



STRATEGIJA ZA POSTUPANJE SA OSOBAMA KOJE DOLAZE U KONTAKT SA TUŽILAŠTVIMA U BOSNI I HERCEGOVINI

SADRŽAJ

Uvod.....	4
Metodologija izrade Strategije za postupanje sa osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima	6
Analiza postojećeg stanja	6
Identificiranje strateških pitanja i strateških odgovora	7
Identifikacija strateških pitanja	9
Strateški cilj 1 Osigurati profesionalno postupanje prema učesnicima u radnjama iz nadležnosti tužilaštva	11
Strateški program 1.1. Stvoriti pretpostavke za profesionalno postupanje prema oštećenima i svjedocima i osigurati dosljednu primjenu standarda postupanja.....	11
Strateški program 1.2. Stvoriti pretpostavke za profesionalno postupanje prema osumnjičenima/optuženima, advokatima, vještacima i javnim organima koji učestvuju u tužilačkim radnjama i osigurati dosljednu primjenu standarda postupanja.....	14
Strateški program 1.3. Stvoriti pretpostavke za profesionalno obavještavanje javnosti o radnjama iz nadležnosti tužilaštva i pratiti primjenu standarda obavještavanja.....	16
Strateški cilj 2 Upoznati društvenu zajednicu sa radom tužilaštva	18
Strateški program 2.1. Osigurati relevantne, pouzdane, ažurne i lako dostupne informacije o radu tužilaštva za građane.....	18
Strateški program 2.2. Educirati medije o radu tužilaštava.....	19
Strateški program 2.3. Upoznati javnost sa rezultatima rada tužilaštva.....	20
Strateški cilj 3 Uspostaviti i održavati interakciju sa društvenom zajednicom radi suzbijanja svih vrsta kriminala	22

Strateški program 3.1. Povećati zainteresiranost građana za rad tužilaštva i ohrabriti građane da daju svoj doprinos procesuiranju počinilaca krivičnih djela.....	22
Strateški program 3.2.Ostvariti strateška partnerstva u zajednici	23
Strateški program 3.3.Definisati tužilačku politiku u skladu sa potrebama društvene zajednice	24
Provedba Strategije za postupanje sa osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima	25
Planovi provedbe Strategije.....	25
Praćenje i procjena provedbe Strategije	26
Vremenski okvir za provođenje Strategije za postupanje sa osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima.....	28
Annex Pregled početnog stanja brige o osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima – propisi i prakse.....	34
Međunarodni standardi i dobre prakse.....	34
Standardi u pogledu posebnih kategorija osoba koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima	35
Implikacije međunarodnih standarda na tužilaštva i tužioce	38
Pregled propisa i drugih relevantnih dokumenata u BiH	39
Zakon o slobodi pristupa informacijama (ZOSPI)	39
Prava osumnjičenih i optuženih i prava advokata.....	40
Status svjedoka	41
Oštećeni u krivičnom postupku	41
Specifični zahtjevi u postupanju prema maloljetnicima	42
Tužilaštva i proaktivna transparentnost	42
Zaključak: Osobe koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima u pravnim propisima u BiH	45
Odnos prema osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima u BiH u praksi.....	46
Percepcija rada tužilaštava.....	46
Povjerenje u rad tužilaštava u BiH	46
Ocjena rada tužilaštava.....	48
Informiranost o radu tužilaštava.....	50
Iskustvo direktne interakcije sa tužilaštvima	61
Infrastrukturni problemi u kontekstu postupanja sa osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima	64

UVOD

Strategija za postupanja sa osobama koje dolaze u kontakt s tužilaštvima je nastala kao rezultat opredjeljenja VSTV BiH i tužilaštava u BiH da otvore rad tužilaštava za javnost, u mjeri u kojoj je to moguće, i kreiraju jasne kanale komunikacije i saradnje sa građanima, nevladinim organizacijama, medijima i drugim segmentima društva. Ovom Strategijom, tužilaštva u BiH pokazuju svoju ulogu u društvu, kao i potrebu saradnje sa društvenom zajednicom radi uspješnog rješavanja predmeta, osiguranja pravde, zaštite građana, ali i zaštite prava osumnjičenih, odnosno optuženih, prilikom radnji na suzbijanju kriminaliteta i procesuiranja počinitelaca krivičnih djela.

Donošenje Strategije za postupanje sa osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima je direktan doprinos ispunjenju strateškog opredjeljenja pravosuđa u BiH, iskazanog u Strategiji za reformu sektora pravde u BiH za period 2014.-2018.g., da osigura otvorenost u radu pravosudnih institucija u BiH, kroz strateške programe **«1.4.1. Unapređenje komunikacije pravosudnih institucija u BiH sa medijima, korisnicima usluga i javnosti»** te **«1.4.2. Unapređenje dostupnosti informacija o radu pravosudnih institucija u BiH stručnoj i široj javnosti»**.

Također, VSTV BiH, u svom Strateškom planu za period 2014.-2018., postavlja **Strateški cilj 7 Unaprijediti otvorenost i dostupnost informacija o radu pravosudnih institucija u BiH stručnoj i široj javnosti** prepoznajući da "izgradnja proaktivnih odnosa sa građanima i medijima, kao posebno važnim partnerom u komunikaciji sa javnošću, je jedan od ključnih komunikacijskih zadataka svake institucije javnog sektora i pretpostavka povećanja povjerenja javnosti u pravosudni sistem. Pozitivna komunikacije sa spomenutim javnostima temelji se na kvalitetnom i efikasnom radu pravosudnih institucija. Stoga su preduzimanje aktivnosti, neophodnih za uspostavu i očuvanje vladavine prava, i upoznavanje javnosti sa ostvarenim rezultatima osnov na kojem je moguće graditi pozitivan imidž i ugled pravosudnih institucija."

Strateški plan VSTV BiH za period 2014.-2018. definiše očekivane rezultate strateških programa **7.1. Unaprijediti komunikaciju pravosudnih institucija u BiH sa javnošću**, **7.2. Uspostaviti redovnu praksu informisanja javnosti o ulozi i radu pravosudnih institucija u BiH**, te **7.3. Objavljivati detaljnije statističke podatke o rezultatima rada svih pravosudnih institucija u BiH na pravosudnom web portalu**, koji se najvećim dijelom odnose na unaprijeđenje komunikacije pravosudnih institucija sa javnošću i medijima, povećanu transparentnost u radu te bolju percepciju i veće povjerenje građana u rad pravosudnih institucija.

Strategija za postupanje sa osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima je neposredno usmjerena prema ispunjenju strateških ciljeva gore navedenih strateških dokumenata pravosuđa, te detaljnije obrađuje pitanje otvorenosti tužilaštava prema javnosti, ali i otvorenosti javnosti prema radu tužilaštva i volji javnosti da doprinosi

njihovom radu. Naime, ova Strategija prepoznaje da, obnašajući svoju ulogu u društvu, tužilaštva ne mogu i ne trebaju biti izolovana od njihovih direktnih i indirektnih „korisnika“ (osoba koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima), te šire društvene zajednice. U tom smislu, Strategija identifikira komunikaciju i saradnju sa građanima i drugim segmentima društva ne samo kao mehanizam pružanja usluga građanima i društvu, već i kao resurs u svom radu na suzbijanju kriminaliteta i procesuiranja počinitelja krivičnih djela. U tom kontekstu, Strategija za postupanje sa osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima se može posmatrati u analogiji sa Strategijom za brigu o korisnicima sudova, koju je VSTV BiH usvojilo 2006. godine.

Izradi Strategije je prethodila detaljna analiza kojom se identifikira početno stanje u smislu otvorenosti tužilaštava prema njihovim direktnim i indirektnim „korisnicima“ te percepcije i povjerenja osoba koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima u rad tužilaštava. Analizom se identifikiraju grupe osoba koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima, među kojima su, za potrebe utvrđivanja početnog stanja te identifikiranja pitanja na koja treba odgovoriti ovom Strategijom, provedena istraživanja o informiranosti o radu tužilaštava, povjerenju u rad tužilaštava te ocjeni rada tužilaštava. Prilikom istraživanja, kao osnova za analitički okvir, uzeti su u obzir važeći zakonodavni okvir kojim se reguliše rad tužilaštava u BiH, te ključni međunarodni standardi koji bi trebali da usmjeravaju postupanje sa direktnim učesnicima u radnjama iz nadležnosti tužilaštva i široj javnosti, kao indirektnim „korisnicima“.

Pomenuta analiza, kojom se identifikira početno stanje, je informisala rad na izradi Strategije za postupanje sa osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima i definisanju ključnih strateških pravaca. na osnovu kvantitativnih i kvalitativnih pokazatelja početnog stanja, definisana su tri strateška cilja:

**Strateški cilj 1 OSIGURATI PROFESIONALNO POSTUPANJE PREMA
UČESNICIMA U RADNJAMA IZ NADLEŽNOSTI TUŽILAŠTVA**

**Strateški cilj 2 UPOZNATI DRUŠTVENU ZAJEDNICU SA RADOM
TUŽILAŠTVA**

**Strateški cilj 3 USPOSTAVITI I ODRŽAVATI INTERAKCIJU SA
DRUŠTVENOM ZAJEDNICOM RADI SUZBIJANJA SVIH
VRSTA KRIMINALA**

Strateški ciljevi su identifikirani vodeći se ključnim principima na kojima se zasniva rad pravosuđa:

Svaki od strateških ciljeva se razrađuje putem identifikacije strateških programa, očekivanih rezultata i indikatora uspjeha, te okvirnih aktivnosti koje pojedinačna tužilaštva treba da predvide u svojim planovima rada. Strategija, u tom smislu, predviđa i okvir za praćenje i procjenu provedbe.

Strategija za postupanje sa osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima u BiH je usvojena na sjednici VSTV BiH dana 12.01.2017. godine čime su sva tužilaštva u BiH obavezana na njenu implementaciju.

METODOLOGIJA IZRADE STRATEGIJE ZA POSTUPANJE SA OSOBAMA KOJE DOLAZE U KONTAKT SA TUŽILAŠTVIMA

Prilikom izrade Strategije za postupanje sa osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima, primjenjen je slijedeći metodološki okvir:

ANALIZA POSTOJEĆEG STANJA

Dokumentarno istraživanje je obuhvatilo pregled važećeg zakonodavnog, institucionalnog i političkog okvira za rad tužilaštava u BiH. Primarni izvori uključuju važeće zakone o tužilaštvima u BiH, te zakone o krivičnom postupku, kao ključne akti koji regulišu rad tužilaštava. Također su analizirani i drugi primarni izvori koji određuju institucionalne politike i prakse tužilaštava, uključujući pravilnike o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta u tužilaštvima, strateške planove tužilaštava, izvještaje o radu tužilaštava, vodiče, informativne materijale, web stranice. Pored analize primarnih izvora koji se tiču politika i praksi tužilaštava u BiH, analizirani su i međunarodnih standardi vezani za postupanje sa osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima, uključujući standarde koje propisuju Ujedinjene Nacije, Evropska unija i Vijeće Evrope.

Obavljeno je i istraživanje na osnovu sekundarnih izvora, najvećim dijelom analiza i izvještaja koji su izrađeni u sklopu projekata podrške radu tužilaštava i pravosuđa u BiH uopšte. Sekundarno istraživanje je obuhvatilo i prakse drugih zemalja koje su naročito razvile standarde postupanja prema klijentima, kao npr. prakse tužilaštava u Engleskoj i Velsu, Škotskoj i Irskoj.

Empirijsko istraživanje je provedeno na osnovu kombinacije metoda, koje uključuju intervjue i fokus grupe sa uzorkom sagovornika iz i van tužilaštava, te anketu sa direktnim „korisnicima“ tužilaštava. Obavljeno je ukupno 52 intervjua sa ključnim akterima unutar tužilaštava (tužiocima i tužilačko osoblje) te sa ključnim vanjskim akterima (predstavnicima nevladinog sektora, strukovnih udruženja, domaćih institucija i međunarodnih organizacija). Organizovano je pet fokus grupa (jedna grupa po tužilaštvu/regiji/kantonu), u kojima su učestvovali predstavnici relevantnih aktera za svako pojedino tužilaštvo. Anketirano je ukupno 312 osoba koje su imale kontakt sa tužilaštvima. Ankete su obavili razgovore u prostorijama konkretnih tužilaštava, sa osobama koje su u periodu istraživanja direktno pristupile tužilaštvima po različitim osnovama.

IDENTIFICIRANJE STRATEŠKIH PITANJA I STRATEŠKIH ODGOVORA

Triangulacijom gore navedenih metoda došlo se do nalaza vezanih za početno stanje, na osnovu kojih su identificirana ključna strateška pitanja. Definisani strateški ciljevi i strateški programi, kao i očekivani rezultati i indikatori provedbe, koji predstavljaju okosnicu Strategije za postupanje sa osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima, predstavljaju odgovore na strateška pitanja, koji su dati u odnosu na identificirano početno stanje, te nakon provedene analize snaga, slabosti, prilika i prijetnji (SWOT analiza) tužilaštava i okruženja u kojima djeluju.¹

<p>SNAGE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Postojeći zakonodavni, institucionalni i strateški okvir za rad tužilaštava (zakoni, organizacioni akti, strategije i strateški planovi) • Postojeći ljudski i materijalni resursi (unutrašnja organizacija i sistematizacija radnih mjesta, tužilačko osoblje za rad sa svjedocima na pojedinim referatima, glasnogovornici tužilaštava, edukacija o komuniciranju sa javnošću i podršci svjedocima, edukacija o strateškom planiranju) • Postojeća infrastruktura (prostorije, prilazi, liftovi, sredstva modernog komuniciranja, web stranice) 	<p>SLABOSTI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nedostatak kapaciteta tužilaštava u određenim segmentima (nesistematizirana ili nepopunjena mjesta stručnih savjetnika, glasnogovornika, itd.) • Nerazumijevanje određenih inovativnih koncepata (zatvorenost prema kanalima komuniciranja, neshvatanje šireg tumačenja društvene uloge tužilaca i tužilaštava, kao i saradnje sa društvenom zajednicom) • Nizak stepen povjerenja javnosti u rad tužilaštva
<p>PRILIKE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Projekat VSTV BiH jačanje kapaciteta tužilaštava u sistemu krivičnog pravosuđa • Zakoni o postupanju o djeci i maloljetnicima u krivičnom postupku • Interes javnosti za rad tužilaštva 	<p>PRIJETNJE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nezainteresiranost građana za rad tužilaštva • Nepostojanje volje tužilaštava za promjenu praksi i otvaranje prema građanima • Nedovoljni budžeti tužilaštava • Održivost nakon projekata

¹ Metodologija strateškog planiranja se najvećim dijelom oslanja na VSTV i SDC, Podrška pravosuđu u BiH – Jačanje tužilačkih kapaciteta u krivično-pravnom sistemu (2012). „Strateško planiranje i upravljanje – Priručnik za tužilaštva u Bosni i Hercegovini“.

U sklopu metodologije strateškog planiranja, izrađen je i okvir za praćenje i procjenu provedbe Strategije za postupanje sa osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima, koji ima za cilj da identificira progres ili eventualne zastoje u provedbi Strategije, mjeri njene učinke, te se koristi za ažuriranje strateških ciljeva i programa u skladu sa postignutim rezultatima i novim okolnostima.

IDENTIFIKACIJA STRATEŠKIH PITANJA

Strateška pitanja	Strateški odgovori
<p>Bez obzira na to da 44,2% ispitanika ankete ima, ili donekle ima povjerenja u rad tužilaštva, i dalje 55.8% ispitanika ima neutralan stav u smislu povjerenja u tužilaštvo ili nema povjerenja u tužilaštvo²</p>	<p>Profesionalan odnos prema učesnicima u radnjama tužilaštva</p>
<p>38% ispitanika koje nema povjerenja u tužilaštvo je imalo negativno iskustvo sa tužilaštvom, a 16% je negativne informacije dobilo iz medija</p>	
<p>30,7% ispitanika loše ocjenjuje rad tužilaštava, dok 23.4% imaju neutralan stav u pogledu ocjene rada tužilaštava.</p>	
<p>Postupanje prema maloljetnicima zahtijeva posebna znanja i resurse</p>	
<p>Oštećeni su zanemareni pozitivnim zakonodavstvom</p>	
<p>Identificirana je nedovoljna briga o oštećenima i svjedocima u krivičnim postupcima</p>	
<p>Tužilaštvo identificira neadekvatne kapacitete za kvalitetnije postupanje prema učesnicima u radnjama iz nadležnosti tužilaštava</p>	
<p>Prijem stranaka i pružanje informacija u tužilaštvima nisu uvijek na zadovoljavajućem nivou</p>	
<p>Identificiran je nedostatak vremena tužioca uslijed velikog broja predmeta i nedostatka resursa</p>	
<p>Pristup zgradama tužilaštva svim kategorijama stanovništva je ograničen</p>	
<p>Identificiran je nejednak tretman stranaka na osnovu političke, etničke pripadnosti, pripadnosti nevladinom sektoru ili marginaliziranim grupama</p>	
<p>Tužilaštva smatraju da javnost najvećim dijelom ima negativnu percepciju o njihovom radu</p>	

²Analiza postojećeg stanja je provedena od strane organizacije civilnog društva koju je angažovalo Vijeće. Dokument po nazivom „Otvorena tužilaštva“: ulazne informacije za strategiju za brigu o osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima - finalni izvještaj, koji je finaliziran u decembru 2015. godine, u sklopu projekta VSTV BiH: Jačanje tužilačkih kapaciteta u sistemu krivičnog pravosuđa, je poslužio kao osnova za identificiranje strateških pitanja na koja treba da se odgovori Strategijom za brigu o osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima.

Informacije o radu tužilaštvima koje dopiru do javnosti su nedovoljne	Upoznavanje zajednice sa radom tužilaštva
Web stranice tužilaštava sadrže nedovoljne i nepristupačne informacije o radu tužilaštva	
Tužilaštvo identificira problem nepoznavanja tužilačkog sistema i njegovih nadležnosti od strane javnosti	
Mišljenja o primjeni ZOSPI su podijeljena među tužilaštvima i korisnicima informacija	
Ključni izvor informisanja o radu tužilaštava su tradicionalni mediji	
Percipirano je neadekvatno medijsko izvještavanje	Zajednička borba protiv svih oblika kriminala
Naglašena je nezainteresiranost građana za rad tužilaštva	
Tužilaštva nisu dovoljno otvorena za informacije i žalbe	
Saradnja sa drugim javnim organima, osim ona propisana zakonom, je ograničena	

STRATEŠKI CILJ 1: OSIGURATI PROFESIONALNO POSTUPANJE PREMA UČESNICIMA U RADNJAMA IZ NADLEŽNOSTI TUŽILAŠTVA

POČETNO STANJE

Analiza koja je provedena u svrhu identifikacije početnog stanja za izradu ove Strategije je utvrdila da većina ljudi ima neutralan stav ili nema povjerenja u rad tužilaštva, i to dobrim dijelom radi negativnog ličnog iskustva sa tužilaštvom, ali i zbog negativnih informacija medija.

Analiza je također potvrdila da je status oštećenog u radnjama tužilaštva loš, ili u najmanju ruku zanemaren pozitivnim propisima, dok ne postoje dovoljni kapaciteti, niti je dovoljno urađeno da se svjedocima olakša učešće u radnjama iz nadležnosti tužilaštva te omogućiti korištenje svih prava, imajući u vidu i njihov eventualni manjinski ili status ugroženog lica.

Nedostatak kapaciteta, kako materijalnih, infrastrukturnih, pa i ljudskih, je također identificiran kao problem u postupanju tužilaštva prema osumnjičenima i optuženima, te njihovim advokatima. Slična argumentacija se može primjeniti i na saradnju tužilaštava sa vještacima, policijom i drugim javnim organima.

Analiza je indicirala da javnost ne poznaje u dovoljnoj mjeri rad i nadležnosti tužilaštava.

INDIKATOR USPJEHA NA NIVOU STRATEŠKOG CILJA

Učesnici u radnjama iz nadležnosti tužilaštva imaju povjerenje u rad tužilaštva i ocjenjuju postupanje tužilaca i osoblja tužilaštava profesionalnim i poštenim bez obzira na ishod tužilačkih radnji i krivičnog postupka

IZVORI VERIFIKACIJE

- Anketa među građanima koji su bili učesnici u radnjama iz nadležnosti tužilaštva
- Istraživanje mišljenja među advokatima, vještacima i predstavnicima javnih organa
- Monitoring medijskog izvještavanja o radnjama iz nadležnosti tužilaštva

<p>STRATEŠKI PROGRAM 1.1. STVORITI PRETPOSTAVKE ZA PROFESIONALNO POSTUPANJE PREMA OŠTEĆENIMA I SVJEDOCIMA I OSIGURATI DOSLJEDNU PRIMJENU STANDARDA POSTUPANJA</p>
--

OČEKIVANI REZULTAT

U tužilaštvima su stvorene ljudske, materijalne i infrastrukturne pretpostavke za profesionalno postupanje prema oštećenima i svjedocima, bez diskriminacije po bilo kojoj osnovi. Standardi za postupanje se dosljedno primjenjuju i njihova primjena se redovno prati radi identificiranja daljih potreba i planiranja unaprijeđenja.

