšava suradnju i pružanje promptne i kvalitetne podrške žrtvama.

*“Imamo odličnu suradnju s policijom pa ako se i dogodi propust policijskih službenika, primjerice, da žrtvi uruče pisani obavijest o njezinim pravima, takvi se propusti vrlo brzo riješe i korigiraju u komunikaciji s njima.”* P/1

Na sudskim odjelima djeluju i volonteri koje odabiru, educiraju i čiji rad koordiniraju djelatnici odjela. S volonterima se dogovaraju rasporedi dežurstva o čemu se vodi posebna evidencija. Volonteri rade pod svakodnevnim mentorstvom djelatnika odjela te vode dnevnik rada i sudjeluju na zajedničkim sastancima evaluacije. Zaposlenici odjela obvezni su sudjelovati u raznim oblicima stručnog usavršavanja (edukacije, seminari, stručni skupovi, okrugli stolovi i slično), a imaju i ulogu zagovaratelja i promicatelja prava žrtava, ukazujući na njihov položaj u sustavu i uočene nedostatke koje bi trebalo otkloniti, kao i prepoznate dobre prakse s kojima je nužno nastaviti.

Pozitivni aspekti djelatnosti sudskih odjela su kvalitetna emocionalna podrška te posredovanje sa službenicima na sudu, kao i kvalitetna suradnja sa svim relevantnim tijelima uključenim u sudski postupak, s obzirom da je razvijanje i održavanje suradnje s njima i jedna od dužnosti odjela koja proizlazi iz samog Pravilnika.<sup>88</sup> Pozitivna strana svakako je i činjenica

<sup>88</sup> Supra. bilj. 69., članak 10. Stavak 13.

da se odjeli već nalaze na sudovima, što značajno ubrzava proces podnošenja različitih zahtjeva na koje je žrtva zakonski ovlaštena. Pozitivno je i to što su zaposlenici u bliskom kontaktu sa súcima, a to može znatno utjecati na ostvarivanje prava žrtava, sobzirom na to da súci, prema rijećima samih zaposlenica, u najvećoj mjeri uvažavaju pojedinačne procjene žrtava koje sudski odjel provodi. Ipak, značajan nedostatak predstavlja potkapacitiranost sudskih odjela. Kakо i same navode, opseg poslaje golem, a zaposlenih je samodvoje. Premda u svakom odjelu djeluju i volonteri, svi se slažu kako uspješno provođenje jedne ovako važne djelatnosti koju osigurava sama država ne smije ovisiti o dobroj volji volontera i njihovoј većoj ili manjoj motivaciji za obavljanje tog posla.

### 3.3. Analiza perspektiva žrtava zločina iz mržnje

U svrhu istraživanja postupanja relevantnih dionika u slučajevima zločina iz mržnje (prvenstveno policijskih službenika koji u pravilu prvi ostvaruju kontakt sa žrtvama), bilo je potrebno provesti intervjuje i sa samim žrtvama. Uključivanje žrtava zločina iz mržnje, odnosno njihovih iskustava tijelima državne vlasti, omogućilo nam je stjecanje dubljeg uvida u pozitivne i negativne aspekte njihova postupanja u slučajevima zločina iz mržnje.

Kako je istaknuto u uvodu, primarni cilj bio je obuhvatiti što veći broj žrtava, međutim, neke od žrtava s kojima smo stupili u kontakt odbile su s nama podijeliti svoja iskustva zbog straha od razotkrivanja identiteta, a jedna je žrtva istaknula kako joj samo prepričavanje iskustva stvara golemu nelagodu i sram. Općenito je provođenje ovog dijela istraživanja predstavljao veliki izazov jer žrtve (zbog straha, srama i nepovjerenja) nerado progovaraju o svojim iskustvima. Stoga smo za potrebe analize perspektive žrtve zločina iz mržnje razgovarali s dvije žrtve koje su pristale govoriti o svojem iskustvu.

#### ISKUSTVO ŽRTVE 1

Žrtva 1 napadnuta je u Zagrebu, najprije verbalno, a potom i fizički, na osnovi spolne orientacije. Napadač je bilo dvoje. Policiju je pozvala djelatnica restorana u kojem se napad dogodio, a na mjesto zločina promptno su stigla dva policijska službenika. Žrtva 1 prepričava kako su napadače odmah priveli te su uzeli njezinu izjavu i izjave nekolicine svjedokinja.

Žrtva 1 navodi kako su policijski službenici prema njoj imali mnogo razumijevanja te su postupali blago i obzirno. Žrtvi nije uručena pisana obavijest o njezinim pravima, a izjave su uzete od žrtve i pet svjedokinja. Napad je u policijskom zapisniku kvalificiran kao prekršaj, a ne kao kazneno djelo, iako su u trenutku uzimanja zapisnika napadači bili prisutni te su uzvikivali uvredljive riječi koje su jasno aludirale na motiv mržnje, što su policijski službenici trebali prepoznati.

S obzirom da je postupak procesuiranja navedenog zločina iz mržnje inicijalno započeo kao prekršajni progon, Žrtva 1 sljedećeg je dana otišla na Prekršajni sud gdje je iskazivala pred obojicom napadača koji su se nalazili u istoj prostoriji. Žrtvi ni tada nije uručena pisana obavijest o njezinim pravima.

Žrtva 1 je nekoliko dana nakon davanja iskaza saznala za pravnu podršku koju pruža udruga Zagreb Pride te im se obratila. Žrtva 1 navodi kako nikada prije nije čula da postoji takav oblik podrške, iako se i sama kreće u aktivističkim krugovima.

*“Zašto žrtve ne prijavljuju zločine iz mržnje? Jernisu informirane. I moj bislučaj prošao kao prijava prekršaja protiv javnog reda i mira da me nije kontaktirao poznanik s informacijom da se mogu javiti njihovoju udruzi koja pruža pravnu pomoć žrtvama zločina iz mržnje.” V/1*

Zahvaljujući pravnim savjetima koje je naposljetku dobila te usluzi zastupanja koju udruga pruža u suradnji s odvjetničkim uredom, obustavljen je prekršajni postupak i podnesena je kaznena prijava zbog kaznenog djela motiviranog mržnjom. Napad se dogodio 2016. godine, postupak je i dalje u tijeku te još uvijek nije donesena presuda.

Na postavljeno pitanje što je potrebno poduzeti kako bi se žrtvama zločina iz mržnje olakšalo prijavljivanje kaznenih djela, odgovor Žrtve 1 bezrezervno je bio - informirati ih.

