



Finansira
Evropska unija

 infohouse

 Udruženje građana
BUDUĆNOST

Implemented by the INFOHOUSE Foundation and the Citizen's Association „Buducnost“

BESPLATNE TELEFONSKE LINIJE ZA ŽRTVE NASILJA NAD ŽENAMA I NASILJA U PORODICI

Između zahtjeva Istanbulske konvencije i postojećih praksi

Adnan Kadribašić

2022. godina

SADRŽAJ

UVOD	3
PROBLEM NASILJA NAD ŽENAMA I NASILJA U PORODICI.....	4
ZNAČAJ I ULOGA SOS TELEFONSKE LINIJE	5
POSTOJEĆE PRAKSE I PREOSTALI IZAZOVI.....	6
Povjerljivost i anonimnost poziva	6
Dostupnost 24 sata dnevno.....	7
Osposobljenost operatera SOS linija	8
MOGUĆI PRAVCI DJELOVANJA.....	8
IZVORI.....	11

UVOD

Konvencija Vijeća Europe o sprečavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u porodici (Istanbulska konvencija) prepoznaje da su SOS telefoni su jedan od najznačajnijih načina za omogućavanje žrtvama da pronađu pomoć i podršku. Dostupnost broja SOS telefona koji omogućava pristup savjetovanju radi podrške i u slučaju krize i upućuje na službe kao što su sigurne kuće, savjetodavne centre odnosno policiju, osnov su svake usluge podrške i savjetovanja u vezi sa svim oblicima nasilja obuhvaćenim Konvencijom.

Član 24.

SOS telefoni Članice će preduzeti neophodne zakonodavne odnosno druge mjere za uspostavljanje 24-satne besplatne SOS telefonske linije koja pokriva cijelu zemlju, radi davanja savjeta pozivaocima, povjerljivo odnosno čuvajući njihovu anonimnost, u vezi sa svim vidovima nasilja obuhvaćenih ovom konvencijom.

Član 24. Konvencije sadrži obavezu da se otvore SOS telefoni širom države koji su dostupni 24 sata dnevno, a besplatni, koji obuhvataju sve oblike nasilja nad ženama i osigurava podršku u kriznim situacijama na svim relevantnim jezicima. Budući da je mnogim žrtvama je teško aktivno tražiti pomoć, a prag potreban za pozivanje i razmjenu intimnih i ličnih podataka je visok. Stoga je važno da pozivaoci mogu ostati anonimni, dobiti savjete od lica obučениh za takve situacije i da SOS telefoni pružaju informacije i poštuju povjerljivost ako je to želja pozivaoca.

Analizom ovog člana moguće je utvrditi sljedeće obaveze

- Bar jedan SOS telefon
- Djeluje 24 sata dnevno
- Pozivi su besplatni
- Osiguravanje anonimnosti
- Pristup savjetima od obučениh lica
- Podrška u pogledu krizne situacije
- Podrška u pogledu povezivanja sa drugim institucijama

Ova policy analiza će stoga analizirati do koje mjere su ove obaveze provedene od strane nadležnih institucija BIH donošenjem adekvatnog pravnog okvira, uspostavljanjem standarda te osiguravanjem neometanog funkcionisanja SOS telefona uključujući i finansiranje istih.

PROBLEM NASILJA NAD ŽENAMA I NASILJA U PORODICI

Nasilje u porodici je oblik rodno zasnovanog nasilja. Rodno zasnovano nasilje je zajednički termin za bilo koji štetan akt počinjen protiv volje druge osobe i koji je zasnovan na društveno pripisanim (rodnim) razlikama između muškaraca i žena. Iako rodno zasnovano nasilje pogađa više žene i djevojčice, kao rezultat potčinjenog položaja žena u odnosu na muškarce, nasilje na osnovu roda može biti usmjereno i prema muškarcima i dječacima. Nasilje nad ženama u porodici predstavlja kompleksan fenomen, univerzalno prisutan koji se ne može objasniti jednostavnim i pojedinačnim teorijama korištenim u prošlosti.