INDIKATORI USPJEHA

- Infrastruktura tužilaštva je prilagođena potrebama oštećenih i svjedoka, uključujući odvojene prostorije za boravak oštećenih i svjedoka, naročito djece i maloljetnih lica, te prilaz za osobe sa invaliditetom
- Tužilaštva imaju funkcionalne oglasne ploče i info pultove
- Unutrašnjom organizacijom i sistematizacijom radnih mjesta je predviđeno radno mjesto službenika/službenice za podršku svjedocima, sa najmanje jednim izvršiocem, te su ova radna mjesta popunjena
- Uspostavljena je saradnja sa organizacijama i institucijama koje pružaju podršku oštećenima i svjedocima ratnih zločina, trgovine ljudima, rodno zasnovanog nasilja, krivičnih djela počinjenih iz mržnje, nasilja nad djecom, između ostalih krivičnih djela
- Tužioci i tužilačko osoblje su educirani o individualiziranom i obazrivom pristupu oštećenima i svjedocima, imajući u vidu specifičnosti krivičnih djela (naročito nasilnih krivičnih djela), specifične potrebe žena, djece i pripadnika manjina, te rizike sekundarne traumatizacije
- Tužioci i tužilačko osoblje na individualnoj osnovi procjenjuju potrebe oštećenih i svjedoka, te u skladu s tim planiraju i provode mjere zaštite i podrške
- Oštećeni i svjedoci su upoznati sa svojim pravima u radnjama koje su u nadležnosti tužilaštva
- Oštećeni i svjedoci ostvaruju svoje pravo na pristup informacijama iz nadležnosti tužilaštva na jeziku koji razumiju.
- Oštećeni i svjedoci imaju pristup prostorijama tužilaštva bez obzira na vrstu invaliditeta
- Oštećeni i svjedoci ostvaruju pravo da učestvuju u krivičnim postupcima, daju iskaz i predoče dokaze
- Oštećeni ostvaruju pravo pritužbe na negativne tužilačke odluke
- Oštećeni ostvaruju pravo na reparaciju štete
- Oštećeni i svjedoci ostvaruju pravo na nadoknadu troškova učešća u radnjama iz nadležnosti tužilaštva
- Oštećeni i svjedoci imaju mogućnost pritužbe na postupanje tužioca i tužilačkog osoblja i pravo na rješavanje te pritužbe
- Prati se primjena standarda postupanja prema oštećenima i svjedocima i planiraju mjere za unapređenje

IZVORI VERIFIKACIJE

- Planovi za unapređenje infrastrukture tužilaštava i izvještaji o njihovoj realizaciji
- Fizička dostupnost relevantnih sadržaja u tužilaštvu osobama sa invaliditetom
- Oglasne ploče i info pultovi
- Odvojene prostorije za oštećene i svjedoke, te maloljetna lica
- Pravilnici o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta
- Izvještaji/protokoli o saradnji sa drugim organizacijama u pružanju zaštite i podrške svjedocima i oštećenima
- Izvještaji o edukaciji tužilaca i tužilačkog osoblja
- Brošure o pravima oštećenih i svjedoka, uključujući specifične potrebe žena, djece i pripadnika manjina

- Uputstva za postupanje prema oštećenim i svjedocima, uključujući specifične potrebe žena, djece i pripadnika manjina
- Ankete o zadovoljstvu oštećenih i svjedoka nakon učešća u radnjama iz nadležnosti tužilaštva (ankete obuhvataju reprezentativan broj žena, muškaraca, djece i pripadnika manjina)
- Izvještaji o podnesenim pritužbama oštećenih i svjedoka na postupanje tužilaca i tužilačkog osoblja i načinima rješavanja (analiza obuhvata reprezentativan broj žena, muškaraca, djece i pripadnika manjina)
- Izvještaji o primjeni standarda postupanja i planovi za unapređenje postupanja prema oštećenima i svjedocima (obuhvataju iskustva žena, muškaraca, djece i pripadnika manjina)

OKVIRNE AKTIVNOSTI

- 1.1.1. Izraditi plan unapređenja infrastrukture tužilaštva i redovno pratiti njegovu realizaciju
- 1.1.2. Odrediti i urediti prostoriju za prijem i boravak oštećenih i svjedoka, imajuću u vidu i potrebe djece i maloljetnih lica
- 1.1.3. Osigurati fizički prilaz tužilačkim prostorijama osobama sa invaliditetom
- 1.1.4. Uspostaviti funkcionalne info pultove i/ili oglasne ploče
- 1.1.5. Proširiti/prilagoditi pravilnik o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta, uvođenjem posebnog radnog mjesta službenika/službenice za podršku svjedocima, te osigurati popunjavanje ove pozicije
- 1.1.6. Izraditi i dosljedno distribuirati brošuru o pravima oštećenih i svjedoka koja je dostupna i razumljiva različitim kategorijama lica i bez obzira na invaliditet (brošura obuhvata specifične potrebe žena, djece i pripadnika manjina)
- 1.1.7. Identificirati institucije i organizacije koje pružaju podršku oštećenima i svjedocima i sa odgovarajućim organizacijama potpisati protokole o saradnji
- 1.1.8. Dosljedno primjenjivati protokole o saradnji sa organizacijama koje pružaju podršku oštećenima i svjedocima te pratiti ovu saradnju radi određivanja prostora za unapređenje
- 1.1.9. Izraditi i staviti u primjenu Uputstvo o postupanju prema oštećenim i svjedocima za tužioce i tužilačko osoblje, uključujući i specifične potrebe žena, djece i pripadnika manjina
- 1.1.10. Organizirati i provoditi edukaciju tužilaca i uposlenih u tužilaštvu o individualiziranom i obazrivom pristupu oštećenima i svjedocima, imajući u vidu specifičnosti krivičnih djela, specifične potrebe žena, djece i pripadnika manjina, te rizike sekundarne traumatizacije
- 1.1.11. Ispitivati zadovoljstvo oštećenih i svjedoka postupanjem tužilaca i tužilačkog osoblja (među reprezentativnim brojem žena, muškaraca, djece i pripadnika manjina)

STRATEŠKI PROGRAM 1.2. STVORITI PRETPOSTAVKE ZA PROFESIONALNO POSTUPANJE PREMA OSUMNJIČENIMA/OPTUŽENIMA, ADVOKATIMA, VJEŠTACIMA I JAVNIM ORGANIMA KOJI UČESTVUJU U TUŽILAČKIM RADNJAMA I OSIGURATI DOSLJEDNU PRIMJENU STANDARDA POSTUPANJA

OČEKIVANI REZULTAT

U tužilaštvima su stvorene ljudske, materijalne i infrastrukturne pretpostavke za profesionalno postupanje prema osumnjičenima/ optuženima, advokatima, vještacima i predstavnicima javnih organa koji učestvuju u radnjama iz nadležnosti tužilaštva. Standardi za postupanje se dosljedno primjenjuju i njihova primjena se redovno prati radi identificiranja daljih potreba i planiranja unaprijeđenja.

INDIKATORI USPJEHA

- Osumnjičeni i optuženi se zadržavaju u uslovnim prostorijama za zadržavanje u tužilaštvu (uzimaju se u obzir specifične potrebe žena i osoba sa invaliditetom)
- Osumnjičeni/optuženi imaju mogućnost da u privatnosti razgovaraju sa svojim advokatom; maloljetna lica se saslušavaju uz obavezno prisustvo psihologa i advokata, te u odvojenim prostorijama
- Advokati pravovremeno dobivaju informacije, ostvaruju uvid u spise i predmete vezane za njihove klijente
- Advokatima je obezbjeđen prostor za obavljanje dužnosti advokata u pripremi odbrane i odbrani osumnjičenog/optuženog
- Tužilaštva imaju funkcionalne oglasne ploče i info pultove
- Ovlaštena službena lica su redovno informisana o statusu izvještaja koji su podnijeli
- Ovlaštena službena lica su adekvatno pripremljena za svjedočenje na sudu
- Tužioci obavljaju redovne operativne sastanke sa ovlaštenim službenim licima koja su zadužena za njihove predmete
- Vještaci se pozivaju od strane tužilaca prema utvrđenoj proceduri, njihov rad se evaluira i osigurava im se povratna informacija o njihovom radu
- Vještaci primaju naknadu za svoj rad na vrijeme
- Predstavnici centara za socijalni rad i sličnih ustanova i organizacija su upoznati sa svojom ulogom u radnjama koje obavlja tužilaštvo, naročito u slučajevima koji uključuju maloljetnike, slučajevima rodno zasnovanog nasilja, trgovine ljudima, zločina iz mržnje, te ugroženim svjedocima
- Predstavnici centara za socijalni rad i sličnih ustanova i organizacija su pripremljeni za svjedočenje na sudu
- U tužilaštvima su zaposleni stručni savjetnici za maloljetnike
- Tužioci i tužilačko osoblje dosljedno primjenjuju etičke principe i principe sprečavanja sukoba interesa u postupanju prema advokatima, vještacima i predstavnicima javnih organa koji su uključeni u radnje iz nadležnosti tužilaštva
- Advokati, vještaci i predstavnici javnih organa imaju mogućnost pritužbe na postupanje tužioca i tužilačkog osoblja i pravo na postupanje po toj pritužbi

- Prati se primjena standarda postupanja prema osumnjičenima/optuženima, advokatima, vještacima i predstavnicima javnih organa i planiraju mjere za unapređenje

IZVORI VERIFIKACIJE

- Prostorije za zadržavanje
- Procedure za dostavljanje informacija advokatima
- Pritužbe advokata vezane za ostvarivanja uvida u informacije, spise i predmete
- Plan za unapređenje infrastrukture tužilaštva i izvještaji o realizaciji plana
- Oglasne ploče i info pultovi
- Procedura za odabir i pozivanje vještaka, te evaluaciju njihovog rada
- Analiza redovitosti isplate naknada vještacima
- Izvještaji o edukaciji predstavnika centara za socijalni rad i sličnih ustanova
- Dokumenti o saradnji sa centrima sa socijalni rad i sličnim ustanovama
- Istraživanje stavova advokata, ovlaštenih službenih lica, vještaka, predstavnika centara za socijalni rad i sličnih ustanova
- Analiza pritužbi osumnjičenih/optuženih, advokata, vještaka i predstavnika javnih organa i načina rješavanja
- Izvještaji tužilaštava i alternativni izvještaji o primjeni standarda postupanja i planovi tužilaštava za unapređenje postupanja prema advokatima, vještacima i predstavnicima javnih organa

OKVIRNE AKTIVNOSTI

1.2.1. Definirati proceduru za dostavljanje informacija advokatima

1.2.2. Pratiti primjenu procedure za dostavljanje informacija advokatima i planirati unapređenja

1.2.3. Odrediti i urediti prostorije za zadržavanje osumnjičenih, imajući u vidu specifične potrebe žena i osoba sa invaliditetom

1.2.4. Odrediti i urediti prostor za obavljanje dužnosti advokata gdje je to moguće

1.2.5. Odrediti i urediti prostorije za saslušanje maloljetnih osumnjičenih/optuženih

1.2.6. Proširiti/prilagoditi pravilnike o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta i popuniti radno mjesto stručnog savjetnika za maloljetnike

1.2.7. Dosljedno primjenjivati Uputstvo o saradnji ovlaštenih službenih lica i tužilaca

1.2.8. Redovno organizirati operativne sastanke između ovlaštenih službenih lica i tužilaca

1.2.9. Redovno provoditi edukaciju ovlaštenih službenih lica za svjedočenje na sudu

1.2.10. Utvrditi proceduru za izbor i pozivanje vještaka i praćenje njihovog rada

1.2.11. Osigurati sredstva za blagovremenu isplatu naknada vještacima

1.2.12. Organizirati radionice sa predstavnicima centara za socijalni rad i srodnim institucijama radi osnaživanja međusobnih odnosa i jačanja kapaciteta ovih organizacija da učestvuju u radnjama tužilaštva

1.2.13. Potpisati protokole o saradnji sa centrima za socijalni rad ili srodnim ustanovama radi njihovog dosljednog učešća u provođenju radnji tužilaštva

1.2.14. Uspostaviti mehanizam za prijem pritužbi osumnjičenih/optuženih, advokata, ovlaštenih službenih lica, te predstavnika drugih javnih organa protiv postupanja tužilačkog osoblja

1.2.15. Na godišnjoj osnovi, pratiti primjenu standarda postupanja prema osumnjičenima/optuženima, advokatima, vještacima, te predstavnicima drugih javnih organa i njihove pritužbe, te planirati unapređenja

STRATEŠKI PROGRAM 1.3. STVORITI PRETPOSTAVKE ZA PROFESIONALNO OBAVJEŠTAVANJE JAVNOSTI O RADNJAMA IZ NADLEŽNOSTI TUŽILAŠTVA I PRATITI PRIMJENU STANDARDA OBAVJEŠTAVANJA

OČEKIVANI REZULTAT

U tužilaštvima su stvorene pretpostavke za profesionalno obavještavanje javnosti o radnjama iz nadležnosti tužilaštva. Standardi za obavještavanje javnosti se dosljedno primjenjuju i njihova primjena se redovno prati radi identificiranja daljih potreba i planiranja unapređenja.

INDIKATORI USPJEHA

- Utvrđeni su sadržaj i načini objavljivanja podataka javnosti o radnjama iz nadležnosti tužilaštava, naročito imajući u vidu interese istrage, oštećenih i svjedoka, maloljetnih lica, te drugih ranjivih lica
- Tužilačko osoblje se redovno educira o informisanju javnosti o radnjama iz nadležnosti tužilaštava
- Tužilačko osoblje je u mogućnosti da kvalitetno informiše javnost u redovnim i kriznim situacijama
- Tužilaštva imaju funkcionalne oglasne ploče i info pultove
- Glavni tužioci organiziraju redovne i vanredne pres konferencije o radu tužilaštva
- Glavni tužioci učestvuju u medijskim emisijama i govore o temama vezanim za rad tužilaštva, imajući u vidu etičke principe vezane za komunikaciju sa trećim stranama
- Prati se primjena standarda informisanje javnosti o radnjama iz nadležnosti tužilaštava i oni se ažuriraju po potrebi

IZVORI VERIFIKACIJE

- Analize i dokumenti koji sadrže registar podataka koji je dostupan javnosti o radnjama iz nadležnosti tužilaštava

- Pregled modaliteta i sadržaja informisanja javnosti o radnjama iz nadležnosti tužilaštava
- Oglasne ploče i info pultovi
- Monitoring medijskog izvještavanja o krivičnim postupcima
- Medijske emisije
- Izvještaji tužilaštava o provedbi Strategije za postupanje sa osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima

OKVIRNE AKTIVNOSTI

1.3.1. Kreirati Vodić o informacijama iz nadležnosti tužilaštva koje su dostupne javnosti

1.3.2. Definirati proceduru za redovno informisanje javnosti o tužilačkim predmetima

1.3.3. Donijeti Uputstvo za krizno komuniciranje

1.3.4. Organizirati edukaciju tužilaca i tužilačkog osoblja o informisanju javnosti o radnjama iz nadležnosti tužilaštva

1.3.5. Pratiti primjenu uputstava za informisanje javnosti i planirati unapređenja

STRATEŠKI CILJ 2: UPOZNATI DRUŠTVENU ZAJEDNICU SA RADOM TUŽILAŠTVA

POČETNO STANJE

Informisanje građana o radu tužilaštava je nedovoljno. Ne koriste se sve raspoložive metode za upoznavanje društvene zajednice sa radom tužilaštva. Ključni izvor informisanja građana o radu tužilaštva su tradicionalni mediji, dok web stranice tužilaštava sadrže nedovoljne i nepristupačne informacije o radu tužilaštva. Među predstavnicima tužilaštva nema značajne podrške za korištenje društvenih medija za upoznavanje društvene zajednice sa radom tužilaštva.

Mediji smatraju da se iz tužilaštava ne plasiraju dovoljno kvalitetne informacije, niti su dostupni kvalitetni sekundarni izvori o radu tužilaštva, dok predstavnici tužilaštava percipiraju neadekvatno medijsko izvještavanje radi needuciranosti novinara.

INDIKATOR USPJEHA

Građani poznaju nadležnosti i način rada tužilaštva i imaju povjerenje u rad tužilaštva na smanjenju sigurnosnih izazova za zajednicu i ostvarenju pravde

IZVORI VERIFIKACIJE

- Anketa među širom javnosti o povjerenju u rad tužilaštva
- Monitoring medijskog izvještavanja
- Istraživanje mišljenja među organizacijama civilnog društva i stručnom zajednicom

STRATEŠKI PROGRAM 2.1. OSIGURATI RELEVANTNE, POUZDANE, AŽURNE I LAKO DOSTUPNE INFORMACIJE O RADU TUŽILAŠTVA ZA GRAĐANE

OČEKIVANI REZULTAT

Građani lako dobijaju relevantne, pouzdane i ažurne informacije o radu tužilaštva

INDIKATORI USPJEHA

- Tužilaštva imaju sadržajne i funkcionalne web stranice i olakšan je pristup javnosti, uključujući slijepa i slabovidna lica, informacijama tužilaštva
- Građani poznaju ulogu tužilaca, organizaciju tužilaštva, kontakt osobe za informisanje javnosti, službenike za podršku svjedocima, kontakt informacije tužilaštva, te imaju i ostvaruju pristup relevantnim dokumentima tužilaštva, npr. pravilnici, uputstva, izvještaji, šeme tužilaštva i krivičnog postupka, između ostalog
- Građani imaju na raspolaganju ključne informacije o radnjama iz nadležnosti tužilaštva, te o principu jednakosti strana u krivičnom postupku, vrstama tužilačkih odluka, trajanju krivičnog postupka, te mogućim ishodima krivičnog postupka, između ostalog

- Osoblje tužilaštva koje je zaduženo za odnose sa javnošću koristi tradicionalne i netradicionalne kanale komunikacije za informisanje građana o radu tužilaštva
- Zakoni o slobodi pristupa informacijama se dosljedno primjenjuju

IZVORI VERIFIKACIJE

- Web stranice tužilaštva
- Netradicionalni kanali komuniciranja tužilaštva sa građanima, npr. društvene mreže
- Broj posjeta web stranici i drugim izvorima informacija o tužilaštvima
- Analiza primjene zakona o slobodi pristupa informacijama
- Istraživanje stavova medija i građana (uključujući reprezentativne uzorke žena, muškaraca i pripadnika manjina)

OKVIRNE AKTIVNOSTI

2.1.1. Revidirati i upotpuniti sadržaj web stranica tužilaštava, uključujući sadržaje za slijepa i slabovidna lica

2.1.2. Organizirati i provoditi edukaciju tužilačkog osoblja o korištenju tradicionalnih i netradicionalnih kanala komunikacije sa javnosti

2.1.3. Izraditi Smjernice za korištenje novih komunikacijskih kanala

2.1.4. Uspostaviti i održavati profil tužilaštva na odgovarajućim društvenim mrežama

2.1.5. Redovno provoditi edukaciju tužilačkog osoblja o primjeni zakona o slobodi pristupa informacijama, uključujući i rodne teme u kontekstu rada tužilaštava

2.1.6. Pratiti primjenu zakona o slobodi pristupa informacijama i planirati unapređenja

2.1.7. Redovno provoditi istraživanje informiranosti javnosti o radu tužilaštva (uključujući reprezentativne uzorke žena, muškaraca i pripadnika manjina)

STRATEŠKI PROGRAM 2.2. EDUCIRATI MEDIJE O RADU TUŽILAŠTAVA

OČEKIVANI REZULTAT

Mediji bolje poznaju nadležnosti i rad tužilaštava i korektno prenose informacije o tužilaštvima i radnjama iz nadležnosti tužilaštva

INDIKATORI USPJEHA

- Kreiran je program edukacije medija o izvještavanju o radu tužilaštva
- Predstavnici medija pohađaju edukaciju o radu tužilaštva i educirani su o radnjama iz nadležnosti tužilaštva, principu jednakosti strana u krivičnom postupku, vrstama tužilačkih odluka, trajanju krivičnog postupka, mogućim ishodima krivičnog postupka i sl.

- Predstavnici medija su educirani o izvještavanju o oštećenima i svjedocima, naročito ranjivim licima, uključujući žrtve nasilja, djecu, pripadnike manjina.
- Kreiran je priručnik za medijsko izvještavanje o radu tužilaštava i predstavnici medija ga koriste
- Poboljšano je izvještavanje medija o radu tužilaštva

IZVORI VERIFIKACIJE

- Program edukacije medija o izvještavanju o radu tužilaštva
- Priručnik za medijsko izvještavanje o radu tužilaštva, uključujući teme koje se odnose na žrtve nasilja, djecu, pripadnike manjina
- Monitoring medijskog izvještavanja, sa posebnim naglaskom na izvještavanje o ranjivim licima, uključujući žrtve nasilja, djecu, pripadnike manjina
- Istraživanje mišljenje predstavnika medija

OKVIRNE AKTIVNOSTI

2.2.1. Izraditi Program edukacije medija o izvještavanju u radu tužilaštva

2.2.2. Periodično provoditi edukaciju medija o radu tužilaštva

2.2.3. Kreirati priručnik za medijsko izvještavanje o radu tužilaštva, koji, između ostalog, obuhvata teme koje se odnose na žrtve nasilja, djecu, pripadnike manjina

2.2.4. Pratiti medijsko izvještavanje o radu tužilaštva, te predmetima sa žrtvama nasilja, djecom i pripadnicima manjina, i planirati mjere za unapređenje

STRATEŠKI PROGRAM 2.3. UPOZNATI JAVNOST SA REZULTATIMA RADA TUŽILAŠTVA

OČEKIVANI REZULTAT

Javnost je upoznata sa rezultatima rada tužilaštva i građani imaju veći stepen povjerenja u rad tužilaštva

INDIKATORI USPJEHA

- Unaprijeđen je format i sadržaj izvještaja o radu tužilaštava tako da javnosti predstavlja efekte rada tužilaštva na sigurnost u zajednici i ostvarenje pravde
- Izvještaj o radu tužilaštva je široko predstavljen javnosti putem pres konferencija, gostovanja u medijskim emisijama, te na druge načine (ovi sadržaji su postavljeni i na web stranice)
- Izvještaji o radu tužilaštva jasno demonstriraju javnosti postignute rezultate tužilaštva uključujući podatke o efektima rada tužilaštva na sigurnost zajednice i postizanje pravde

- Redovno istraživanje mišljenja građana, koje se poredi sa istraživanjem koje je provedeno za identifikaciju početnog stanja, pokazuje veći stepen povjerenja u rad tužilaštva; istraživanjem su obuhvaćene različite kategorije stanovništva

IZVORI VERIFIKACIJE

- Izvještaji o radu tužilaštava
- Web stranice, pres konferencije i drugi medijski nastupi
- Monitoring medijskog izvještavanja
- Anketa među građanima uključujući reprezentativne uzorke žena, muškaraca i pripadnika manjina

OKVIRNE AKTIVNOSTI

2.3.1. Provesti analizu i odrediti format i sadržaj izvještaja o radu tužilaštva prema javnosti

2.3.2. Redovno predstavljati izvještaje o radu tužilaštva javnosti putem pres konferencija, gostovanja u medijskim emisijama, te na druge načine

2.3.3. Provesti monitoring medijskog izvještavanja o izvještajima o radu tužilaštva

2.3.4. Provesti istraživanje mišljenja javnosti o povjerenju u rad tužilaštva, uključujući reprezentativne uzorke žena, muškaraca i pripadnika manjina

2.3.5. Prema potrebi planirati dalja unapređenja izvještaja o radu tužilaštva

STRATEŠKI CILJ 3: USPOSTAVITI I ODRŽAVATI INTERAKCIJU SA DRUŠTVENOM ZAJEDNICOM RADI SUZBIJANJA SVIH VRSTA KRIMINALA

POČETNO STANJE

Građani nisu dovoljno zainteresirani za rad tužilaštva, dok tužilaštva ne poduzimaju mjere da se otvore za dvosmjernu komunikaciju i saradnju sa građanima i njihovim organizacijama. Nisu poznate zajedničke inicijative tužilaštava i građana na suzbijanju kriminaliteta.