*“Vjerljivo bi trebalo puno više naglašavati te informacije o pravima žrtava i dostupnoj podršci. Možda staviti reklame u tramvaje. Ili na tramvajske stanice. Ili u obliku jumbo plakata. Mislim, postoji jako puno načina da se to učini vidljivim.” V/1*

## ISKUSTVO ŽRTVE 2

Žrtva 2 doživjela je verbalni i fizički napad motiviran mržnjom na osnovi seksualne orijentacije u jednom manjem gradu na zapadnom dijelu hrvatske obale. Napadača je također bilo dvoje. Prilikom napada, žrtvi su prišli zaštitari kluba te je izveli ispred kluba (kao krivca koji je sudjelovao “u tučnjavi”). Ispred kluba uslijedio je još jedan fizički napad na nju, nakon čega su se napadači dali u bijeg, a zaštitari fizički sprječili žrtvu da ih sustigne.

*“Zaštitari su vidjeli sve, a ipak su meni držali ruke na leđima dok je napadač bježao, kao da sam ja napala njih.” V/2*

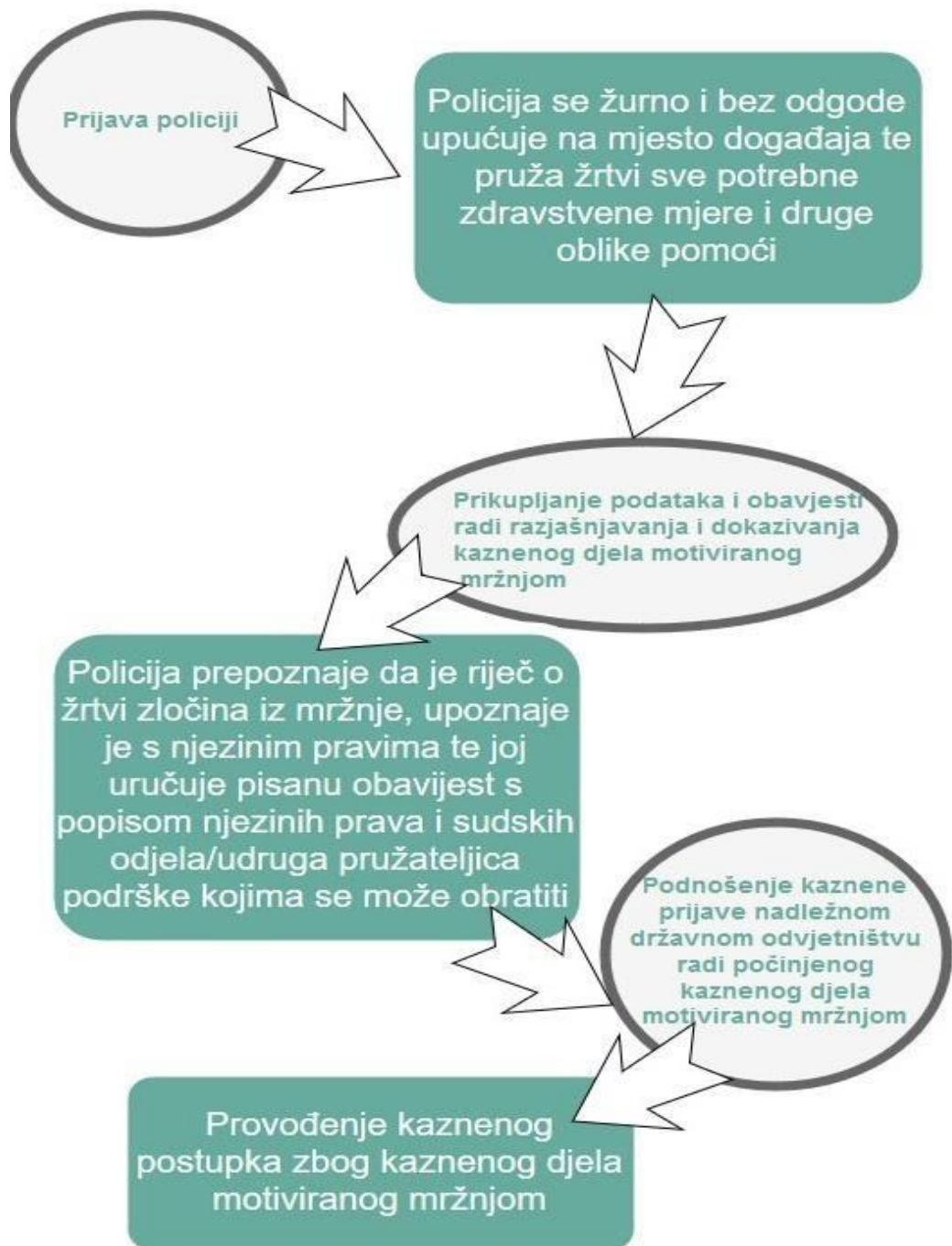
Na mjesto zločina stigao je policijski službenik te uzeo izjavu od Žrtve 2 i osoba koje su s njom bile prisutne. Na izjavu policajca kako se tu radi o prekršaju protiv javnog reda i mira, svjedokinje događaja odmah su reagirale ispravljajući njegov navod te navodeći kako nije riječ ni o kakvom prekršaju, već o zločinu iz mržnje. Na to policajac odgovara kako je mislilo da se zločin iz mržnje može počiniti samo protiv pripadnika nacionalnih manjina. Prema riječima žrtve, mladi policajac imao je korektan pristup, bez diskriminatorskih stavova, što je pohvalno, međutim, neprepoznavanje navedenog zločina značajan je propust.

Žrtvi 2 nije uručena pisana obavijest o njezinim pravima i popisom udruga pružateljica pravne i psihosocijalne pomoći, a takve informacije nije dobila ni prilikom naredne komunikacije s istim policijskim službenikom. Žrtva 2 obavještена je kako su napadači privедeni i s njima je obavljen razgovor te je zapisnik predan nadređenoj osobi policijske uprave koja će “vidjeti što će s time”. U trenutku pisanja ovog izvještaja prekršajni postupak protiv napadača Žrtve 2 još uvijek je u tijeku te žrtva još uvijek dobila poziv za svjedočenje.

