



ISTRAŽIVANJE О INFORMISANOSTI CILJNIH GRUPA PROJEKTA BESPLATNE PRAVNE POMOĆI

-IZVEŠTAJ-

Autor: Goran Golović



SADRŽAJ

Page | 2

UVOD.....	3
CILJ ISTRAŽIVANJA.....	4
METODOLOGIJA	4
UZORAK.....	5
POVRATNICI PO SPORAZUMU O READMISIJI	6
INTERNO RASELJENA LICA SA KOSOVA I METOHIJE	9
IZBEGLICE IZ REPUBLIKE HRVATSKE I BOSNE I HERCEGOVINE	12
SVE KATEGORIJE ISPITANIKA.....	15
PREPORUKE I ZAKLJUČCI	19



IZVJEŠTAJ

novembar 2021.

Page | 3

UVOD

Projekat Evropske unije "Pružanje правне помоći и информација неопходних за заштиту и остваривање права интерно расељених лица, избеглица и повратника" има за циљ заштиту и остваривање осnovних људских права кроз мешовите обезбеђивања бесплатне правне помоћи. Правна подршка обухвата правно информисање и правну помоћ, као и заступање интерно расељених лица пред надлеžним органима, организацијама и институцијама на Косову и Метохији.

Korisnici projekta су интерно расељена лица, избегlice i повратници из EU, на основу одредби Sporazuma o readmisiji između EU i Srbije. Projekat promoviše i štiti njihova имовинска права пружањем информација, правних савета и друге стручне помоћи, укључујући i заступање пред судовима.

Takođe, svrha Projekta je da poboljša pružanje правне помоћи i unapredi dostupnost правовремене i precizne informacije neophodne za ostvarivanje prava korisnika.

Da bi se ovi ciljevi na što bolji начин ostvarili, потребно je da su потенцијални корисници пројекта обавештени о помоћи коју пројекат нуди i на који начин могу да је ostvare.

Ispitanicima je dostupan широк дјапазон медија путем којих се информишу: електронски медији као што су телевизија и интернет па све до штамpanih медија које у мањој мери користе испитаници. Потенцијални корисници правне помоћи могу добити информације i код пoverenika за избегlice i миграције u својој единици локалне самouправе. Iспitanicima су били на raspolaganju i mobilni timovi пројекта који су прužali neophodnu правну помоć na terenu i na taj начин omogućili корисnicima da bez većih troškova i u najkraćem vremenskom roku stupe u kontakt sa projektom i dobiju neophodnu помоћ.

CILJ ISTRAŽIVANJA

Utvrđiti koliki je procenat među potencijalnim klijentima projekta, interno raseljenim licima, izbelicama i povratnicima po osnovu sporazuma o readmisiji, upoznato sa projektom projektom besplatne pravne pomoći. Utvrđiti na koji način i putem kojih medija se potencijalni klijenti informišu o mogućnostima da ostvare besplatnu pravnu pomoć. Koliko potencijalnih klijenata ima potrebu za besplatnom pravnom pomoći.

Page | 4

METODOLOGIJA

Intervju telefonskim putem

Intervjuisanje je sprovedeno telefonskim putem i popunjavanjem upitnika posebno za svaku kategoriju korisnika isto kao i u prethodna dva istraživanja. Pitanja su unapred definisana tako da odgovori odražavaju nivo informisanosti korisnika. Ispitanici koji su intervjuisani ostaju anonimni i njihovi podaci ostaju zaštićeni u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka ličnosti ("Sl. glasnik RS", br. 87/2018).

Ova metoda je korišćena zato što su korisnici sa prebivalištem na celoj teritoriji Republike Srbije pa bidruge metode zahtevale više sredstava i vremena. Na ovaj način je i uvažena trenuta situacija sa korona virusom tako da je ovo bio najbezbedniji način za prikupljanje relevantnih informacija. Procedura intervjuisanja je strogo definisana s obzirom da se radi o osetljivim grupama i ugroženim kategorijama stanovništva koje su usled svoje teške situacije i dužine boravka u raseljeništvu i izbeglištvu, postali nepoverljivi prema organizacijama koje rade anketiranje.

U razgovoru sa korisnicima anketari su predstavili širi kontekst projekta i pokušali da dobiju informacije o tome koliko su upoznati sa mogućnošću da ostvare besplatnu pravnu pomoći i da li imaju potrebu za ovom vrstom pomoći.

Uzorak je bio definisan na nivou porodice. Predstavnici porodica, obično najstariji članovi, su iznosili stavove na postavljena pitanja iz upitnika tako da se u istraživanju navode stavovi ispitanika kao stavovi porodica.

Svrha ovog istraživanja je bila da se prikupe vrlo jasni, precizni i kvantitativni odgovori o informisanosti korisnika o mogućnostima koje projekat nudi kako bi se došlo do informacija na koji način da se korisnici dodatno informiši i to iskoristi za promovisanje svega onoga što projekat nudi i šta može da im pomogne u rešavanju svojih imovinsko-pravnih pitanja.

Ova metoda omogućava da se do podataka dođe u najkraćem roku, a takođe ovi podaci imaju visok nivo pouzdanosti s obzirom na to da su dobijeni neposredno od korisnika.

UZORAK

Uzorak na kome je obavljeno ispitivanje je određen na osnovu različitih istraživanja korisničke populacije i na osnovu baza Komesarijata za izbeglice i migracije Republike Srbije. U želji da se ostvare što precizniji rezultati, u ovom istraživanju je povećan uzorak na oko 15% u odnosu na prethodna dva, a kako bi se istraživanjem ujedno pokrio i što veći broj mesta i opština na teritoriji Republike Srbije. Kako je kontakt sa ispitanicima otežan usled pandemije sa korona virusom tako se tehnika ispitivanja intervjuisanjem putem telefona pokazala kao najbezbednija i najekonomičnija, a vreme koje je potrebno kako bi se sprovedla relativno kratko.