INDIKATOR USPJEHA

Društvena zajednica aktivno doprinosi kapacitetima i radu tužilaštva u identificiranju sigurnosnih rizika i suzbijanju svih vrsta kriminala

IZVORI VERIFIKACIJE

- Istraživanje mišljenja među tužiocima
- Odluke i aktivnosti foruma za sigurnost zajednice i foruma sa građanima i NVO
- Istraživanje mišljenja među organizacijama civilnog društva, stručnim udruženjima i građanima

STRATEŠKI PROGRAM 3.1. POVEĆATI ZAINTERESIRANOST GRAĐANA ZA RAD TUŽILAŠTVA I OHRABRITI GRAĐANE DA DAJU SVOJ DOPRINOS PROCESUIRANJU POČINILACA KRIVIČNIH DJELA

OČEKIVANI REZULTAT

Građani pokazuju veću zainteresiranost i više su uključeni u komunikaciju sa tužilaštvom radi efikasnijeg procesuiranja počinitelja krivičnih djela

INDIKATORI USPJEHA

- Tužilaštva poduzimaju posebno osmišljene aktivnosti radi promocije saradnje sa građanima
- Promotivne aktivnosti tužilaštva uzimaju u obzir specifičnosti različitih kategorija populacije (u smislu dobi, spola, etničke pripadnosti i bilo kojeg manjinskog statusa) i doprinose smanjenju jaza između tužilaštva i građana
- Građani češće komuniciraju sa tužilaštvom i lakše se odlučuju da prijavljuju krivična djela i informišu tužilaštvo o sigurnosnim izazovima

IZVORI VERIFIKACIJE

- Sadržaj posebnih aktivnosti i broj i sastav učesnika
- Evaluacije posebnih aktivnosti od strane građana i tužilaštava

OKVIRNE AKTIVNOSTI

3.1.1. Izraditi Plan aktivnosti motiviranja građana da daju svoj doprinos radu tužilaštva

3.1.2. Identificirati javne ustanove i/li organizacije organizacije civilnog društva koji mogu biti partneri tužilaštva u provođenju Plana aktivnosti

3.1.3. Provesti zajedničke aktivnosti iz Plana, npr. Dani otvorenih vrata, posjeta srednjoškolaca i studenata tužilaštvu, posebno osmišljene informativne kampanje

3.1.4. Provesti evaluaciju efekata aktivnosti, uključujući reprezentativne uzorke žena, muškaraca i pripadnika manjina

STRATEŠKI PROGRAM 3.2. OSTVARITI STRATEŠKA PARTNERSTVA U ZAJEDNICI

OČEKIVANI REZULTAT

Tužilaštvu u njegovom radu podršku i pomoć pružaju druge organizacije u zajednici

INDIKATORI USPJEHA

- Identificirana su i realizirana strateška partnerstva sa javnim organima, organizacijama civilnog društva i građanima radi zajedničkog rada na suzbijanju svih vrsta kriminaliteta
- U sredinama gdje postoje forumi za sigurnost zajednice, tužilaštva koriste saradnju sa drugim članovima foruma za unapređenje svog rada i efikasnije procesuiranje počinilaca krivičnih djela
- Uspostavljeni su forumi sa građanima i nevladinim organizacijama i oni predstavljaju resurs u radu tužilaštva i primjeni Strategije za postupanje sa osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima
- Strateška partnerstva se posebno fokusiraju na suzbijanje kriminala čije su žrtve djeca, žene, te pripadnici manjinskih skupina po bilo kojoj osnovi
- Tužilaštvo koristi informacije građana, organizacija i drugih institucija za identificiranje sigurnosnih rizika u zajednici i poduzimanje odgovarajućih radnji
- Mediji stavljaju na raspolaganje svoje informacije tužilaštvu radi procesuiranja počinilaca krivičnih djela

IZVORI VERIFIKACIJE

- Izvještaji o učešću tužilaštva u radu organizacija civilnog društva, stručnih i koordinacijskih tijela te saradnji sa medijima
- Dokumenti o poduzetim radnjama tužilaštva
- Izvještaji o provođenju Strategije za postupanje sa osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima

OKVIRNE AKTIVNOSTI

3.2.1. Uspostaviti forume sa građanima, javnim ustanovama i nevladinim organizacijama, koje uključuju i ustanove i organizacije koje zastupaju interese žena, djece i pripadnika manjina, te usvojiti planove rada na osnovu strateških ciljeva i programa iz Strategije vezanih za postupanje sa osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima

3.2.2. Analizirati informacije sa sastanaka foruma i sačinjavati izvještaje o poduzetim tužilačkim radnjama

3.2.3. Redovno predstavljati rezultate rada tužilaštva u sklopu foruma za sigurnost zajednice

3.2.4. Redovno organizirati sastanke foruma i prikupljati informacije od građana i nevladinih organizacija

3.2.5. Pratiti implementaciju planova rada i redovno izvještavati o njihovoj realizaciji u sklopu izvještavanja o implementaciji ove Strategije

STRATEŠKI PROGRAM 3.3. DEFINISATI TUŽILAČKU POLITIKU U SKLADU SA POTREBAMA DRUŠTVENE ZAJEDNICE

OČEKIVANI ISHOD

Politika tužilačkog postupanja odgovara potrebama i sigurnosnim izazovima zajednice

INDIKATORI USPJEHA

- Tužilaštva konsultiraju više izvora podataka o trendovima kriminaliteta i sigurnosnim izazovima
- Tužilaštva kreiraju politike postupanja nakon obrade podataka iz svojih izvještaja o radu te podataka koje dobiju od građana, strukovnih i drugih organizacija, javnih organa i ustanova, te medija
- Doneseni su programi za prevenciju kriminaliteta i dosljedno se provode
- Politike tužilaštava naročito uzimaju u obzir sigurnosne izazove vezane za djecu, žene, te pripadnike manjinskih skupina po bilo kojoj osnovi
- Tužilaštva provode i ažuriraju svoje politike u skladu sa identificiranim sigurnosnim izazovima

IZVORI VERIFIKACIJE

- Izvještaji o komunikaciji i konsultacijama sa građanima, strukovnim i drugim i organizacijama, javnim organima i ustanovama, te medijima
- Analitički podaci i izvještaji
- Dokumenti kojima se definiše politika tužilaštva za suzbijanje kriminaliteta, npr. programi za prevenciju kriminaliteta
- Raspored ljudskih i materijalnih resursa

OKVIRNE AKTIVNOSTI

- 3.3.1. Utvrditi izvore informacija o trendovima kriminaliteta
- 3.3.2. Uspostaviti saradnju sa strukovnim udruženjima i drugim nevladinim, te javnim ustanovama radi provođenja istraživanja o trendovima kriminaliteta
- 3.3.3. Redovno provoditi analizu trendova kriminaliteta na osnovu podataka iz svojih izvještaja o radu te podataka koje dobiju od građana, strukovnih i drugih organizacija, javnih organa i ustanova, te medija
- 3.3.4. Gdje je to moguće, organizovati interne radionice definisanja pravaca djelovanja na osnovu analitičkih podataka iz više izvora
- 3.3.5. Učestvovati u aktivnostima koje doprinose prevenciji kriminaliteta, a koji obuhvataju specifične potrebe žena, djece i pripadnika manjina, i predstavljati ih javnosti

PROVEDBA STRATEGIJE ZA POSTUPANJE SA OSOBAMA KOJE DOLAZE U KONTAKT SA TUŽILAŠTVIMA

PLANOVI PROVEDBE STRATEGIJE

Strategija za postupanje sa osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima je koncipirana na osnovu strateških ciljeva, strateških programa i indikativnih aktivnosti. Vremenski okvir koji je predviđen za provođenje Strategije je pet godina. Strateški ciljevi i strateški programi su zajednički za sva tužilaštva, nakon usvajanja Strategije od strane VSTV kao strateškog pravca djelovanja.

Radi implementacije Strategije, neophodno je da tužilaštva integrišu obaveze koje proističu iz Strategije u svoje redovno djelovanje, odnosno svoje individualne strateške pravce djelovanja koji su definisani planovima rada tužilaštava.³ Integrisanje okvirnih aktivnosti se treba provesti imajući u vidu dosadašnje rezultate pojedinačnih tužilaštava vezano za postupanje sa osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima, kontinuiranu prirodu pojedinačnih okvirnih aktivnosti, te resurse koje imaju na raspolaganju. Okvirne aktivnosti su predložene kao model za planiranje rada, te kao najmanji zajednički sadržalac planova tužilaštva.

³ Kolegiji glavnih tužilaca RS i FBiH su utvrdili Strateške okvire za tužilačke sisteme za period 2016-2018, na osnovu kojih su izrađeni revidirani godišnji planovi rada tužilaštava.

Za provedbu Strategije za postupanje sa osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima se zadužuju rukovodioci tužilaštava, tužioci i tužilačko osoblje, dok su glavni tužioci i sekretari tužilaštava odgovorni za njenu provedbu u svojim institucijama. Ključno je da se planovima rada zaduže zaposleni za provođenje pojedinačnih aktivnosti, u skladu sa opisom njihovih radnih mjesta i odgovarajućim nivoom odlučivanja, uz identificiranje konkretnih i realnih rokova.

PRAĆENJE I PROCJENA PROVEDBE STRATEGIJE

POSTIZANJE STRATEŠKIH CILJEVA

Najširi okvir za praćenje provedbe Strategije za postupanje sa osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima čine tri strateška cilja, koja su identificirana na osnovu procjene postojećeg i željenog stanja. Postizanje strateškog cilja se procjenjuje uz pomoć indikatora uspjeha na nivou strateškog cilja. Potrebno je na godišnjem nivou procjenjivati napredak u ispunjenju strateških ciljeva, a po isteku perioda od pet godina procijeniti da li je cilj ispunjen, da li ga treba zadržati za naredni period, modificirati ili u potpunosti zamijeniti novim. Procjena uspjeha u postizanju strateškog cilja se vrši na osnovu predloženih izvora verifikacije i to kvantitativnim i kvalitativnim metodama istraživanja. Strateški ciljevi se ispunjavaju realizacijom strateških programa.

REALIZACIJA STRATEŠKIH PROGRAMA

Uspjeh u provođenju Strategije se na nivou rezultata mjeri praćenjem provedbe strateških programa. Za svaki program, definisan je očekivani rezultat, koji na kvalitativan način pojašnjava šta se treba postići ispunjenjem strateškog programa. Očekivani rezultat je željeno stanje, a procjenjuje se na osnovu specifičnih indikatora uspjeha koji bliže određuju kvalitativne aspekte postizanja očekivanog rezultata. Indikatori uspjeha na nivou strateškog programa postavljaju niz standarda postupanja sa osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima te je, prilikom procjene ispunjenja strateškog programa, potrebno, na osnovu izvora verifikacije odgovoriti na pitanja koja se posredno postavljaju samim definisanim indikatorima uspjeha. Izvori verifikacije su najvećim dijelom dokumentarni izvori i dokazi za postizanje stanja koje je definisano indikatorima uspjeha.

PROVOĐENJE OKVIRNIH AKTIVNOSTI

Praćenje okvirnih aktivnosti, odnosno aktivnosti iz planova rada tužilaštava, se provjerava jednostavnim ustanovljavanjem da li su aktivnosti provedene ili nisu, a njihov uspjeh se mjeri na način da se njihovi rezultati porede sa indikatorima uspjeha na nivou strateških programa. Ukoliko ne ispunjavaju standarde koji se postavljaju indikatorima, aktivnosti ne postižu svoj cilj, te je od presudne važnosti voditi računa o onim željenim stanjima koja su identificirana očekivanim rezultatima strateških programa i indikatorima uspjeha na nivou strateških programa.

ODGOVORNOST ZA PRAĆENJE PROVEDBE STRATEGIJE I IZVJEŠTAVANJE

Za praćenje provedbe Strategije, neophodno je da rukovodioci tužilaštava zaduže jednu osobu ili tim ljudi, koji će kontinuirano prikupljati informacije o osoba koje su zadužene za provedbu, analizirati te informacije, mjeriti uspjeh, na osnovu datih indikatora, te sačinjavati izvještaje o provedbi Strategije. Pri tome, osobe koje su zadužene za praćenje provedbe Strategije, mogu koristiti i informacije koje dolaze iz ustanova i organizacija van tužilaštva.

Analiza informacija o provedbi Strategije bi se trebala provoditi na mjesečnom nivou, sa ciljem upozoravanja rukovodstva o napretku, ili eventualnim zastojima u provođenju Strategije, a radi izmjena u planovima rada, ako je to potrebno. Međutim, formalno izvještavanje o provedbi Strategije unutar tužilaštva i prema drugim zainteresiranim tijelima bi se trebalo obavljati na polugodišnjoj i godišnjoj osnovi, u sklopu izvještavanja o realizaciji planova rada. Za potrebe procjene uspjeha Strategije, tužilaštva mogu koristiti i alternativne izvještaje nevladinih organizacija koje djeluju u njihovoj jurisdikciji.

Po isteku pet godina implementacije, sačinjava se konačni izvještaj o provedbi Strategije, koji ima za cilj da predstavi rezultate Strategije, te identificira početno stanje eventuelne nove, modificirane ili iste strateške ciljeve za naredni period.

ANNEX: VREMENSKI OKVIR ZA PROVOĐENJE STRATEGIJE ZA POSTUPANJE SA O OSOBAMA KOJE DOLAZE U KONTAKT SA TUŽILAŠTVIMA

STRATEŠKI CILJ 1 OSIGURATI PROFESIONALNO POSTUPANJE PREMA UČESNICIMA U RADNJAMA IZ NADLEŽNOSTI TUŽILAŠTVA					
STRATEŠKI PROGRAM 1.1. STVORITI PRETPOSTAVKE ZA PROFESIONALNO POSTUPANJE PREMA OŠTEĆENIMA I SVJEDOCIMA I OSIGURATI DOSLJEDNU PRIMJENU STANDARDA POSTUPANJA					
Aktivnosti	Rok				
	Godina	I	II	III	IV
1.1.1. Izraditi plan unapređenja infrastrukture tužilaštva i redovno pratiti njegovu realizaciju					
1.1.2. Odrediti i urediti prostoriju za prijem i boravak oštećenih i svjedoka, imajući u vidu i potrebe djece i maloljetnih lica					
1.1.3. Osigurati fizički prilaz tužilačkim prostorijama osobama sa invaliditetom					
1.1.4. Uspostaviti funkcionalne info pultove i oglasne ploče					
1.1.5. Proširiti/prilagoditi pravilnik o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta, uvođenjem posebnog radnog mjesta službenika/službenice za podršku svjedocima, te osigurati popunjavanje ove pozicije					
1.1.6. Izraditi i dosljedno distribuirati brošuru o pravima oštećenih i svjedoka koja je dostupna i razumljiva različitim kategorijama lica i bez obzira na invaliditet (brošura obuhvata specifične potrebe žena, djece i pripadnika manjina)					
1.1.7. Identificirati organizacije koje pružaju podršku oštećenima i svjedocima i sa odgovarajućim organizacijama potpisati protokole o saradnji					
1.1.8. Dosljedno primjenjivati protokole o saradnji sa organizacijama koje pružaju podršku oštećenima i svjedocima te pratiti ovu saradnju radi identificiranja prostora za unapređenje					
1.1.9. Izraditi i staviti u primjenu Uputstvo o postupanju prema oštećenim i svjedocima za tužioce i tužilačko osoblje, uključujući i specifične potrebe žena, djece i pripadnika manjina					
1.1.10. Organizirati i provoditi edukaciju tužilaca i uposlenih u tužilaštvu o					

individualiziranom i obazrivom pristupu oštećenima i svjedocima, imajući u vidu specifičnosti krivičnih djela, specifične potrebe žena, djece i pripadnika manjina, te rizike sekundarne traumatizacije					
1.1.11. Na godišnjoj osnovi ispitivati zadovoljstvo oštećenih i svjedoka postupanjem tužilaca i tužilačkog osoblja (među reprezentativnim brojem žena, muškaraca, djece i pripadnika manjina)					
STRATEŠKI PROGRAM 1.2. STVORITI PRETPOSTAVKE ZA PROFESIONALNO POSTUPANJE PREMA OSUMNJIČENIMA/OPTUŽENIMA, ADVOKATIMA, VJEŠTACIMA I JAVNIM ORGANIMA KOJI UČESTVUJU U TUŽILAČKIM RADNJAMA I OSIGURATI DOSLJEDNU PRIMJENU STANDARDA POSTUPANJA					
Aktivnosti	Rok				
Godina	I	II	III	IV	V
1.2.1. Definirati proceduru za dostavljanje informacija advokatima					
1.2.2. Pratiti primjenu procedure za dostavljanje informacija advokatima i planirati unapređenja					
1.2.3. Odrediti i urediti prostorije za zadržavanje osumnjičenih, imajući u vidu specifične potrebe žena i osoba sa invaliditetom					
1.2.4. Odrediti i urediti prostor za obavljanje dužnosti advokata					
1.2.5. Odrediti i urediti prostorije za saslušanje maloljetnih osumnjičenih/optuženih					
1.2.6. Proširiti/prilagoditi pravilnike o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta i popuniti radno mjesto stručnog savjetnika za maloljetnike					
1.2.7. Dosljedno primjenjivati Uputstvo o saradnji OSL i tužilaca					
1.2.8. Redovno organizirati operativne sastanke između ovlaštenih službenih lica i tužilaca					
1.2.9. Redovno provoditi edukaciju ovlaštenih službenih lica za svjedočenje na sudu					
1.2.10. Utvrditi proceduru za izbor i pozivanje vještaka i praćenje njihovog rada					
1.2.11. Osigurati sredstva za blagovremenu isplatu naknada vještacima					
1.2.12. Organizirati radionice sa predstavnicima centara za socijalni rad i srodnim institucijama radi osnaživanja međusobnih odnosa i jačanja kapaciteta ovih organizacija da učestvuju u radnjama					

tužilaštva					
1.2.13. Potpisati protokole o saradnji sa centrima za socijalni rad ili srodnim ustanovama radi njihovog dosljednog učešća u provođenju radnji tužilaštva					
1.2.14. Uspostaviti mehanizam za prijem pritužbi osumnjičenih/optuženih, advokata, ovlaštenih službenih lica, te predstavnika drugih javnih organa protiv postupanja tužilaca i tužilačkog osoblja					
1.2.15. Na godišnjoj osnovi, pratiti primjenu standarda postupanja prema osumnjičenima/optuženima, advokatima, vještacima, te predstavnicima drugih javnih organa i njihove pritužbe, te planirati unapređenja					

STRATEŠKI PROGRAM 1.3. STVORITI PRETPOSTAVKE ZA PROFESIONALNO OBAVJEŠTAVANJE JAVNOSTI O RADNJAMA IZ NADLEŽNOSTI TUŽILAŠTVA I PRATITI PRIMJENU STANDARDA OBAVJEŠTAVANJA

Aktivnosti	Rok					
	Godina	I	II	III	IV	V
1.3.1. Kreirati Vodič o informacijama iz nadležnosti tužilaštva koje su dostupne javnosti						
1.3.2. Definirati proceduru za redovno informisanje javnosti o tužilačkim predmetima						
1.3.3. Donijeti Uputstvo za krizno komuniciranje						
1.3.4. Organizirati edukaciju tužilaca i tužilačkog osoblja o informisanju javnosti o radnjama iz nadležnosti tužilaštva						
1.3.5. Pratiti primjenu uputstava za informisanje javnosti i planirati unapređenja						

STRATEŠKI CILJ 2 UPOZNATI DRUŠTVENU ZAJEDNICU SA RADOM TUŽILAŠTVA

STRATEŠKI PROGRAM 2.1. OSIGURATI RELEVANTNE, POUZDANE, AŽURNE I LAKO DOSTUPNE INFORMACIJE O RADU TUŽILAŠTVA ZA GRAĐANE

Aktivnosti	Rok					
	Godina	I	II	III	IV	V
2.1.1. Revidirati i upotpuniti sadržaj web stranica tužilaštava, uključujući sadržaje za slijepa i slabovidna lica						
2.1.2. Organizirati i provoditi edukaciju tužilačkog osoblja o korištenju tradicionalnih i netradicionalnih kanala komunikacije sa javnosti						
2.1.3. Izraditi Smjernice za korištenje						

novih komunikacijskih kanala					
2.1.4. Uspostaviti i održavati profil tužilaštva na odgovarajućim društvenim mrežama					
2.1.5. Redovno provoditi edukaciju tužilačkog osoblja o primjeni zakona o slobodi pristupa informacijama, uključujući i rodne teme u kontekstu rada tužilaštava					
2.1.6. Pratiti primjenu zakona o slobodi pristupa informacijama i planirati unapređenja					
2.1.7. Redovno provoditi istraživanje informiranosti javnosti o radu tužilaštva (uključujući reprezentativne uzorke žena, muškaraca i pripadnika manjina)					
STRATEŠKI PROGRAM 2.2. EDUCIRATI MEDIJE O RADU TUŽILAŠTAVA					
Aktivnosti	Rok				
Godina	I	II	III	IV	V
2.2.1. Izraditi Program edukacije medija o izvještavanju u radu tužilaštva					
2.2.2. Periodično provoditi edukaciju medija o radu tužilaštva					
2.2.3. Kreirati priručnik za medijsko izvještavanje o radu tužilaštva, koji, između ostalog, obuhvata teme koje se odnose na žrtve nasilja, djecu, pripadnike manjina					
2.2.4. Pratiti medijsko izvještavanje o radu tužilaštva, te predmetima sa žrtvama nasilja, djecom i pripadnicima manjina, i planirati mjere za unapređenje					
2.2.5. Provesti periodično istraživanje mišljenja među predstavnicima medija o promjenama u njihovom izvještavanju					
STRATEŠKI PROGRAM 2.3. UPOZNATI JAVNOST SA REZULTATIMA TUŽILAŠTVA					
Aktivnosti	Rok				
Godina	I	II	III	IV	V
2.3.1. Provesti analizu i unaprijediti format i sadržaj izvještaja o radu tužilaštva					
2.3.2. Redovno predstavljati izvještaje o radu tužilaštva javnosti putem pres konferencija, gostovanja u medijskim emisijama, te na druge načine					
2.3.3. Provesti monitoring medijskog izvještavanja o izvještajima o radu tužilaštva					
2.3.4. Provesti istraživanje mišljenja javnosti o povjerenju u rad tužilaštva, uključujući reprezentativne uzorke žena, muškaraca i pripadnika manjina					

2.3.5. Planirati dalja unapređenja izvještaja o radu tužilaštva					
---	--	--	--	--	--

STRATEŠKI CILJ 3 USPOSTAVITI I ODRŽAVATI INTERAKCIJU SA DRUŠTVENOM ZAJEDNICOM RADI SUZBIJANJA SVIH VRSTA KRIMINALA

STRATEŠKI PROGRAM 3.1. POVEĆATI ZAINTERESIRANOST GRAĐANA ZA RAD TUŽILAŠTVA I OHRABRITI GRAĐANE DA DAJU SVOJ DOPRINOS PROCESUIRANJU POČINILACA KRIVIČNIH DJELA

Aktivnosti	Rok					
	Godina	I	II	III	IV	V
3.1.1. Izraditi Plan aktivnosti motiviranja građana da daju svoj doprinos radu tužilaštva						
3.1.2. Identificirati javne ustanove i organizacije civilnog društva koji mogu biti partneri tužilaštva u provođenju Plana aktivnosti						
3.1.3. Provesti zajedničke aktivnosti iz Plana, npr. Dani otvorenih vrata, posjeta srednjoškolaca i studenata tužilaštvu, posebno osmišljene informativne kampanje						
3.1.4. Provesti evaluaciju efekata aktivnosti, uključujući reprezentativne uzorke žena, muškaraca i pripadnika manjina						

STRATEŠKI PROGRAM 3.2. OSTVARITI STRATEŠKA PARTNERSTVA U ZAJEDNICI

Aktivnosti	Rok					
	Godina	I	II	III	IV	V
3.2.1. Uspostaviti forume sa građanima, javnim ustanovama i nevladinim organizacijama, koje uključuju i ustanove i organizacije koje zastupaju interese žena, djece i pripadnika manjina, te usvojiti planove rada na osnovu strateških ciljeva i programa iz Strategije vezanih za postupanje sa osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima						
3.2.2. Analizirati informacije sa sastanaka foruma i sačinjavati izvještaje o poduzetim tužilačkim radnjama						
3.2.3. Redovno predstavljati javnosti rezultate rada tužilaštva u sklopu foruma za sigurnost zajednice						
3.2.4. Redovno organizirati sastanke foruma i prikupljati informacije od građana i nevladinih organizacija						
3.2.5. Pratiti implementaciju planova rada i redovno izvještavati o njihovoj realizaciji u sklopu izvještavanja o implementaciji						

ove Strategije					
STRATEŠKI PROGRAM 3.3. DEFINISATI TUŽILAČKU POLITIKU U SKLADU SA POTREBAMA DRUŠTVENE ZAJEDNICE					
Aktivnosti	Rok				
3.3.1. Identificirati izvore informacija o trendovima kriminaliteta	I	II	III	IV	V
3.3.2. Uspostaviti saradnju sa strukovnim udruženjima i drugim nevladinim, te javnim ustanovama radi provođenja istraživanja o trendovima kriminaliteta					
3.3.3. Redovno provoditi analizu trendova kriminaliteta na osnovu podataka iz svojih izvještaja o radu te podataka koje dobiju od građana, strukovnih i drugih organizacija, javnih organa i ustanova, te medija					
3.3.4. Organizovati interne radionice definisanja pravaca djelovanja na osnovu analitičkih podataka iz više izvora					
3.3.5. Učestvovati u aktivnostima koje doprinose prevenciji kriminaliteta, a koji obuhvataju specifične potrebe žena, djece i pripadnika manjina, i predstavljati ih javnosti					

ANNEX II: PREGLED POČETNOG STANJA POSTUPANJA SA OSOBAMA KOJE DOLAZE U KONTAKT SA TUŽILAŠTVIMA – PROPISI I PRAKSE⁴

MEĐUNARODNI STANDARDI I DOBRE PRAKSE

Transparentnost i otvorenost javnih institucija, uključujući i tužilaštva, primarno su definirani standardima u oblasti slobode pristupa informacijama. Prema tim standardima, zakonskim okvirom mora biti osigurano pravo svakog pojedinca da pristupi informacijama koje su u posjedu javnih institucija.⁵

Na osnovu ovih standarda može se zaključiti da su sve informacije koje tužilaštva posjeduju (budući da po svom statusu i nadležnostima imaju svojstvo javne institucije) javne, te građani mogu zahtijevati da im se učine dostupnim. S druge strane, pristup informacijama može biti ograničen ukoliko se radi o povjerljivim informacijama čije objavljivanje bi naštetilo nekom od legitimnih javnih interesa.⁶

Prema postojećim standardima u oblasti proaktivne transparentnosti, javne institucije bi trebale proaktivno, odnosno na vlastitu inicijativu, objavljivati čitav niz kategorija informacija. Imajući u vidu specifičnosti djelovanja tužilaštava, posebno su relevantne sljedeće informacije:⁷

- Institucionalne informacije, uključujući ključne elemente pravnog okvira, interne propise, informacije o nadležnostima;
- Organizacijske informacije, uključujući informacije o osoblju, imenima i kontaktima javnih službenika;
- Operativne informacije, uključujući strategije, planove, javne politike, aktivnosti, procedure, izvještaje, evaluacije i izvještaje mehanizama za superviziju i nadzornih tijela;
- Odluke i druge formalne akte, uključujući bilo kakve popratne dokumente;

⁴ Analiza postojećeg stanja je provedena od strane Analitika - Center for Social Research. Dokument po nazivom „Otvorena tužilaštva“: ulazne informacije za strategiju za brigu o osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima - finalni izvještaj, koji je finaliziran u decembru 2015. godine, u sklopu projekta Jačanje tužilačkih kapaciteta u sistemu krivičnog pravosuđa, je poslužio kao osnova za identifikiranje strateških pitanja koja treba adresirati Strategijom za brigu o osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima.