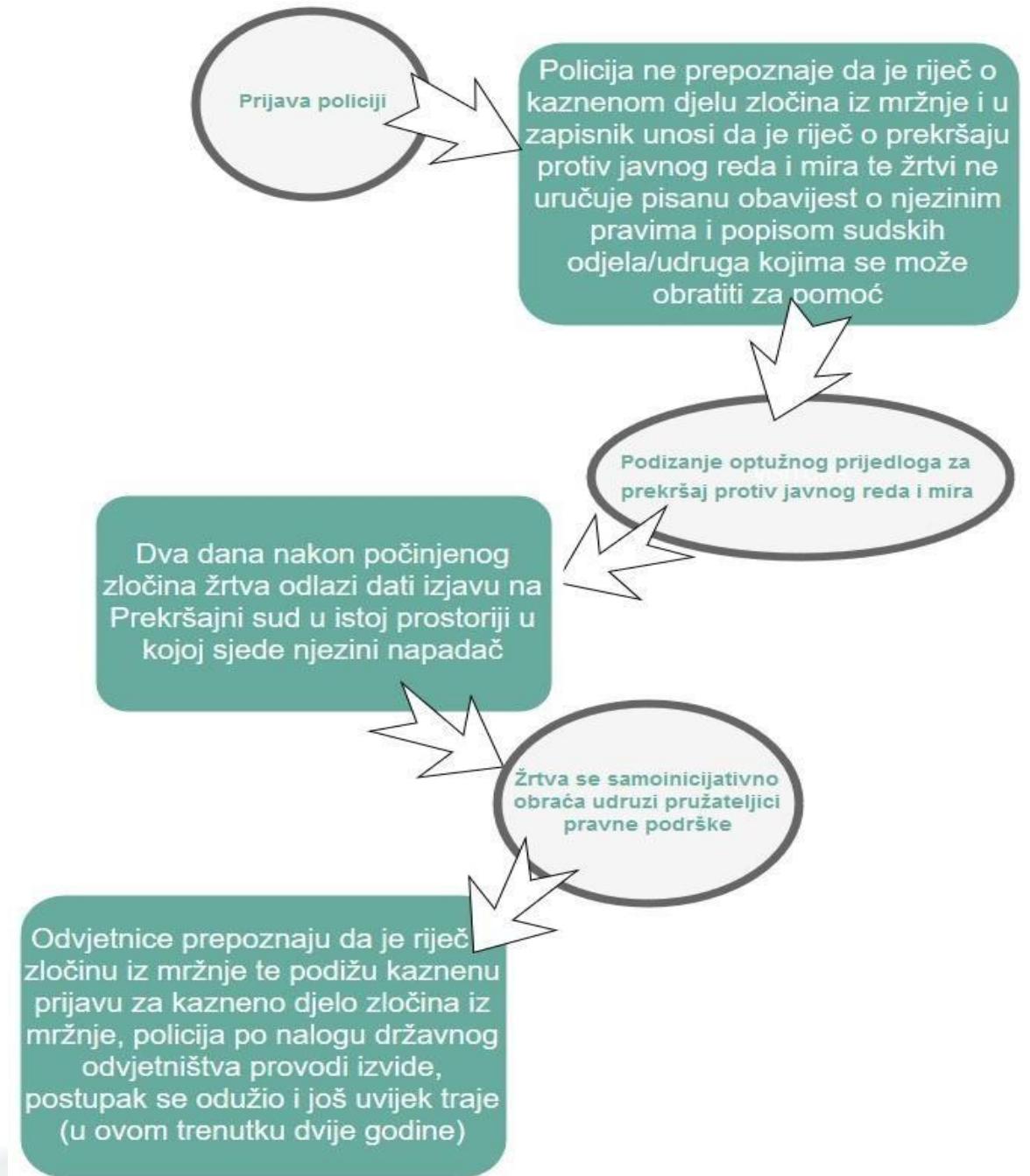
### 3.4. Presjek postupanja relevantnih aktera u slučajevima zločina iz mržnje (sa stajališta žrtve)

U nastavku slijedi grafički prikaz idealtipskog i stvarnog postupanja policije kao primarnih relevantnih dionika procesuiranja zločina iz mržnje. Oba dijagrama predstavljaju opisana stvarna iskustva iz prethodnog poglavlja o tome kakvo je bilo policijsko postupanje i ophođenje prema žrtvama. Prvi dijagram prikazuje slučaj zločina iz mržnje počinjen 2016. godine, dok se drugi odnosi na zločin počinjen 2018. godine.

