

Coordonator: Centrul Juridic Croat (HR). Alți beneficiari: Asociația pentru Comunicare Non-violentă (SI), Centrul de Resurse Juridice (RO), Biroul Guvernamental pentru Drepturile Omului și Drepturile Minorităților Naționale (HR), Ministerul Justiției din Republica Croația (HR), Asociația Patent (HU) și Institutul pentru Pace (SI).

Îmbunătățirea serviciilor de sprijin din perspectiva victimelor – VICATIS

Raport comparativ



GOVERNMENT OF THE REPUBLIC OF CROATIA
Office for Cooperation with NGOs

Proiect finanțat de Programul Justiție (2014-2020) al Uniunii Europene și co-finanțat în Croația de Biroul Guvernamental Croat pentru Cooperare cu ONG-uri. Conținutul prezentului document reprezintă strict părerile autorilor care dețin răspunderea exclusivă. Comisia Europeană și Biroul Guvernamental Croat pentru Cooperare cu ONG-uri nu își asumă nicio responsabilitate privind utilizarea informațiilor cuprinse în acest document.

Îmbunătățirea serviciilor de sprijin din perspectiva victimelor

Coordonator: Centrul Juridic Croat (HR). Alți beneficiari: Asociația pentru Comunicare Non-violentă (SI), Centrul de Resurse Juridice (RO), Biroul Guvernamental pentru Drepturile Omului și Drepturile Minorităților Naționale (HR), Ministerul Justiției din Republica Croația (HR), Asociația Patent (HU) și Institutul pentru Pace (SI).

1. Preambul

Prezentul raport este rezultatul analizei comparative realizată în cadrul proiectului Îmbunătățirea serviciilor de sprijin din perspectiva victimelor – VICATIS. Acesta este un proiect transnațional finanțat de Programul Justiție al Uniunii Europene prin Cererea de propuneri de proiecte JUST-JACC-VICT-AG-2016, pentru o mai bună implementare a Directivei 2012/29/EU de stabilire a unor norme minime privind drepturile, sprijinirea și protecția victimelor infracțiunilor (Directiva Victimelor).

VICATIS este coordonat de Centrul Juridic Croat și implementat în parteneriat cu următoarele organizații și instituții: Asociația pentru Comunicare Non-violentă, Centrul de Resurse Juridice, Centrul Juridic Croat, Ministerul Justiției și Biroul Guvernamental pentru Drepturile Omului și Drepturile Minorităților Naționale din Republica Croația, Asociația Patent și Institutul pentru Pace, din patru state membre (Croația, Ungaria, România și Slovenia).

Mai multe rapoarte la nivel european (ex. elaborate de [EIGE](#)¹, [FRA](#)², și [CECL și IALS](#)³) despre Directiva nr.29/ 2012 indică importanța datelor complete și colectate în timp util, individualizate astfel încât să răspundă nevoilor victimelor. Toate aceste rapoarte, precum și recent încheiatul proiect TEVNAS⁴ din Croația, identifică dreptul la informare drept vital, nu doar ca drept de sine stătător, dar și pentru o participare informată a victimelor la procedurile legale și acces total al acestora la serviciile disponibile.

Majoritatea studiilor folosește analize legislative și instituționale cu privire la drepturile victimelor și dezvăluie foarte puțin despre perspectiva victimei. Partenerii proiectului din Ungaria, România și Slovenia au fost implicați în proiectul de cercetare al Agenției pentru Drepturi Fundamentale (FRA) ”[Justiția în interesul copilului](#)”⁵, care a arătat că perspectivele profesioniștilor și ale copiilor asupra aspectelor procedurilor penale pot varia, iar lipsa de informare, din perspectiva copilului victimă, este cea mai problematică. Aceste cercetări au condus la acest proiect, cu accent pe o abordare din perspectiva victimei, la o evaluare a impactului reglementărilor UE din această

¹ http://eige.europa.eu/sites/default/files/documents/mh0115698enn_0.pdf

² <http://fra.europa.eu/en/publication/2014/victims-crime-eu-extent-and-nature-support-victims>

³ <http://www.victimprotection.eu/images/4.38-Comparative-Report.pdf>

⁴ Mai multe informații la: <http://www.hpc.hr/2016/01/27/ciljana-i-rana-procjena-potreba-i-podrska-zrtvama-kaznenih-djela-targeted-early-victim-needs-assessment-and-support-tevnas/>

⁵ <http://fra.europa.eu/en/project/2012/children-and-justice>



Îmbunătățirea serviciilor de sprijin din perspectiva victimelor

Coordonator: Centrul Juridic Croat (HR). Alți beneficiari: Asociația pentru Comunicare Non-violentă (SI), Centrul de Resurse Juridice (RO), Biroul Guvernamental pentru Drepturile Omului și Drepturile Minorităților Naționale (HR), Ministerul Justiției din Republica Croația (HR), Asociația Patent (HU) și Institutul pentru Pace (SI).

perspectivă și la oferirea de informații victimelor, drept componentă cheie a sprijinului acordat victimelor.

Proiectul are trei obiective generale:

1. Să crească nivelul de înțelegere privind impactul actualelor reglementări, proceduri și cadru instituțional pentru victimele criminalității, printr-o cercetare din perspectiva victimei. Această înțelegere este baza dezvoltării de instrumente și de advocacy.
2. Să contribuie la îmbunătățirea reglementărilor, procedurilor și cadrului instituțional relevante pentru o aplicare eficientă și coerentă a Directivei Victimelor. Se militează pentru îmbunătățirea politicilor publice pentru victime, la nivel național și la nivel UE.
3. Să dezvolte instrumente care susțin realizarea dreptului victimelor la informare și accesarea serviciilor de sprijin. Se vor realiza și promova instrumente pentru mai multe grupuri țintă cheie.