⁵ Article 19, *The Public's Right to Know: Principles on Freedom of Information Legislation* (London: Article 19, 1999).

⁶ Vidjeti Council of Europe, Council of Europe Convention on Access to Official Documents, CETS br. 205, član 3; Council of Europe, Council of Europe Convention on Access to Official Documents: Explanatory Report, str. 5-7. Vidjeti više u Article 19, *The Public's Right to Know: Principles on Freedom of Information Legislation* (London: Article 19, 1999.), str. 4-6; Tobi Mendel, *Freedom of Information: A Comparative Legal Survey* (UNESCO: Paris, 2008), str. 34-38.

⁷ Transparency and Accountability Initiative. Open Government Guide. Right to Information: Publish Core Information about Government on a Proactive Basis. Transparency and Accountability Initiative, 2013.; Helen Darbishire, Proactive Transparency: The Future of the Right to Information? A Review of Standards, Challenges, and Opportunities. World Bank Institute (2011).

- Informacije o javnim uslugama, uključujući opise usluga koje tijela pružaju, vodiče o uslugama, informativne letke, formulare, informacije o naknadama i rokovima;
- Budžetske informacije, uključujući budžetske projekcije, stvarne prihode i rashode, revizorske izvještaje;
- Informacije o sastancima koji su otvoreni za javnost
- Informacije o procedurama donošenja odluka, kao i mehanizmima javnih konsultacija i učešća javnosti u procesima donošenja odluka koje su relevantne za krivično pravosuđe;
- Informacije o subvencijama, uključujući one o korisnicima državnih subvencija, o ciljevima i visini subvencija, kao i njihovoj implementaciji;
- Informacije o javnim nabavkama, uključujući detaljne informacije o procedurama i postupcima javnih nabavki, kriterijima, ishodima postupaka, kopijama ugovora, izvještajima o završetku ugovora;
- Informacije o listama, registrima, bazama podataka koje su u posjedu javnih tijela, uključujući informacije o načinu pristupa takvim podacima;
- Publikacije, uključujući informacije o tome da li su besplatne ili ne, odnosno o njihovoj cijeni;
- Informacije o žalbenim postupcima i mehanizmima za rješavanje sporova;
- Informacije o pravu na pristup informacijama, uključujući i detalje o tome kako podnijeti zahtjev ili žalbu, te kontakt informacije službenika za informisanje.

STANDARDI U POGLEDU POSEBNIH KATEGORIJA OSOBA KOJE DOLAZE U KONTAKT SA TUŽILAŠTVIMA

POSEBAN STATUS I POTREBE ŽRTAVA KRIVIČNIH DJELA

Brojni standardi i dokumenti međunarodnih organizacija, od Ujedinjenih Nacija, preko Vijeća Evrope, do Evropske Unije, posebno naglašavaju specifične potrebe i prava svjedoka - žrtava. Među najznačajnim, treba istaći Deklaraciju Ujedinjenih naroda o osnovnim principima pravde u vezi sa žrtvama kriminalnih radnji i žrtvama zloupotrebe vlasti iz 1985. godine, Preporuku Komiteta ministara Vijeća Evrope o položaju žrtava u okviru krivičnog prava i postupka iz 1985. godine, te standarda prava žrtava u procesima krivičnog pravosuđa, koji su razvijeni u okviru Evropskog foruma službi za pomoć žrtvama. Ovim dokumentima se od država zahtijeva poboljšanje položaja žrtava u domenu informisanja o postupku, omogućavanja da se mišljenje žrtve čuje u krivičnom postupku, obezbjeđivanja pomoći i podrške žrtvi tokom cijelog postupka, minimiziranje mogućih neprijatnosti i povećanje sigurnosti žrtava, te izbjegavanje nepotrebnog odugovlačenja postupka. Pomenuta preporuka Komiteta ministara Vijeća Evrope zapravo čak izražava stav da bi osnovna funkcija krivičnog pravosuđa trebala biti osiguranje potreba žrtve i zaštite njenih interesa. U Preporuci je posebno naglašena neophodnost da organi krivičnog pravosuđa unaprijede brigu o žrtvama i svima aspektima štete koju su izvršenjem krivičnog djela pretrpjele (fizičkim, psihičkim, materijalnim i socijalnim) i istraže mjere za zadovoljenje njihovih potreba u tim oblastima, kako bi se povećalo povjerenje žrtve u krivično pravosuđe i unaprijedila njena saradnja, naročito u svojstvu svjedoka.

Pomenutim dokumentima u ovoj oblasti se, između ostalog, nalaže da se u toku cijelog krivičnog postupka sa žrtvama postupa sa saosjećanjem i uz poštovanje njihovog dostojanstva, da se saslušanje žrtve vrši pažljivo, vodeći računa o njenoj ličnoj situaciji, da se obezbijedi zaštita privatnosti žrtve u situacijama kada su ugroženi njen privatni život ili dostojanstvo, da im se obezbijedi pravna pomoć, da se kad god je to moguće obezbijedi odgovarajuća stručna pomoć djeci i duševno oboljelim ili licima s invaliditetom itd. Uputstvima za implementaciju pomenute Deklaracije UN koja su razvijena 1999. godine od država se između ostalog zahtijeva da vrše obuku policije i drugih aktera krivičnog pravnog sistema u pogledu ophođenja i brige o pravima žrtava, a ponuđeni su i primjeri koji mogu poslužiti kao model za adekvatnu implementaciju principa iz Deklaracije.

Od međunarodnih dokumenata novijeg datuma nužno je navesti Preporuku Komiteta ministara Vijeća Evrope o pomoći žrtvama krivičnih djela iz 2006. godine. Izražavajući uvjerenje da je odgovornost države u obezbjeđenju pomoći žrtvama jednaka dužnosti gonjenja učinilaca krivičnih djela, ovom preporukom državama članicama se sugeriše da se u svom zakonodavstvu i praksi rukovode u njoj navedenim principima. U Preporuci je prepoznata i sekundarna viktimizacija žrtava koja nije direktan rezultat krivičnog djela, već odgovora institucija i pojedinaca pruženog žrtvama. Naglašena je nužnost priznanja i poštovanja prava žrtava, prije svega, njihove sigurnosti, dostojanstva, privatnog i porodičnog života i priznavanja negativnih učinaka koji su na njih ostavila učinjena krivična djela. Preporuka navodi niz prava žrtava i komplementarnih dužnosti države, a u odnosu na institucije krivičnog pravosuđa se ističe da te institucije moraju prvenstveno identifikovati potrebe žrtava, te im osigurati odgovarajuće informacije, zaštitu i pomoć i uputiti ih na odgovarajuće službe za pomoć žrtvama. Prema ovom dokumentu, žrtve trebaju biti informisane o odlukama koje se donose u vezi njihovih predmeta i moraju imati priliku da predoče informacije onima koji u okviru krivičnog pravosuđa donose odluke. U slučajevima gdje je to prikladno, žrtvama se mora obezbijediti i pravna pomoć.

Okvirnom odlukom o položaju žrtava u krivičnim postupcima iz 2001. godine, odnosno kasnijom Direktivom o uspostavi minimalnih standarda, prava, podrške i zaštite žrtava iz 2012. godine određen je i minimum standarda za građane Europske unije koji su žrtve krivičnih djela. Direktiva propisuje pravo na primanje informacija od trenutka prvog kontakta s nadležnim tijelom. Jedna od najvažnijih odredbi propisuje opće dužnosti država članica da žrtvama omoguće pristup informacijama o mogućnostima podrške, krivične prijave, zaštite, pravnog savjetovanja, naknade štete, prevođenja, zaštite interesa žrtve koja je stranac i slično. Također, propisane su minimalne usluge koje bi službe za podršku žrtvama trebale pružiti, a što se posebno odnosi na obzirniju zaštitu žrtava s posebnim potrebama ili žrtava težih, nasilnih krivičnih djela. Dokument predviđa i praksu individualne procjene žrtava u svrhu utvrđivanja njihovih specifičnih potreba. Direktiva obvezuje zemlje članice da do 2015. godine u svoje zakonodavstvo i praksu implementiraju odredbe kojima se definiraju prava žrtve i postupanje prema žrtvi. Pored toga, treba naglasiti i to da

propisi na nivou Evropske unije predviđaju i posebnu zaštitu i podršku za žrtve trgovanja ljudima, žrtve seksualnih delikata, djecu žrtve seksualnog iskorištavanja i dječje pornografije, te žrtve terorizma.

ODNOS PREMA MEDIJIMA

Sloboda izvještavanja medija je od ključne važnosti za ostvarivanje principa javnosti i transparentnosti u kontekstu rada pravosuđa. Međunarodni standardi uvažavaju i dodatno naglašavaju tu činjenicu. Prema dokumentu Konsultativnog vijeća evropskih tužilaca, komunikacija tužilaštava putem medija ima barem tri posebno značajne funkcije: educiranje javnosti o funkcioniranju pravosudnog sistema, osiguravanje transparentnosti kao mehanizma povećanja kvaliteta rada samih tužilaštava, te funkciju generalne prevencije krivičnih djela. Preporuka Komiteta ministara Vijeća Evrope o pružanju informacija o krivičnim postupcima putem medija kao osnovni princip predviđa pravo javnosti da putem medija bude obaviještena o aktivnostima sudskih vlasti i policijskih službi, te slobodno izvještavanje i komentarisanje funkcionisanja krivičnog sistema. Ovaj princip podrazumijeva puno poštivanje pretpostavke nevinosti, zaštitu privatnosti, zaštitu svjedoka, objavljivanje samo tačnih informacija, zabranu zloupotrebe informacija, te nediskriminatorni odnos prema medijima. U ovom dokumentu posebno je istaknut značaj redovnog informisanja tokom krivičnog postupka, predviđa se pravo novinara da prisustvuju suđenju i izricanju javne presude bez diskriminacije, kao i zabrana njihovog isključivanja sa suđenja, osim ako ono nije zatvoreno za javnost u skladu sa članom 6. Evropske konvencije o ljudskim pravima. Novinarima bi morale biti pružene informacije o rasporedu suđenja, optužnici, tačkama optužbe i druge informacije relevantne za izvještavanje, te mogućnost da dobiju kopiju javno objavljene presude. U Mišljenju Konsultativnog vijeća evropskih sudija (CCJE) broj 7 iz 2005. godine se također naglašava potreba razvijanja proaktivnog pristupa u odnosima sa medijima i uspostavljanja jasnih pravila za komunikaciju sa medijima od strane obje ključne profesije u pravosuđu.

Značaj transparentnosti pravosuđa prepoznat je i u zajedničkoj „Deklaraciji iz Bordoa“ Konsultativnog vijeća evropskih sudija i Konsultativnog vijeća evropskih tužilaca, u kojoj se navodi da je u interesu društva da se mediji informišu o radu pravosudnog sistema. Prema ovom dokumentu, pravosudne institucije trebaju osigurati informacije za javnost, vodeći računa o presumpciji nevinosti optuženog, pravu na pravično suđenje, kao i pravu na privatni i porodični život svih osoba koje su uključene u postupak. S tim u vezi, kako se u dokumentu navodi, i sudovi i tužilaštva trebaju izraditi kodeks ili smjernice dobre prakse u odnosima s medijima.

U jednom od rijetkih dokumenata u ovoj oblasti koji se odnosi specifično na tužioce ističu se važni principi koje je potrebno poštovati u komunikaciji između tužilaca i medija. To su: „presumpcija nevinosti, pravo na privatni život i dostojanstvo, pravo na informaciju i slobodu štampe, pravo na pravično suđenje, pravo na odbranu, integritet, efikasnost i povjerljivost istraga, kao i princip transparentnosti.”

Dakle, u međunarodnim standardima u ovoj oblasti se ističu odgovornosti, obaveze i prava obje strane – i pravosudnih institucija, odnosno tužilaca, s jedne, a i samih medija, odnosno novinara, s druge strane. Svi ti standardi implicitno ili eksplicitno ukazuju na kompetentnost i poznavanje funkcioniranja krivičnog sistema od strane novinara, ali i poznavanje medijske scene i javnosti od strane pravosudnih institucija, te proaktivan pristup samih pravosudnih institucija u domenu informisanja javnosti, kao nužne preduvjete za ostvarivanje odgovarajuće saradnje između pravosudnih institucija, odnosno tužilaštava i medija.

ADVOKATI I PRAVO NA EFIKASNU ODBRANU

Međunarodni standardi u ovoj oblasti ističu i značaj osiguravanja odgovarajućeg odnosa tužilaštava prema advokatima-braniocima osumnjičenih, odnosno optuženih, a u kontekstu prava na efikasnu odbranu u krivičnim postupcima. Evropska konvencija o ljudskim pravima i osnovnim slobodama, kao i njena tumačenja ponuđena kroz praksu Evropskog suda za ljudska prava, predstavlja najvažniji dokument kojim je postavljen okvir za minimalne standarde prava na efikasnu odbranu, koji moraju biti uvršteni u domaće zakonodavstvo i praksu, a čiji neodvojiv dio predstavlja i pravo na odbranu uz pomoć branioca. Ovo osnovno pravo je predviđeno i mnogim drugim međunarodnim dokumentima, kao što su Međunarodni pakt o građanskim i političkim pravima iz 1966. godine, Osnovni principi UN o ulozi advokata iz 1990. godine, ili Preporuka Evropske komisije o pravu na pravnu pomoć za osumnjičene ili optužene osobe u kaznenom postupku iz 2013. godine.

Principi otvorenosti i saradnje, te blagovremenog informisanja druge strane u postupku svakako su ključni u ovom kontekstu. Kako se ističe u međunarodnim dokumentima u ovoj oblasti, tužioci imaju obavezu da štite prava optuženih u saradnji sa sudom i drugim relevantnim službama, te da optuženom osiguraju pristup svim oslobađajućim ili okrivljujućim informacijama što je prije moguće, u skladu sa zakonom i zahtjevima pravičnog suđenja. Pored toga, insistira se i na obavezi tužilaca da sarađuju sa policijom, sudovima, pravnicima, braniocima, javnim pravobraniocima i drugim državnim agencijama, kako na državnom, tako i na međunarodnom planu.

IMPLIKACIJE MEĐUNARODNIH STANDARDA NA TUŽILAŠTVA I TUŽIOCE

Pregled međunarodnih dokumenata i standarda u oblasti odnosa i saradnje sa vanjskim akterima, odnosno „korisnicima“, ukazuje na to da su oni vezani ili za pravosuđe općenito, ili prevashodno za sudove. Specifičnosti tužilačke funkcije i sa tim povezane specifičnosti „odnosa sa klijentima“ u kontekstu tužilaštava su u pravilu zanemareni. Međutim, iz tih dokumenata se po analogiji mogu artikulirati i principi koji su relevantni i za tužioce.

No, postoje i standardi koji se specifično odnose na tužilaštva i tužioce, a koji mogu biti od koristi u razumijevanju ove problematike i definiranju obaveza u domenu

postupanja sa osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima. Tako se u važnom recentnom dokumentu o ovoj problematici ističe sljedeće:

U vršenju njihovih zadataka, tužioci treba da poštuju presumpciju nevinosti, pravo na pravično suđenje, princip ravnopravnosti stranaka, podjelu vlasti, nezavisnost sudova i obavezujući karakter konačnih sudskih odluka. Oni treba da se fokusiraju na to da služe društvu i da obraćaju posebnu pažnju na situaciju ranjivih osoba, posebno djece i žrtava.

Navedeni principi svakako mogu poslužiti kao svojevrsni program rada tužilaštava i tužilaca u ovoj oblasti.

PREGLED PROPISA I DRUGIH RELEVANTNIH DOKUMENATA U BIH

Zaštita ljudskih prava zagantovana je ustavima u BiH. Među nadležnostima tužilaštava na svim nivoima u BiH je, između ostalog, i ostvarivanje ljudskih prava i građanskih sloboda garantovanih Ustavom BiH, Ustavom Federacije Bosne i Hercegovine (FBiH), Ustavom Republike Srpske (RS), Statutom Brčko Distrikta BiH (BD BiH), te ustavima kantona.⁸ Strateškim dokumentima su definisane i obaveze VSTV BiH, kao i pravosudnih institucija u BiH da razvijaju i primjenjuju različite i savremene metode (web stranice, Centar za sudsku dokumentaciju VSTV, portal pravosudje.ba) u komunikaciji sa medijima, korisnicima sudova i tužilaštava, te javnošću, kao i da kontinuirano obučavaju nadležno osoblje pravosudnih institucija u BiH za komunikaciju sa različitim vanjskim akterima.⁹

ZAKON O SLOBODI PRISTUPA INFORMACIJAMA (ZOSPI)

Pravo na pristup informacijama, kao polazište zakonski uređenog primanja i davanja informacija o radu tužilaštava u BiH, regulisan je zakonima o slobodi pristupa informacijama na državnom i na entiteskim nivoima.¹⁰ Pravo na pristup informacijama u BiH regulisano je kao pravo pojedinca da traži informacije koje su u posjedu institucija BiH putem zahtjeva za pristup informacijama. Zakonski okvir u BiH u ovoj oblasti počiva na restriktivnoj definiciji prava na pristup informacijama, iako je praksa obaveze proaktivnog objavljivanja informacija npr. u zemljama u okruženju, ali i šire, prihvaćena kao neizostavni dio otvorene i transparentne vlasti. Proaktivni pristup u ovom smislu odnosi se na obavezu javnih institucija da pravovremeno i samoinicijativno građanima, medijima i ostalim osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima na raspolaganje stave što veći broj važnih informacija koje se tiču

⁸ Član 1 Zakona o Tužilaštvu BiH (prečišćena verzija u „Službeni glasnik BiH“ br. 49/09 i 97/09), član 3 Zakona o Federalnom tužilaštvu FBiH („Službene novine FBiH“ br. 19/03), član 3 Zakona o tužilaštvima u RS („Službeni glasnik RS“ br. 55/02, 85/03, 115/03, 37/06, 68/07), član 4 Zakona o Tužilaštvu Brčko Distrikta BiH („Službeni glasnik Brčko distrikta BiH“ br.19/07), te relevantni članovi zakonâ o kantonalnim tužilaštvima.

⁹ Vidjeti Strategija za razvoj sektora pravde u BiH 2014-2018.

¹⁰ „Službeni glasnik BiH“ br. 28/00, 45/06, 102/09 i 62/11), „Službene novine FBiH“ br. 32/01 i 48/11), „Službeni glasnik RS“, br. 120/2004, 54/2007, 104/2009 i 36/2010“.

njihovog rada. Osim toga, dužnost institucija, u ovom slučaju tužilaštava, jeste i to da ukažu na prava i obaveze osoba koje dolaze u kontakt sa ovim javnim organom.

Iako ZOSPI sam po sebi nije garancija za proaktivno i transparentno djelovanje javnog organa, on ipak uvodi minimum standarda, kao što su imenovanje službenika za informisanje, izrada vodiča za pristup informacijama, kao i indeks informacija koje su u posjedu javnih organa. Za ovaj zakon se može da je namijenjen općoj javnosti, ali, s obzirom na specifičnost rada tužilaštva, postoje i drugi propisi koji bi ovaj organ trebali obavezati na veću proaktivnost i transparentnost, kao i na učinkovitiju brigu o osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima.

PRAVA OSUMNJIČENIH I OPTUŽENIH I PRAVA ADVOKATA

Zakoni o krivičnom postupku (ZKP) predstavljaju polazišnu osnovu za sagledavanje prava i dužnosti svih sudionika u krivičnom postupku. To svakako uključuje i stadij istražnog postupka, te s tim u vezi i dužnosti, prava i zaštitu osoba koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima, primarno svjedoka, oštećenih, osumnjičenih, optuženih i njihovih branilaca, vještaka, ali i drugih osoba koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima.

Odbredbama ZKP koje tretiraju pravo na odbranu, ali i drugim relevantnim propisima, kao što su Zakoni o advokaturi FBiH i RS, uglavnom su obezbijedene zakonske pretpostavke za efikasnu odbranu u toku krivičnog postupka, a u skladu sa međunarodnim standardima u ovoj oblasti. Na temelju ZKP, osumnjičeni/optuženi ostvaruje pravo na odbranu, na upotrebu jezika i pisma, pravo na suđenje u razumnom roku, pravo na pravično suđenje, pravo na primanje i dostavljanje pismena, itd.

Advokati su veoma važna grupa „korisnika“ koja je često u direktnom kontaktu sa tužilaštvima. Oni se kao osobe koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima mogu pojavljivati kao zastupnici oštećenih i svjedoka, te, češće, kao branioci osumnjičenih/optuženih osoba.

Prema ZKP, osumnjičeni ima pravo na branitelja. U kontekstu problematike postupanja sa osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima, branitelj ima pravo da razmatra spise i pregleda pribavljene dokaze tokom istrage. Branilac je, u postupku koji prethodi optuženju, ovlašten da prikuplja podatke o dokazima u korist osumnjičene/optužene osobe, da prisustvuje saslušanju osobe lišene slobode odnosno osumnjičene osobe, da nesmetano ostvaruje komunikaciju s klijentom, da po donošenju naredbe o provođenju istrage pregleda spise i predmete koji idu u korist osumnjičene osobe, odnosno, ako se osumnjičeni nalazi u pritvoru, i druge spise i predmete potrebne za ocjenu zakonitosti pritvora. Pored toga, branilac je ovlašten da prisustvuje pretresanju stana prostorija, pokretnih stvari ili osoba, da predlaže tužiocu preduzimanje određenih istražnih radnji, te da predlaže i prisustvuje izvođenju dokaza za koje je određeno sudsko osiguranje. Nakon podizanja

optužnice, branitelj ima pravo uvida u sve spise i dokaze. Tužitelji su dužni, kada dođu do novih dokaza, sve ih staviti na uvid branitelju.¹¹

STATUS SVJEDOKA

Značajna kategorija „korisnika“ tužilaštava, ona s kojom tužilaštva imaju neposredni i najčešći kontakt i čija percepcija o tužilaštvu i individualnom tužiocu je posebno značajna, kako u kontekstu povjerenja javnosti, tako i za uspješnost vođenja krivičnog postupka, jesu svjedoci. Kao prava svjedoka u krivičnom postupku, u literaturi se najčešće se navode pravo na human i zakonit tretman, pravo na upotrebu jezika i pisma, pravo na nadoknadu troškova svjedočenja, zaštita od vrijeđanja, prijetnji i napada, pravo na oslobođanje od dužnosti svjedočenja, pravo na slobodu iskaza i pravo na zaštitu u slučaju svjedočenja pred sudom druge države.¹²

ZKP sadrži osnovne odredbe o pravima i dužnostima svjedoka (uključujući prethodno pomenuta prava), koja su u pogledu mjera zaštite dopunjene odredbama zakonima o zaštiti ugroženih svjedoka i svjedoka pod prijetnjom, a o svojim pravima i dužnostima svjedoci moraju biti upoznati prije njihovog saslušanja.¹³ Pomenutim zakonima se propisuju posebni uslovi i raspoložive mjere zaštite za ugrožene svjedoke i svjedoke pod prijetnjom u svim fazama krivičnog postupka. Osim proceduralnih mjera, postoje i dodatne mjere zaštite kako bi se zaštitio identitet svjedoka.