Današnja paradigma, koju u potpunosti prihvaćaju međunarodni standardi ljudskih prava, prepoznaje strukturalnu prirodu nasilja nad ženama kao rodno zasnovanog nasilja, prema kojoj je ova vrsta nasilja jedan od ključnih društvenih mehanizama kojima se žene primoravaju na podređen položaj u odnosu na muškarce. Prepoznaje se također da nasilje nad ženama predstavlja manifestaciju historijski nejednakih odnosa moći između žena i muškaraca, koji su doveli a i dalje dovode do diskriminacije muškaraca nad ženama.

Studija Ujedinjenih nacija o svim oblicima nasilja nad ženama pronalazi osnovne strukturalne uzroke nasilja nad ženama u patrijarhatu i drugim odnosima dominacije i podređenosti, društveno-kulturnim normama ponašanja, običajima i tradiciji te ekonomskoj nejednakosti. Zapravo, osnovni uzrok nasilja nad ženama nalazi se u rodnoj neravnopravnosti. S druge strane, nasilje u porodici, kao i drugi oblici rodno zasnovanog nasilja (npr. silovanje, seksualno uznemiravanje), predstavljaju jednu od glavnih prepreka u ostvarivanju ravnopravnosti između žena i muškaraca.

Kada je u pitanju analiza problema nasilja nad ženama i nasilja u porodici često se nailazi na izazov prikupljanja adekvatnih podataka. Često se koristi metafora ledenog brijega koja ukazuje na zaključak da administrativni podaci o broju prijavljenih slučajeva nasilja nad ženama i nasilja u porodici čine samo vrh ledenog brijega dok dio ledenog brijega koji se nalazi pod vodom nije vidljiv.

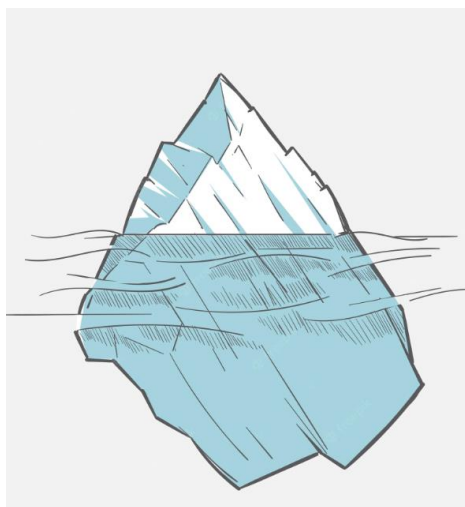
Međutim, analizom različitih izvora podataka moguće je dobiti dosta dobar pregled ovog problema odnosno dobiti okvir ledenog brijega. Zbog toga će ispod biti prikazani podaci koji čine dio ledenog brijega „pod vodom“ ali i „vrh ledenog brijega“.

Istraživanja o rasprostranjenosti nasilja nad ženama i nasilja u porodici pokazuju da je u Bosni i Hercegovini, tek malo manje od polovine žena (48%) iskusilo je neki oblik nasilja, uključujući i nasilje od strane intimnog partnera, nepartnera, uhođenje ili seksualno uznemiravanje, od svoje petnaeste godine. Preciznije rečeno, skoro četiri od deset žena (38%) izjavilo je da su iskusile psihičko, fizičko ili seksualno nasilje od petnaeste godine od strane partnera ili nepartnera (FBiH: 36%, RS: 39%). Utjecaj ovakvog nasilja može biti ozbiljan i dugotrajan. Preživjele osobe obično trajno osjećaju emocije poput straha, šoka, srama ili bijesa – svaku od ovih emocija navelo je između dvije petine i dvije trećine žrtava – dok oko tri od deset preživjelih osoba žive sa dugotrajnim psihičkim posljedicama, kao što je osjećaj ugroženosti, depresije, nedostatka samopouzdanja i poteškoća sa spavanjem.