Page | 5

U bazi Komesarijata nalazi se oko 14.000 evidentiranih povratnika po sporazumu o readmisiji. Podaci o ovim licima prikupljeni su putem upitnika u Kancelariji za readmisiju na aerodromu „Nikola Tesla“ u Beogradu. Kroz ovaj upitnik su povratnici između ostalog iskazali potrebu za obezbeđivanjem pravne pomoći i pomoći radi pribavljanja ličnih dokumenata. Uvidom u bazu izdvojeno je 65 porodica povratnika po osnovu sporazuma o readmisiji za ispitivanje koji su boravili na teritoriji EU, a veći broj povratnika se vratio iz Nemačke. Opštine koje se nalaze na jugu Srbije imaju veći broj povratnika.

U Republici Srbiji trenutno se nalazi 196.140 interno raseljenih lica. Na osnovu istraživanja „Procena potreba interno raseljenih lica u Republici Srbiji“, koje je sproveo Komesariat za izbeglice i migracije Republike Srbije zajedno sa UNHCR-om sa cilje da se identifikuju glavni problemi interno raseljenih lica, dobijen je uzorak koji obuhvata 270 porodica. Ukupno 2.981 domaćinstava je iskazalo potrebu za pravnom pomoći i ona je bila usmerena uglavnom na zastupanje pred sudovima i rešavanje imovinskih odnosa na Kosovu i Metohiji. Prema podacima kancelarije za Kosovo i Metohiju, vodi se najmanje 80.000 postupaka pred sudovima i organima uprave koje su pokrenuli Srbi i drugi nealbanci za zaštitu ili obeštećenje svoje privatne imovine na Kosovu i Metohiji.

Takođe, prema podacima UNHCR-a iz 2000. godine, uništeno je 27.418 kuća i 5.933 stanova Srba i nealbanaca - ukupno 33.411 stambenih jedinica. U martu 2004. godine registrovano je još 930 uništenih stambenih objekata. S tim u vezi važno je da se utvrdi na koji način omogućiti interno raseljnim licima da se što bolje informišu o sudskim postupcima koji su pokrenuti pred sudovima na Kosovu i Metohiji, a što će nam rezultati ovog istraživanja u mogome pomoći.

Trenutno u Republici Srbiji se nalazi 25.330 izbeglih lica. Smanjenje broja izbeglica uglavnom je rezultat njihove integracije u Republici Srbiji. Od 537.937 izbeglica i 79.791 ratom ugroženih lica registriranih na popisu iz 1996. godine, više od 350.000 lica steklo je državljanstvo Republike Srbije što predstavlja najveći proces integracije izbeglica u savremenoj Evropi. Iako je veliki broj izbeglih, prognanih i ratom ugroženih lica naturalizovan, ovim licima je i dalje



потребна помоћ у решавању питања станovanja као и помоћ у остварivanju prava u zemlji porekla, чиме би се многимa znatno olakšao ekonomski aspekt процеса integracije u lokalnim zajednicama u Republici Srbiji. Istraživanje „Stanje i potrebe izbegličke populacije u Republici Srbiji“, које је спровео Komesarijat za izbeglice, показује да је velika potreba izbegličke populacije за pribavljanjem dokumentације iz земље porekla. Такође, постоји veliko interesovanje izbegličke populacije за решавањем imovinskih питања (повраћај imovine, повраћај stanarskog prava) као и за решавањем проблема око остварivanja пензија и regulisanja radnog staža u земљама porekla. На основу тих informacija određen je uzorak koji obuhvata 220 izbegličke porodice.

Page | 6

POVRATNICI PO SPORAZUMU O READMISIJI

Uzorak је обухватио 65 породица. Повратници из земља EU су прећење боравили у иностранству до 8 месеци. Углавном су то породице где малоletna lica чине скоро половину укупног броја повратника. Повратници су лица која су често у веома тешкој socio-ekonomskoj ситуацији, када је у питању образовање, значајан број их је завршио само основну школу и без stalnih su primanja. Ово све указује да је овој категорији лица најпотребнија правна помоћ zbog тога што су често неуки да сами прибаве лиčna dokumenata ili regulišu imovinsko pravne odnose. Када је реч о националној структури испитаника, 15% се изјаснило као Srbi, а 73% се изјаснило као Romi dok су се осталих 12% изјаснили као Bošnjaci, Albanci, Rumuni, Aškalije.



Лична документа углавном posedују скоро сvi повратници, dok је jedan од većih problema sa kojima se susрећу imovinsko pravni odnosi.

Често нерећене оставинске rasprave узрок су imovinsko-pravnih problema kod ove kategorije lica i upravo 17 повратника је изјавило да је razlog за то често нерећена оставинска rasprava.



Укупно 37 испitanika има потребу за правним savetom.

Осам испitanika se обрачalo другим организацијама или институцијама за правну помоћ, али nisu uspeli da je ostvare.



Njih 73% nije upoznato sa правима koje mogu ostavariti kao povratnici po sporazumu o readmisiji.

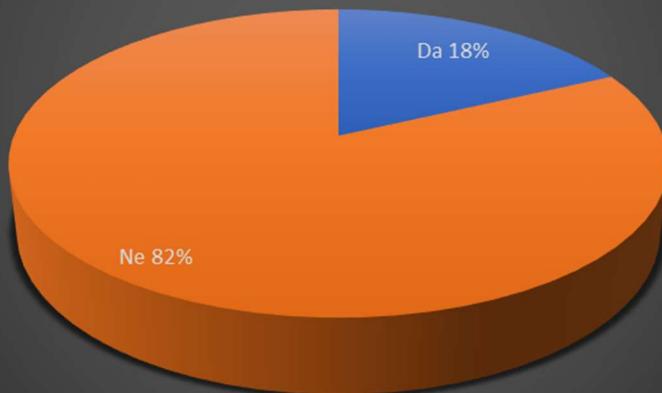
Od ukupnog broja povratnika kojima je potreban neki vid правне помоћи, 12 je чуло за пројекат бесплатне правне помоћи, dok остали nisu upoznati sa пројектом.

