



## EUROPSKA KOMISIJA

GLAVNA UPRAVA ZA PRAVOSUDE I ZAŠTITU POTROŠAČA

Uprava B: Kazneno pravosuđe

Odjel B.2: Kazneno postupovno pravo

### Zaštita žrtava i pružanje potpore žrtvama kaznenih djela za vrijeme pandemije bolesti COVID-19 – razmjena primjera dobre prakse u pogledu postupanja sa žrtvama nasilja u obitelji, kiberkriminaliteta i zločina iz mržnje

(informacije je prikupila Glavna uprava JUST)

**IZJAVA O OGRANIČENJU ODGOVORNOSTI:** Ovim se dokumentom skreće pozornost na situacije s kojima se suočavaju žrtve kaznenih djela za vrijeme pandemije bolesti COVID-19 te se navode odabrani primjeri dobre prakse. Predstavljene mjere služe kao nepotpun popis primjera i navedene su samo u informativne svrhe. Ovaj opći dokument ni na koji način ne obvezuje države članice ni Europsku komisiju. Ovom izjavom o ograničenju odgovornosti dopunjaje se opća izjava o ograničenju odgovornosti koja je dostupna na poveznici [https://e-justice.europa.eu/content/legal\\_notice-365-hr.do?init=true](https://e-justice.europa.eu/content/legal_notice-365-hr.do?init=true).

Zaštita žrtava i pružanje potpore žrtvama među najvažnijim su pitanjima tijekom pandemije bolesti COVID-19. Položaj žrtava nasilja u obitelji posebno je pogoršan zbog ograničavanja socijalnih kontakata i izolacije tijekom razdoblja ograničavanja širenja zaraze.

Potiče se države članice da u okviru svojih **nacionalnih programa za odgovor na krizu uzrokovanoj bolešću COVID-19** poduzmu posebne mjere potpore i zaštite žrtava nasilja u obitelji. Posebno je važno zajamčiti djelotvoran fizički i mrežni pristup službama za potporu žrtvama, uključujući psihološku pomoć i druge socijalne usluge. Iznimno je važno osigurati i fizičku zaštitu žrtava.

Nekoliko medija izvjestilo je o zabrinjavajućem porastu nasilja u obitelji u Europi za vrijeme pandemije bolesti COVID-19. Na primjer, u Francuskoj se broj prijavljenih slučajeva nasilja u obitelji povećao za 32%<sup>1</sup>. U Španjolskoj je na broj za hitne slučajeve upućeno 18% više poziva tijekom prva dva tjedna ograničenja kretanja nego u tom istom razdoblju prethodnog mjeseca<sup>2</sup>. U Belgiji je zabilježeno trostruko povećanje broja poziva upućenih službi za potporu Udruženja za borbu protiv nasilja u obitelji i isključenosti<sup>3</sup>.

Komisija je objavila informacije na temu potpore žrtvama nasilja u obitelji na posebnoj stranici posvećenoj krizi uzrokovanoj bolešću COVID-19<sup>4</sup>. Europski institut za ravnopravnost spolova izradio je stranicu na temu bolesti COVID-19 koja sadržava

<sup>1</sup> Kratki politički prikaz koji je izradio Europski ženski lobi ([https://womenlobby.org/IMG/pdf/ewl\\_policy\\_brief\\_on\\_covid-19\\_impact\\_on\\_women\\_and\\_girls-2.pdf](https://womenlobby.org/IMG/pdf/ewl_policy_brief_on_covid-19_impact_on_women_and_girls-2.pdf))

<sup>2</sup> <https://www.nytimes.com/2020/04/06/world/coronavirus-domestic-violence.html>

<sup>3</sup> <https://www.bbc.com/news/world-europe-52216966>

<sup>4</sup> [https://e-justice.europa.eu/content/impact\\_of\\_the\\_covid19\\_virus\\_on\\_the\\_justice\\_field-37147-hr.do](https://e-justice.europa.eu/content/impact_of_the_covid19_virus_on_the_justice_field-37147-hr.do)

informacije za žrtve rodno uvjetovanog nasilja<sup>5</sup>. I Vijeće Europe pokrenulo je posebnu stranicu posvećenu pravima žena u kontekstu pandemije bolesti COVID-19<sup>6</sup>. Organizacije za potporu žrtvama, kao što je Victim Support Europe, isto su tako pokrenule posebne stranice na temu bolesti COVID-19<sup>7</sup>.