Prema OSCE istraživanju, mlađe žene, bolje obrazovane žene i žene s boljim primanjima u znatno manjoj mjeri se slažu sa široko rasprostranjenim stavom o ženskoj podređenosti

muškom partneru. S druge strane, žene u dobi iznad 60 godina, koje su iskusile sukob, imaju djecu, samo osnovno obrazovanje ili su ekonomski neaktivne (obavljaju poslove domaćice ili su u penziji), imaju mala novčana primanja, žive u seoskim sredinama ili su povratnice ili izbjegle i raseljene osobe, imaju tendenciju da vjeruju u podređenost žene mužu. Mišljenje da je nasilje nad ženama uobičajeno manje se javlja kod onih žena koje ne podržavaju stavove o patrijarhalnim normama ženske podređenosti.

Prema Izvještaju o Podacima po subjektima zaštite za 2021. godinu prema Pravilniku o sadržaju evidencije i izvještaja o nasilju u porodici može se utvrditi da je potvrđeno 153 optužnica a da su podnesene 948 prijava policiji. Prema izvještaju Žene i muškarci u RS za 2020. godinu može se utvrditi da je bilo 4079 poziva na SOS telefone te 86 smještenih osoba u sigurnim kućama. Imajući u vidu navedeno, primjetno je da se manje od polovine prijavljenih slučajeva nasilja u porodici prosljedi nadležnom tužilaštvu radi pokretanja krivičnog postupka, a nešto više od polovine tih slučajeva završi sa nekom od izrečenih sankcija od strane suda. Svi ovi podaci mogu da omoguće skiciranje ledenog brijega nasilja u porodici u RS.



Ledeni brijeg nasilja u porodici u RS

Broj potvrđenih optužnica za nasilje u porodici (153)

Broj prijava policiji (948), broj zaštitnih mjera (88) i broj hitnih zaštitnih mjera (76)
Broj poziva na SOS linije (4079)

Rasprostranjenost nasilja, 19% žena u toku godine

Nasilje koje se ne prepoznaje kao takvo – podaci nisu dostupni

ZNAČAJ I ULOGA SOS TELEFONSKE LINIJE

Na području BiH funkcionišu dva SOS broja, jedan za Federaciju BiH (1265) i jedan za RS (1264). Pored toga, neke sigurne kuće imaju i druge kanale komunikacije koje uključuju i druge brojeve telefona. Svi pozivi na ove telefonske linije se preusmjeravaju na sigurnu kuću koja je geografski najbliža pozivatelju.

Na inicijativu Gender centra RS 2005. godine je uspostavljena jedinstvena SOS linija 1264 za područje Republike Srpske. SOS telefon 1264 vode specijalizirane nevladine organizacije¹ za pomoć ženama žrtvama nasilja. Prema dostupnim podacima, organizacije koje vode sigurne kuće a ujedno i vode SOS telefonske linije, se susreću sa brojnim izazovima kada je u pitanju finansiranje rada a time i održivosti rada SOS linija. Finansiranje rada operaterki nije regulisano putem budžetskih sredstava, nego se finansira od strane davaoca usluga, odnosno organizacija koje vode sigurnu kuću.

Pozivi na SOS liniju za sve pozivatelje su besplatni, ali pristup tom servisu podrške nije osiguran 24 sata, operateri kao podrška su dostupni u vremenskom periodu radnim danom

¹ Nevladine organizacije koje pružaju podršku žrtvama nasilja na SOS telefon 1264 su: Udruženje Budućnost Modriča, Fondacija Lara Bijeljina i Fondacija Udružene žene Banja Luka

od 9h do 21h i vikendom u vremenu od 17h do 21h. Troškove poziva prema Regulatornoj agenciji za komunikacije za funkcioniranje kratkog koda 1264 osigurava Ministarstvo porodice, omladine i sporta.

U toku 2020. godine je bilo ukupno 4 079 poziva na SOS telefon 1264. Od toga je SOS telefon nazvalo 38 muškaraca i 4041 žena. Ovaj podatak pokazuje da su žene pozivale ovaj broj u više od 99% slučajeva a muškarci tek incidentalno. Veoma su ohrabrujući podaci Istraživanja OSCE prema kojem je većina žena upoznata sa postojanjem SOS linije te da je većina je žena (49%) čula za SOS liniju za žrtve nasilja u obitelji dok je u RS-u.