За пројекат су чули преко електронских медија. Двоје је контактирали правнике са пројекта преко мобилних тимова који су долазили у njihovу општину и том приликом су добили правни savet.

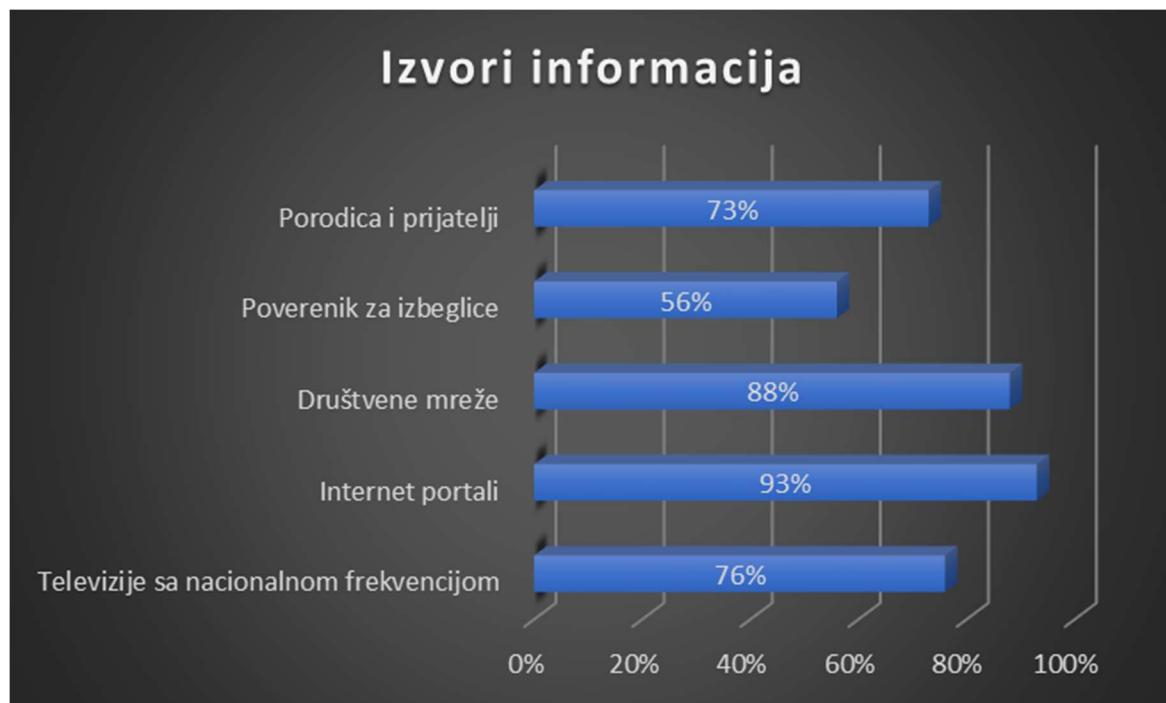


DA LI SU POVRATNICI PO SPORAZUMU O READMISIJI ČULI ZA PROJEKAT BESPLATNE PRAVNE POMOĆI

Page | 8



Najвећи број повратника се информише о својим правима на sledeći начин:





Usled popularnosti društvenih mreža i lakoj dostupnosti mobilnih telefona i interneta, značajan broj povratnika se informiše upravo tim putem, a najzastupljenija među njima je Facebook.

Najviše se prate elektronski mediji i portali. Kada su u pitanju TV kanali, značajan broj povratnika, čak 76%, prate RTS, Pink i Happy kanal.

Page | 9

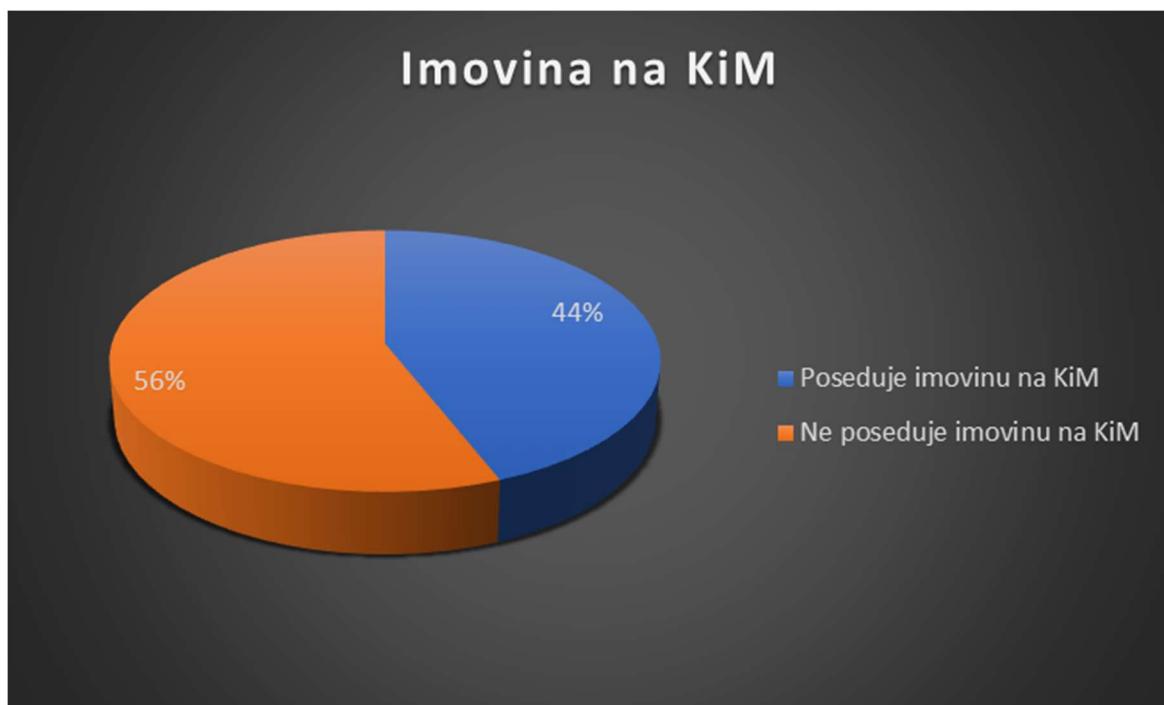
INTERNO RASELJENA LICA SA KOSOVA I METOHIJE

Uzorak je obuhvatio 270 porodica.