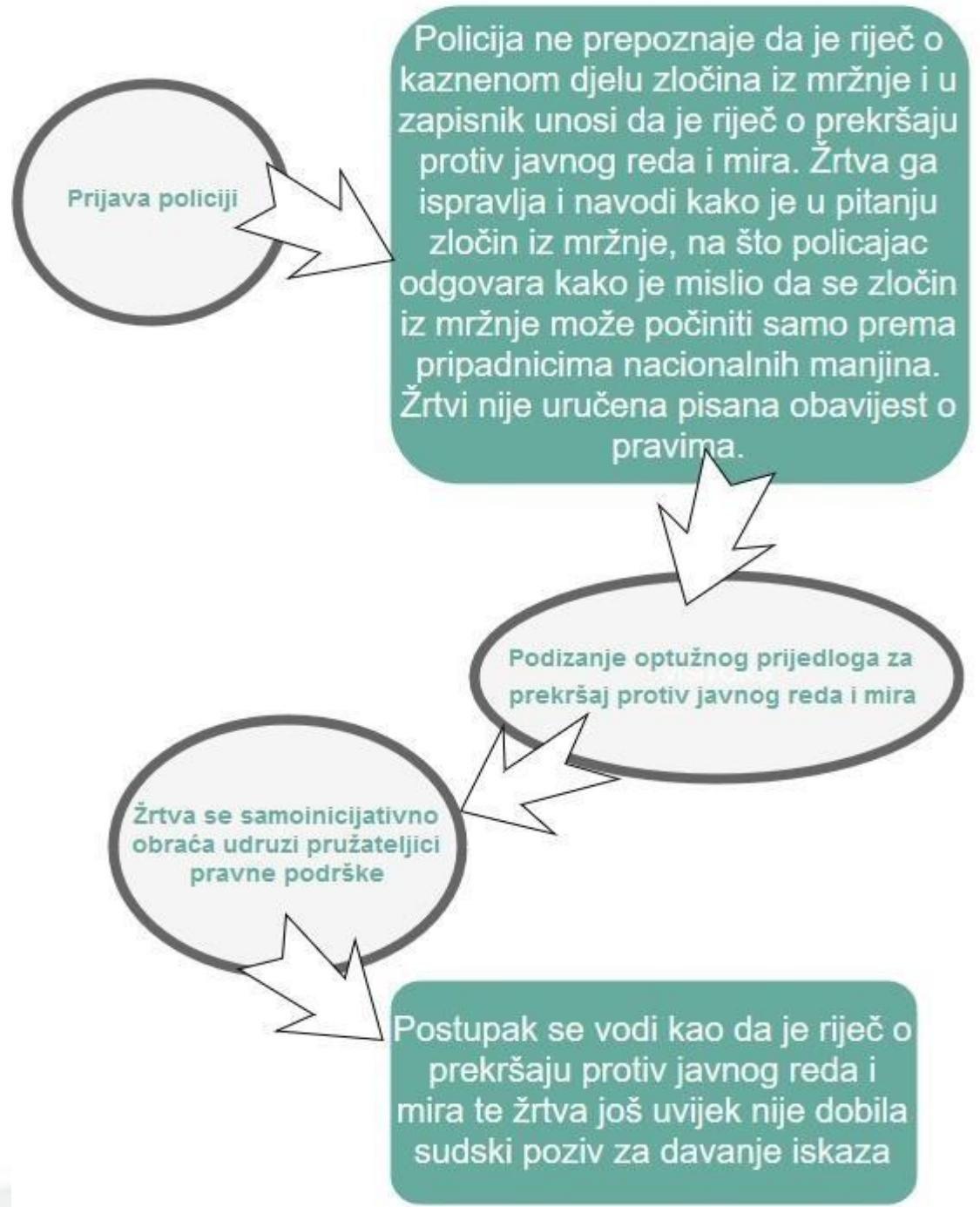
## Idealtipski slučaj



## Iskustvo žrtve 1



## Iskustvo žrtve 2



Kao što se može vidjeti iz dijagrama stvarnih slučajeva, u oba primjera policijski službenici nisu prepoznali da je riječ o zločinu iz mržnje pa tako ni postupali sukladno Protokolu. Vrlo je problematično što ni u jednom od navedenih slučajeva žrtvama nisu objašnjena njihova prava niti su upućene u službe ili organizacije za podršku žrtvama u kojima bi mogle dobiti pravni savjet ili psihološku pomoć. U oba slučaja su postupci i dalje u tijeku (pritom treba napomenuti kako se prvi slučaj, koji se odnosi na Žrtvu 1 dogodio prije dvije godine, dok se slučaj Žrtve 2 dogodio prije nekoliko mjeseci). Pozitivan aspekt u oba slučaja jest što su žrtve imale samo dobra iskustva s policijskim službenicima, navodeći kako se prema njima nisu ponašali diskriminatorno te su postupali obzirno i empatično.

## 4. Nedostaci i problemi u sustavu i praksi

Premda se zakonski okvir za suzbijanje zločina iz mržnje u Hrvatskoj može ocijeniti kao relativno dobar, nedostataku u sustavu je mnogo, a ti isti nedostaci ilustriraju stanje u društvu kad je riječ o prepoznavanju i procesuiranju zločina iz mržnje, ali i adekvatnom pristupu podršci žrtvama navedenog zločina. Dva su osnovna problema kada govorimo o zločinu iz mržnje. Neprepoznavanje, kako od tijela nadležnih za otkrivanje i procesuiranje zločina iz mržnje, takoi od cjelokupnog društva uključujući i same žrtve. Drugi problem je njegovo nepravilno procesuiranje.

Policija kao ključni akter u procesuiranju zločina iz mržnje često ne prepoznaje njegove elemente, a navedeno su nam potvrđile i udruge pružateljice podrške žrtvama zločina iz mržnje. S obzirom da Protokol nalaže žurno postupanje policije na mjesto događaja te prikupljanje što je moguće više dokaza koji upućuju na motiv počinjenja zločina iz mržnje, njegove posljedice, a posljedično i na dužnost ispravne kvalifikacije događaja, razvidno je kako postoji zadovoljavajući pravni okvir. Međutim, problemi u praksi javljaju se zbog nedovoljnog poznavanja problematike te samog pojma zločina iz mržnje. Navedeno dovodi do neispravne kvalifikacije događaja i timenjegovog nepravilnog procesuiranja - najčešće kao prekršaja, umjesto kaznenog djela, i to s otegovnom okolnošću mržnje kao motiva ili kao njegovog kvalificiranog oblika. To je upravo vidljivo iz iskustva Žrtve 2 u kojem je policijski službenik izjavio kako je mislio da se zločin iz mržnje može počiniti samo prema pripadnicima nacionalnih manjina, što ukazuje na poražavajuću razinu informiranosti o pojmu i problematici zločina iz mržnje.

*“Pokrenut je prekršajni postupak umjesto kaznenog pa se, laički rečeno, okrivljenik izvuče s manjom kaznom, primjerice samo novčanom.” P/9*

*“Policijski službenici s kojima smo imali iskustva zaista kvalitetno odradjuju svoj posao, ali može se dogoditi i propust. Oni nisu pravnici, premda bi morali imati određena pravna znanja kako bi se djelo ispravno kvalificiralo kao zločin iz mržnje.” P/3*

*“Potrebna je sustavna edukacija i policije i ostalih dionika postupka o pitanju zločina iz mržnje – čak štoviše, takve edukacije trebalo bi sustavno ponavljati i za one koji su već prošli te edukacije u svrhu njihove senzibilizacije i boljeg razumjevanja tog pojma.” P/4*

Unatoč postojanju Protokola kojim se propisuje suradnja svih tijela nadležnih zaotkrivanje, postupanje i praćenje procesuiranja zločina iz mržnje, problematično je što nadležna tijela s dostavom podataka kasne ili su podaci koji se dostavljaju nepotpuni, a ponekad i netočni. Naime, događa se i da se među službenim podacima koje zaprima ULJPPNM nađu i kaznena djela koja nemaju obilježja zločina iz mržnje u smislu Kaznenog zakona.<sup>89</sup> Sve to stvara poteškoće u ostvarivanju kvalitetne suradnje te zapravo podriva samu svrhu Protokola.

---

<sup>89</sup> Supra. bilj. 71.