Rezultatele proiectului doresc să aducă beneficii directe victimelor criminalității în fiecare dintre țările participante, să contribuie la îmbunătățirea politicilor publice, cadrelor instituționale și de implementare adresate victimelor criminalității la nivel național și la un nivel mai mare de informare asupra politicilor, reglementărilor și luarea deciziilor cu privire la protecția victimelor criminalității la nivel UE.

2. Introducere

Acest raport comparativ se bazează pe patru rapoarte naționale de cercetare (din Croația, Ungaria, România și Slovenia) care au inclus o prezentare a legislației și politicilor naționale privind victimele infracțiunilor, specific victimele violenței domestice, precum și cercetare empirică privind experiențele, percepțiile și atitudinile victimelor cu privire la procedurile de sprijin care li se adresează în domeniul informării, îndrumării către și accesării serviciilor de sprijin și al colaborării dintre instituții. Cercetările empirice s-au realizat prin interviuri individuale cu victime ale violenței domestice și s-au axat pe dreptul la informare al acestora. Cele patru rapoarte naționale



Îmbunătățirea serviciilor de sprijin din perspectiva victimelor

Coordonator: Centrul Juridic Croat (HR). Alți beneficiari: Asociația pentru Comunicare Non-violentă (SI), Centrul de Resurse Juridice (RO), Biroul Guvernamental pentru Drepturile Omului și Drepturile Minorităților Naționale (HR), Ministerul Justiției din Republica Croația (HR), Asociația Patent (HU) și Institutul pentru Pace (SI).

de cercetare sunt publicate pe paginile de web ale coordonatorului de proiect și ale partenerilor.⁶

Daca rapoartele naționale includ recomandări adresate autorităților din fiecare țară pentru îmbunătățirea procedurilor care le privesc pe victime, astfel încât să fie cât mai adaptate nevoilor victimelor, această analiză comparativă dorește să evalueze măsura în care aplicarea legislației și practica au dus la armonizare în domeniul drepturilor și serviciilor de sprijin pentru victime în state membre ale Uniunii Europene (UE), în vederea elaborării de potențiale recomandări pentru o reglementare și practică îmbunătățite la nivel de UE.

Trebuie subliniat că, până la data scrierii acestui raport, doar trei dintre cele patru sisteme legislative analizate au adoptat legislație care să transpună sau care are în vedere transpunerea Directivei 2012/29/EU de stabilire a unor norme minime privind drepturile, sprijinirea și protecția victimelor infracțiunilor (Directiva Victimelor) – Croația, Ungaria și România. Slovenia încă trebuie să adopte legislație care să implementeze această Directivă. De asemenea, în decursul acestui proiect, atât Ungaria, cât și România au adoptat modificări legislative considerabile în domeniul drepturilor victimelor (România cu privire la violența domestică, în particular) și al serviciilor de sprijin, incluse în această analiză comparativă, care nu au fost relevante pentru cercetarea calitativă (în România, de exemplu, victimele intervievate au trecut prin proceduri judiciare înainte de aceste modificări importante privind violența domestică și măsurile de protecție).

Deși partea empirică a proiectelor naționale de cercetare s-a axat pe victimele violentei domestice, lipsurile și deficiențele identificate în serviciile de sprijin pentru victime au servit ca bază pentru concluzii și recomandări care țin să îmbunătățească condiția victimei și serviciile de sprijin pentru victime, în general.

⁶ Raportul de cercetare din Croația este disponibil la: <http://www.hpc.hr/category/projekti/vicatis-hr/>; Raportul de cercetare din România este disponibil la: <http://www.crj.ro/en/antidiscrimination/ongoing-projects/vicatis/>; Raportul de cercetare din Slovenia este disponibil la: <http://www.mirovni-institut.si/projekti/vicatis>; Raportul de cercetare din Ungaria este disponibil la: https://www.patent.org.hu/dokumentumok/kozpolitika_kutatas/VICATIS_kutatasi_beszamolo_2019.pdf



Îmbunătățirea serviciilor de sprijin din perspectiva victimelor

Coordonator: Centrul Juridic Croat (HR). Alți beneficiari: Asociația pentru Comunicare Non-violentă (SI), Centrul de Resurse Juridice (RO), Biroul Guvernamental pentru Drepturile Omului și Drepturile Minorităților Naționale (HR), Ministerul Justiției din Republica Croația (HR), Asociația Patent (HU) și Institutul pentru Pace (SI).

3. Rezultatele analizei comparative

3.1. Statutul legal al victimelor infracțiunilor

După cum s-a menționat deja, trei dintre patru sisteme legislative analizate (croat, maghiar și român) au adoptat legislație care transpune Directiva victimelor, în timp ce Slovenia este încă în procesul de adoptare.

În toate cele patru sisteme legale analizate (din Croația, Ungaria, România și Slovenia), prevederile principale care privesc statutul de victimă a infracțiunilor se găsesc în Codurile de Procedură Penală, deși există și statute sau reglementări ce reprezintă importante resurse legale care se referă la drepturile victimelor în sistemele legislative naționale, precum cele privind protecția împotriva violenței domestice în Croația, România, Slovenia, dar nu și în Ungaria (vezi secțiunea 3.1.a).

Conceptul procedural de "parte vătămată" există în toate cele patru sisteme legislative specificate mai sus, ceea ce presupune că victima are drepturi procedurale importante. Legislațiile din Croația și România folosesc și termenul de victimă care se suprapune în totalitate (în România) sau parțial (în Croația)⁷ cu termenul de "parte vătămată". Pe de altă parte, legislația din Slovenia și Ungaria nu folosește termenul de "victimă" ci, mai degrabă, pe cel de "parte vătămată" care se referă, de fapt, la victimă.