Postoji velika potreba za pružanjem besplatne pravne pomoći interno raseljenim licima u postupcima restitucije imovine ili u pitanjima kompenzacije za oštećenu ili uništenu imovinu na Kosovu i Metohiji.

Na pitanje postavljeno interno raseljenim licima da li im je potreban neki vid pravne pomoći za ostvarivanje svojih prava na Kosovu i Metohiji, 86 ispitanika (32%) je reklo da im je potrebna pravna pomoć, a od tog broja 75% navodi da im takva pomoć treba radi zastupanja pred sudovima i rešavanja imovinskih odnosa na KiM. Lica su mesto prebivališta na Kosovu i Metohiji napustili tokom 1999. i 2000. godine.

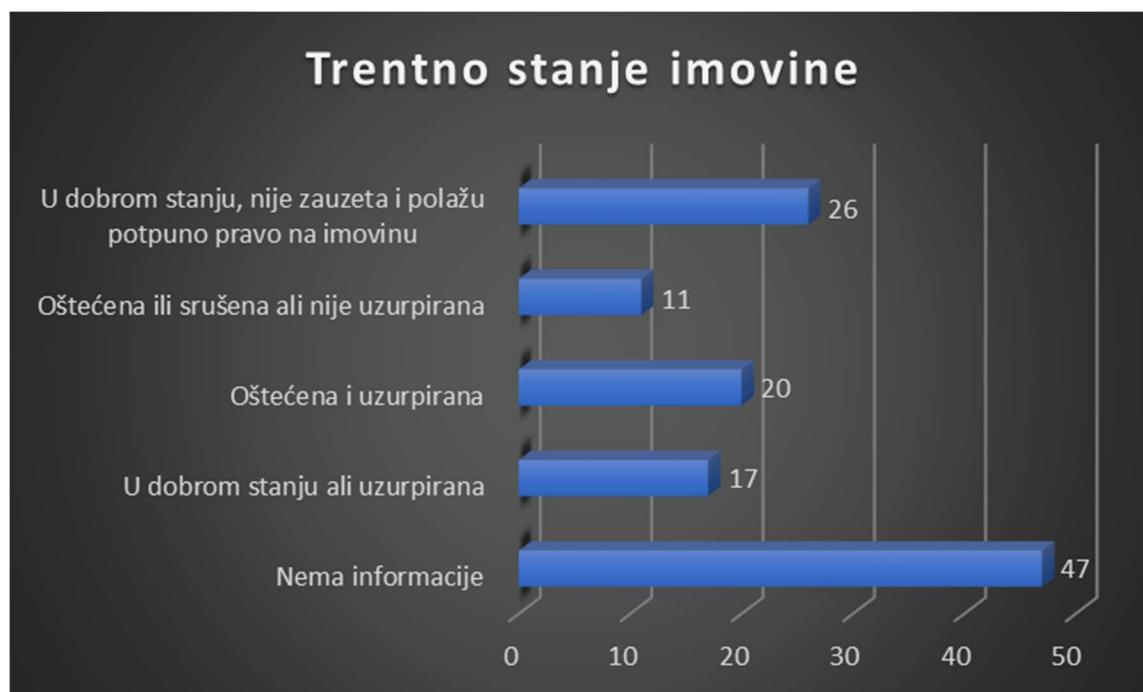
Imovinu još uvek poseduje 121 ispitanika.





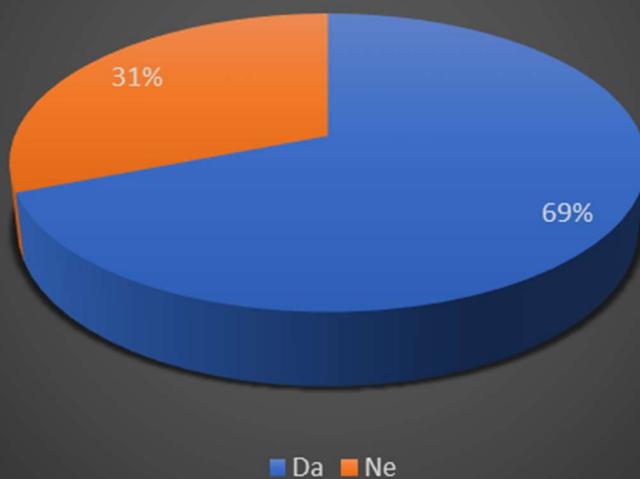
Интерно расељена лица веома тешко долазе до информације у каквом је стању њихова имовина у месту porekla, око 39% нema никакву информацију о тренутном стању своје имовине и не зна да ли је бесправно зазета. Од 121 испитаника који posedују имовину на KiM, 17 испитаника navodi да је имовна у добром стању, али је бесправно зазета, код 26 испитаника имовина је у добром стању, нје зазета и полажу потпуно право на њу, 20 испитаника има оштећену и бесправно зазету имовину, док је 11 IRL izjavilo да је имовина оштећена или срушена, али нје бесправно зазета. Информацију о стању имовине нema 47 испитаника.

Page | 10





Da li ste upoznati sa svojim pravima kao interno raseljeno lice

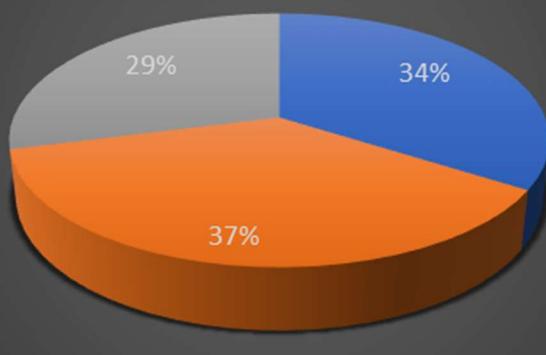


Page | 11

Za projekat besplatne pravne pomoći čuli su 98 ispitanika, tj. 36%, dok 172 nije upoznato sa projekatom.