Osim toga, postoje i brojčane razlike u službenim podacima koji se dostavljaju ULJPPNM-u, u odnosu na podatke koje tijela objavljaju u svojim statistikama ili izvještajima. Primjerice, prema navedenom statističkom izvještaju MUP-a, broj prijavljenih kaznenih djela za zločin počinjen iz mržnje u 2017. godini iznosio je 20,<sup>90</sup> dok je prema podacima ULJPPNM-a, broj evidentiranih slučajeva od strane MUP-a za istu godinu iznosio 25.<sup>91</sup>

Nadalje, iz razgovora s brojnim udrugama pružateljicama pravne i /ili psihosocijalne podrške žrtvama, kao i sa sudskim odjelima, utvrđeno je kako gotovo i nisu imali iskustva u radu sa žrtvama zločina iz mržnje. Navedeno sugerira određeni stupanj neznanja kako je uopće riječ o žrtvi zločina iz mržnje, posebice ako se uzme u obzir da smo intervjuje proveli i s udrugama i odjelima koji djeluju u ratom zahvaćenim područjima za koje je opravданo pretpostaviti da postoji određena netrpeljivost prema pripadnicima srpske nacionalne manjine, a što kao posljedicu može imati povećan broj kaznenih djela motiviranih mržnjom. Također, kako je ranije već spomenuto, posljednjih nekoliko godina napadi na pripadnike srpske nacionalne manjine u kontinuiranom su porastu, prema izvješćima Pučke pravobraniteljice, ali i statističkim podacima MUP-a.

*“Nismo imali iskustava sa žrtvama zločina iz mržnje, iako mislim da je jako važno policijsko prepoznavanje istih, radi daljnog postupanja. Vjerujem kako se često ne prepoznaje dajeriječ o zločinima iz mržnje.” P/8*

Činjenica da je većina udruga i sudskih odjela s kojima smo razgovarali potvrdila kako nisu imali iskustva s pružanjem podrške žrtvama zločina iz mržnje može ukazivati i na to da ni same žrtve ne poznaju pojам zločina iz mržnje ili isti uopće ne prijavljuju. U prilog neprepoznavanju zločina iz mržnje govori i iskustvo Žrtve 1 koja nije znala da je napad koji je doživjela zapravo kazneno djelo.

*“Zločin iz mržnje nije nepoznanica, ali ja u tom trenutku nisam znala je li to prekršaj ili kazneno djelo. Nisam imala pojma ni da postoje udruge koje pružaju pravnu pomoć ili bilo kakvu pomoć. A nisam osoba “izvana”, mislim, aktivistkinja sam i sama gotovodesetlječe.” V/1*

Osim nedovoljne osviještenosti građana o postojanju i značenju pojma zločina iz mržnje, ni žrtve zločina iz mržnje isti često ne prijavljuju. Iz onoga što smo utvrdili provođenjem intervjuja s udrugama koje su se u svom radu susretale sa žrtvama zločina iz mržnje te žrtvama kaznenih djela, najčešći razlog tomu je strah od ponovne viktimizacije i osvete počinitelja te nepovjerenje da će im odgovorne institucije pružiti adekvatnu razinu zaštite. Ti se razlozi podudaraju i s onima navedenim u publikaciji OEŠ-a o prikupljanju podataka o zločinima iz mržnje i mehanizmima njegova praćenja, u kojem su kao mogući razlozi neprijavljinjanja navedeni strah od viktimizacije i odmazde, nepovjerenje u sustav, osjećaj poniženja i srama, strah od deportacije kad je riječ o osobama bez potrebnih dokumenata, strah od otkrivanja identiteta kad se radi o LGBT populaciji, jezične barijere te neprepoznavanje da je riječ o incidentu koji je kažnjiv.<sup>92</sup>

---

<sup>90</sup> Supra. bilj. 73.

<sup>91</sup> Supra. bilj. 70.

<sup>92</sup> Hate Crime Data-Collection and Monitoring Mechanisms: A Practical Guide, Published by the OSCE Office for Democratic Institutions, and Human Rights (ODIHR) 2014., str. 5.

*“Žrtve najčešće uopće ne znaju je li to kazneno djelo ili nemaju informacija kome se obratiti. Tu je također sram, nedostatak podrške okoline. Nisu dovoljno osnažene”. P/1*

*“Zbog nepovjerenja upravosuđe i velikog stresa koji postupak prouzročuje žrtvama, nažalost ima jako puno odustanaka od podnošenja prijava”. P/9*

I pružateljice pravne podrške žrtvama zločina iz mržnje potvrđuju kako postoji značajan broj odustanaka od prijave događaja odnosno počinitelja, posebice u manjim sredinama.

*“Imali smo i situaciju da se osoba koja je sustavno doživljavala napade na temelju svoje spolne orientacije, kad smo joj predložili podnošenje kaznene prijave, izjasnila kako jednostavno ne želi više ulaziti u postupke nakon svih prijašnjih neuspješnih i nezadovoljavajuće procesuiranih zločina iz mržnje u kojima je već sudjelovala.” P/9*

Premda je 2015. donesena Nacionalna strategija<sup>93</sup> kojim se Republika Hrvatska obvezuje unaprijediti i nadograditi postojeći normativni, institucionalni i organizacijski sustav podrške žrtvama i svjedocima, još uvijek nije izrađen pripadajući Akcijski plan koji prati strategiju i utvrđuje načine ostvarivanja mjera za razvoj te konkretne zadaće pojedinih izvršitelja, premda je isti morao biti donesen u roku od šest mjeseci od njenog donošenja.<sup>94</sup> Nepostojanje Akcijskog plana kao pratećeg dokumenta Nacionalne strategije znači i nemogućnost provođenja mjera koje su njome utvrđene.

Iako postoje sudski odjeli kao oblik institucionalne podrške žrtvama, njihova uspostava u samo sedam hrvatskih gradova nedovoljna je za ostvarenje pune teritorijalne pokrivenosti pružanja podrške. Na taj način brojnim žrtvama podrška ostaje nedostupna, a posljedično tome ostaju uskraćeni za svoja prava koja im pripadaju po zakonu.

Iznimno je problematična i potkapacitiranost sudskega odjela. Premda djelatnici odjela obavljaju kvalitetan posao, opseg njihovih zadataka je golem te broj zaposlenih absolutno nije u skladu s obimom posla koji se od njih očekuje. Kako je već navedeno, iako postoji određeni broj volontera u svakom odjelu koji također pružaju podršku, jedna tako važna aktivnost nipošto ne bi smjela ovisiti o volonterskom angažmanu.