POSTOJEĆE PRAKSE I PREOSTALI IZAZOVI

Postojanje SOS telefonske linije je izuzetno značajan instrument za podršku žrtvama nasilja u porodici. Postojanje besplatne SOS telefonske linije za područje Republike Srpske je od izuzetno bitan resurs za žrtve što pokazuju podaci o broju poziva sve godine. Ipak, u nedostatku regulacije djelovanja SOS telefonske linije ali i činjenice da nije osigurano redovno finansiranje troškova operaterki moguće je utvrditi niz nedostataka. U nastavku će se predstaviti ti nedostaci uz korištenje dosadašnjih nalaza GREVIO komiteta u odnosu na stanje u drugim zemljama članicama. Ovaj pristup će omogućiti izradu prijedloga za razvoj ovog standarda u Republici Srpskoj.

Povjerljivost i anonimnost poziva

Ne postoje jasne informacije o tome kako se štiti anonimnost pozivaoca SOS telefonske linije i povjerljivost informacija koje se prikupljaju. Budući da pristup SOS telefonskoj liniji nije zakonska kategorija, ne postoje ni jasni standardi kako se štiti anonimnost i povjerljivost poziva. Pored toga, nije jasno koje od ovih drugih brojeva telefona garantuju anonimnost žrtava budući da se radi o redovnim telefonskim linijama.

GREVIO naglašava potrebu obezbeđivanja poštovanja poverljivosti i anonimnosti svih pozivalaca

U svom izveštaju o osnovnoj procjeni stanja u Srbiji i Malti, GREVIO je izrazio zabrinutost u vezi sa praksom vođenja evidencije o pozivima i rizicima koje ona predstavlja u smislu obezbeđivanja poštovanja poverljivosti i anonimnosti svih pozivalaca. Na Malti se identitet žrtve otkriva policiji samo ako postoji neposredna opasnost od povrede. Podaci se čuvaju kao dokaz u slučaju da žrtva želi da podnese tužbu i da bi se identifikovali obrasci zlostavljanja i faktori rizika. U Srbiji se vodi evidencija o svim pozivima ukoliko se zatraže po nalogu suda. GREVIO je izrazio zabrinutost u vezi s tim i podsjetio na zahtjev Istanbulske konvencije da se osigura povjerljivost ili dužno poštovanje anonimnosti pozivatelja. Precizirano je da se to može postići na više načina i da ne zahtijeva potpunu zabranu snimanja bilo kakvih podataka o pozivaocima. Međutim, mora se osigurati da se identitet pozivatelja ni pod kojim okolnostima ne otkriva osoblju linije za pomoć i da su lični podaci,

odnosno bilo koja informacija koja se odnosi na identifikovanu osobu ili osobu koja se može identifikovati, adekvatno zaštićena od neovlašćenog pristupa, izmjene ili širenja.

Dostupnost 24 sata dnevno

Dostupni podaci pokazuju da nisu sve SOS telefonske linije dostupne 24 sata dnevno što je jedan od osnovnih standarda iz člana 24. Istanbulske konvencije. Prema dostupnim informacijama da pored činjenice da su pozivi na SOS liniju za sve pozivatelje besplatni, pristup tom servisu podrške nije osiguran 24 sata, operateri kao podrška su dostupni u vremenskom periodu radnim danom od 9h do 21h i vikendom u vremenu od 17h do 21h.

GREVIO smatra da dostupnost linije kraće od 24 sata ozbiljno ograničava žrtvama pristup informacijama i podršci

U svojim izvještajima za Monaco, Francusku i Belgiju, GREVIO je naveo da, iako su države članice imale namjenske telefonske linije one nisu radile 24 sata dnevno ozbiljno ograničavajući žrtvama pristup informacijama i podršci. U Portugalu i Andori, gdje su nacionalne telefonske linije za pomoć u principu bile dostupne 24 sata dnevno, pozivaoci nakon radnog vremena su se preusmjeravaju na druge hitne telefonske službe koje servisira osoblje koje nije dovoljno obučeno za nasilje nad ženama.