Za projekat su čuli preko medija, društvenih mreža, mobilnih timova projekta, porodice i prijatelja i poverenika za izbeglice i migracije.

Kako ste čuli za projekat besplatne правне помоћи



■ Od porodice/prijatelja ■ Od poverenika ■ Preko medija



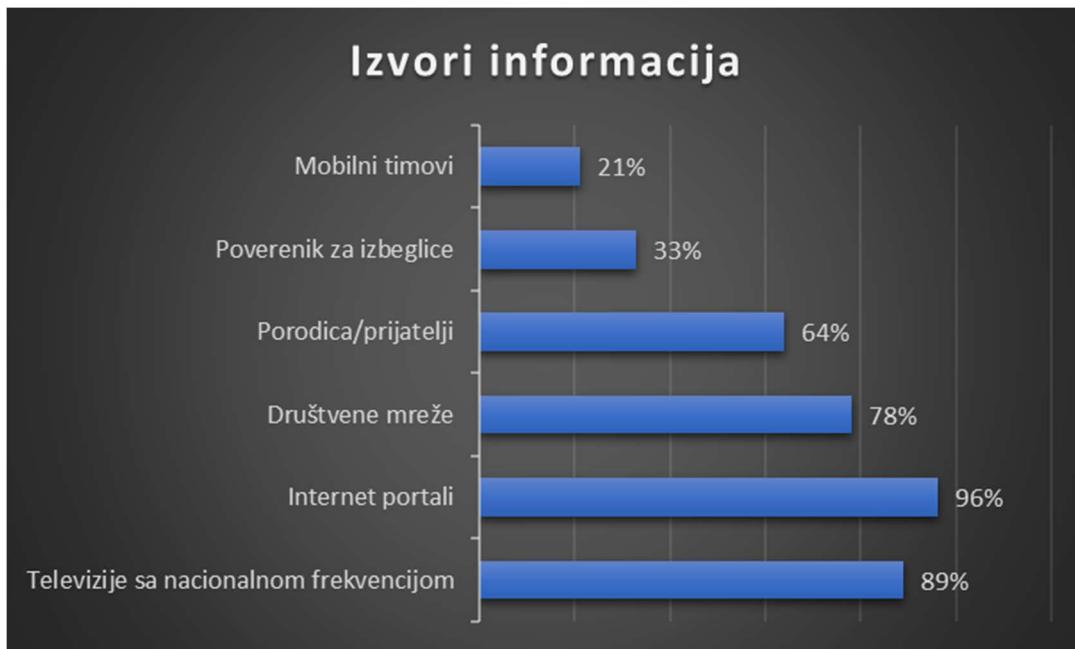
Od 98 ispitanika koji su čuli za projekat, 43 nisu kontaktirali kancelariju, 15 su trenutni klijenti i 19 namerava da kontaktira i zatraži pomoć. 21 ispitanik je kontaktirao sa mobilnim timovima projekta i tom prilikom dobio pravni savet.

Ispitanici se najviše informišu o programima pomoći ili svojim pravima gledajući televizije sa nacionalnom frekvencijom, zatim preko porodice i prijatelja, kao i kod opštinskog poverenika za izbeglice.

Page | 12

Najviše se prate RTS i Pink, zatim slede Happy i Prva. Štampu skoro i da ne čitaju, dok više koriste aplikacije kao što su Telegraf, Blic i Kurir kako bi došli do informacija na dnevnom nivou.

Jedan broj ispitanika, tačnije 25, čulo je za projekat u neposrednom razgovoru sa zaposlenima u Komesarijatu za izbeglice i migracije.



IZBEGLICE IZ REPUBLIKE HRVATSKE I BOSNE I HERCEGOVINE

Uzorak je obuhvatio 220 porodica.

Tokom istraživanja pokazalo se da je ova populacija znatno bolje informisana u odnosu na ostale dve kategorije ispitanika. Izbegla lica osim elektronskih medija informacije dobijaju i čitajući dnevnu štampu.