*“Trebalo bi zaposliti više ljudi kako bi se omogućilo pružanje podrške na jednak način i na općinskim sudovima i na Prekršajnom sudu u Zagrebu. Smatram da nam je potkapacitiranost osnovna prepreka u pružanju podrške.” P/1*

*“Velik je problem i potkapacitiranost na odjelima za pružanje podrške žrtvama i svjedocima na županijskim sudovima. Osobe s kojima mi surađujemo, a koje rade u tim odjelima susjajne i kako se trude, ali jednostavno nedostaje kapaciteta. To je ogroman problem i prepreka u pružanju podrške žrtvama.” P/6*

---

<sup>93</sup> Supra. bilj. 5.

<sup>94</sup> Ibid

*“Volonterstvo uvijek ima taj nedostatak neobaveznosti i samim time, nesigurnosti u radu. Osobno je moje mišljenje da bi trebao biti puno veći broj zaposlenih djelatnika koji pružaju podršku.” P1*

Iako žrtve imaju pravo, prema Zakonu o novčanoj naknadi žrtvama kaznenih djela,<sup>95</sup> podnosi zahtjeve za novčanu naknadu štete koja je posljedica kaznenog djela, sam postupak ostvarivanja tog zahtjeva je dugotrajan i pretjerano komplikiran te isplata žrtvama gotovo da i nema. U 2016. uopće nije bilo isplata,<sup>96</sup> a u 2017. isplaćeno je tek 5000 kn u samo jednom slučaju.<sup>97</sup> Premda je navedeni Zakon vrlo restriktivan te se odnosi samo na kaznena djela s elementima nasilja počinjena s namjerom,<sup>98</sup> činjenica da je od 2013., otkad je stupio na snagu, do kraja 2017. podnesen tek 161 zahtjev, ukazuje na gotovo potpunu neinformiranost žrtava o njegovu postojanju.<sup>99</sup>

Nažalost, upraksi se događaju slučajevi kršenja prava svih žrtava, pa i žrtava zločina iz mržnje, što dovodi do nemogućnosti ostvarenja njihovih zakonskih prava, navele su pružateljice pravne podrške žrtvama. Zabilježen je, primjerice, slučaj kada žrtvi zločina iz mržnje, koji se dogodio u jednom manjem mjestu, sud nije dopustio davanje iskaza pred zamolbenim sudom u glavnem gradu gdje žrtva inače živi. Premda je zahtjev za ispitivanjem pred zamolbenim sudom upućen upravo kako bi se izbjegao susret žrtve s počiniteljem te otklonila mogućnost utjecanja na žrtvu, ona je, vidno traumatizirana, ispitana pred počiniteljem i njegovim braniteljem.

*“Mi smo ove zahtjeve upućivali u pisanim oblicima, ali nam nitko na njih nije odgovarao pa smo morali ponovno podnosići podneske, pa i telefonskim putem pokušati doći do odgovora.” P/9*

Nadalje, zabilježeni su i slučajevi gdje sud žrtvi nije dopustio pratnju osobe od povjerenja prilikom davanja iskaza, premda je, na temelju pojedinačne procjene pružateljice podrške, utvrđena potreba za pratnjom.

*“Imala sam iskustava gdje je žrtvina majka zatražila da bude osoba od povjerenja prilikom davanja iskaza, ali to joj nije dopušteno. Komentar suca je bio da to nije nogometna utakmica da bi bilo toliko ljudi.” P/7*

Čest je i slučaj kršenja prava žrtve da bude ispitana putem audio-video uređaja, a iz razgovora s nekim pružateljicama pravne i psihosocijalne podrške doznali smo kako brojni suci nisu skloni takvom načinu ispitivanja jer preferiraju neposredno ispitivanje žrtve.

---

<sup>95</sup> Supra. bilj. 4., članci 5 do 9.

<sup>96</sup> Izvješće Pučke pravobraniteljice za 2016. godinu, str. 19. dostupno na:  
<http://ombudsman.hr/hr/component/downloads/send/76-izvjesca-2016/849-izvjesce-pucke-pravobraniteljice-za-2016-godinu>

<sup>97</sup> Izvješće Pučke pravobraniteljice za 2017. godinu , str. 31. dostupno na: <http://ombudsman.hr/hr/izvjesca-2017/izvjesce-pp-2017/send/82-izvjesca-2017/1126-izvjesce-pucke-pravobraniteljice-za-2017-godinu>

<sup>98</sup> Supra. bilj. 4., članak 1.

<sup>99</sup> Izvještaj o primjeni Direktive 2012/29/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2012. o uspostavi minimalnih standarda za prava, potporu i zaštitu žrtava kaznenih djela u Republici Hrvatskoj, Documenta, Zagreb, 20. studenog 2017.

## 5. Dobre prakse

Svakako bi kao dobru praksu u pogledu razvoja sustava podrške žrtvama trebalo istaknuti postojeći Protokol, unatoč njegovim navedenim nedostacima. Protokol uspostavlja vrlo važan sustav praćenja slučajeva zločina iz mržnje kroz osnivanje Radne skupine za praćenje zločina iz mržnje u kojem sudjeluju svi relevantni dionici procesa, od Ministarstva unutarnjih poslova, preko Državnog odvjetništva do sudova, a važno je istaknuti kako jedno mjesto u Radnoj skupini pripada i predstavniku organizacija civilnog društva. Sukladno odredbama Protokola, sastanke Radne skupine na kojima se raspravlja o izazovima u praksi saziva Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina, kao središnje tijelo koje koordinira rad svih sudionika uključenih u proces praćenja i otkrivanja slučajeva zločina iz mržnje.

Svakako je važno istaknuti i kako udruge koje pružaju podršku svim žrtvama imaju kvalitetnu međusobnu suradnju, a što uključuje i suradnju sa sudskim odjelima te uglavnom i s policijom. Osim toga, sve udruge pružateljice podrške istu pružaju na čitavom državnom teritoriju, elektroničkim ili telefonskim putem, a neke od njih odlaze i u terenski rad u manje gradove i mjesta u kojima se ne pruža nikakav oblik podrške.

Dobra praksa je i provođenje edukacija policijskih službenika koje su rezultat dugogodišnje suradnje pojedinih organizacija civilnog društva i Policijske akademije na području zaštite i promicanja ljudskih prava. Međutim, iako je iz iskustva žrtava s kojima smo razgovarali vidljivo kako su policajci bili senzibilizirani u pristupu žrtvama te nisu imali diskriminatornih stavova, pružateljice podrške LGBTIQ osobama navode kako su diskriminatorni stavovi i predrasude i dalje široko rasprostranjeni, što ukazuje na potrebu daljnog, kontinuiranog i sustavnog provođenja takvih edukacija u koje bi bili uključeni svi koji u svom radu dolaze u kontakt sa žrtvama zločina iz mržnje.