Cele trei sisteme legislative care au adoptat legislație ce transpune Directiva Victimelor (din Croația, Ungaria și România) conțin drepturi procedurale relevante pentru victime, inclusiv dreptul la informare și acces la servicii de sprijin, statuate la nivel legislativ, în special în prevederi din Coduri naționale de Procedură Penală. În Slovenia, partea vătămată are drepturi procedurale care îi permit să participe activ în proceduri (cum ar fi dreptul de a aduce dovezi și de a participa la prezentarea dovezilor, de a-și consulta dosarul și dovezile, dreptul de a solicita indemnizație etc.), iar victimele au dreptul de a fi informate despre aceste drepturi procedurale. Totuși, dreptul la informare este doar parțial reflectat în legislația slovenă, pentru că se referă doar la anumite drepturi

⁷ În procesul penal, victima își poate asuma rolul de parte vătămată în cadrul procedurilor, care implică drepturi procedurale importante. Totuși, nu toate victimele doresc să participe activ în proceduri ca parte vătămată. În acest caz, victimele au drepturi extra-procedurale descrise în CPP și doar unele drepturi procedurale.



Îmbunătățirea serviciilor de sprijin din perspectiva victimelor

Coordonator: Centrul Juridic Croat (HR). Alți beneficiari: Asociația pentru Comunicare Non-violentă (SI), Centrul de Resurse Juridice (RO), Biroul Guvernamental pentru Drepturile Omului și Drepturile Minorităților Naționale (HR), Ministerul Justiției din Republica Croația (HR), Asociația Patent (HU) și Institutul pentru Pace (SI).

procedurale și nu la drepturi extra-procedurale importante ale victimei, evident din cauza neimplementării de legislație care transpune Directiva Victimelor.

3.1.a Cadrul de politici publice și statutul legal al victimelor violenței domestice

Violența domestică este un punct important de politică publică în toate cele patru țări. Croația și România au adoptat strategii (naționale) de combatere a violenței domestice (deși partenerii din România au menționat lipsa de finanțare specifică și prevăzută pentru o implementare adecvată a strategiei). Slovenia, în prezent, pregătește o Decizie privind un Plan Național pentru Prevenirea și Combaterea Criminalității, care ar include și strategii pentru sprijinirea victimelor infracțiunilor, în general. În domeniul violenței domestice, a existat un Program național pentru Prevenirea Violenței în Familie, dar doar pentru perioada 2009-2014. În Ungaria, Decizia Guvernamentală 1744/2013 privind Strategia Națională pentru Prevenirea Criminalității (2013-2023) oferă un cadru general pentru drepturile victimelor.

Statutul legal al victimelor violenței domestice depinde, în principal, de cum este aceasta calificată în legislația națională. Violența domestică se califică fie drept o infracțiune, fie o contravenție în sistemul de justitie din Croația și Slovenia. În Croația este dificil de decis cum să instrumentezi, în practică, cazul în instanță, deoarece sistemul penal prevede sancțiuni mai puternice, pe când procedurile civile sunt mai rapide și, astfel, considerate mai eficiente. În România, legislația penală acoperă un număr limitat de infracțiuni asupra persoanei (omor, lovirea sau alte violențe, vătămare corporală) care iau o formă agravată atunci când sunt săvârșite asupra unui membru de familie; deși și legislația din civil reglementează, sub un statut special, violența domestică, definită comprehensiv (fizică, psihologică, economică, spirituală, sexuală, socială), dar fără să prevadă sancțiuni pentru agresor – singura măsură prevăzută în civil este ordinul de protecție. Pentru cele trei țări (Croația, România și Slovenia), există legislație specială care reglementează problema (explicat mai sus pentru România), evident sub influența puternică a legislației internaționale și europene. Pe de altă parte, Ungaria nu are legislație specifică privind violența domestică. Deși Codul Penal din Ungaria incriminează „violența în cuplu”, formele de violență ne-fizică din cadrul unui parteneriat pot fi puze sub acuzare ca private, precum și ca alte infracțiuni relaționate violenței domestice (ex. rănire ușoară, încălcarea intimității, încălcarea confidențialității corespondenței etc.). În practică, acest lucru poate descuraja serios victimele să depună plângere și astfel problema sub-raportării să devină mai mare (vezi capitol 4.1.).



Îmbunătățirea serviciilor de sprijin din perspectiva victimelor

Coordonator: Centrul Juridic Croat (HR). Alți beneficiari: Asociația pentru Comunicare Non-violentă (SI), Centrul de Resurse Juridice (RO), Biroul Guvernamental pentru Drepturile Omului și Drepturile Minorităților Naționale (HR), Ministerul Justiției din Republica Croația (HR), Asociația Patent (HU) și Institutul pentru Pace (SI).

Atât procedurile din penal (în toate cele patru sisteme legislative), cât și procedurile din civil (Croația și Slovenia) includ un set de măsuri la nivel legislativ care sunt create să protejeze victimele și să prevină alte violențe, dar și drepturi procedurale importante pentru victime, chiar dacă ele nu sunt perfect compatibile în toate cele patru sisteme legislative. În capitolul 4 (Rezultatele analizei comparative), vom analiza informarea victimelor despre drepturile lor, precum și posibilitățile practice de a-și exercita drepturile garantate.