OŠTEĆENI U KRIVIČNOM POSTUPKU

Oštećeni,¹⁴ kao jedna od najvažnijih grupa osoba koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima, potpuno su marginalizirani u pozitivnim zakonskim propisima u BiH, iako su njihova brojna prava garantovana i utvrđena međunarodnim instrumentima i standardima. U zakonima o krivičnom postupku, njihova prava su definisana veoma restriktivno i svode se uglavnom na ona vezana za obavještanje o pravima i u vezi sa imovinsko-pravnim zahtjevom.¹⁵ Nešto šire garancije nude se oštećenima koji se ujedno pojavljuju i kao svjedoci u krivičnom postupku, odnosno ukoliko imaju svojstvo ugroženog svjedoka ili svjedoka pod prijetnjom. Poseban tretman, i to opet u situacijama kada se pojavljuju kao svjedoci, zakon predviđa samo u pogledu

¹¹ Član 60 ZKP FBiH; Član 61 ZKP FBiH („Službene novine FBiH“ br. 35/03, 37/03, 56/03, 78/04, 28/05, 55/06, 27/07, 53/07, 9/09, 12/10).

¹² Vidjeti npr. Hajrija Sijerčić-Čolić, *Krivično procesno pravo*, Knjiga I, Krivičnoprocesni subjekti i krivičnoprocesne radnje (Drugo izmijenjeno i dopunjeno izdanje) (Sarajevo: Pravni fakultet Univerziteta u Sarajevu, 2008.), str. 405-406.

¹³ Zakon o zaštiti svjedoka pod prijetnjom i ugroženih svjedoka BiH („Službeni glasnik BiH“ br. 12/10 i 100/13), Zakon o zaštiti svjedoka pod prijetnjom i ugroženih svjedoka FBiH („Službene novine FBiH“ br. 36/03), Zakon o zaštiti svjedoka u krivičnom postupku RS („Službeni glasnik RS“ br. 48/3).

¹⁴ Prema zakonima o krivičnom postupku, pojam „oštećeni“ označava osobu kojoj je lično ili imovinsko pravo krivičnim djelom povrijeđeno ili ugroženo. Sadržajno, pojam „oštećeni“ je gotovo istovjetan, (iako nešto širi) pojmu „žrtve“, mada je prvi procesno-pravnog karaktera (i kao takav definisan je ZKP-ovima), a drugi više materijalno-pravnog i kriminološkog karaktera (iako se upotrebljava u pojedinim odredbama zakona o krivičnom postupku, nije definisan kao takav).

¹⁵ O položaju oštećenog u krivičnom postupku vidjeti više u Ljiljana Filipović, „Položaj oštećenog u krivičnom postupku“, dostupno na: http://vsud-fbih.pravosudje.ba/vstv/faces/docservlet.jsessionid=8e8481ebaef787feb31155cb3e528134c9a67133e6deb04e038a9662d3bf0deb.e34TbxyRbNiRb40Qb34MahqLbxn0?p_id_doc=16736 (stranica posjećena 24. novembra 2015. godine).

oštećenih koji su maloljetni, za koje je predviđeno posebno obazrivo postupanje i posebna procedura koja uključuje angažman stručnih lica – psihologa, defektologa, socijalnih radnika i sl., i onih oštećenih koji su žrtve seksualnih delikata.

Detaljnije odredbe u pogledu postupanja organa krivičnog gonjenja, uključujući tužilaštva, sa oštećenim – žrtvama krivičnih djela nisu uočene ni u raspoloživim internim aktima kantonalnih i okružnih tužilaštava, te bi se moglo zaključiti da je tretman ove kategorije osoba koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima ostavljen na volju postupajućeg tužioca ili politika i praksi pojedinačnog tužilaštva. Potrebno je naglasiti da se ti nedostaci protežu i na advokate-zastupnike oštećenih/žrtava krivičnih djela, budući da oni svoja ovlaštenja izvode iz pozicije i statusa oštećenih.

SPECIFIČNI ZAHTJEVI U POSTUPANJU PREMA MALOLJETNICIMA

Iako su zakoni o krivičnom postupku i ranije prepoznavali maloljetnike kao posebnu i specifičnu kategoriju sudionika krivičnog postupka, bilo da se radi o maloljetnim počiniocima krivičnog djela, oštećenima ili svjedocima, i s tim u vezi propisivali posebna pravila i procedure, odnedavno je ova materija obuhvaćena posebnim zakonodavstvom. Novim zakonima o zaštiti i postupanju sa djecom i maloljetnicima u krivičnom postupku¹⁶ su na sveobuhvatan i cjelovit način propisana posebna pravila postupanja prema djeci, maloljetnicima i mlađim punoljetnim osobama u sukobu sa zakonom, ali i djeci i maloljetnicima koji su žrtve ili svjedoci krivičnog djela. Ovim zakonima je utvrđeno postupanje svih organa koji učestvuju u krivičnom postupku na način kojim se, bez diskriminacije, unapređuje osjećaj dostojanstva i lične vrijednosti djeteta, uzima u obzir uzrast djeteta, najbolji interes djeteta, njegovo pravo na život, opstanak i razvoj, te omogućava da dijete u skladu sa uzrastom i zrelošću izrazi svoje mišljenje o svim pitanjima koja se na njega odnose, pri čemu sve aktivnosti treba da budu usmjerene ka njegovoj rehabilitaciji i preuzimanju konstruktivne uloge u društvu.¹⁷

Posebno je važno naglasiti da zakonski okvir u ovoj oblasti sada propisuje određene standarde koje mora ispunjavati i svako tužilaštvo. Zakoni, između ostalog, propisuju i angažovanje osoba posebnih profila u svojstvu stručnih savjetnika - socijalnih pedagoga - defektologa, socijalnih radnika, pedagoga i psihologa, koji imaju zadatke utvrđene posebnim zakonom.¹⁸ Također, zakoni nalažu posebnu osposobljenost i senzibiliziranost, tj. posebna znanja i vještine učesnika u postupku.¹⁹ U skladu sa zakonom, javnost je uvijek isključena iz postupka prema maloljetnicima, ali i u određenim situacijama kad se maloljetnici pojavljuju u svojstvu oštećenih.²⁰

TUŽILAŠTVA I PROAKTIVNA TRANSPARENTNOST

¹⁶ „Službene novine FBiH“ br. 7/14, „Službeni glasnik RS“ br. 13/10 i „Službeni glasnik BD BiH“ br. 44/11.

¹⁷ Vidjeti npr. Zakon o zaštiti i postupanju sa djecom i maloljetnicima u krivičnom postupku FBiH, član 1.

¹⁸ Vidjeti npr. Zakon o zaštiti i postupanju sa djecom i maloljetnicima u krivičnom postupku FBiH, član 22.

¹⁹ Npr. čl. 18 Zakona o zaštiti i postupanju sa djecom i maloljetnicima u krivičnom postupku FBiH.

²⁰ Zakon o zaštiti i postupanju sa djecom i maloljetnicima u krivičnom postupku FBiH i RS, član 111 st.1 i član 185.

Niz zakona i drugih propisa odnosi se na transparentnost javnih organa, uključujući i tužilaštva. Zakoni koji nalažu javno objavljivanje informacija, a namijenjeni su prvenstveno široj javnosti, odnosno građanima, ali i stručnim krugovima, su npr. Zakon o budžetima u Federaciji BiH²¹, koji propisuje da se budžeti, izvještaji o korištenju rezervi i izvršenju budžeta, odluke o dugovima, i sl. objavljuju u Službenom glasniku FBiH i na službenim stranicama državnih organa. Također, Zakon o javnim nabavkama nalaže da javni organi sva obavještenja o javnim nabavkama, objavljuju na portalu javnih nabavki, a sažetak svih obavještenja objavljuje se u Službenom glasniku BiH, kao i na web-stranicama javnih organa i drugim relevantnim publikacijama.²²

Specifičnost rada tužilaštava i potreba medija i šire javnosti dovele su do toga da tužilaštva razviju interne akte u vezi sa informisanjem medija i javnosti. Traženje modela za najbolji odnos između tužilaštava i javnosti, odnosno medija doveo je do izrade Smjernica za objavljivanje sudskih i tužilačkih akata na web stranicama sudova i tužilaštva u BiH,²³ u kojima se navode informacije koje bi trebale biti dostupne široj javnosti putem Interneta. Smjernice preporučuju osiguranje minimuma transparentnosti od strane tužilaštava kao i osiguranje dostupnosti na web stranicama optužnica ili drugih odgovarajućih informativnih sadržaja koje se prvenstveno odnose na najteža krivična djela za koja javnost ima naročit interes.

U Smjernicama o postupanju između policije i tužilaštva,²⁴ također se navode određeni standardi o objavljivanju informacija. Osim izvještavanja i redovnog informisanja javnosti o stanju kriminaliteta u Republici Srpskoj,²⁵ Smjernice regulišu standarde izvještavanja o pojedinačnim predmetima, koji se baziraju najvećim dijelom na Zakonu o krivičnom postupku RS i podrazumijevaju postupak saopštavanja informacije od strane Ministarstva unutrašnjih poslova RS i tužilaštava u RS. Smjernice poštuju osnove odredbe Zakona o zaštiti ličnih podataka, imajući u vidu standarde propisane Evropskom konvencijom o ljudskim pravima, kao i ratifikovane konvencije kojima se štite prava djece.²⁶ Prema informacijama kojima raspolaže VSTV, slične smjernice su donesene u pojedinim kantonima u Federaciji BiH.

S obzirom na to da je jedan od strateških zadataka propisanih Strategijom za razvoj sektora pravde BiH (2008-2012.) bio i razvoj i promovisanje portala pravosudje.ba, distribuiranje informacija o radu tužilaštava uglavnom se vrši preko web stranica

²¹ član 76 (Službene novine FBiH 19/06, 76/08, 5/09, 32/09, 51/09, 9/10, 36/10, 45/10 i 25/12).

²² Vidjeti više u *Proaktivna transparentnost u BiH: od kakofonije ka harmonizaciji* (Sarajevo: Analitika-Centar za društvena istraživanja, 2014.), dostupno na file:///C:/Users/User/Downloads/proaktivna_transparentnost_u_bih-od_kakofonije_ka_harmonizaciji.pdf (stranica posjećena 18. novembra 2015. godine).

²³ Na sjednici održanoj 24. i 25.9.2014. godine Visoko sudsko i tužilačko vijeće BiH usvojilo je Smjernice za objavljivanje sudskih i tužilačkih odluka na web stranicama pravosudnih institucija. Smjernice predstavljaju preporuku sudovima i tužilaštvima u Bosni i Hercegovini o postupanju prilikom objave odluka na svojim web stranicama.

²⁴ Smjernice o postupanju policije i tužilaštva u odnosima s medijima i javnosti potpisane su od strane glavnog republičkog tužioca Republičkog tužilaštva RS i ministra unutrašnjih poslova Republike Srpske dana 17.12.2013. godine.

²⁵ Član 4. Smjernica o postupanju policije i tužilaštva u odnosima s medijima i javnosti u RS.

²⁶ Član 3. Smjernica o postupanju policije i tužilaštva u odnosima s medijima i javnosti u RS.

tužilaštava, a posredstvom navedene domene. S tim u vezi, VSTV BiH je donijelo i Pravilnik o održavanju web stranica pravosudnih institucija u okviru Pravosudnog portala.²⁷ Ovaj pravilnik uređuje bitna pitanja vezana za ažuriranje informacija na web stranicama pravosudnih institucija, kakva su uniformnost strukture i načina prikaza sadržaja, pojednostavljeno upravljanje sadržajima koji se objavljuju, poboljšanje pristupačnosti i svrsishodnosti web stranica pravosudnih institucija, pružanje pouzdanih informacija i servisa, između ostalog. Shodno tome, tužilaštva donose odgovarajuće poslovničke o radu web uredništva kojima se uređuje struktura informacija koje čine sadržaj web stranice, način i postupak zaštite prava osoba čiji su podaci sadržani u informacijama, način pripreme, odobravanja i objavljivanja web sadržaja, ažuriranja, uklanjanja i arhiviranja informacija, kao i druga pitanja od značaja za rad uredništva.²⁸

Odnos tužilaštava prema osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima dijelom je reguliran i pravilnicima o unutrašnjoj organizaciji kojim se utvrđuju osnovna pravila po kojima tužilaštva postupaju kada vrše prava i dužnosti utvrđene zakonom, kao i kada stupaju u interakciju sa drugim institucijama i osobama u mjeri u kojoj to nije uređeno zakonom.²⁹ Pored toga, strategije za odnose s javnošću i informisanje, koje su izradila pojedina tužilaštva, posebno su bitne u ovom kontekstu.³⁰ Pozitivan primjer razvoja politike kontakata sa medijima su pojedina obavezna uputstva glavnih tužilaca kojima se reguliše postupanje tužilaca u odnosu prema medijima,³¹ a koje za cilj ima jedinstveno postupanje svih tužilaca i portparola u davanju informacija novinarima. Također, Protokol o pružanju informacija medijima u vezi sa krivičnim postupcima je primjer dokumenta koji naglašava standarde postupanja i medija i tužilaštava u izvještavanju o radu tužilaštava. S tim u vezi, Protokol ističe bitnost izrade i poštovanja profesionalnih i etičkih standarda od strane profesionalnih novinarskih udruženja za sve novinare koji se bave medijskim izvještavanjem o krivičnim postupcima. S druge strane, ovaj dokument obavezuje tužilaštvo da će ohrabrivati odgovorno izvještavanje u vezi sa krivičnim postupcima u medijima, te da će podržavati i pomagati obuku novinara na polju zakona iz krivičnopravne materije u saradnji sa medijima i njihovim organizacijama, obrazovnim ustanovama, a radi boljeg razumijevanja instituta krivičnog prava i krivičnog procesa.³²

²⁷ Pravilnikom o održavanju web stranica pravosudnih institucija u okviru Pravosudnog portala bliže se propisuju pravila, procedure, organizacijska struktura sadržaja i standardi koje su pravosudne institucije u Bosni i Hercegovini dužne poštovati prilikom održavanja svojih službenih web stranica u okviru Pravosudnog portala www.pravosudje.ba. Pravilnik je donesen na sjednici Vijeća 23 i 24.11.2010.godine

²⁸ Poslovnik o radu web uredništva Kantonalnog tužilaštva Zapadno-hercegovačkog kantona, član 1. Vidjeti na <http://kt-sirokibrijeg.pravosudje.ba/>

²⁹ Pravilnik o unutrašnjoj organizaciji Kantonalnog tužilaštva Kantona Sarajevo, član 1., vidjeti na <http://kt-sarajevo.pravosudje.ba/>

³⁰ Vidjeti npr. Strategija za odnose s javnostima Kantonalnog tužilaštva Tuzlanskog kantona za period 2011-2015, str 4, dostupno na: <http://kt-tuzla.pravosudje.ba/>. Kao ciljevi strategije se, između ostalog, navode i efektivna i efikasna saradnja sa medijima u cilju informisanja javnosti o djelovanju tužilaštva, podrška edukaciji medija i novinara iz oblasti krivičnog prava i rada tužilaštva, kao i jačanje internih kapaciteta za jačanje imidža institucije i provođenje dobrih praksi odnosa s javnostima od strane svih zaposlenika tužilaštva.

³¹ Npr. Obavezno uputstvo glavnog kantonalnog tužioca Kantonalnog tužilaštva TK o davanju informacija medijima, dostupno na <http://kt-tuzla.pravosudje.ba/>

³² Npr. Protokol o pružanju informacija medijima u vezi sa krivičnim postupcima Kantonalnog tužilaštva Tuzlanskog kantona, dostupno na <http://kt-tuzla.pravosudje.ba/>

Važno je osvrnuti se i na Standarde tužilačke uprave, koji su razvijeni u okviru projekata USAID-a, a kako bi se olakšalo i unaprijedilo rukovođenje i upravljanje tužilaštvima u BiH, te poboljšao kvalitet i efikasnost njihovog rada kroz reformu upravnih praksi i procedura.³³ Standardi odražavaju najbolje prakse tužilaštava i standarde Evropske unije, a izrađeni su na osnovu tada važećeg Strateškog plana VSTV BiH za period 2010-2013, Strategije za reformu sektora pravde u BiH za period 2008-2012, preporuka Komiteta ministara Vijeća Evrope, izvještaja Evropske komisije za efikasnost pravde i Savjetodavnog vijeća evropskih tužilaca. Između ostalog, navedeni standardi su obuhvatali i segment koji se direktno tiče postupanja sa osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima, prije svega pristupa informacijama tužilaštva (standard 1.1) i postupanja u odnosima sa građanima i strankama, kao i drugim institucijama i organizacijama (standard 1.2). U tom kontekstu je, na primjer, predviđeno da model tužilaštva imaju uspostavljen poseban ZOSPI upisnik i izrađuju tromjesečni izvještaj u skladu sa članom 20 ZOSPI FBiH/RS i dostavljaju ga Instituciji Ombudsmena BiH, kao i da izrade i usvoje kodeks o postupanju sa građanima i strankama s kojim se upoznaje svaki uposlenik tužilaštva i potpisuje ga, nakon čega isti postaje dio ličnog dosjea svakog pojedinačnog uposlenika, a njegovo nepoštivanje povlači disciplinsku odgovornost.³⁴

Konačno, potrebno je napomenuti da su osnovni postulati načina komuniciranja i ponašanja prema osobama koje dolaze u kontakt s tužilaštvima sadržani i u Kodeksu tužilačke etike.³⁵ Ovim dokumentom se, između ostalog, od tužioca zahtijeva da se s jednakim poštovanjem odnosi prema svim osobama s kojima ima profesionalne kontakte, da osigura jednak tretman učesnika u postupku, da se ponaša moralno, dostojanstveno i u skladu s dignitetom funkcije koju obavlja, da obavlja svoju funkciju na efikasan i zakonit način, u razumnom roku i poštujući zagarantovana ljudska prava i slobode. Pored toga, ovaj dokument ističe da tužilac treba da obavlja svoju funkciju strpljivo, dostojanstveno i korektno, kako u odnosu prema učesnicima u postupku tako i u odnosu prema ostalim licima sa kojima dolazi u profesionalni kontakt, kao i da takvo postupanje zahtijeva i od ostalih koji su pod njegovim nadzorom.

ZAKLJUČAK: OSOBE KOJE DOLAZE U KONTAKT SA TUŽILAŠTVIMA U PRAVNIM PROPISIMA U BIH

Analizom propisa se može zaključiti da je većina standarda predviđenih u međunarodnim instrumentima i dokumentima, prisutna i u okviru relevantnih domaćih

³³ Standardi tužilačke uprave razvijeni su u okviru implementacije Projekta USAID JSDP II i u skladu sa potpisanim Memorandumom o razumijevanju između između VSTV BiH i USAID od 8.12.2009. godine. Ti standardi su tokom implementacije navedenog projekta provedeni u odabranim tzv. model tužilaštvima, dok se s njihovim provođenjem u ostalim tužilaštvima u BiH trebalo nastaviti nakon završetka projekta.

³⁴ Međutim, konstatujući da je svih pet tužilaštava koja su su obuhvaćena istraživanjem za potrebe ove analize bilo među „model tužilaštvima“ u kojima su implementirani predmetni standardi, evidentno je da isti, pored njihovog formalnog zadovoljavanja datom trenutku, nisu u punom kapacitetu zaživjeli u praksi. To je vidljivo i iz činjenice da se pomenuti kodeks ne nalazi ni među relevantnim internim aktima koje su nam odabrana tužilaštva dostavila, niti među onima koji se mogu pronaći na web-stranicama konkretnih tužilaštva.

³⁵ “Službeni glasnik Bosne i Hercegovine“ broj: 13/06.

propisa i dokumenata. Međutim, osnovni problem je to što su ti standardi sadržani u mnoštvu različitih zakona i podzakonskih akata (pravilnika, uputstava, kodeksa, protokola, itd.), te ne postoji jedinstveni dokument koji bi sadržavao sva, barem najznačajnija, pravila i načine postupanja prema osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima, a koji bi ujedno bio i polazište za jednoobrazno i proaktivno djelovanje ovih javnih organa.

Također, indikativno je, nakon uvida u dostupne i raspoložive dokumente odabranih tužilaštava, da su ostale osobe koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima, izvan kruga medija i novinara, uglavnom zanemareni u internim aktima tužilaštava.³⁶

Konačno, i u situacijama kada konkretni interni akti postoje, relevantni uposlenici, čini se, nisu svjesni njihovog postojanja (npr. te dokumente smo pronašli na web stranici institucije, ali ih oni nisu naveli niti nam ih dostavili u okviru ovog istraživanja), što ukazuje na to da ti interni dokumenti, barem u nekim slučajevima, nisu u potpunosti zaživjeli u tužilaštvima u praksi.

ODNOS PREMA OSOBAMA KOJE DOLAZE U KONTAKT SA TUŽILAŠTVIMA U BIH U PRAKSI

Uzimajući u obzir ključne elemente dobrog odnosa prema osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima, te ključne aspekte strateškog pristupa u ovoj oblasti, istraživanje koje je prethodilo izradi ove Strategije se fokusiralo na tri osnovna elementa brige o osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima: 1. percepcija rada tužilaštava, 2. informisanost i informisanje o radu tužilaštava, te 3. iskustvo interakcije sa tužilaštvima.

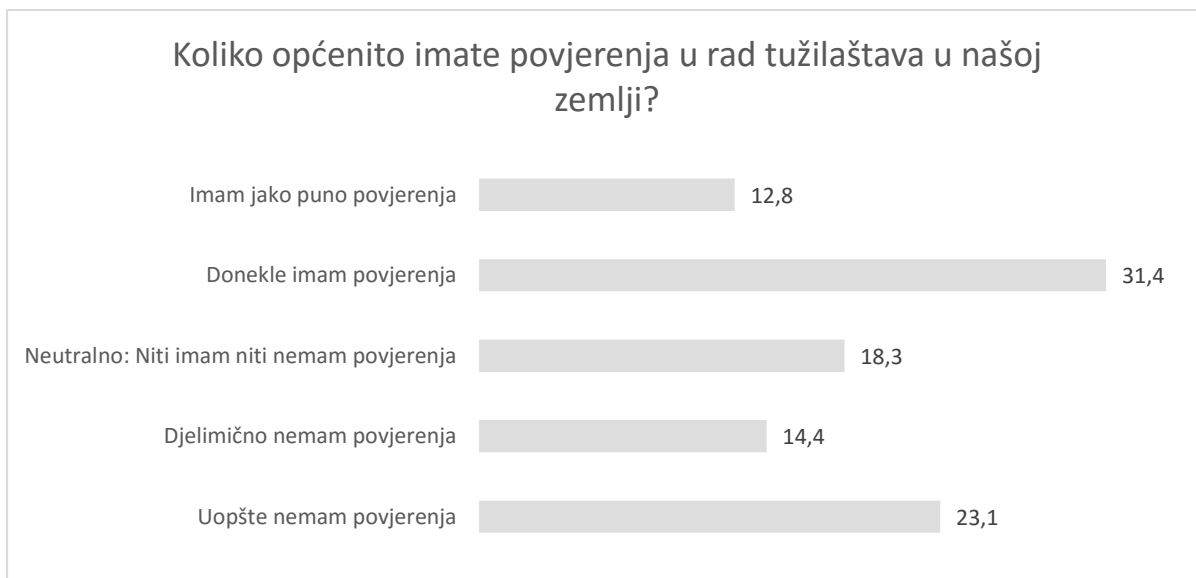
PERCEPCIJA RADA TUŽILAŠTAVA

Specifičnost uzorka populacije koji je obuhvaćen anketom jeste ta da su među anketiranim isključivo osobe koje su imale iskustvo interakcije sa tužilaštvima u posljednje tri godine.

POVJERENJE U RAD TUŽILAŠTAVA U BIH

Prema provedenoj anketi, 44,2% anketiranih osoba u potpunosti, ili barem donekle, ima povjerenje u tužilaštva u BiH.

³⁶ Kantonalno tužilaštvo Tuzlanskog kantona je primjer tužilaštva koje ima veliki broj unutrašnjih akata, koji uključuju pravilnike, smjernice, obavezna uputstva i sl., ali oni su uglavnom usmjereni ka medijima kao korisnicima usluga.