Ispomenuti program Ministarstva pravosuđa pod nazivom "Mreža podrške i suradnje za žrtve i svjedočke kaznenih djela i prekršaj", za dodjeljivanje finansijskih sredstava udrugama pružateljicama podrške na području onih županija u kojima ne postoje sudske odjeli kao oblici institucionalne podrške, treba istaknuti kao dobru praksu. Dostupnost podrške žrtvama preduvjet je za ostvarenje njihovih zakonom zajamčenih prava te je u tom smislu neophodan angažman relevantnih tijela državne vlasti kojim se žrtvama omogućuje da svoja prava ostvaruju.

## 6. Zaključci i preporuke za razvoj sustava podrške žrtvama zločina iz mržnje

Zločin iz mržnje kao kazneno djelo koje uz sebe veže određene materijalnopravne učinke relativna je novost u kaznenom zakonodavstvu koju policijski službenici često ne prepoznaju pa posljedično tome i nepravilno postupaju. Policijski službenici nemaju dostatnog znanja o institutu zločina iz mržnje ni kompetencija za njegovo ispravno kvalificiranje, što u rezultira pogrešnim procesiranjem zločina iz mržnje kao prekršaja protiv javnog reda i mira. Stoga bi Policijska akademija trebala sustavno provoditi edukacije policijskih službenika na teritoriju cijele Republike Hrvatske. Edukacije bi također trebala provoditi i Pravosudna akademija za suce, državne odvjetnike i sve druge relevantne dionike koji se u svom radu susreću sa žrtvama.

Prepoznavanje zločina iz mržnje preduvjet je osiguravanja adekvatne podrške žrtvama. ZKP<sup>100</sup> izdvaja žrtve zločina iz mržnje kojima se treba posvetiti posebna pažnja, što bi se moralo uzimati u obzir prilikom provođenja pojedinačne procjene žrtava radi utvrđivanja potreba primjene posebnih mjera zaštite. Ako motiv mržnje nije prepoznat, izostaje i prepoznavanje tih žrtava za koje ZKP izrijekom predviđa posebne mjere zaštite kao što su primjerice poseban način ispitivanja, isključenje javnosti s rasprave ili upotreba komunikacijskih tehnologija radi izbjegavanja vizualnog kontakta s počiniteljem.

Nadalje, tijela nadležna za otkrivanje, postupanje i praćenje procesuiranja zločina iz mržnje prema Protokolu, trebala bi ozbiljno pristupiti vođenju ujednačene evidencije predmeta zločina iz mržnje tako da prije svega utvrde zajedničku metodologiju prikupljanja i praćenja tih podataka koje će potom, potpune i točne, na vrijeme dostavljati ULJPPNM-u. Unaprjeđenje sustava praćenja zločina iz mržnje moguće je samo kroz aktivnu, intenzivnu i kvalitetnu suradnju nadležnih tijela, a koja se ostvaruje upravo putem sustavne razmjene navedenih podataka, kako to predviđa Protokol.

U razgovoru s udružicama pružateljicama podrške žrtvama svih kaznenih djela uvidjeli smo kako se većina nije susretala sa žrtvama zločina iz mržnje, izuzev onih udružica čije je djelovanje usmjereno na zaštitu i promicanje prava ugroženih društvenih skupina. Takvi podaci govore u prilog tomu da zločin iz mržnje u velikom broju slučajeva ostaje ili neprepoznat ili prepoznat, ali neprijavljen. S druge strane, ni same žrtve često ne znaju da, primjerice, napad koji su doživjele na temelju nekog svog osobnog svojstva predstavlja osnovu za počinjenje zločina iz mržnje. Sve to upućuje kako je potrebno kontinuirano raditi na informiranosti društva u cijelosti.

Jedan od učinkovitih načina podizanja razine društvene svijesti o zločinu iz mržnje i dostupnoj podršci žrtvama jest sustavno prikupljati te podatke i učiniti ih dostupnima široj javnosti, provođenjem različitih oblika kampanja primjerice u medijima ili putem društvenih mreža. Posljedice zločina iz mržnje, za razliku od drugih kaznenih djela, daleko nadilaze međusobni odnos počinitelja i žrtve. Zločin počinjen prema nekome na osnovi mržnje, počinjen je zbog pripadnosti te osobe određenoj društvenoj skupini kojoj se time šalje prijeteća poruka kako

<sup>100</sup> Supra. bilj. 3.

nije dobrodošla u društvu. Stoga je podizanje razine društvene svijesti o pojmu zločina iz mržnje i utjecaju koji ostavlja na cjelokupnu zajednicu izuzetno važan zadatak države koji trenutno nije adekvatno adresiran.

## 7. Literatura i reference

Balgač, I., Borovec, K. (2010). Besplatna pravna pomoć žrtvama kaznenih djela - činimo li dovoljno? Policy analiza. *Polijska sigurnost*, 19(4), str. 447-460.

Brnetić, D., (2011). Žrtva kaznenog djela pred policijom. *Žrtva znak vremena Zbornik radova petog hrvatskog žrtvoslovnog kongresa*, 715-731.

Burić, Z., Lucić, B. (2016). Pravnii institucionalni aspekti položaja žrtve kaznenog djela u RH. (str. 17). Hrvatski pravni centar

Council of Europe: Commissioner for Human Rights. (2016). Report by Nils Muižnieks Commissioner for Human Rights of the Council of Europe Following His Visit to Croatia From 25 to 29 April 2016, 5 October 2016. CommDH(2016)31

Direktiva 2012/29/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2012. o uspostavi minimalnih standarda za prava, potporu i zaštitu žrtava kaznenih djela te o zamjeni Okvirne odluke Vijeća 2001/220/PUP

Documenta. (2017). Izvještaj o primjeni Direktive 2012/29/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2012. o uspostavi minimalnih standarda za prava, potporu i zaštitu žrtava kaznenih djela u Republici Hrvatskoj

(Europska) Konvencija za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda, MU 18/97, 6/99, 14/02, 13/03, 9/05, 1/06, 2/10

European Commission against Racism and Intolerance. (2018). Izvješće ECRI-a o Hrvatskoj (peti ciklus praćenja)

Europski sud za ljudska prava (2007). Predmet Šećić protiv Hrvatske (Zahtjev br. 40116/02)

Europski sud za ljudska prava (2017). Predmet Škorjanec protiv Hrvatske (Zahtjev br. 25536/14)

Fourth Opinion on Croatia adopted on 18 November 2015, ACFC/OP/IV(2015)005 rev, Council of Europe

Hate Crime Data-Collection and Monitoring Mechanisms: A Practical Guide, Published by the OSCE Office for Democratic Institutions, and Human Rights (ODIHR) 2014.