4. Rezultatele analizei comparative

4.a. Caracteristicile participării la proceduri (în special problema sub-raportării și nevoia de formare inițială și continuă a practicienilor)

Analiza comparativă arată că toate cele patru țări (Croația, Ungaria, România și Slovenia) se confruntă cu problema sub-raportării violenței domestice. Cercetările naționale arată că, în unele cazuri, comportamentul autorităților poate chiar descuraja victimele să depună plângeri. Intervievatele s-au plâns, în special, de comportamentul poliștilor, exemplificând prin cazuri în care poliștii au sugerat că implicarea copiilor în proceduri va fi extrem de stresantă pentru copii (Croația) sau în care poliția nu a fost responsabilă la relatările victimelor sau nu le-au luat în serios pe victime (Slovenia, România, Ungaria), sau în care victimele nu au fost efectiv ajutate de poliție când au raportat violența (România, Ungaria). Lipsa de informații despre proceduri (România, Ungaria) descurajează și ea victimele să depună plângeri. În plus, toate cele patru rapoarte de cercetare indică deficiențe majore privind informarea victimelor despre drepturile pe care le au, cât și despre serviciile de sprijin, în faze mai târzii ale procedurilor (la parchete, în instanța de judecată, la diferite instituții care oferă servicii de sprijin pentru victime, cum ar fi centrele de asistență socială etc.). Toate acestea duc la concluzia că este o lipsă clară de formare despre drepturile victimei și serviciile de sprijin pentru victimă, și că este o nevoie mare de formare inițială, cât și continuă și specializată, nu numai a poliștilor, ci a tuturor celor responsabili să ofere informații și sprijin victimelor (conform articolului 25 din Directiva Victimelor).



GOVERNMENT OF THE REPUBLIC OF CROATIA
Office for Cooperation with NGOs

Proiect finanțat de Programul Justiție (2014-2020) al Uniunii Europene și co-finanțat în Croația de Biroul Guvernamental Croat pentru Cooperare cu ONG-uri. Conținutul prezentului document reprezintă strict părerea autorilor care dețin răspunderea exclusivă. Comisia Europeană și Biroul Guvernamental Croat pentru Cooperare cu ONG-uri nu își asumă nicio responsabilitate privind utilizarea informațiilor cuprinse în acest document.

Îmbunătățirea serviciilor de sprijin din perspectiva victimelor

Coordonator: Centrul Juridic Croat (HR). Alți beneficiari: Asociația pentru Comunicare Non-violentă (SI), Centrul de Resurse Juridice (RO), Biroul Guvernamental pentru Drepturile Omului și Drepturile Minorităților Naționale (HR), Ministerul Justiției din Republica Croația (HR), Asociația Patent (HU) și Institutul pentru Pace (SI).

4.b. Informații despre drepturi – conținut

Directiva Victimelor prevede dreptul de a primi informații de la primul contact cu o autoritate competentă (articolul 4) într-o manieră în care acestea înțeleg (articolul 3). Rapoartele naționale de cercetare arată că există încă diferite practici și experiențe ale victimelor în ce privește exercitarea acestui drept. În Croația, judecătorul, procurorul și polițiștii sunt obligați să informeze victimele despre drepturile lor, într-o manieră în care acestea înțeleg, de la prima procedură judiciară la care participă. Rezultatele cercetării arată că, în Croația, majoritatea interviuatelor a primit o primă informare despre drepturi de la poliție, la secție, deși experiențele personale cu privire la ce drepturi au fost informate (conținut), cât și la forma în care au primit informațiile (verbal sau în scris) diferă. Trebuie luat în considerare că unele dintre experiențele relatate de victime s-au referit la proceduri care puteau să fi luat loc înainte de transpunerea Directivei Victimelor în legislația croată.

În Ungaria, judecătorul, procurorul și autoritățile de investigație (incluzând polițiștii) trebuie să informeze victima despre drepturile pe care le are, verbal și într-o manieră în care se înțelege, înainte de a începe orice acțiune procedurală. Poliția are datoria de a da informații despre drepturile victimelor încă de la primul contact cu victima: trebuie să înmâneze pliante informative (realizate de serviciile de sprijin pentru victime) și să atragă atenția asupra posibilității de a primi asistență. Cu toate acestea, analiza interviurilor din raportul de cercetare din Ungaria arată că, în practică, poliția nu a informat în mod regulat și direct victimele despre existența serviciilor de sprijin. Victimele care au primit o informație totuși despre disponibilitatea serviciilor de sprijin au luat-o singure, de pe afișe plasate în secția de poliție. Deși câteva dintre interviuate s-au declarat relativ mulțumite de poliție comparativ cu alte instituții și servicii de stat, concluzia care se impune este că nivelul calității serviciilor încă depinde de fiecare polițist în parte, de comportamentul și responsabilitatea pe care și-o asumă (polițist sau alt practician care are prim contact cu victima).

În Slovenia, conform CPP, doar judecătorul de investigație sau judecătorul din instanță și nu poliția trebuie să informeze părțile vătămate de drepturile lor. Totuși, deși nu este obligatoriu prin lege, poliția ar trebui să ofere informații relevante victimelor despre mecanismele existente de sprijin, precum și să le refere către serviciile responsabile. Poliția are datoria de a informa victimele violenței domestice despre drepturile lor și posibilitățile prevăzute în legislația specifică (Decizia privind Violența în Familie).



Îmbunătățirea serviciilor de sprijin din perspectiva victimelor

Coordonator: Centrul Juridic Croat (HR). Alți beneficiari: Asociația pentru Comunicare Non-violentă (SI), Centrul de Resurse Juridice (RO), Biroul Guvernamental pentru Drepturile Omului și Drepturile Minorităților Naționale (HR), Ministerul Justiției din Republica Croația (HR), Asociația Patent (HU) și Institutul pentru Pace (SI).

Asadar, raportul național sloven subliniază că dreptul la informare, al victimelor în general, nu este inclus în mod adecvat în legislație, iar asta se reflectă în practică.