SOS linije za sve oblike nasilja nad ženama i nasilja u porodici

Iako SOS linija i teoriji može da, u različitim stepenima, pružiti podršku i informacije ženama žrtvama nasilja, stiče se dojam da niti jedna ne ispunjava zahtjeve predviđene članom 24. konvencije da bi se smatrale linijama za pomoć žrtvama nasilja nad ženama. U korist ovog zaključka idu i informacije da sigurne kuće koje pružaju usluge skloništa te usluge primarno pružaju žrtvama nasilja u porodici te da u skladu sa zakonskim rješenjima nije predviđeno pravo žrtava drugih oblika nasilja nad ženama na smještaj u sigurnoj kući. Informacije koje su dostupne putem web stranica udruženja čije se operaterke javljaju na ove telefonske linije navode različite informacije o tome koje žrtve mogu pozvati SOS telefonsku liniju. Određena udruženja navode isključivo žrtve nasilja u porodici dok druge navode i druge oblike rodno-zasnovanog nasilja. U nedostatku šireg javnog odgovora na druge oblike nasilja nad ženama postavlja se pitanje u kojoj mjeri su institucije vlasti svjesne ovog nedostatka.

GREVIO je takođe identifikovao nedostatke u obimu nacionalnih linija za pomoć

To je primjećeno u Monaku, Albaniji, Crnoj Gori, Finskoj, Portugalu, Malti i Španiji, gdje su postojeće linije za pomoć ograničene na pružanje informacija i podrške isključivo žrtvama nasilja u porodici. Nacionalna linija za pomoć koja je nedavno uspostavljena u Albaniji osmišljena je da služi svim žrtvama nasilja nad ženama. Međutim, u praksi se promovira kao telefonska linija za nasilje u porodici. U Turskoj, jedina nacionalna specijalizirana linija za pomoć posvećena nasilju u porodici koju vodi nevladina organizacija trenutno nema sredstava da osigura 24/7 pokrivenost. U Finskoj, iako je njena nacionalna telefonska linija namjenjena za pomoć o svim oblicima nasilja nad ženama i nasilja u porodici, čini se da se fokusira samo na nasilje od intimnog partnera i nejasno je u kojoj mjeri se odnosi na nasilje nad ženama, uključujući nasilje od intimnog partnera kao rodno zasnovano nasilje. U Danskoj

nacionalna linija za pomoć pruža informacije i podršku žrtvama nasilja u porodici, nasilja u vezi i nasilja u vezi sa časti, ali ne pokriva silovanje i seksualno nasilje, sakaćenje ženskih genitalija, prisilni brak i prisilni abortus i sterilizaciju. Posebna linija za pomoć žrtvama uhođenja postoji, ali je dostupna samo 16 sati sedmično.

Osposobljenost operatera SOS linija

Konačno, nije jasno do koje mjere je osoblje koje upravlja ovim linijama obučeno za pružanje podrške ženama žrtve nasilja nad ženama koje ne predstavlja nasilje u porodici. Ovaj rizik se može sagledati iz dva ugla. Prije svega se to odnosi na održivost finansiranja rada operatera/ki sigurnih linija. Budući da pristup SOS telefonskoj liniji nije zakonska kategorija, trenutno ne postoji obaveza finansiranja rada operatera/ki. Uz sve izazove sa finansiranjem rada sigurnih kuća, ovaj rizik se može smatrati veoma izraženim, te dovodi u pitanje održivost i adekvatnost rada SOS telefonske linije. Drugo pitanje, se odnosi na vrstu podrške koja se pruža putem SOS telefonskih linija, jer se stiče da su linije uspostavljene za žrtve nasilja u porodici a posljedično, operateri/ke osposobljavani/e da pružaju pomoć žrtvama nasilja u porodici. Dostupne informacije potvrđuju da organizacije ulažu značajne napore da osiguraju standardiziran pristup informacijama koje se pružaju putem SOS telefonskih linija ali ne postoji jasno utvrđen/propisan protokol razgovora.

MOGUĆI PRAVCI DJELOVANJA

Analiza trenutnog stanja potvrđuje da je postojanje SOS telefona jedan od bitnih elemenata u pogledu suzbijanja nasilja nad ženama i nasilja u porodici. Uspostavljanjem besplatne SOS telefonske 1264 u Republici Srpskoj su kreirane pretpostavke za razvoj ovog izuzetnog bitnog resursa za žrtve nasilja. Broj poziva na godišnjem nivou i prepoznatljivost SOS telefonske linije pokazuje da i žene smatraju ovim jednim od bitnih mehanizama podrške.