U nastavku su primjeri dobre prakse o tome kako zaštititi i poduprijeti žrtve nasilja u obitelji za vrijeme pandemije. Popis nije iscrpan.

### **Kako komunicirati sa žrtvama za vrijeme pandemije?**

Potiče se države članice na provedbu *informativnih kampanja* kako bi se osiguralo da su žrtvama nasilja u obitelji dostupne potrebne informacije o službama kojima se mogu obratiti u slučaju potrebe za hitnom zaštitom i potporom. Takve se kampanje već provode u nekoliko država članica<sup>8</sup>. Posebno je važno osigurati da su osobe s kojima će žrtve nasilja u obitelji možda biti u kontaktu tijekom razdoblja ograničenja kretanja u mogućnosti pružiti informacije o dostupnoj potpori ili zaštiti. U tom pogledu posebnu pozornost treba posvetiti zdravstvenim radnicima (uključujući ljekarnike), radnicima u supermarketima ili djelatnicima pošte. Osim toga, policijski službenici trebali bi obratiti posebnu pozornost na već prijavljene i nove slučajeve nasilja u obitelji.

Informacije o postojećim internetskim stranicama i telefonskim linijama za pomoć dostupnima žrtvama nasilja u obitelji trebalo bi nastojati što više proširiti. Na primjer, informacije o najbližim službama za potporu žrtvama nasilja u obitelji mogu se pronaći na sljedećoj poveznici: <https://www.wave-network.org/find-help/>.

### **Kako prijaviti kazneno djelo?**

Tijekom razdoblja ograničenja kretanja žrtvama nasilja u obitelji mora se omogućiti da na jednostavan način prijave kazneno djelo. To mora uključivati i jednostavne načine obraćanja policiji, na primjer putem tekstualnih poruka ili internetskih razgovora, te upotrebu šifriranog jezika u komunikaciji s liječnicima, ljekarnicima ili djelatnicima pošte. Ključno je da pravosudni sustavi nastave raditi za vrijeme pandemije kako bi se, ako je to potrebno, osigurao nastavak kaznenog progona zlostavljača i zadržavanje osoba osuđenih za nasilje nad ženama u pritvoru. Obustava ili odgoda sudske postupaka mogu žrtvama prouzročiti velike poteškoće. Važno je osigurati da se (hitni) nalozi za zabranu pristupa i nalozi za zaštitu od počiniteljâ nastave izdavati unatoč mjerama ograničenja kretanja (na primjer u Francuskoj).

*Primjeri dobre prakse u pogledu poboljšavanja komunikacije sa žrtvama i prijavljivanja kaznenih djela uključuju sljedeće:*

- U Španjolskoj i Francuskoj pokrenute su kampanje za informiranje žena o mehanizmima upozoravanja koji im omogućuju da zatraže pomoć u ljekarnama.

<sup>5</sup> <https://eige.europa.eu/covid-19-and-gender-equality/gender-based-violence>

<sup>6</sup> <https://www.coe.int/en/web/genderequality/women-s-rights-and-covid-19>

<sup>7</sup> <https://victimsupport.eu/covid-19-information/>

<sup>8</sup> Na primjer u Francuskoj, Italiji, Portugalu i Španjolskoj.

- Policijske službe u Irskoj obraćaju se bivšim žrtvama nasilja u obitelji kako bi osigurale njihovu dobrobit.
- U Njemačkoj je objavljen „komplet za preživljavanje” o tome kako izbjegći nasilje.

### **Kako organizirati potporu i zaštitu?**

Ključno je osnovne usluge za borbu protiv nasilja u obitelji uključiti u planove za pripravnost i odgovor na pandemiju bolesti COVID-19, financirati ih te pronaći načine da se osigura njihova dostupnost u kontekstu mjera ograničavanja socijalnih kontakata. Potiče se države članice na to da skloništa proglose osnovnim uslugama, da uspostave sustave za upozoravanje u ljekarnama i prodavaonicama prehrambenih proizvoda te da osmisle sigurne načine na koje žene mogu potražiti potporu. Potiče se države članice na to da skloništa i objekte za hitni smještaj stave na raspolažanje svim ženama i djeci koji su prisiljeni napustiti svoje domove te da olakšaju pristup tim uslugama.

Ni jedna žrtva ne bi se trebala zbog pandemije ustručavati obratiti službama za potporu.