În România, potrivit legislației românești, organismele judiciare și poliția au obligația de a informa despre drepturile victimelor, cât și să refere victimele către servicii de sprijin. Legea privind violența domestică (o lege care acționează, în principal, în civil) menționează „autorități locale” în general ca având responsabilitatea de a informa persoanele despre drepturile lor, în funcție de competente, iar aici sunt incluse și serviciile de asistență socială. Într-un răspuns la o cerere de informații publice trimisă de partenerul român, Parchetul de pe lângă Înalta Curte de Casație și Justiție precizează că victimele sunt informate de drepturile lor verbal sau în scris și că se întocmește un proces verbal în acest sens.⁸ Parchetul de pe lângă Judecătoria Iași, tot într-un răspuns la o solicitare de informații publice, a oferit și un model de proces verbal pe care îl folosesc în acest scop, iar acesta include, mai mult sau mai puțin, o listă de prevederi legale, limbajul nefiind adaptat.⁹ Nu există o verificare la nivel național despre cum are loc aceasta informare și dacă se întâmplă întotdeauna în scris. Mai mult, partea empirică a cercetării arată că nu se oferă informații; victimele intervievate în România nu își amintesc, în general, să fi fost informate, majoritatea dintre ele menționează că atunci când au depus o plângere la poliție nu au primit sau au primit parțial sau limitat informații despre drepturile lor, iar această situație a continuat în interacțiunile ulterioare cu poliția. În special problematic este faptul că puține dintre intervievate au primit informații despre drepturile lor de la procurori, fie în scris sau oral și chiar mai puține de la judecători.

Două rapoarte naționale de cercetare (croat și sloven) subliniază explicit importanța de a oferi informații victimelor despre drepturile lor de la început, care logic sugerează că este datoria poliției de a oferi informații complete și clare. Același lucru se poate concluziona din celelalte două rapoarte (maghiar și român). Totuși, neuitând că poate fi limitată capacitatea victimei de a înțelege complet și corect conținutul drepturilor care i se comunică la primul contact cu poliția, este necesar ca victimei să i se ofere informații despre drepturi și servicii de sprijin și în stadiile ulterioare ale procedurilor.

⁸ Adresă nr. 1587/VIII-3/2018 din 14.01.2019 a Parchetului de pe lângă Înalta Curte de Casație și Justiție către Centrul de Resurse Juridice.

⁹ Adresă nr. 17/VIII/3/2018 din 18.12.2018 a Parchetului de pe lângă Judecătoria Iași către Centrul de Resurse Juridice.



Îmbunătățirea serviciilor de sprijin din perspectiva victimelor

Coordonator: Centrul Juridic Croat (HR). Alți beneficiari: Asociația pentru Comunicare Non-violentă (SI), Centrul de Resurse Juridice (RO), Biroul Guvernamental pentru Drepturile Omului și Drepturile Minorităților Naționale (HR), Ministerul Justiției din Republica Croația (HR), Asociația Patent (HU) și Institutul pentru Pace (SI).

4.c. Informații despre drepturi – procedură (în ce stadiu, informație inteligibilă, interacțiune, atitudinea oficialităților)

Calitatea informațiilor oferite, precum și maniera în care sunt furnizate victimelor sunt cerințe esențiale pentru o exercitare efectivă a drepturilor victimelor.

Raportul din Ungaria accentuează problema cazurilor de violență domestică tratate adesea drept "conflicte private", chiar și în instanță. Acest lucru reflecta (in)abilitatea exercitării drepturilor victimelor. Raportul din România subliniază că victimele intervievate au primit adesea informații fragmentate despre drepturile lor de la autoritățile competente și, în principal, verbal.

Raportul din Croația explică nevoia victimelor de informații foarte specifice despre drepturile lor, inclusiv informații despre posibilitățile de a-și exercita aceste drepturi. Respectiv, autoritățile care oferă informații victimelor (politiști, procurori și judecători) nu doar să bifeze că au făcut informare, ci să se asigure că victima a înțeles informația. Informațiile să fie date nu doar verbal, ci și în scris. Din nou însă, înmânarea unei liste a drepturilor unei victime nu este suficientă; procesul trebuie să fie informativ, în forma unei broșuri care explică fiecare drept și modul în care se aplică. Informația trebuie să fie dată în toate stadiile procedurilor, deoarece nevoile victimelor se pot schimba în timp.

Și raportul din Slovenia accentuează că informația trebuie dată imediat, de la primul contact cu poliția sau altă autoritate, în mod repetat (la fiecare stadiu al procedurilor), atât în scris, cât și verbal. Această concluzie este compatibilă cu concluziile celorlalte trei rapoarte de cercetare.

4.d. Informații despre drepturi – copii

Este important pentru victime să fie informate nu doar despre drepturile lor, dar și despre drepturile copiilor lor (dacă sunt) implicați în proceduri și despre mecanismul folosit pentru a aplica aceste drepturi. Informații neadecvate despre drepturile copiilor au fost identificate drept problematice în toate cele patru rapoarte (din Croația, Ungaria, România și Slovenia).

4.e. Informații despre drepturi - evaluarea victimei

Bazat pe o abordare axată pe victimă, primul scop al proiectelor empirice de cercetare realizate la nivel național a fost să exploreze experiențele, percepțiile și atitudinile



Îmbunătățirea serviciilor de sprijin din perspectiva victimelor

Coordonator: Centrul Juridic Croat (HR). Alți beneficiari: Asociația pentru Comunicare Non-violentă (SI), Centrul de Resurse Juridice (RO), Biroul Guvernamental pentru Drepturile Omului și Drepturile Minorităților Naționale (HR), Ministerul Justiției din Republica Croația (HR), Asociația Patent (HU) și Institutul pentru Pace (SI).

victimelor față de proceduri, cu referire la primirea de informații, direcționarea către servicii de sprijin și colaborarea dintre instituții.