Istanbulska konvencija potvrđuje značaj uspostavljanja i djelovanja SOS telefonske linije. Kroz svoje izvještaje, GREVIO komitet je razvio značajne standarde koji su omogućili analizu stanja postojećih praksi vezano za djelovanje SOS telefonske linije 1264. Primarni nedostaci se odnose na nepostojanje adekvatnog pravnog okvira koji bi uredio pitanje funkcionisanja SOS telefonske linije a posljedično i odgovarajućih izdvajanja.

Da bi se situacija promijenila moguća su tri pravca djelovanja

U tom pogledu mogu identificirati tri opcije djelovanja

Zadržavanje statusa quo	u ovoj opciji se ne mijenjaju postojeće prakse
Izmjena Zakona i donošenje posebnog Pravilnika	Ova mjera podrazumijeva izmjenu Zakona o zaštiti od nasilja u porodici te donošenje posebnog Pravilnika koji bi uredio standarde funkcionisanja SOS telefonske linije
Izmjena Zakona, donošenje Posebnog Pravilnika i izdvajanje budžetskih sredstava	Ova mjera podrazumijeva izmjenu Zakona o zaštiti od nasilja u porodici, donošenje posebnog Pravilnika koji bi uredio standarde funkcionisanja SOS telefonske linije uz izdvajanje sredstava za rad operaterki/a

Svaka od navedenih mjera ima različit uticaj na utvrđene probleme u oblasti nasilja u porodici. Mogući ciljevi kao i procijenjeni uticaji su prikazanu matrici ispod.

MOGUĆE OPCIJE	STATUS QUO	ZAKON I PRAVILNIK	ZAKON, PRAVILNIK I BUDŽET
CILJEVI			
Pružanje standardizirane podrške žrtvama	Zadržava se isti standard	Zakonom utvrđeni standardi	Zakonom utvrđeni standardi i osigurani resursi za provođenje
Stepen usklađenosti sa Istanbulsom konvencijom	Djelomičan	Djelomičan	Potpun
OGRANIČENJA			
Finansijski trošak	Bez promjena	Bez promjena	Povećan
Period prilagodbe	Bez promjena	1 godina	1-2 godine
Prihvatljivost mjere	Postojeća mjera	Prihvatljiva	Prihvatljiva
RANGIRANJE	NAJMANJE POVOLJNA OPCIJA	POVOLJNA OPCIJA	NAJPOVOLJNIJA OPCIJA

Iz ovog pregleda jasno je da je opcija broj 3. najpovoljnija opcija jer osigurava potpunu usklađenost sa zahtjevima Istanbulske konvencije, zakonom utvrđen standardizirani okvir za djelovanje sa pratećim resursima za provođenje istih. Da bi se ona provela potrebno je pristupiti izradi tri propisa

- Dopune Zakona o zaštiti od nasilja u porodici Republike Srpske ("Službeni glasnik Republike Srpske", br. 102/2012, 108/2013, 82/2015 i 84/2019)
- Donošenje Pravilnika o funkcionisanju besplatne telefonske linije za žrtve nasilja nad ženama i nasilja u porodici (nakon dopune Zakona)
- Dopune Zakona o budžetu sa ciljem utvrđivanja mehanizma dodjele resursa za troškove funkcionisanja SOS telefonske linije

Dopuna Zakona o zaštiti od nasilja u porodici Republike Srpske ("Službeni glasnik Republike Srpske", br. 102/2012, 108/2013, 82/2015 i 84/2019)

Dopuna Zakona o zaštiti od nasilja u porodici Republike Srpske je primarno neophodna kako bi se uredilo pitanje funkcionisanja SOS telefonske linije. Budući da ovaj servis nije utvrđen postojećim tekstom Zakona potrebno je isti dopuniti sa sljedećim članovima:

„Član 11a.

Žrtve nasilja imaju pravo na besplatnu savjetodavnu podršku pozivom na besplatni telefonski broj za područje Republike Srpske 1264 koji je dostupan 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici.