Osim toga, zdravstvene ustanove trebale bi prikupljati i pružati informacije o uslugama dostupnima žrtvama nasilja u obitelji na lokalnoj razini. U skladu s preporukom Svjetske zdravstvene organizacije, što prije se moraju ispitati mogućnosti upotrebe elektroničkih zdravstvenih usluga i telemedicine za potrebe sigurnog suzbijanja nasilja nad ženama.

Iznimno je važno da države članice osiguraju dostatna finansijska sredstva i ulaganja u mrežne usluge i usluge potpore. Kontaktiranje sa žrtvama putem digitalnih medija bit će vrlo važno tijekom ovog razdoblja, ali žrtvama može biti teško telefonski se obratiti službama dok su kod kuće sa zlostavljačem. Ključno je osigurati da linije za pomoć mogu pružati svoje usluge putem internetskog razgovora ili tekstualnih poruka kako bi žrtve mogle potražiti pomoć od kuće<sup>9</sup>. Pandemija bolesti COVID-19 može biti prilika za uspostavljanje održivih struktura koje će štititi žene od nasilja<sup>10</sup>.

U nastavku su primjeri dobre prakse u pogledu zaštite žrtava nasilja u obitelji za vrijeme pandemije bolesti COVID-19.

### ***Uključivanje potpore žrtvama i zaštite žrtava u nacionalne programe za odgovor na krizu uzrokovanoj pandemijom***

- *Omogućavanje žrtvama nasilja u obitelji da potraže pomoć od službi za potporu.* U Italiji žene koje su žrtve nasilja u obitelji smiju izaći iz svojih domova i otici u najbližu službu za potporu a da pritom ne budu prijavljene policiji i da ih policija ne kazni zbog kršenja strogih mjera ograničenja kretanja<sup>11</sup>.

<sup>9</sup> <https://time.com/5803887/coronavirus-domestic-violence-victims/>

<sup>10</sup> <https://www.preventionweb.net/experts/oped/view/71320>

<sup>11</sup> [https://www.repubblica.it/cronaca/2020/03/21/news/elena\\_bonetti\\_se\\_subite\\_violenza\\_chiedete\\_aiuto\\_andate\\_al\\_centro\\_antiviolenza\\_e\\_nessuno\\_vi\\_multera\\_-251867069/?ref=RHPPLF-BH-I251880435-C8-P3-S1.8-T1&refresh\\_ce](https://www.repubblica.it/cronaca/2020/03/21/news/elena_bonetti_se_subite_violenza_chiedete_aiuto_andate_al_centro_antiviolenza_e_nessuno_vi_multera_-251867069/?ref=RHPPLF-BH-I251880435-C8-P3-S1.8-T1&refresh_ce)

- *Proglašavanje potpore žrtvama i zaštite žrtava nasilja u obitelji osnovnim uslugama.* U Španjolskoj su potpora žrtvama i zaštita žrtava nasilja u obitelji proglašene osnovnim uslugama kako bi se mogle i dalje pružati.
- *Osiguravanje „sveobuhvatne socijalne zaštite” namijenjene skloništima za žene i infrastrukturi za savjetovanje žena.* Paket za pomoć pružateljima usluga socijalne zaštite koji je uvela njemačka vlada uključuje instrumente kojima se pružateljima takvih usluga osigurava finansijska zaštita od krize uzrokovane koronavirusom, čime se izričito jamči sigurnost ustanovama za zaštitu žrtava nasilja<sup>12</sup>.
- *Povećanje finansijskih sredstava.* U Austriji se pruža finansijska potpora ženama i djevojčicama koje su žrtve nasilja tijekom razdoblja krize<sup>13</sup>. U Francuskoj je službama za potporu žrtvama nasilja u obitelji osigurano 1 milijun EUR.

### *Digitalizacija*

- *Omogućavanje pružanja potpore žrtvama nasilja u obitelji putem elektroničke pošte / internetskog razgovora / telefonske linije.* U Portugalu je uspostavljena usluga elektroničke pošte putem koje se odgovara na pitanja i molbe za potporu povezane s nasiljem u obitelji<sup>14</sup>. Austrijska vlada uvela je telefonsku liniju za pomoć koja je žrtvama rodno uvjetovanog nasilja dostupna 24 sata dnevno<sup>15</sup>. U Njemačkoj telefonska linija za pomoć žrtvama nasilja u obitelji i tijekom razdoblja krize pruža savjete 24 sata dnevno na 18 jezika. Informacije o telefonskim linijama za pomoć dostupnima žrtvama nasilja mogu se pronaći na poveznici: [https://eige.europa.eu/sites/default/files/helplines\\_web\\_final\\_17042020.png](https://eige.europa.eu/sites/default/files/helplines_web_final_17042020.png).
- *Razvoj posebnih mobilnih aplikacija.* U Italiji je razvijena posebna aplikacija kako bi se ženama omogućilo da se brzo i izravno obrate tijelima za izvršavanje zakonodavstva<sup>16</sup>.