Rezultatele cercetării din Croația și Slovenia arată că, din perspectiva victimelor, prima informare este foarte importantă deoarece poate fi prima dată când o persoană realizează că este victimă și că, astfel, are anumite drepturi. În timp ce aceste două rapoarte evaluează că, în majoritatea cazurilor, victimele au primit cel puțin câteva informații despre drepturile lor din partea poliștilor, raportul din România include o evaluare foarte slabă și slabă din partea victimelor asupra poliției, pentru că nu le-au oferit deloc sau le-au oferit puține informații sau informații fragmentate și nu când era nevoie de ele. Pe de altă parte, raportul din Ungaria precizează că majoritatea interviuatelor "au fost mai mulțumite de poliție decât de oricare alte autorități sau servicii administrate de stat".

Rapoartele din Croația și Slovenia precizează că poliștii, cei care sunt primii să ofere informații victimelor despre drepturile lor, trebuie să poată să direcționeze victima spre organizații sau instituții care oferă sprijin și servicii victimelor, conform situației și nevoilor concrete ale acestora. Raportul din Croația subliniază că poliștii trebuie să fie mai sensibili la situația specifică a victimei și să ia în considerare potențiala stare emoțională dificilă a acesteia când fac informarea. În mod similar, raportul din Ungaria arată că, și în situații în care este informată, în diferite stadii ale procedurilor, e posibil ca victima să nu înțeleagă pe deplin informația primită, din cauza unei stări de șoc, iar acest lucru trebuie luat în considerare. Toate aceste observații susțin recomandarea privind nevoia de formare a poliștilor, precum și a altor practicieni care dau servicii de sprijin victimelor.

Trei rapoarte naționale (din Croația, România și Slovenia) spun că internetul joacă un rol important în informarea victimelor, în special în cazurile în care victima încearcă să se informeze singură despre drepturile pe care le are. Raportul din România arată că, potrivit interviuatelor, internetul este una dintre principalele surse de informare despre ONG-uri. Și raportul din Slovenia precizează că informații despre drepturile victimelor trebuie să fie disponibile pe internet. Raportul din Ungaria sprijină crearea de website-uri care să includă informații despre drepturile victimelor. Așadar, ar fi utile dezvoltarea de mecanisme de informare online despre drepturi, accesibile victimelor tot timpul, chiar dacă nu au raportat (încă) ce li s-a întâmplat. Raportul din România avertizează însă că sunt victime, de exemplu cele care locuiesc în zone rurale, care nu au



Îmbunătățirea serviciilor de sprijin din perspectiva victimelor

Coordonator: Centrul Juridic Croat (HR). Alți beneficiari: Asociația pentru Comunicare Non-violentă (SI), Centrul de Resurse Juridice (RO), Biroul Guvernamental pentru Drepturile Omului și Drepturile Minorităților Naționale (HR), Ministerul Justiției din Republica Croația (HR), Asociația Patent (HU) și Institutul pentru Pace (SI).

acces sau au acces limitat la internet, respectiv că internetul trebuie să rămână una dintre modalitățile de informare a victimelor despre drepturi și servicii de sprijin.

Raportul de cercetare din Croația indică faptul că este foarte important să se implementeze măsuri care să prevină contactul dintre victimă și agresor, respectiv folosirea de echipament audio-video pentru audierea victimei în calitate de martor. Același raport subliniază că o confruntare dintre victimă și agresor, în timpul procesului în instanță, are un efect de intimidare în cazurile de violență domestică, dar același efect este probabil în toate situațiile în care victima este vulnerabilă. În acest sens, se recomandă posibilitatea folosirii echipamentului audio-video ca măsura de protejare a victimei în timpul audierii. Totuși, raportul din Croația arată că victima poate avea uneori un interes în a-și confrunța agresorul, așadar trebuie luate în considerare interesul victimei, nevoile și dorințele sale specifice cu privire la maniera în care au loc audierile în timpul procedurilor.

4.f. Servicii de sprijin - furnizate de entități publice, cu management sau finanțare publică (accesarea serviciilor; aria serviciilor disponibile și utilizate)

În toate cele patru țări, sistemul de sprijin pentru victime constă în instituții de stat și organizații neguvernamentale (Croația, Ungaria, România, Slovenia) și este încă în dezvoltare. Deși în toate cele patru țări se dezvoltă servicii publice, încă este o nevoie puternică a de îmbunătăți cooperarea dintre organizații publice și private pentru a oferi protecție victimelor, în general. Acest lucru este, în special, important pentru Ungaria, deoarece raportul din Ungaria precizează că nu exista nicio cooperare între un număr semnificativ de organizații de drepturile omului care sunt foarte active în domeniul lor de activitate și instituții care acordă servicii de sprijin victimelor. Cooperarea cu ONG-urile este, în mod special, importantă, pentru că, spune raportul din Ungaria, pe de o parte serviciile generice existente nu oferă asistență victimelor, după cum și-au exprimat nemulțumirea o parte dintre interviuate cu privire la scopul și calitatea serviciilor primite; interviuatele au declarat că s-au simțit abandonate de sistem și lăsate să treacă singure prin proceduri. Pe de altă parte, majoritatea interviuatele s-au declarat mulțumite cu asistența pe care au primit-o de la ONG-uri (vezi punctul 4.g.). Pentru a putea folosi serviciile furnizate de entități publice, victimele trebuie să fie informate despre acestea într-o manieră comprehensivă. Potrivit raportului din Ungaria, interviuatele nu au avut practic nicio informație cu privire la servicii de sprijin finanțate de stat, iar cele care au contactat astfel de servicii nu au primit niciun ajutor concret sau de orice natură. Rezultatele cercetării din Croația arată că victimele



Îmbunătățirea serviciilor de sprijin din perspectiva victimelor

Coordonator: Centrul Juridic Croat (HR). Alți beneficiari: Asociația pentru Comunicare Non-violentă (SI), Centrul de Resurse Juridice (RO), Biroul Guvernamental pentru Drepturile Omului și Drepturile Minorităților Naționale (HR), Ministerul Justiției din Republica Croația (HR), Asociația Patent (HU) și Institutul pentru Pace (SI).