Besplatnim telefonskim brojem upravljaju organizacije koje upravljaju sigurnim kućama ili druge organizacije koje ovlasti ministar porodice, omladine i sporta.

Ministar donosi pravilnik o funkcionisanju besplatne telefonske linije za žrtve nasilja nad ženama i nasilja u porodici.“.

U članu 45. u stavu (1) iza tačke g) dodaje se tačka d) koja glasi

„d) pravilnik o funkcionisanju besplatne telefonske linije za žrtve nasilja nad ženama i nasilja u porodici“

Pravilnik o funkcionisanju besplatne telefonske linije za žrtve nasilja nad ženama i nasilja u porodici

Nakon donošenja dopuna Zakona potrebno je pristupiti izradi Pravilnika. Pravilnikom bi trebalo urediti sva pitanja koja se odnose na funkcionisanje SOS telefonske linije uključujući

- **Način finansiranja licence za besplatnu telefonsku liniju**
- **Način utvrđivanja organizacija koje upravljaju besplatnom telefonskom linijom**
- **Geografsku raspodjelu upravljanja telefonskom linijom**
- **Grupe osoba koje ostvaruju pravo na savjetodavnu podršku**
- **Protokol vođenja razgovora**
- **Obaveze u slučaju utvrđivanja neposredne opasnosti po žrtvu**
- **Način komunikacije sa subjektima zaštite**
- **Uslove osoba koje će biti angažovano za pružanje usluga podrške**
- **Evidencije koje se prikupljaju o telefonskim pozivima**
- **Način zaštite povjerljivosti poziva i zadržavanja anonimnosti**
- **Način prikupljanja i vođenja informacija o stepenu zadovoljstva pruženim uslugama**

Ovi standardi se direktno naslanjaju na standarde koji su do sada razvijeni te utvrđene izazove u odnosu na zahtjeve Istanbulske konvencije. Utvrđivanje jedinstvenih standarda za sve organizacije koje upravljaju SOS telefonskom linijom osigurava dosljedan i jednak stepen podrške za sve žrtve.

Dopune Zakona o budžetu sa ciljem utvrđivanja mehanizma dodjele resursa za troškove funkcionisanja SOS telefonske linije

Da bi se osigurali preduslovi za upravljanje telefonskom linijom neophodno je osigurati adekvatna finansijska sredstva. U ovom trenutku je zahtjevno utvrditi tačan iznos potrebnih sredstava ali se može pretpostaviti da bi po organizaciji bilo neophodno osigurati da tri osobe budu educirane za pružanje podrške putem SOS linije. Isto tako, moguće je pretpostaviti da trenutno osoblje zaposleno u sigurnim kućama već ima značajno iskustvo u pružanju raznih vidova podrške žrtvama nasilja. Zbog toga se smatra opravdanim korištenjem postojećih resursa koje se finansira postojećim izdvajanjima iz budžeta. Ali se isto tako može procijeniti da će biti potrebna dodatna izdvajanja za po jednu dodatnu operaterku/operatera budući da u ovim okvirima sigurne kuće ne mogu da osiguraju 24 satno funkcionisanje SOS telefonske linije. Pored toga potrebno je planirati i sredstva za adaptaciju novom Pravilniku putem obuka.

IZVORI

- Zakon o zaštiti od nasilja u porodici Republike Srpske ("Službeni glasnik Republike Srpske", br. 102/2012, 108/2013, 82/2015 i 84/2019)
- Mid-term Horizontal Review of GREVIO baseline evaluation reports, GREVIO komitet, 2021. godina
- Izvještaj o Podacima po subjektima zaštite za 2021. Godinu, Ministarstvo porodice, omladine i sporta, 2021. godina
- Izvještaj Žene i muškarci u RS za 2020. godinu, Zavod za statistiku Republike Srpske
- OSCE-OVO Istraživanje o nasilju nad ženama u Bosni i Hercegovini: Dobrobit i sigurnost žena, OSCE Misija u BIH, 2019. godina
- Rasprostranjenost i karakteristike nasilja nad ženama u Bosni i Hercegovini, Agencija za ravnopravnost spolova Bosne i Hercegovine, 2014. godina