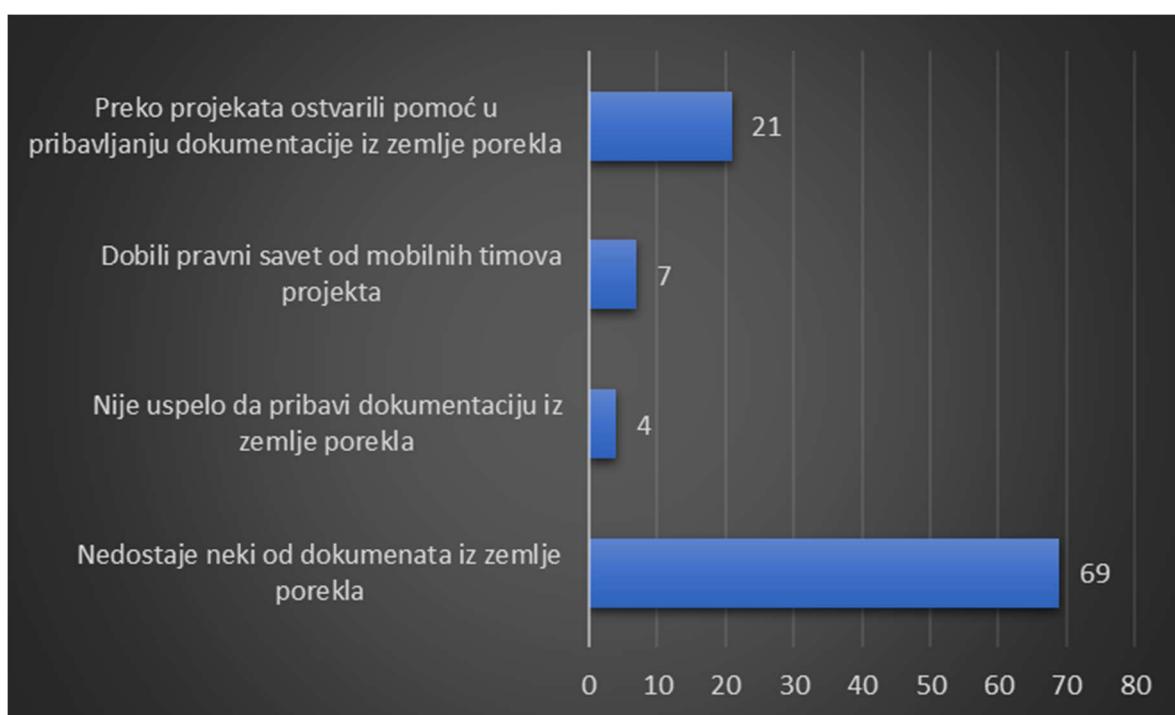


Skoro 2/3 ispitanika su izbegla lica iz Republike Hrvatske, a nešto više od 1/3 čine lica iz Bosne i Hercegovine što je odnos i u ukupnoj populaciji izbeglica.

Od ukupno 220 ispitanika, 69 ispitanika je izjavilo da im nedostaje neki od dokumenata iz zemlje porekla. Od tog broja, njih 21 je stupilo u kontakt sa projektom besplatne pravne pomoći i na taj način pribavilo dokumenta koja su im nedostajala. Neki od ispitanika nisu bili u mogućnosti da pribave dokumentaciju (4) dok je 7 izjavilo da je stupilo u kontakt sa mobilnim timom projekta besplatne pravne pomoći i da je tom prilikom dobilo pravni savet na koji na čin da reše svoj problem oko pribavljanja dokumentacije.

Page | 13

Od ukupnog broja ispitanika, 19% ima neki drugi pravni problem.



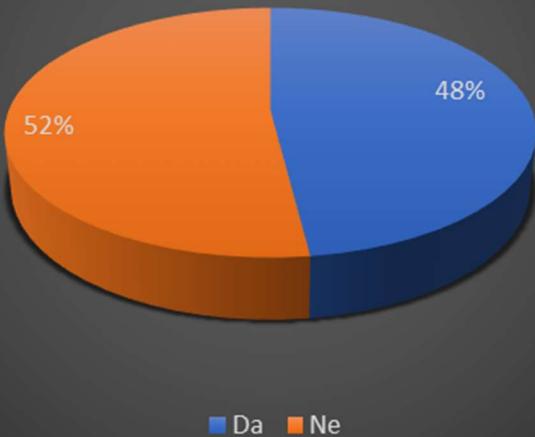
Neki od ispitanika su imali problem oko regulisanja dokumentacije za svoju imovinu u zemlji porekla tako da su se obratili projektu besplatne pravne pomoći koji im je pribavio nedostajuću dokumentaciju.

Jedan broj ispitanika je izjavio da su dobili informacije od projekta besplatne pravne pomoći da svoje pravo mogu ostvariti i kod drugih nevladinih organizacijama koje se bave pribavljanjem dokumentacije iz zemlje porekla.



Da li ste upoznati sa svojim pravima kao izbeglica

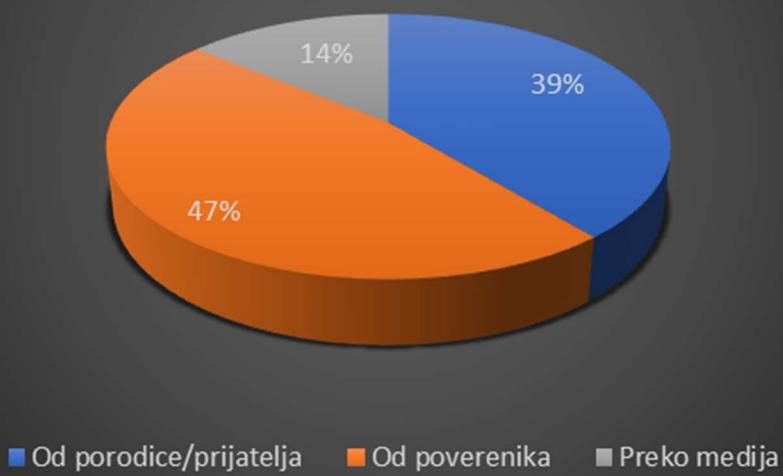
Page | 14



Za projekat besplatne pravne pomoći čulo je 53 (24%) ispitanika, dok 167 (76%) nije upoznato sa projektom.