(violenței domestice) nu sunt, în general, informate în mod adecvat de servicii publice de sprijin, deși ar fi trebuit să primească această informație în primele stadii ale procedurilor.

Atât cercetarea din Croația, cât și cea din România indică o altă mare problemă a sistemului de sprijin al victimei: serviciile de sprijin nu acoperă întreg teritoriul țării și nu sunt distribuite în mod egal în toate regiunile. Raportul din Croația arată că ONG-urile nu acoperă egal regiunile în țară, fiind absente, în special, în zonele rurale. În ambele țări, Croația și România, există județe în care nu există toate serviciile de sprijin pentru victime. Acest lucru este extrem de problematic din perspectiva dreptului victimei de acces la servicii de sprijin garantat de Directiva Victimei (articolul 8). De asemenea, în România, până la modificările recente din legislația privind violența domestică, din 2018, accesul la adăposturi finanțate de stat depindea de locul de reședință al victimei – care trebuia să fie în același județ cu adăpostul -, accentuând și mai mult problema distribuției inegale a serviciilor de sprijin pentru victime.

4.g. Servicii de sprijin – furnizate de entități private, cu management sau finanțare privată (accesarea serviciilor; aria serviciilor disponibile și utilizate)

Toate cele patru rapoarte naționale de cercetare subliniază importanța organizațiilor neguvernamentale (ONG-uri) în oferirea de servicii de sprijin pentru victime. În acest sens, raportul din Slovenia arată că toate interviuatele au primit asistență și consiliere de la ONG-urile la care au fost direcționate. ONG-urile sunt o parte importantă a sistemului de sprijin din Croația, de asemenea, iar raportul național din aceasta țară indică un grad mare de satisfacție a victimelor cu privire la serviciile primite de la ONG-uri. Raportul din România precizează că majoritatea interviuatele au accesat servicii ale ONG-urilor specializate și mai puțin de jumătate au contactat servicii sociale pentru sprijinul victimei. Mai mult, aproape toate interviuatele au fost informate pe deplin de drepturile lor la ONG-uri, care au realizat și o evaluare a nevoilor victimelor. Serviciile oferite de ONG-uri în România au fost evaluate la un grad înalt de satisfacție, pentru că au oferit asistență psihologică, consiliere și asistență juridică, dar și adăpost, când a fost nevoie. Finalmente, și raportul din Ungaria precizează că interviuatele au fost foarte mulțumite de serviciile ONG-urilor care le-au oferit asistență. Totuși, în Ungaria, sunt puține ONG-uri care oferă asistență și sprijin victimelor infracțiunilor; capacitatea lor de a oferi ajutor este limitată, așadar, accesul la servicii este mai dificil.



Îmbunătățirea serviciilor de sprijin din perspectiva victimelor

Coordonator: Centrul Juridic Croat (HR). Alți beneficiari: Asociația pentru Comunicare Non-violentă (SI), Centrul de Resurse Juridice (RO), Biroul Guvernamental pentru Drepturile Omului și Drepturile Minorităților Naționale (HR), Ministerul Justiției din Republica Croația (HR), Asociația Patent (HU) și Institutul pentru Pace (SI).

Rapoartele din România și Slovenia mai indica și că statul, în realitate, tinde să se bazeze prea mult pe ONG-uri să ofere servicii de sprijin victimelor. Statul ar trebui să fie primul responsabil pentru asigurarea de servicii eficiente de sprijin, în timp de ONG-urile ar trebui să contribuie suplimentar la sistemul general de sprijin și nu să îl înlocuiască, cum se întâmplă des în practica din România. În plus, finanțarea ONG-urilor este limitată și nesigură. În mod similar, raportul din Slovenia avertizează că actorii instituționali se bazează foarte mult pe ONG-uri și serviciile oferite de acestea, în loc de a se angaja în eforturi proprii pentru a oferi servicii de sprijin victimelor și, astfel, ONG-urile „degrevează” serviciile publice de responsabilitățile lor.

Se poate concluziona că sistemul de sprijin pentru victime este încă în curs de dezvoltare și că există o nevoie evidentă de îmbunătățire, dar și de dezvoltare a unei cooperări mai eficiente între servicii de sprijin pentru victime oferite (și finanțate) de stat și ONG-uri. Totuși, statul nu trebuie să se bazeze pe ONG-uri în măsura în care acest lucru va încetini sau împiedica dezvoltarea de servicii furnizate de entități publice.

5. Concluzii și recomandări

Se poate concluziona din rapoartele naționale că sunt încă multe probleme în practică în cele trei sisteme legislative care au adoptat legislație ce transpune Directiva Victimelor (Croatia, Ungaria și România). Multe dintre aceste probleme există și în Slovenia, care nu a adoptat astfel de legislație.

Rezultatele cercetării comparative sprijină următoarele concluzii:

1. Victimele trebuie să fie informate despre drepturile lor atât în scris, cât și verbal. Informația în scris poate fi sub forma unei broșuri, care să nu conțină doar o listă abstractă de drepturi (transcrise din textul de lege), ci o explicație clară a fiecărui drept, urmat de instrucțiuni clare și precise de cum se poate proceda pentru a-și realiza acel drept, inclusiv la cine să apeleze pentru a obține sprijin. Astfel, o victimă poate nu va înțelege pe deplin drepturile pe care le are, la momentul informării, dar va putea consulta broșura ulterior. Informațiile transmise verbal au menirea, pe de o parte, să permită persoanei care face informarea să verifice dacă victima a înțeles informația primită.