GRAFIKON 1 POVJERENJE U RAD TUŽILAŠTAVA U BIH

Kada je riječ o razlozima nepovjerenja u tužilaštva, značajan broj ispitanika ističe nepovjerenje u državne institucije (25%) ili pravosuđe (16%) općenito, ali je i veoma značajan broj onih koji takav stav baziraju na negativnom ličnom ili iskustvu bliske osobe sa tužilaštvom (38%). Među ostalim bitnim faktorima nepovjerenja u tužilaštva izdvajaju se negativne informacije iz medija (16% ispitanika), dok su ostali faktori, kakvi su politizacija tužilaštava ili sporo procesuiranje predmeta, zanemarivi (po 2% ispitanika je ukazalo na ove faktore kao najbitnije u formiranju njihovog negativnog stava). S druge strane, razlozi koje navode oni koji su iskazali povjerenje u tužilaštva su znatno manje kompleksni – odnose se na pozitivno lično ili iskustvo bliske osobe sa tužilaštvom (61% ispitanika), te pozitivno medijsko izvještavanje o radu tužilaštava (38% ispitanika).

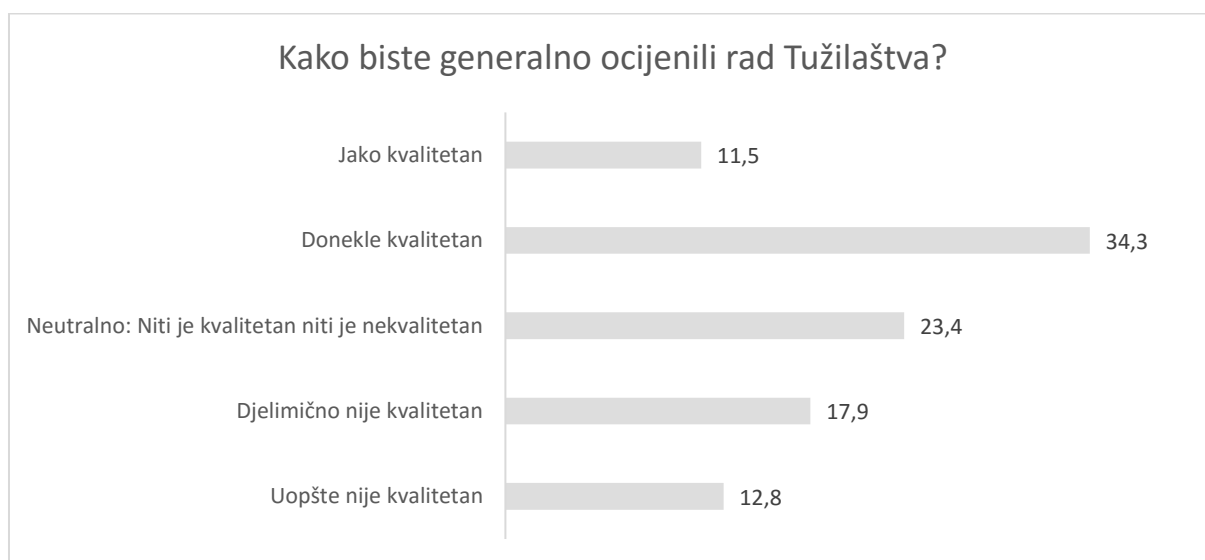
Sugovornici iz tužilaštava uglavnom smatraju da građani općenito imaju negativan dojam o tužilaštvima. Kao osnovni faktor koji doprinosi takvoj percepciji sagovornici su navodili činjenicu da građani nisu adekvatno upoznati sa radom i samim nadležnostima tužilaštva. Učesnici fokus grupa su također naglasili uglavnom negativnu percepciju rada tužilaštava, ističući opću percepciju o njihovom „neradu“, manjku profesionalizma, pristrasnost u radu i utjecaj političkih struktura na njihov rad, te, naročito, sporo i neadekvatno procesuiranje slučajeva ratnih zločina.

Sagovornici u fokus grupama su naročito isticali nedovoljan kvalitet rada tužilaštava, što je, prema nekim mišljenjima, posebno vidljivo u optužnicama koje često bivaju oborene na sudovima jer nisu dobro pripremljene. Kako ističe jedan sagovornik: „*onda dođete do podatka da je najveći dio tih optužnica pao na sudu, i to uglavnom iz, kako pravnici kažu, proceduralnih razloga.*“ Neki sagovornici ističu i to da mediji doprinose općem negativnom dojmu usljed nedostatka specijalizacije i često neprikladnog i neadekvatnog izvještavanja o radu pravosuđa, odnosno tužilaštava. Zanimljivu perspektivu ponudili su neki sugovornici, uglavnom predstavnici tužilaštava, koji su istakli da vlada opća konfuzija po pitanju nadležnosti i strukture,

odnosno samog funkcioniranja tužilaštava, što negativno utiče na percepciju kod javnosti.

OCJENA RADA TUŽILAŠTAVA

U procentu gotovo identičnom onom koji se odnosi na povjerenje u tužilaštva (ukupno nešto manje od 46%), ispitanici rad tužilaštava generalno vide kao kvalitetan ili donekle kvalitetan.



GRAFIKON 2 GENERALNA OCJENA RADA TUŽILAŠTAVA

Kada je riječ o faktorima koji utiču na negativnu ocjenu rada tužilaštava, ispitanici izdvajaju sporo i nekvalitetno procesuiranje slučajeva kriminala (ukupno 31% ispitanika), te korupciju (6% ispitanika) i utjecaj političkih stranaka (5% ispitanika). Intervjuirani sagovornici također potvrđuju dominantno negativnu ocjenu rada tužilaštava. Kao faktore koji doprinose takvom dominantnom stavu, sagovornici ističu političke utjecaje, nedovoljnu kompetentnost osoblja, te neadekvatne uslove rada tužilaštava (preopterećenost predmetima i manjak kapaciteta). Pored toga, sagovornici ističu i raširenu korupciju.

Važan faktor, naročito iz perspektive tužilaštava, je svakako i nedovoljno obrazovanje javnosti o pravnom sistemu³⁷ i nedovoljno razumijevanje različite uloge tužilaštava i sudova. Kako ističe jedna od intervjuiranih predstavnica tužilaštava:

...za javno mnjenje tužilaštvo i sud su jedno te isto, zbog nekih odluka kantonalnog suda ... s kojima smo mi vrlo nezadovoljni, čak smo vrlo zabrinuti, sad dolazimo u jednu nezgodnu situaciju, da smo mi jednako odgovorni za nešto što smatramo da nije uredu, a to je neka odluka suda. I mislim da bi trebalo jako puno poraditi na tome da građani i javno mnjenje počne definitivno praviti razliku između tužilaštva i suda.

³⁷ O izrazito nepovoljnoj situaciji u BiH po ovom pitanju vidjeti Dženana Hrlović, *Obrazovanje javnosti o pravnom sistemu u BiH: procjena potreba, mogućnosti i kapaciteta* (Sarajevo: Analitika-centar za društvena istraživanja, 2012.), dostupno na <http://www.analitika.ba/files/Obrazovanje%20javnosti%20o%20pravnom%20sistemu%20u%20BiH%20-%20Dz.Hrlovic%20FINAL%2013mart2012.pdf> (stranica posjećena 26. novembra 2015. godine).

Predstavnici tužilaštava ističu i problem neadekvatnih kapaciteta ovih pravosudnih institucija da se nose sa pritiskom ogromnog broja predmeta. Kako ističe jedan učesnik fokus grupe:

„u tužilaštvu iz kojeg ja dolazim ... ima 36 tužilaca, trenutno je 28 do 30 hiljada aktivnih predmeta u različitim fazama, različitog statusa. Hajde sad da pretvorimo to, 28 hiljada podijeljeno na 36 tužilaca, svaki od njih 800 do 900 predmeta.“

Kada je riječ o drugim bitnim aspektima rada tužilaštava iz perspektive osoba koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima, većina ispitanika (58%) smatra da tužilaštva stoje na raspolaganju svim potencijalnim strankama i građanima, odnosno da tužilaštva sve građane tretiraju sa poštovanjem (62 % ispitanika)³⁸. Nešto manji procenat ispitanika (49%) smatra da se tužilaštva bez favoriziranja odnose prema svim strankama, odnosno da jednako i bez diskriminacije tretiraju sve građane, bez obzira na spol, političku, vjersku, etničku ili drugu pripadnost (57% ispitanika)³⁹.

Kada je u pitanju pristup tužilaštvu i jednak tretman svih građana, mišljenja intervjuiranih osoba su gotovo jednako podijeljena kao i rezultati ankete po ovom pitanju. Sagovornici koji navode da tužilaštva ne tretiraju sve građane na jednak način ističu praksu nejednakog tretmana na osnovu statusa, pri čemu se predmeti koji se odnose na osobe iz političkog života ili imućne građane procesuiraju brže, često i u njihovu korist. Pored toga, razgovori sa relevantnim sagovornicima su ukazali i na kontinuirani značaj predmeta ratnih zločina u kontekstu oblikovanja svijesti o jednakom tretmanu svih građana. Predstavnici pojedinih nevladinih organizacija koje su učestvovala u istraživanju ističu da je moguće da nevladin sektor ima nepovoljniji tretman od strane tužilaštava u odnosu na neke druge sektore, s obzirom da u nekoliko navrata krivične prijave koje su podnosili nisu bile tretirane sa odgovarajućom pažnjom i ozbiljnošću.

Druge studije također ističu značajne probleme sa kojima se susreću pripadnici marginaliziranih skupina – Romi, osobe sa invaliditetom, i žene – kada je riječ o pristupu pravosuđu općenito. U kontekstu ove analize naročito su važne uočene fizičke prepreke sa kojima se osobe sa invaliditetom suočavaju u pristupu javnim institucijama općenito, te nedovoljna obučenosť i nedovoljno razumijevanje zaposlenih u pravosudnim institucijama kada je riječ o specifičnostima procesuiranja krivičnih djela čije su žrtve žene (silovanje, seksualno nasilje počinjeno tokom rata, ili nasilje u porodici)⁴⁰. Kako jedna od studija o ovoj problematici ističe, navodeći stavove nosilaca pravosudnih funkcija, uočava se značajan „nedostatak svijesti i znanja kod sudija, tužilaca i policije kao i javnosti o tome šta to zapravo čini, npr.

³⁸ Opet uz značajno odstupanje u pogledu Kantonalnog tužilaštva Zapadnohercegovačkog kantona, gdje čak 86 posto ispitanika ima takvo mišljenje.

³⁹ Opet uz značajno odstupanje u kontekstu Kantonalnog tužilaštva Zapadnohercegovačkog kantona, gdje čak 86 posto ispitanika ima takav stav.

⁴⁰ Sevima Sali-Terzić, *Studija o kapacitetima pravosudnih institucija (sudova) da odgovore na potrebe i zahtjeve specifičnih grupa: osoba sa invaliditetom, Roma i žena u Bosni i Hercegovini* (UNDP, novembar 2011.), dostupno na

http://www.ba.undp.org/content/dam/bosnia_and_herzegovina/docs/Research&Publications/Crises%20Prevention%20and%20Recovery/Study%20on%20the%20capacities%20of%20the%20judicial%20institutions%20to%20address%20the%20needs%20and%20demands%20of%20specific%20groups/BiH_nat_study_bosanski.pdf (stranica posjećena 18.11.2015. godine).

seksualno uznemiravanje, mobing, itd, te kako to neproporcionalno utječe više na žene nego na muškarce.⁴¹

Efikasnost i kvalitet rada tužilaštava također su zavrjedili uglavnom negativne ocjene anketiranih, odnosno intervjuiranih osoba. Tako tek 36% anketiranih građana smatra da tužilaštva pravovremeno procesuiraju slučajeve, dok 45% ispitanika smatra da su slučajevi kriminala procesuirani kvalitetno.⁴² Sagovornici u intervjuiima također ističu problem nepravovremenog procesuiranja i predugog trajanja postupaka, te prakse angažovanja nedovoljno iskusnih pravnih profesionalaca na pozicije tužilaca u pojedinim tužilaštvima.

Jedan od značajnijih problema koji navode i učesnici ankete i intervjuirani sagovornici je nedovoljna transparentnost tužilaštava. Naime, tek 42% učesnika ankete navodi da su informacije o radu tužilaštava uvijek dostupne. Veliki broj sagovornika u intervjuiima također ističu da su kvalitet i količina informacija o radu tužilaštava apsolutno nedovoljni. Intervjuirani predstavnici nevladinih organizacija, kao i nekih medija, istakli su problem nepravovremenosti i nerazumljivosti informacija koje dolaze od tužilaštava. Jedan od problema koji navode predstavnici medija u jednoj od fokus grupa jeste i nedostatak studija ili analiza u oblasti pravosuđa koji bi im omogućili da na pravi način prate trendove u pravosuđu i izvještavaju o njima. Posebno je važno naglasiti da u nekim tužilaštvima osoblje smatra da u javnost plasiraju dovoljne količine informacija odgovarajućeg kvaliteta, dok drugi sagovornici sa područja koje je u nadležnosti tih tužilaštava ne dijele taj stav. Takav nesklad u mišljenjima između tužilaštava i osoba koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima u ovom segmentu može se tumačiti i time da su tužioci i glasnogovornici, usljed nedostatka povratnih informacija od građana, odnosno nepostojanja prakse ispitivanja zadovoljstva kod građana, formirali mišljenje da su informacije koje pružaju javnosti dovoljne.

Kada je riječ o kvalitetama samih tužilaca, 45% ispitanika smatra da oni svoj posao obavljaju neovisno⁴³, dok 34% anketiranih smatra da tužioci rade bez političkih i drugih vrsta pritisaka. Pozitivan stav je zabilježen kada je riječ o profesionalnim i stručnim kvalifikacijama tužilaca, jer 63% ispitanika smatra da su oni profesionalni i osposobljeni za posao koji obavljaju. Takav stav dodatno naglašava druge, prethodno elaborirane faktore u stvaranju negativnog stava o pravosuđu, odnosno tužilaštvima.

INFORMIRANOST O RADU TUŽILAŠTAVA

IZVORI INFORMACIJA O TUŽILAŠTVIMA

Anketa sa osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima je pokazala da ključni izvor informacija o tužilaštvima za anketirane građane i dalje ostaju tradicionalni mediji. Naime, 63% anketiranih su istakli da informacije o tužilaštvima uglavnom dobijaju

⁴¹ Ibid., str. 31.

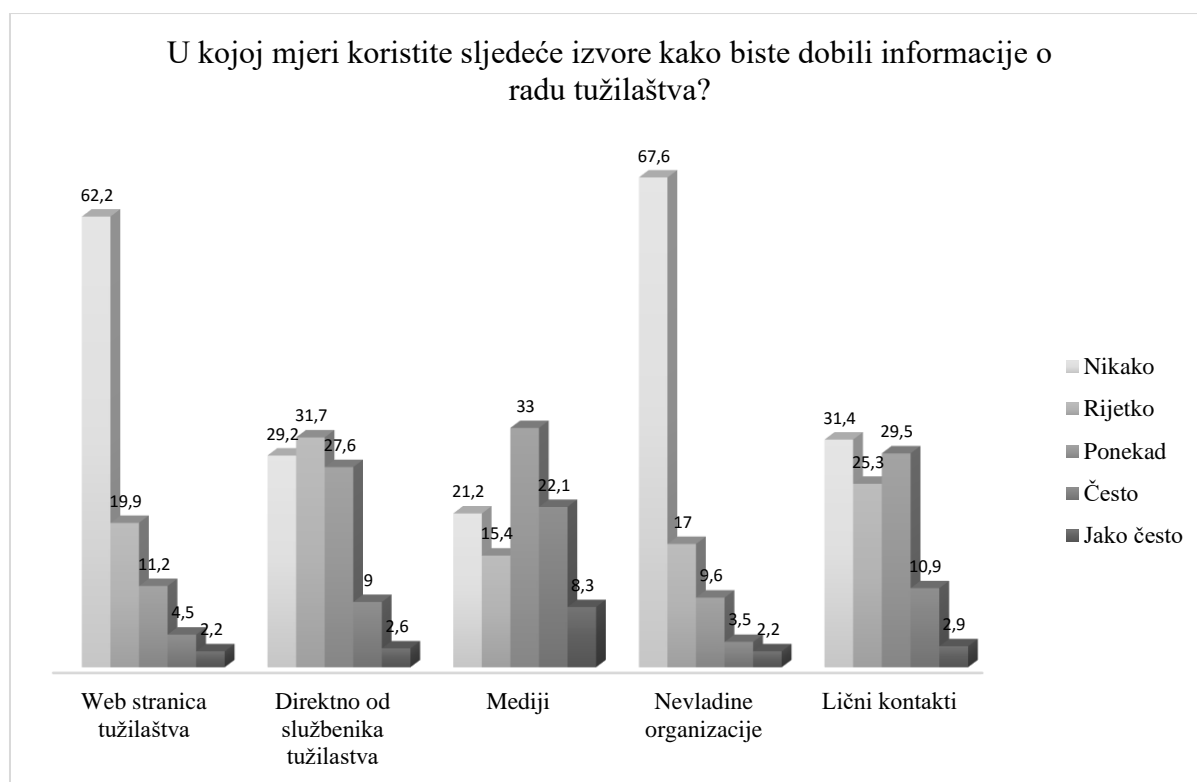
⁴² Kantonalno tužilaštvo Zapadnohercegovačkog kantona je značajan izuzetak i u pogledu ova dva pitanja: 78 posto ispitanika smatra da konkretno tužilaštvo procesuiraju slučajeve i pravovremeno i kvalitetno.

⁴³ Vrijedi istaći da čak 92 posto ispitanika u Zapadnohercegovačkom kantonu smatra da tužioci svoj posao obavljaju neovisno.

putem medija. Značajan broj ispitanika (42%) navodi da se o radu tužilaštava ponekad ili često informiraju putem ličnih kontakata.

Svakako je indikativno i to da i intervjuirani sagovornici, uključujući i novinare, ističu lične kontakte kao dominantan izvor informacija. Prema rezultatima ankete, nevladine organizacije nisu značajan izvor informacija o radu tužilaštava, budući da tek 15% ispitanika često, jako često ili barem ponekad relevantne informacije dobija preko organizacija iz nevladinog sektora.

Sama tužilaštva, odnosno njihove informativne aktivnosti, prema rezultatima ankete, nisu posebno značajan izvor informacija o njihovom radu.



GRAFIKON 3 IZVORI INFORMISANJA O RADU TUŽILAŠTVA

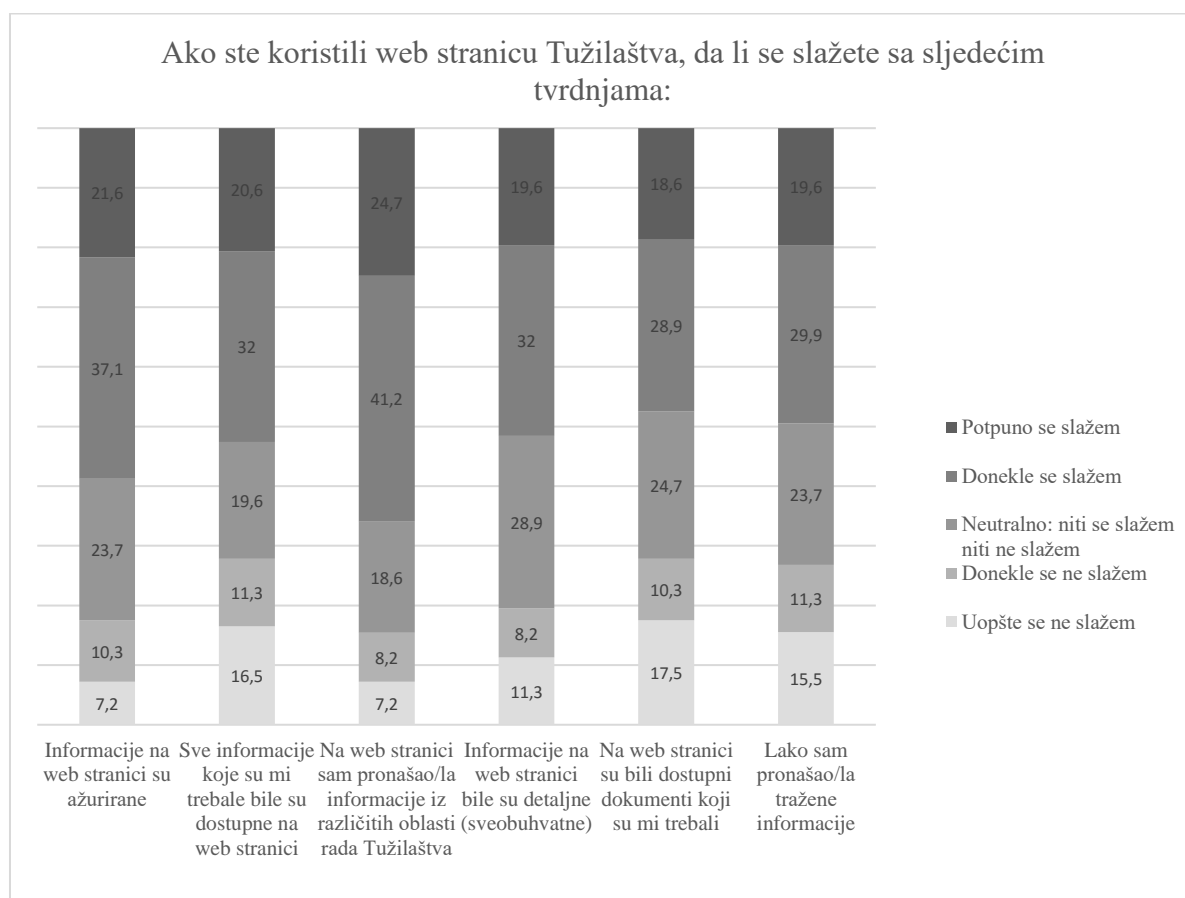
Treba istaći da je web stranica tužilaštava navedena kao izvor informacija koji ponekad, često ili jako često koristi 18% ispitanika, dok je situacija nešto bolja kada je riječ o direktnim kontaktima sa tužilaštvima: ukupno 39% ispitanika, naime, ističe da informacije ponekad (27%), često (9%) ili jako često (3%) dobija od službenika tužilaštava.

Intervjuirani sagovornici ističu da tužilaštva rijetko organiziraju konferencije za štampu, a predstavnici nevladinog sektora i medija ističu da često traže informacije od tužilaštava po osnovu zakona o slobodi pristupa informacijama. Primat direktnih kontakata sa tužilaštvom kao izvora informacija može se objasniti i nedovoljno razvijenim drugim, proaktivnim oblicima komunikacije, kakvi su press konferencije ili web stranice. Sagovornici također naglašavaju značaj kompetentnih i aktivnih glasnogovornika.

WEB STRANICE TUŽILAŠTAVA

Svakako treba istaći da relativno mali procenat anketiranih osoba (31%) navodi da su uopće posjetili web stranicu tužilaštva. To je zabrinjavajuće, imajući u vidu da je riječ o osobama koje su imale direktan kontakt sa tužilaštvima, pa bi po prirodi stvari trebalo da budu više zainteresovane za dobijanje informacija i na taj način – barem u okviru priprema za fizičko pojavljivanje u zgradi tužilaštva.

Mišljenja ispitanika unutar populacije onih koji su posjetili web stranice tužilaštava su gotovo jednako podijeljena kada je riječ o ocjeni količine i kvaliteta informacija koje se građanima nude tim putem. Tako 59% ispitanika donekle ili u potpunosti smatra da su informacije na web stranicama ažurirane. Istovremeno, 53% ispitanika navodi da su na web stranici mogli pronaći sve informacije koje su im bile potrebne, dok 48% anketiranih ističu da su na web stranici tužilaštva mogli pronaći i sve potrebne dokumente. Kada je riječ o raznovrsnosti informacija, 66% ispitanika smatra da su na web stranicama dostupne informacije iz različitih oblasti rada tužilaštava. U pogledu preglednosti web stranice, polovina anketiranih osoba koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima ističe da su lako pronašli tražene informacije (pri čemu se 20% potpuno i 30% djelimično slaže sa ovom tvrdnjom).