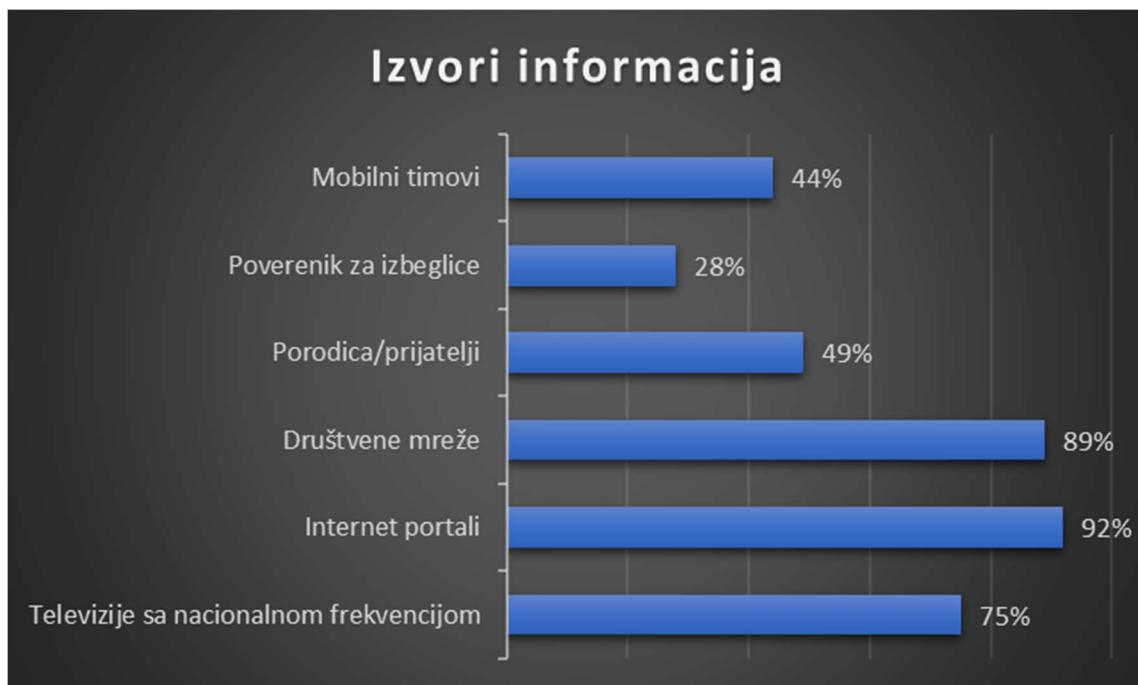
Za projekat su čuli preko medija i porodice i prijatelja.

Kako ste čuli za projekat besplatne правне помоći





Ispitanici se najviše informišu o programima pomoći ili svojim pravima gledajući nacionalnu televiziju, zatim preko porodice i prijatelja, kao i kod opštinskog poverenika za izbeglice. Najviše se prate RTS i Pink, zatim slede Happy i N1.



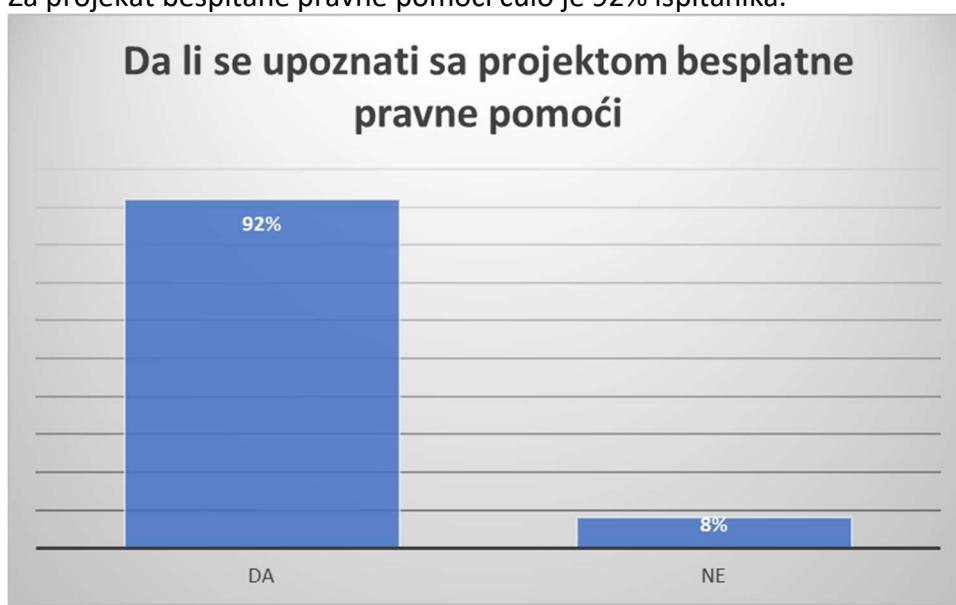
Page | 15

SVE KATEGORIJE ISPITANIKA

Ukupno je ispitan 555 porodica.

Za projekat besplatne pravne pomoći čulo je 92% ispitanika.

Da li se upoznati sa projektom besplatne правне помоћи

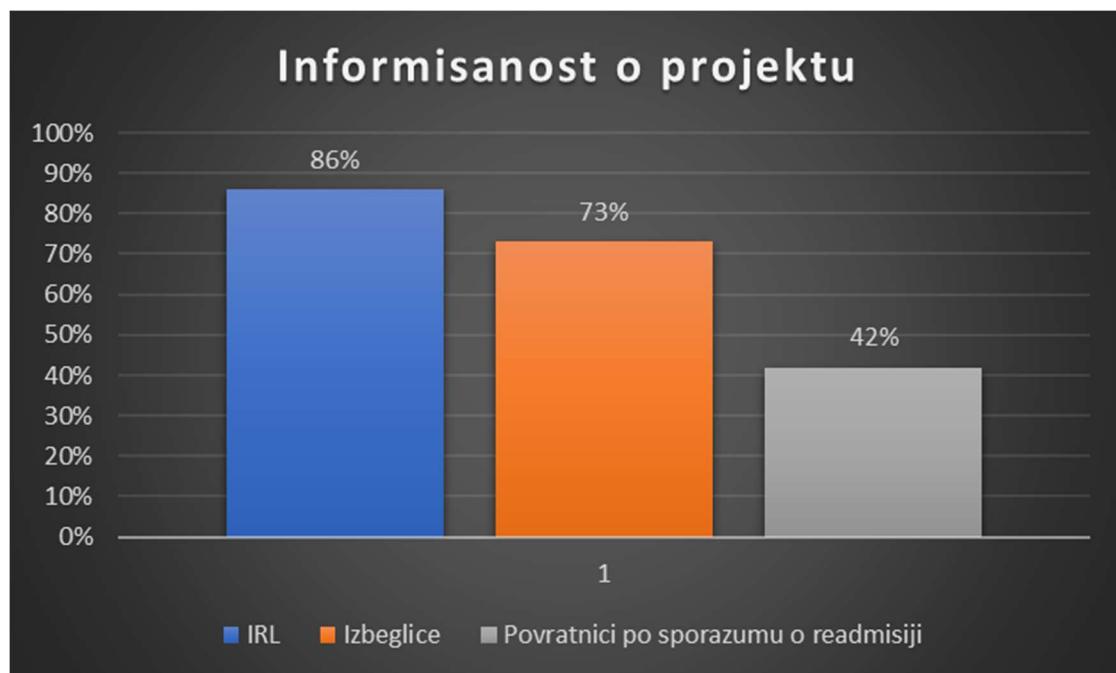




Od tog broja, 38 lica je dobilo pravnu pomoć od projekta, a 67 namerava da se obrati za besplatnu pravnu pomoć.