Internetska stranica Agencije Europske unije za temeljna prava (FRA)

Internetska stranica Nacionalnog pozivnog centra

Internetska stranica Ureda za ljudska prava i prava nacionalnih manjina

Izvješće Državnog odvjetništva Republike Hrvatske za 2016. godinu

Izvješće Državnog odvjetništva Republike Hrvatske za 2017. godinu

Izvješće Pučke pravobraniteljice za 2016. godinu

Izvješće Pučke pravobraniteljice za 2017. godinu

Kazneni zakon NN 125/11, 144/12, 56/15, 61/15, 101/17

Konačni prijedlog zakona o kaznenom postupku, drugo čitanje, P.Z.E. br. 116, Hrvatski sabor

Kos, D., Osnovne karakteristike šeste novele Kaznenog zakona

Mamula, M. (2010). Organizacije civilnog društva koje pružaju specijalizirane servise ženama žrtvama nasilja kao ključni akteri u procesu demokratizacije društva, Ženska soba – Centar za seksualna prava

Ministarstvo unutarnjih poslova. (2018). Statistički pregled temeljnih sigurnosnih pokazatelja i rezultata rada u 2017. godini

Nacionalna strategija razvoja sustava podrške žrtvama i svjedocima u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2016. do 2020. godine

Odluka o donošenju Nacionalne strategije razvoja sustava podrške žrtvama i svjedocima u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2016. do 2020. godine, NN 75/2015

Pravilnik o radu odjela za podršku žrtvama i svjedocima, NN 133/2015

Pravilnik o načinu provedbe pojedinačne procjene žrtve, NN 106/2017

Statistički pregled temeljnih sigurnosnih pokazatelja i rezultata rada u 2016. godini, Ministarstvo unutarnjih poslova, Služba za strateško planiranje, analitiku i razvoj

Statistički pregled temeljnih sigurnosnih pokazatelja i rezultata rada u 2017. godini, Ministarstvo unutarnjih poslova, Služba za strateško planiranje, analitiku i razvoj  
Stojanović, Mladen, Priručnik za rad volontera, Udruga za podršku žrtvama i svjedocima, Vukovar 2014.

Turković, K., Ajduković, D., Mrčela, M., Krešić, M. (2007). Pregled rezultata istraživanja o podršci žrtvama i svjedocima kaznenih djela u Republici Hrvatskoj (UNPD 2007.)

Ured za ljudska prava Vlade Republike Hrvatske. (2011). Protokol o postupanju u slučaju zločina iz mržnje

Zakon o besplatnoj pravnoj pomoći, NN 62/08

Zakon o izmjenama i dopunama Kaznenog zakona, NN 71/2006

Zakon o izmjenama i dopunama Kaznenog zakona, NN 144/2012

Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o kaznenom postupku, NN 70/17

Zakon o izvršavanju kazne zatvora, 128/99, 55/00, 59/00, 129/00, 59/01, 67/01, 11/02, 190/03, 76/07, 27/08, 83/09, 18/11, 48/11, 125/11, 56/13, 150/13

Zakon o kaznenom postupku, 152/08, 76/09, 80/11, 121/11, 91/12, 143/12, 56/13, 145/13, 152/14, 70/17

Zakon o novčanoj naknadi žrtvama kaznenih djela, NN 80/08, 27/11

## Annex 1- Intervjuirani/e

1.	Žrtva 1
2.	Žrtva 2
3.	Odjel za podršku žrtvama i svjedocima županijskog suda u Zagrebu
4.	Odjel za podršku žrtvama i svjedocima županijskog suda u Vukovaru
5.	Odjel za podršku žrtvama i svjedocima županijskog suda u Splitu
6.	Lezbijska organizacija Rijeka – Lori
7.	Zagreb Pride
8.	Udruga Hera Križevci
9.	Udruga za podršku žrtvama i svjedocima
10.	Srpsko Narodno Vijeće

## Annex 2 – Literatura

Podrška žrtvama zločina iz mržnje na osnovi spolne orientacije, rodnog identiteta i rodnog izražavanja, Praktični priručnik, Zagreb Pride	<a href="http://www.zagrebpride.net/hr/podrska-zrtvama-zlocina-iz-mrznje-na-osnovi-spolne-orientacije-rodnog-identiteta-rodnog-izrazavanja-prakticni-prirucnik">http://www.zagrebpride.net/hr/podrska-zrtvama-zlocina-iz-mrznje-na-osnovi-spolne-orientacije-rodnog-identiteta-rodnog-izrazavanja-prakticni-prirucnik</a>
Priručnik za žrtve kaznenih djela, Documenta – centar za suočavanje s prošlošću, Centar za mir, nenasilje i ljudska prava, Udruga Bijeli krug Hrvatske, Udruga za podršku žrtvama i svjedocima	<a href="https://www.documenta.hr/assets/files/publikacije/Priručnik-za-zrtve-kaznenih-djela">https://www.documenta.hr/assets/files/publikacije/Priručnik-za-zrtve-kaznenih-djela</a> .
Pravni i institucionalni aspekti položaja žrtve kaznenog djela u RH, Burić, Z., Lucić, B., Hrvatski pravni centar, (2016.)	<a href="http://www.hpc.hr/wpcontent/uploads/2017/12/TEV_NAS1PravniiinstitucionalniaspektipoložajazrtvekaznenihdjelauRH.pdf">http://www.hpc.hr/wpcontent/uploads/2017/12/TEV_NAS1PravniiinstitucionalniaspektipoložajazrtvekaznenihdjelauRH.pdf</a>
Organizacije civilnog društva koje pružaju specijalizirane servise ženama žrtvama nasilja kao ključni akteri u procesu demokratizacije društva, Mamula, M., Ženska soba – Centar za seksualna prava, (2010.)	<a href="http://www.zenskasoba.hr/docs/OCD_i_klucni_akteri.pdf">http://www.zenskasoba.hr/docs/OCD_i_klucni_akteri.pdf</a>