Îmbunătățirea serviciilor de sprijin din perspectiva victimelor

Coordonator: Centrul Juridic Croat (HR). Alți beneficiari: Asociația pentru Comunicare Non-violentă (SI), Centrul de Resurse Juridice (RO), Biroul Guvernamental pentru Drepturile Omului și Drepturile Minorităților Naționale (HR), Ministerul Justiției din Republica Croația (HR), Asociația Patent (HU) și Institutul pentru Pace (SI).

2. Informația despre drepturile victimei trebuie să fie comunicată din primele momente ale procedurilor (de obicei, de către poliție sau oricare altă autoritate cu care victima are un prim contact) și apoi repetată de alți actori – procurori și judecători, pe parcursul tuturor stadiilor procedurilor, precum și de către furnizorii de servicii, când este cazul. Acest lucru este necesar deoarece abilitatea victimei de a înțelege pe deplin informațiile despre drepturile ei poate depinde de starea emoțională din momentul informării, iar nevoile victimei se pot schimba cu timpul.
3. Toate informațiile despre drepturile și serviciile de sprijin pentru victime trebuie să fie disponibile public. În acești termeni, ar fi util de dezvoltat mecanisme de informare online despre drepturile victimelor, accesibile acestora oricând, chiar dacă nu au raportat (încă) fapta. Acest lucru nu trebuie să prevină dezvoltarea de metode tradiționale de informare a victimelor despre drepturile lor, prin pliante și broșuri date victimelor de polițiști, procurori și judecători, precum și de alte instituții și organizații care oferă servicii de sprijin.
4. Victimele trebuie să fie informate, din primele faze ale procedurilor, nu doar de drepturile lor ca victime, dar și de drepturile pe care le au copiii care pot fi implicați în proceduri, în orice fel – fie în calitate de victime, fie în calitate de martori.
5. Există o nevoie puternică de a se asigura formare, atât generală, cât și specializată, polițiștilor, procurorilor și judecătorilor responsabili nu doar de informarea victimelor despre drepturile lor, dar și de evaluarea vulnerabilității unei victime. Sistemul de sprijin pentru victimă nu trebuie să depindă de abilitățile și disponibilitatea individuală a persoanei (fie că e polițist, procuror sau judecător) de a oferi informații complete, clare și concrete victimei. O abordare cu mai mult profesionalism și respect ar încuraja victimele să raporteze infracțiunile și să participe activ la proceduri. Formarea ar împuternici polițiștii, procurorii și judecătorii să recunoască nevoile speciale ale victimelor pentru sprijin. O evaluare individuală a victimei ar servi acestui scop.
6. Dacă sistemul de sprijin pentru victime nu acoperă întreg teritoriul unui stat și toate regiunile (fie nu există peste tot sau nu există în aceeași măsură), acest



Îmbunătățirea serviciilor de sprijin din perspectiva victimelor

Coordonator: Centrul Juridic Croat (HR). Alți beneficiari: Asociația pentru Comunicare Non-violentă (SI), Centrul de Resurse Juridice (RO), Biroul Guvernamental pentru Drepturile Omului și Drepturile Minorităților Naționale (HR), Ministerul Justiției din Republica Croația (HR), Asociația Patent (HU) și Institutul pentru Pace (SI).

lucru constituie o problemă structurală mare care trebuie rezolvată. Rezolvarea problemei implică, cel puțin inițial, disponibilitate și accesibilitate a serviciilor publice de sprijin pentru victime la aceeași calitate și în aceeași măsură.

7. Sistemul de sprijin pentru victime este încă în dezvoltare în toate cele patru țări (Croatia, Ungaria, România și Slovenia) și sunt necesare încă multe îmbunătățiri. Se distinge nevoia dezvoltării unei cooperări mai eficiente între servicii publice (furnizate și finanțate de stat) de sprijin pentru victime și organizații neguvernamentale (ONG-uri). Este important să existe mecanisme eficiente de direcționare a victimei către aceste servicii, oferindu-i acesteia informații detaliate și concrete, în scris, despre drepturile pe care le are, cât și despre instituțiile la care pot apela pentru diferite (și specificând care) tipuri de asistență și sprijin (juridică, psihologică, financiară, medicală etc.). De asemenea, este necesară o cooperare inter-disciplinară eficientă pentru a răspunde adecvat nevoilor complexe ale victimei.
8. Statul nu trebuie să se bazeze pe ONG-uri în măsura în care încetinește sau împiedică dezvoltarea de servicii publice furnizate (și finanțate) de stat pentru victime. Este important să întărească instituțiile de stat și capacitatea acestora, în special a celor care vin primele în contact cu victimele (poliția), sprijinind, în paralel, servicii private (ONG-uri) care joacă un rol important în furnizarea de tipuri specializate de sprijin pentru victime.
9. Există nevoia de a încuraja și sprijini procesul de învățare reciprocă și schimbul de bune practici între serviciile de sprijin pentru victime furnizate de stat și ONG-uri.



GOVERNMENT OF THE REPUBLIC OF CROATIA
Office for Cooperation with NGOs

Proiect finanțat de Programul Justiție (2014-2020) al Uniunii Europene și co-finanțat în Croația de Biroul Guvernamental Croat pentru Cooperare cu ONG-uri. Conținutul prezentului document reprezintă strict părerea autorilor care dețin răspunderea exclusivă. Comisia Europeană și Biroul Guvernamental Croat pentru Cooperare cu ONG-uri nu își asumă nicio responsabilitate privind utilizarea informațiilor cuprinse în acest document.