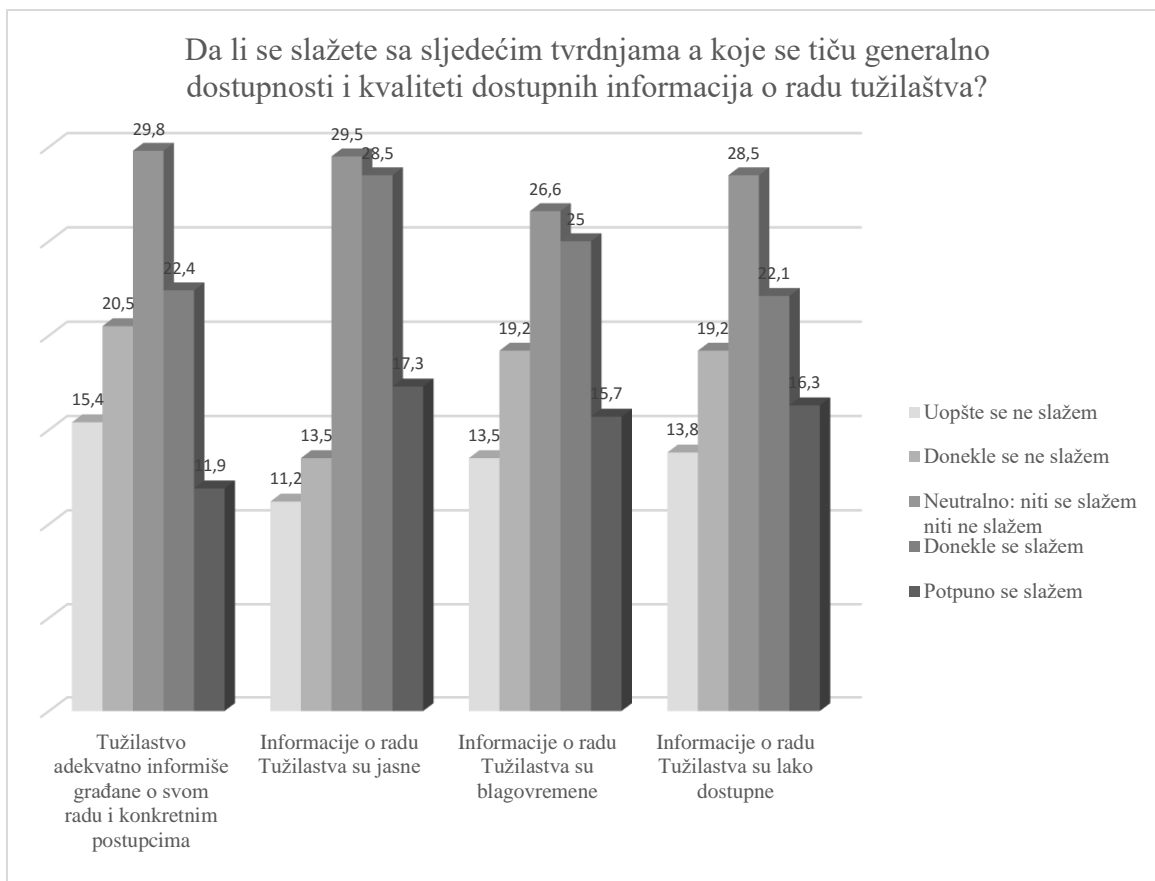
GRAFIKON 4 OCJENA WEB STRANICA TUŽILAŠTAVA

I intervjuirani sagovornici imaju uglavnom negativne stavove u pogledu kvaliteta komunikacije tužilaštava putem web stranice. Tako se uglavnom ističu problemi poput lošeg i neatraktivnog dizajna, te nepotpunih i često nejasnih informacija koje umanjuju korisnost i dovode u pitanje svrhu same web stranice. Pored toga, posmatranjem web stranica tužilaštava može se uočiti da ona na svojim web stranicama ne objavljuju sve relevantne informacije – npr. vlastite interne akte. Iako uglavnom ističu kvalitetan rad na održavanju web stranice, sagovornici iz tužilaštava su u nekim slučajevima svjesni problema u ovom domenu, ali ih u pravilu pripisuju nedostatku internih kapaciteta.

Pojedini učesnici fokus grupa su naveli da bi bilo dobro da se web stranice tužilaštava pojednostave i da se informacije koje se na taj način prezentiraju bolje organiziraju i pripreme. Pored toga, jedan od učesnika ističe da se pri organizaciji sadržaja na web stranicama mora obratiti posebna pažnja pitanju kome je web stranica namijenjena, odnosno da nivo i korisnost konkretne informacije nije jednak za različite grupe osoba koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima: „*za svakoga je potrebn nivo informacija drugačiji, a za građane ih je sigurno malo.*“ Drugim riječima, sadržaji na web stranici su možda lako razumljivi pravnicima i osobama iz pravosuđa, ali šira javnost bi, prema uvidima većeg broja sagovornika, dijelom mogla imati problema u razumijevanju ponuđenih sadržaja.

AKTIVNOSTI TUŽILAŠTAVA U DOMENU INFORMISANJA

Većina ispitanika smatra da tužilaštva ne čine dovoljno kako bi građane informisali o svom radu i nadležnostima. Tako tek nešto više od 34% anketiranih smatraju da tužilaštvo adekvatno informiše građane o svom radu i konkretnim postupcima.



GRAFIKON 5 OCJENA DOSTUPNOSTI I KVALITETE INFORMACIJA TUŽILAŠTVA

Kada je, pak, riječ o kvalitetu informacija koje dolaze od samih tužilaštava, 46 posto ispitanika smatra da su takve informacije jasne i razumljive, 41% anketiranih smatraju da su takve informacije blagovremene, dok 38% ispitanika navodi da su informacije o radu tužilaštava lako dostupne.

Intervjuirani novinari su velikim dijelom zadovoljni odnosom tužilaštava prema medijima. Sagovornici, međutim, navode i nedostatak standardiziranih pravila i procedura unutar tužilaštava kada je riječ o odgovaranju na eksterne upite. Neki od sagovornika ističu i da bi uvođenje redovnih press konferencija u tužilaštvima bilo od velike koristi u osiguravanju njihove odgovarajuće komunikacije sa javnošću i medijima. Sagovornici navode i problem da osobe koje istupaju u medijima u ime tužilaštava često nemaju potrebne vještine i kvalifikacije za takve javne nastupe. Novinari sa kojima smo razgovarali također ističu značajne probleme, odnosno nemogućnost obavljanja intervjua sa tužiocima, jer su neka tužilaštva zauzela principijelan stav prema kojem tužiocima nisu na raspolaganju za intervjue. Taj problem je daleko ozbiljniji ako se posmatraju sva tužilaštva jer, prema dostupnim informacijama iz VSTV-a, tek sedam od ukupno 20 tužilaštava u BiH ima zaposlene stručne osobe za odnose s javnošću.

Iz razgovora sa intervjuiranim akterima se također može zaključiti da sva tužilaštva ne ispunjavaju jednako obaveze prema Zakonu o slobodi pristupa informacijama. Neki sagovornici ističu da tužilaštva ponekad ne poštuju ni rokove ni obaveze prema

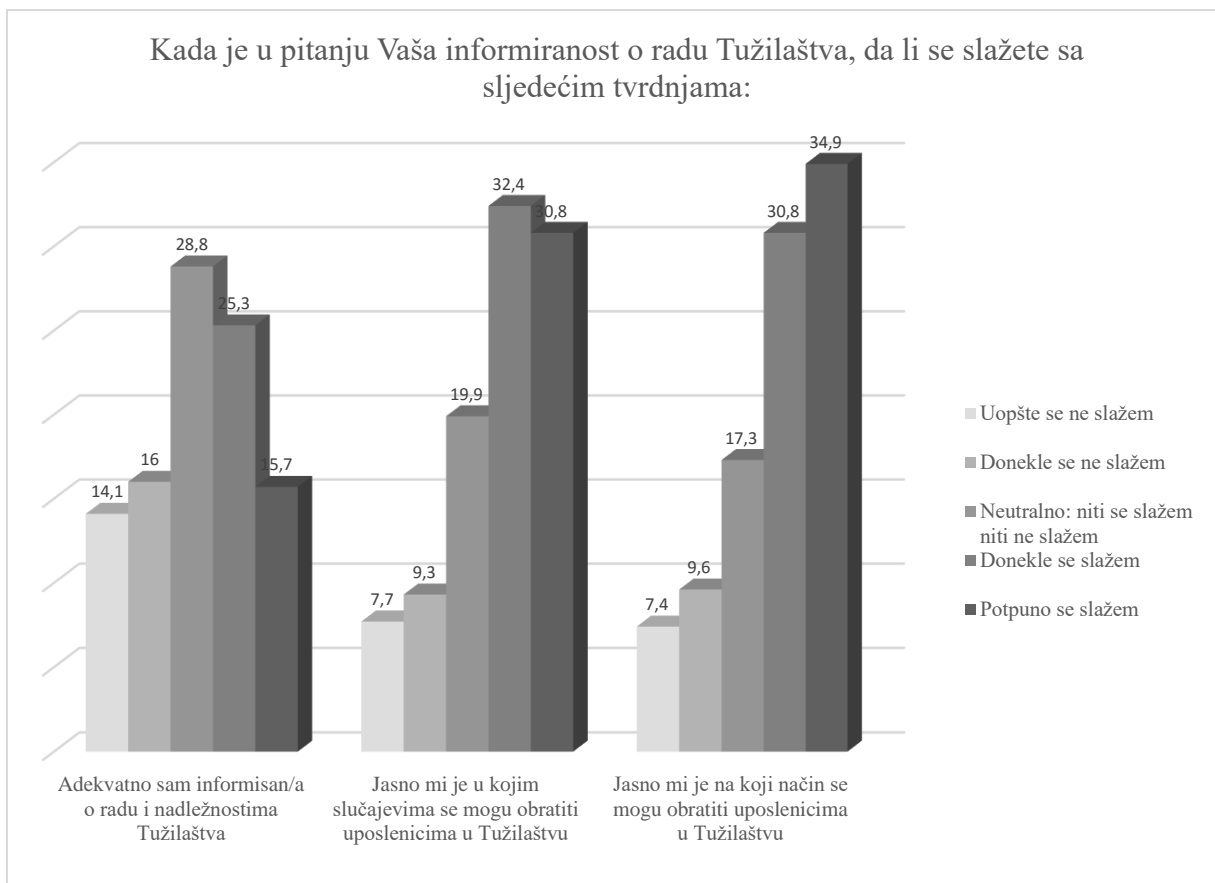
tom zakonu, dok nekoliko sagovornika ističe da nisu mogli dobiti tražene informacije ni u situacijama kada su se izričito pozivali na Zakon. No, predstavnici samih tužilaštava ističu da uvijek poštuju obaveze iz ZOSPI, tako da su informacije po ovom pitanju kontradiktorne i ne nude mogućnost definitivnog zaključka. Naravno, postoji mogućnost i da su obje strane u pravu, u smislu da tužilaštva odgovaraju na zahtjeve, ali da akteri koje takve informacije traže, prevashodno novinari, nisu zadovoljni odgovorom, odnosno količinom i nivoom informacija koje u praksi dobiju.

Poseban problem koji se uočava je i to što se komunikaciji sa različitim grupama osoba koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima, po svemu sudeći, ne pristupa sistematski i planski. Sagovornici iz tužilaštava uglavnom navode da u samim tužilaštvima ne postoje oficijelne baze kontakata relevantnih institucija, organizacija ili različitih grupa osoba koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima, iako glasnogovornici ponekad vode evidencije o ostvarenim kontaktima sa eksternim akterima.

NIVO INFORMIRANOSTI O RADU TUŽILAŠTAVA

Bez obzira na činjenicu da ispitanici u različitoj mjeri koriste navedene izvore informacija, 41% anketiranih smatra da su adekvatno informirani o radu i nadležnostima tužilaštava. S druge strane, znatno veći procenat (63%) ispitanika ističe da su im nadležnosti tužilaštava jasne i da znaju u kojim situacijama, odnosno po kojim pitanjima se mogu obratiti ovim institucijama, dok 66% ispitanika navodi da im je jasan i način na koji se mogu obratiti tužilaštvima.⁴⁴

⁴⁴ Po svim ovim pitanjima zabilježena su značajna odstupanja u pogledu Kantonalnog tužilaštva Zapadnohercegovačkog kantona, gdje je u pravilu preko 80% ispitanika pozitivno odgovorilo na navedena pitanja.



GRAFIKON 6 INFORMIRANOST O RAD TUŽILAŠTVA

U nekim sredinama, sugovornici u intervjuima su mišljenja da građani nisu adekvatno informirani o radu i nadležnostima tužilaštva. Kao osnovne razloge za takvo stanje navode kompleksnost pravnog i pravosudnog sistema i činjenicu da postoji veoma mali broj specijaliziranih medija i novinara koji se bave isključivo pravosuđem. U drugim regijama sagovornici također ponovno naglašavaju problem nepoznavanja razlika između tužilaštva i suda. Neki od njih izražavaju mišljenje da su građani dosta dobro informirani, ako se uzme u obzir neadekvatan nivo informacija koje sama tužilaštva plasiraju u javnost. Sagovornici iz pojedinih tužilaštava ističu da postoji dovoljno informacija o radu tužilaštava iz različitih izvora te da se građani, ukoliko to sami žele, mogu adekvatno informirati. Predstavnici različitih grupa osoba koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima, naročito novinara, ističu da je ključni problem, pak, to što se na informacije iz tužilaštava predugo čeka.

Neki sagovornici iz samih tužilaštava ističu i to da građani trenutno nisu ni posebno zainteresirani za rad tužilaštava, osim u slučajevima kada imaju vlastite predmete u tužilaštvu. Pojedini intervjuirani akteri navode da su građani izgubili povjerenje u tužilaštvo, te da je to osnovni razlog zbog kojeg su i izgubili interes za njihov rad. Drugi, pak, ističu da ni sami građani ne znaju kako mogu pristupiti informacijama o radu ovih pravosudnih institucija. U nekim tužilaštvima sagovornici ističu da slika nije crno-bijela i da interesovanje šire javnosti zavisi od vrste slučaja, te da će određeni slučajevi po prirodi stvari izazvati više interesovanja javnosti od nekih drugih.

U više razgovora i fokus grupa istaknut je također i problem neadekvatnog medijskog izvještavanja o radu tužilaštava i o pojedinim krivičnim postupcima. Sagovornici te nedostatke pripisuju nepostojanju specijalizacije novinara u domenu pravosuđa i sklonosti senzacionalističkom izvještavanju kod većine medija. Drugi ističu problem pristrasnosti medija, odnosno njihove političke instrumentalizacije, što se negativno odražava i na medijsko izvještavanje o radu tužilaštava, naročito u nekim posebno osjetljivim predmetima. Pojedini novinari koji su intervjuisani u svrhu istraživanja, s druge strane, smatraju da bi tužilaštvo trebalo osnažiti i produbiti komunikaciju sa medijima. Osnovni problem koji je istakla većina predstavnika medija jeste zatvorenost tužilaštava, te, generalno, problemi u dobijanju relevantnih informacija. Neki sagovornici su istakli da je informacije potrebno prilagoditi javnom prostoru, iznova naglašavajući često nedovoljnu komunikativnost informacija koje dolaze od tužilaštava.

Na kraju, treba istaći i problem neadekvatne organizacije informativnih aktivnosti u samoj zgradi tužilaštava. U tom smislu, koncept, odnosno kvalitet info pulta/recepcije u zgradama tužilaštava nije dovoljno razvijen. Naime, većina tužilaštava obuhvaćenih ovim istraživanjem ima recepciju na samom ulazu kao prvu tačku kontakta sa osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima, na kojoj stranke mogu dobiti elementarne tehničke informacije, odnosno biti upućeni na broj kancelarije koju traže, sprat i slično. Ipak, u tužilaštvima ne postoje adekvatni info pultovi koji bi ispunjavali funkciju unaprijeđenja informiranosti i komunikacije s građanima, i putem kojih bi građani mogli dobiti širi spektar informacija o radu tužilaštava, njihovim nadležnostima i načinima na koje mogu biti na usluzi građanima sa konkretnim problemima.⁴⁵ Ovaj problem se dodatno usložnjava u situacijama kada tužilaštvo dijeli zgradu sa drugom institucijom (najčešće sudom). O tome da informativne aktivnosti tužilaštava unutar same zgrade nisu adekvatno osmišljene i implementirane govori i činjenica da u zgradama tužilaštava obuhvaćenih ovim istraživanjem nisu uočene ni odgovarajuće brošure, obrasci za pristup informacijama, i drugi materijali koji bi bili korisni strankama. Intervjuirani sagovornici, ipak, ističu primjer dobre prakse u tužilaštvima u kojima je istaknuta veoma funkcionalna oglasna ploča.

POTENCIJAL DRUŠTVENIH MEDIJA

Noviji međunarodni dokumenti u ovoj oblasti ističu i značaj informacionih tehnologija za unaprijeđenje rada pravosuđa u različitim oblastima. Tako se u dokumentu Savjetodavnog vijeća evropskih sudija ističe da „IT igraju jednu od značajnih uloga u osiguravanju informacija za sudije, advokate i druge aktere u pravosudnom sistemu,

⁴⁵ Vidjeti i Milena Savić i Murisa Marić, *Monitoring i procjena stanja postignutih standarda u Republičkom tužilaštvu Republike Srpske, okružnim tužilaštvima u Banja Luci, Bijeljini i Istočnom Sarajevu, uz analizu prakse za period januar 2010-april 2012.* (CIPP Zvornik i DON Prijedor, 2012.), dostupno na <http://www.cipp-zv.org/files/Publikacije/Monitoring.pdf> (stranica posjećena 27. novembra 2015. godine)

kao i za javnost i medije.“⁴⁶ U tom smislu, posljednjih godina u nekim državama su zabilježene inovativne prakse korištenja društvenih medija kako bi se građanima dodatno približio i rad tužilaštava. Kako pokazuju neki primjeri iz Sjedinjenih Američkih Država, tužiocu počinju da koriste društvene medije kako bi obavještavali javnost o posebno zanimljivim slučajevima, ali i u svrhu obrazovanja javnosti o ključnim konceptima i pojašnjavanja detalja krivičnog postupka.⁴⁷ Prema riječima tužilaca koji koriste društvene medije u tim državama, oni predstavljaju veoma koristan kanal komunikacije, jer omogućavaju „direktan pristup javnosti, naročito u pogledu pitanja koja neće dospjeti u štampu ili televizijske vijesti.“⁴⁸

Pored toga, značajna prednost takvog načina komunikacije je to da omogućava da se dopre i do mlađe populacije, što je posebno bitno u kontekstu tužilaštava.⁴⁹ Pojedini autori također ističu potencijal ovog načina komunikacije u odnosu na tužilaštva, ne samo kada je riječ o informisanju i obrazovanju javnosti o krivičnim postupcima, nego i u objavljivanju ili otkrivanju informacija koje mogu pomoći u aktuelnim istragama i predmetima. Posebno se u tom smislu ističu prednosti dvosmjernog načina komunikacije sa građanima, te mogućnost korištenja društvenih medija za objavljivanje svakodnevnih i brzih „mini saopštenja za javnost“.⁵⁰

Ipak, uočeni su i mogući rizici povezani sa upotrebom društvenih medija od strane tužilaštava. Prije svega, korištenje društvenih medija u tako osjetljivim funkcijama i procesima zahtijeva posebnu pažnju i brigu o interesima svih strana, uključujući sud, svjedoke, i optužene, što nije jednostavan zadatak. Pored toga, u takvoj komunikaciji je potrebno u svakoj prilici osigurati balans između pružanja relevantne i zanimljive informacije za širi krug ljudi i osiguravanja interesa i integriteta krivičnog postupka, što može biti stvar kompleksne procjene kojoj svi tužiocu nisu nužno dorasli.⁵¹ Imajući sve to u vidu, čini se da bi prije uvođenja takvih praksi bile potrebne značajne edukativne aktivnosti, kao i opsežne aktivnosti vezane za prilagođavanje etičkih standarda ove profesije specifičnostima društvenih medija, što bi svakako zahtijevalo značajne investicije u smislu vremena i novca.

Tužilaštva u BiH, kao što je poznato, ne koriste društvene medije za komunikaciju sa građanima i javnošću. S obzirom na navedene prednosti i nedostatke upotrebe društvenih medija u kontekstu tužilačke funkcije, ne iznenađuje da su ispitanici u okviru ovog istraživanja podijeljeni kada je riječ o mogućem korištenju društvenih medija od strane tužilaštava u BiH. Naime, tek 33% ispitanika smatra da bi bilo

⁴⁶ Consultative Council of European Judges, Opinion No.(2011)14: „Justice and information technologies (IT)“, 9. novembar 2011. godine, dostupno na file:///C:/Users/User/Downloads/CCJE-Opinion-N-2011_14-Justice-and-Information-Technologies-IT.pdf (stranica posjećena 25. novembra 2015. godine).

⁴⁷ Vidjeti npr. Holly Zachariah, „Prosecutors use social media to teach concepts, update public“, The Columbus Dispatch, 01.11.2015., dostupno na <http://www.dispatch.com/content/stories/local/2015/11/01/liking-the-law.html> (stranica posjećena 12.11.2015. godine).

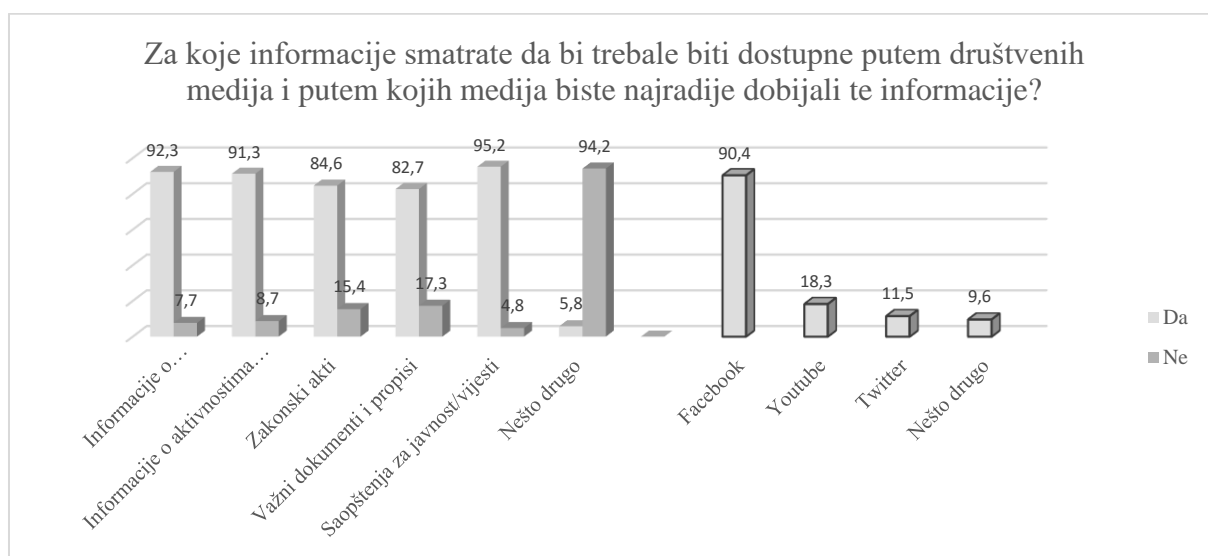
⁴⁸ Ibid.

⁴⁹ Ibid.

⁵⁰ Vidjeti više u Kathryn K. Van Namen, „Facebook Facts and Twitter Tips – Prosecutors and Social Media: An Analysis of the Implications Associated with the Use of Social Media in the Prosecution Function“, 81 Mississippi Law Journal (2011).

⁵¹ Ibid.