### *Uključivanje civilnog društva*

- *Osiguravanje alternativnih rješenja za skloništa kako bi se žrtvama nasilja u obitelji omogućio siguran boravak u izolaciji.* U nekoliko država članica vlade subvencioniraju troškove hotelskog smještaja kako bi žrtve mogle sigurno boraviti u izolaciji<sup>17</sup>. U Španjolskoj su u okviru odgovora na krizu osigurani i novi prostori za skloništa u hitnim slučajevima. U Njemačkoj se tijela potiče na pronalazak praktičnih rješenja za nedostatak prostora u skloništima zbog pandemije bolesti COVID-19, kao što je kratkoročni najam hotela i turističkih apartmana.

<sup>12</sup> <https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/aktuelles/presse/pressemitteilungen/bundesministerin-giffey-verabredet-mit-den-bundeslaendern-konkrete-hilfsmassnahmen-fuer-frauen-in-der-corona-krise/154100>

<sup>13</sup> <https://www.frauenring.at/opferschutz-corona-krise-ausgebaut>

<sup>14</sup> <https://www.cig.gov.pt/2020/03/covid-19-novo-email-apoio-na-area-da-violencia-domestica/>

<sup>15</sup> <https://orf.at/stories/3157761/>.

<sup>16</sup> <https://www.nbcnews.com/news/world/european-countries-develop-new-ways-tackle-domestic-violence-during-coronavirus-n1174301>

<sup>17</sup> <https://www.nbcnews.com/news/world/european-countries-develop-new-ways-tackle-domestic-violence-during-coronavirus-n1174301>

## **Povećanje broja slučajeva određenih vrsta kaznenih djela za vrijeme pandemije – kiberkriminalitet i zločini iz mržnje**

Države članice posebnu bi pozornost trebale obratiti na povećanje broja slučajeva određenih vrsta kaznenih djela za vrijeme pandemije te bi trebale osigurati potporu i zaštitu žrtvama tih vrsta kaznenih djela.

Europol upozorava da pandemija bolesti COVID-19 kriminalcima pruža nove mogućnosti zloupotrebe strahova i radnih uvjeta građana<sup>18</sup>. Zabilježen je velik broj kibernapada, a očekuje se daljnji porast. Budući da mnogi ljudi rade na daljinu od kuće, kiberkriminalci imaju veće izglede za iskorištavanje prilika<sup>19</sup> i ranjivosti.

Europol je pripremio savjete o prevenciji i informiranju<sup>20</sup> koji bi mogli pomoći u zaštiti građana od kiberkriminaliteta. U ovom razdoblju većih rizika posebno je važno upotrebljavati mogućnost roditeljskog nadzora za zaštitu aktivnosti djeteta na internetu, osigurati električne uređaje lozinkama, PIN-om ili biometrijskim podacima te kupovati od pouzdanih internetskih prodavača (nakon provjere pojedinačnih recenzija).

Više informacija o tome kako se zaštитiti na internetu: [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/digital\\_hr](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/digital_hr).

Agencija za temeljna prava izvijestila je o povećanju broja slučajeva rasizma, ksenofobije i nesnošljivosti usmjerenih na određene nacionalne ili etničke zajednice u većini država članica EU-a, koji su povezani s pandemijom bolesti COVID-19<sup>21</sup>.

Nastojanja država članica u pogledu žrtava zločina iz mržnje trebala bi biti usmjerena na poticanje prijavljivanja zločina iz mržnje, točnije istrage motiva povezanih s predrasudama te pružanje potpore tim žrtvama.

---

<sup>18</sup> <https://www.europol.europa.eu/publications-documents/pandemic-profiteering-how-criminals-exploit-covid-19-crisis>

<sup>19</sup> <https://www.europol.europa.eu/publications-documents/catching-virus-cybercrime-disinformation-and-covid-19-pandemic>

<sup>20</sup> <https://www.europol.europa.eu/activities-services/public-awareness-and-prevention-guides/make-your-home-cyber-safe-stronghold>

<sup>21</sup> <https://fra.europa.eu/en/publication/2020/covid19-rights-impact-april-1>