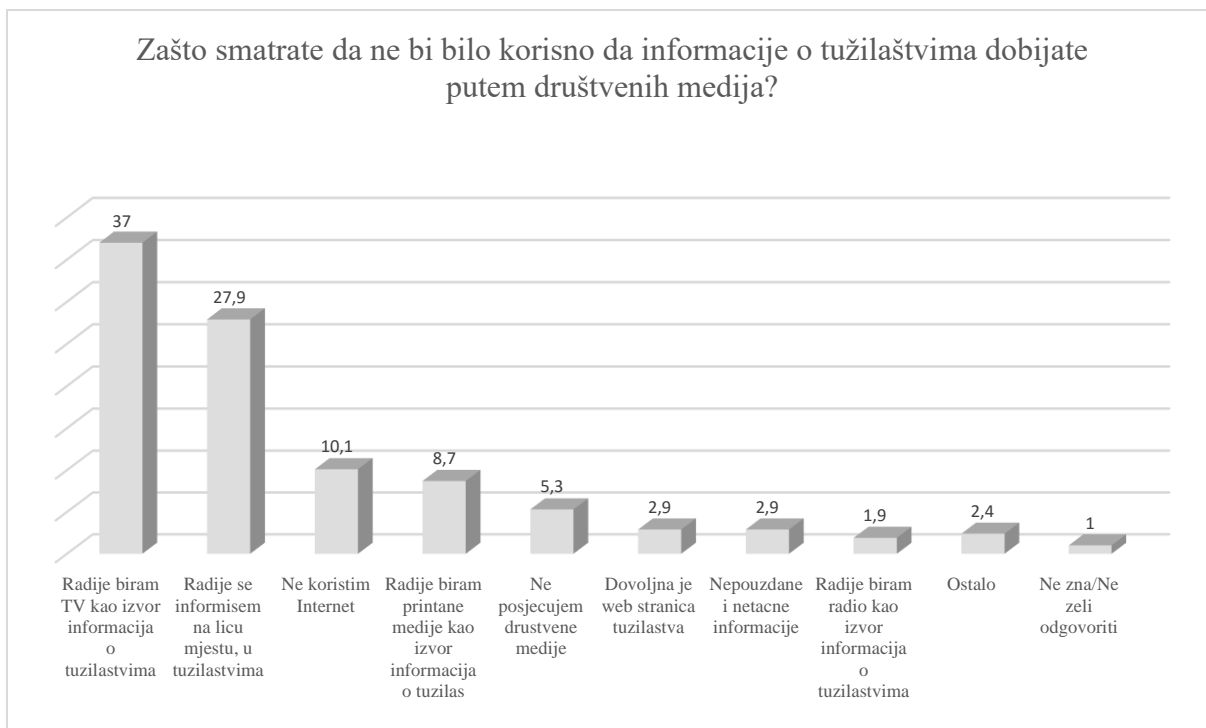
korisno da se informacije o tužilaštvima dobivaju putem društvenih medija. Oni koji prepoznaju potencijal društvenih medija u tom domenu ističu da bi ih trebalo koristiti za objavljivanje informacija o nadležnostima tužilaštva (92% ispitanika), odnosno o njegovim aktivnostima (91% ispitanika), ključnih pravnih akata koji su relevantni za njihov rad (85%), drugih važnih dokumenata i propisa (83% ispitanika), te vijesti i saopštenja za javnost (95%ispitanika). Kada je riječ o preferiranim društvenim medijima za ove svrhe, ogromna većina ispitanika koji podržavaju ovaj novi način komunikacije tužilaštava se opredjeljuje za Facebook (95%), dok u znatno manjem procentu sugeriraju YouTube (18%) ili Twitter (12%).



GRAFIKON 7 INFORMISANJE O RADU TUŽILAŠTVA PREKO DRUŠTVENIH MEDIJA

Neki od intervjuiranih sagovornika ističu da bi bilo dobro omogućiti da se tužilaštva obraćaju građanima putem društvenih medija, jer bi se na taj način povećala njihova otvorenost prema javnosti. No, kako ističu, te nove komunikacijske prakse bi trebalo uvesti uz određena pravila ili preduslove – kakvi su osiguravanje anonimnosti, odnosno zaštita privatnosti ili prethodno usvajanje strategije i pravila za ovaj vid komunikacije.

Značajan dio ispitanika koji ne podržavaju uvođenje društvenih medija u rad tužilaštava (podsjetimo – čak 67% anketiranih) ističu različite razloge za takav stav – npr. preferiranje televizije (37% ispitanika) ili direktnog kontakta sa tužilaštvima (28% ispitanika) kao izvora informacija o tužilaštvima.



GRAFIKON 8 ARGUMENTI PROTIV INFORMISANJA O RADU TUŽILAŠTVA PREKO DRUŠTVENIH MEDIJA

Ipak, važno je naglasiti da je tek neznatan dio ispitanika u izražavanju negativnog stava po ovom pitanju vođen tehničkim razlozima, jer je tek 10% njih istaklo da ne koriste internet, odnosno da ne posjećuje društvene mreže (5%). Pored toga, značajna opozicija korištenju društvenih medija od strane tužilaštava je utoliko više simptomatična ako se uzme u obzir da značajan broj ispitanika ističe da se ponekad (49%), često (20%) ili jako često (9%) oslanjaju na informacije koje se prosljeđuju putem društvenih medija.

Važno je naglasiti da veliki broj aktera koji su učestvovali u istraživanju, naročito predstavnici samih tužilaštava, također ima negativan stav prema korištenju društvenih medija od strane tužilaštava. Tako neki sagovornici ističu svojevrsnu banalnost ovog oblika komunikacije koji bi, prema njihovim navodima, doveo do smanjenja ozbiljnosti i digniteta profesije u javnosti. Drugi oponenti ističu i tehničke probleme i poteškoće, u smislu moguće kontraproduktivnosti ovakvog načina komunikacije i otvaranja tužilaštava dodatnim napadima iz javnosti. Pored toga, neki sagovornici dovode u pitanje i kapacitet tužilaštava, koja još uvijek, po svemu sudeći, nisu na pravi način savladala ni mehanizme komunikacije putem tradicionalnih medija, da se upuste u ovaj vid interakcije sa građanima i javnošću. Predstavnici tužilaštava su uglavnom izrazili oprez ili negativan stav o mogućnosti korištenja društvenih medija u njihovom radu, navodeći uglavnom nedostatak vremena i kapaciteta da se bave ovim vidom komunikacije.

ISKUSTVO DIREKTNE INTERAKCIJE SA TUŽILAŠTVIMA

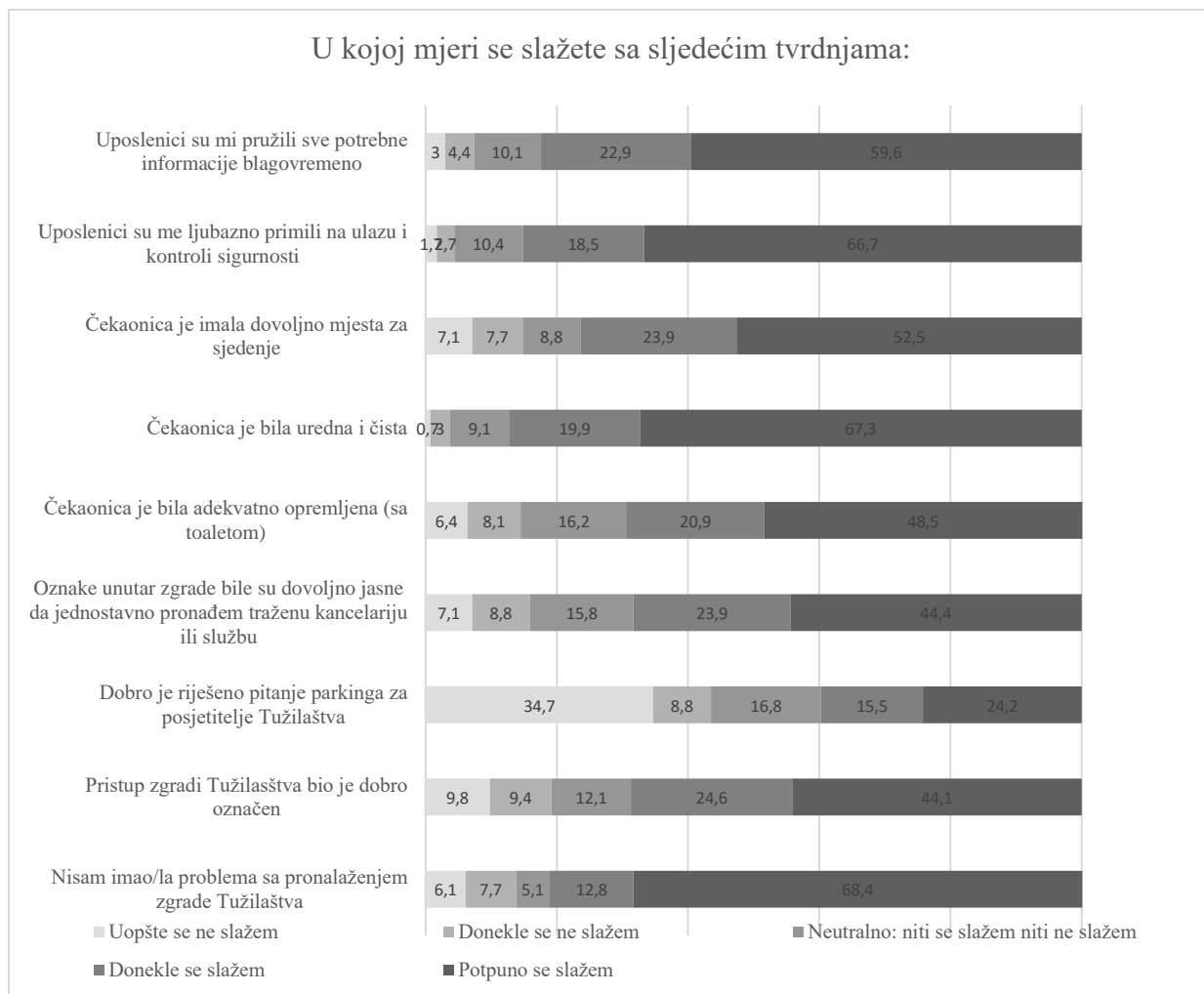
Generalno se može reći da je iskustvo građana u direktnoj komunikaciji sa odabranim tužilaštvima velikim dijelom pozitivno, kako u pogledu direktnog kontakta sa osobljem u samoj zgradi tužilaštva, tako i kada je u pitanju telefonska komunikacija.

Problemi koje sagovornici ističu u pojedinim slučajevima su vezani za nedostatak kadrovskih i tehničkih kapaciteta u tužilaštvima. Nijedno tužilaštvo npr. nema posebno određenu osobu za postupanje sa osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima. U nekim tužilaštvima sagovornici smatraju da je ovo veliki problem, te da im je potrebna obuka u ovom segmentu. Drugi problem je nedostatak sistemskih rješenja u smislu zapošljavanja određenih profesija u tužilaštvima (kakvi su npr. psiholozi), te činjenica da su takve osobe bile angažirane uglavnom kroz različite projekte finansirane od strane međunarodnih donatora. Sagovornici u fokus grupama su posebno naglasili problem dostupnosti tužilaca, odnosno da je posebno teško stupiti u kontakt ili zakazati sastanak s njima.

U razgovorima sa predstavnicima tužilaštava utvrđeno je i to da ne postoji odgovarajuća strategija ili neki drugi dokument unutar ovih institucija koji bi regulirao problematiku brige o osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima. Pojedina prethodna istraživanja u ovoj oblasti također potvrđuju nepostojanje internih akata o ovoj problematici u samim tužilaštvima, navodeći da je situacija takva jer se čeka formuliranje odgovarajuće strategije na nivou Visokog sudskog i tužilačkog vijeća BiH, koja bi postavila jedinstvene smjernice u ovoj oblasti za sva tužilaštva.⁵² Kao poseban problem je istaknuto i to da u tužilaštvima uglavnom ne postoje posebni protokoli ili prakse za prijem stranaka sa posebnim statusom (npr. žrtava ili svjedoka).

Odnos osoblja prema osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima je također istaknut kao izrazito pozitivan aspekt interakcije sa tužilaštvima. Tako je čak 85% ispitanika istaklo da su ljubazno primljeni na ulazu i kontroli sigurnosti, dok 83% anketiranih navode da su im uposlenici tužilaštva blagovremeno pružili sve potrebne informacije. Intervjuirani sagovornici također navode dominantno pozitivna iskustva direktnog kontakta sa tužilaštvima. Prema navodima sagovornika, sva tužilaštva posjeduju jasna pravila o prijemu stranaka i sigurnosnim provjerama. Kontrole se vrše pri ulazu i za to je zadužena sudska policija.

⁵² Vidjeti Milena Savić i Murisa Marić, *Monitoring i procjena stanja postignutih standarda u Republičkom tužilaštvu Republike Srpske, okružnim tužilaštvima u Banja Luci, Bijeljini i Istočnom Sarajevu, uz analizu prakse za period januar 2010-april 2012.* (CIPP Zvornik i DON Prijedor, 2012.), dostupno na <http://www.cipp-zv.org/files/Publikacije/Monitoring.pdf> (stranica posjećena 27. novembra 2015. godine).



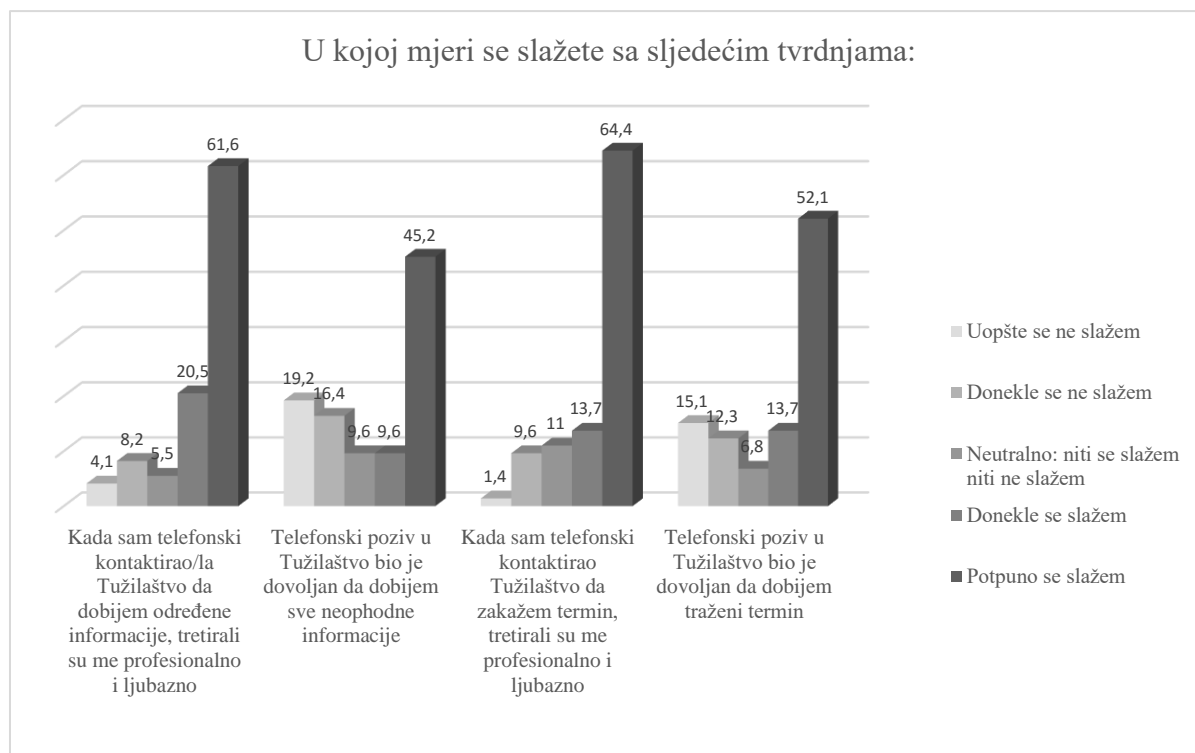
GRAFIKON 9 ISKUSTVO DIREKTNE INTERAKCIJE SA TUŽILAŠTVIMA

Kada je riječ o identificiranim problemima u ovom domenu, pojedini sagovornici navode da ni u direktnom kontaktu često nije moguće dobiti sve informacije koje su im potrebne. Drugi problem koji su naveli jeste problem organizacije vremena, jer su tužiocima često prezauzeti i nemaju dovoljno vremena za rad sa strankama. Pojedini advokati su istakli probleme sa kopiranjem dokumenata koja im tužilaštva po zakonu moraju dostaviti, jer dostupnost kopir mašina ili čak papira u tužilaštvima ponekad predstavlja problem. No, neka tužilaštva uspješno prevazilaze takve tehničke probleme korištenjem elektronskih kopija dokumenata koje advokatima prosljeđuju na CD-u. Ipak, treba istaći da takva rješenja nisu nužno dostupna za sva tužilaštva u aktuelnom trenutku, budući da nisu svi relevantni dokumenti dostupni u elektronskoj formi, te da u pravilu nema posebnog osoblja u tužilaštvima koje bi moglo obavljati takve zadatke.

Sumarno govoreći, sagovornici u intervjuima ipak prenose dominantno pozitivna iskustva kada je riječ o prijemu stranaka u tužilaštvima. Problemi koji su istaknuti odnose se na nepostojanje praksi približavanja građanima i osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima – kakvi su npr. dani otvorenih vrata. Pored toga, naglašen je i problem nepostojanja prakse provjere zadovoljstva stranaka i osoba koje dolaze u

kontakt sa tužilaštvima. Kutije za žalbe postavljene gotovo su u svim tužilaštvima. Sagovornici su, međutim, izvijestili da građani jako rijetko koriste ovaj mehanizam dostavljanja žalbi, te da najčešće pribjegavaju dostavljanju žalbi drugim kanalima (pošta, email i slično). U nekim tužilaštvima sekretari su odgovorni za otvaranje kutija i prosljeđivanje materijala odgovarajućim osobama, u zavisnosti od sadržaja žalbe. Budući da građani općenito rijetko koriste proceduru žalbi, može se reći da generalno nisu razvijeni mehanizmi postupanja po žalbama građana i standardiziranog odgovora na iste na nivou tužilaštava. S druge strane, može se pretpostaviti da je nekorištenje ovog mehanizma od strane građana uzrokovano nedostatkom informacija o njegovom postojanju i funkciji, ili nedovoljnim povjerenjem u mogućnost rješavanja problema na ovaj način.

Odgovori anketiranih su slični i kada je riječ o telefonskom kontaktu sa tužilaštvom.⁵³ Naime, 83% ispitanika navodi da su ih prilikom telefonskog kontakta ostvarenog radi dobijanja određenih informacija uposlenici tužilaštva tretirali ljubazno i profesionalno. Nešto manji procenat ispitanika (55%) navodi da je telefonski kontakt bio dovoljan da dobiju sve potrebne informacije. Velika većina – 78% ispitanika - ističe da je odnos uposlenika tužilaštva bio ljubazan i profesionalan i kada su ih telefonski kontaktirali da zakažu termin. No, čini se da telefonski poziv nije uvijek dovoljan da se dobije termin u tužilaštvu, jer više od četvrtine anketiranih (27%) ističe da im to nije uspjelo na osnovu telefonskog poziva.



GRAFIKON 10 OCJENA TELEFONSKOG KONTAKTA SA TUŽILAŠTVOM

⁵³ Naime, 25 posto svih anketiranih su naveli da su imali iskustvo telefonske komunikacije sa tužilaštvom.

Većina sugovornika u intervjuima ističe da se bitne informacije od tužilaštava, zapravo, ni ne mogu dobiti putem telefona. Advokati su posebno naglašavali takvu situaciju kao sasvim normalnu i očekivanu, jer su neke informacije osjetljive, te je stoga i za očekivati da se sve potrebne informacije ne mogu dobiti putem telefona. Imajući to u vidu, sugovornici u skoro svim regijama i kantonima smatraju da imaju sasvim zadovoljavajuću komunikaciju sa tužilaštvom putem telefona.

INFRASTRUKTURNI PROBLEMI U KONTEKSTU BRIGE O OSOBAMA KOJE DOLAZE U KONTAKT SA TUŽILAŠTVIMA

Intervjui sa predstavnicima tužilaštava, kao i opservacije istraživača na terenu, ukazuju i na spektar infrastrukturnih problema koji svakako negativno utiču na kvalitet brige o osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima.

Najprije treba istaći da su uslovi unutar zgrade dobili većinski pozitivnu ocjenu ispitanika. Naime, 70% njih ističe da je čekaonica u tužilaštvu uslovna i adekvatno opremljena (pri čemu je tek 14% ispitanika istaklo neadekvatne uslove u zgradi tužilaštva)⁵⁴, 87% anketiranih navodi da je čekaonica uredna i čista, dok velika većina (76%) također navode da u čekaonicama ima dovoljno prostora, odnosno mjesta za sjedenje. Većina sagovornika u intervjuima potvrđuje ovaj dominantni stav.

Prema rezultatima ankete, pronalaženje zgrade tužilaštva za većinu ispitanika ne predstavlja značajan problem, imajući u vidu da 81% anketiranih, kako je prezentirano u gornjem grafikonu, ističe da su uglavnom bez problema došli do odredišta. Pored toga, 69% anketiranih navodi da je prilaz zgradi bio dobro označen. Ipak, kako potvrđuju i intervjuirani predstavnici svih tužilaštava, u pravilu ne postoje odgovarajuće oznake na putu koje bi poslužile kao orijentir onima koji po prvi put ostvaruju direktni kontakt sa tužilaštvom.

Snalaženje unutar zgrade tužilaštava također nije istaknuto kao značajan problem, s obzirom na to da je 68% ispitanika naglasilo da su oznake unutar zgrade dovoljno jasne i da su im pomogle da jednostavno pronađu traženu kancelariju, odnosno službu. To dominantno potvrđuju i sagovornici u intervjuima, naglašavajući da u tužilaštvima u pravilu postoje odgovarajuće oznake na vratima koje identificiraju kancelarije pojedinih tužilaca ili drugog osoblja. No, ono što predstavlja problem, naročito u većim tužilaštvima, je činjenica da ne postoje odgovarajuće oznake, odnosno smjernice za kretanje unutar zgrade, naročito one koje bi bile prilagođene posebnim kategorijama osoba koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima – kao što su npr. slabovide osobe.

Direktan pristup tužilaštvu osobnim vozilom predstavlja još jedan značajan problem u ovom domenu, jer čak 61% ispitanika ističe da pitanje parkinga za posjetitelje

⁵⁴ Opet treba zabilježiti ogromno odstupanje u pogledu Kantonalnog tužilaštva Zapadnohercegovačkog kantona, u pogledu kojeg svi ispitanici imaju eksplicitno pozitivan stav po ovom pitanju.

tužilaštva nije dobro riješeno.⁵⁵ Intervjuirani sagovornici također navode da ni u jednom tužilaštvu ne postoji parking za osobe koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima koji bi bio besplatan.

U tužilaštvima u pravilu nije osiguran prilaz za osobe sa invaliditetom, što onemogućava posjetitelje sa poteškoćama u kretanju da fizički pristupe zgradi. Među tužilaštvima obuhvaćenim ovim istraživanjem, jedno tužilaštvo ima odgovarajući prilaz za osobe sa invaliditetom. Ako se tome doda i nepostojanje lifta u svih pet tužilaštava, osobe sa invaliditetom, ali i druge osobe koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima, uključujući i starije osobe, suočavaju se sa značajnim fizičkim barijerama u pristupu tužilaštvima. Taj problem je, naravno, naročito izražen u velikim tužilaštvima.

Poseban problem, koji se uočava opservacijom istraživača na terenu, a koji su naglasili i neki sagovornici, jeste manjak prostornih kapaciteta, sa kojim se, po svemu sudeći, suočavaju mnoga tužilaštva. Usljed toga, uslovi rada u tužilaštvima su neadekvatni, jer je veoma čest slučaj da dva, a ponekad čak i više tužilaca dijele istu kancelariju. Takva situacija zasigurno stvara probleme i u domenu rada sa strankama i u svakodnevnoj komunikaciji sa oštećenima, svjedocima i drugim osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvima.

⁵⁵ Treba, međutim, naglasiti da se mišljenja anketiranih značajno razlikuju kada je riječ o Kantonalnom tužilaštvu Zapadnohercegovačkog kantona, te Okružnom tužilaštvu Banja Luka, budući da svi ispitanici u Zapadnohercegovačkom kantonu, te 66% ispitanika sa područja Banjalučkog tužilaštva vjeruju da je problem parkinga riješen na adekvatan način.