Neka vrsta pravne pomoći najpotrebnija je kategoriji interno raseljenih sa KiM. Sa projektom besplatne pravne pomoći najmanje su upoznati povratnici po sporazumu o readmisiji, dok su najbolje informisana interno raseljena lica.

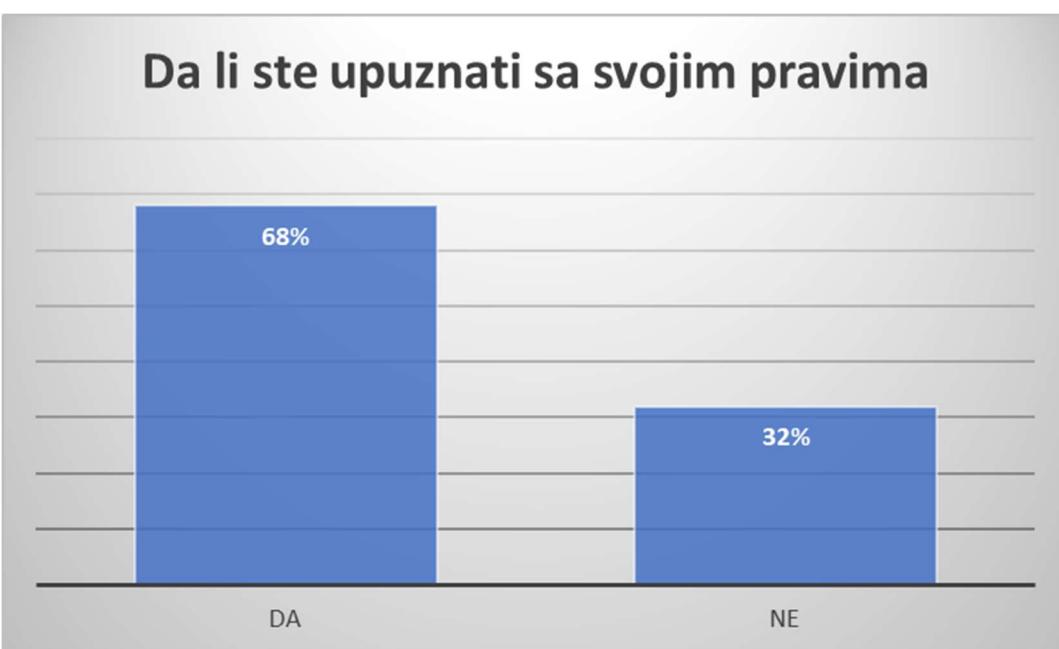
Page | 16



Upoznato je sa svojim правима, када посматрамо све категорије испитаника, 378 испитаника што је 68% од укупног броја испитаника у овом истраживању.



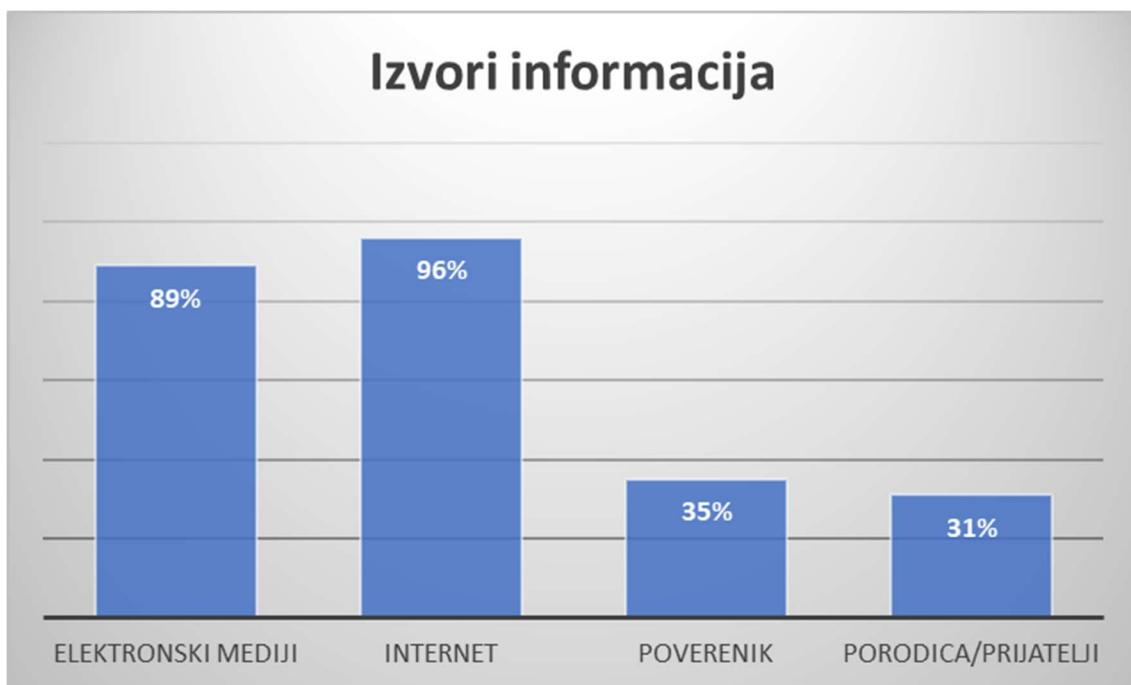
Da li ste upoznati sa svojim pravima



Page | 17

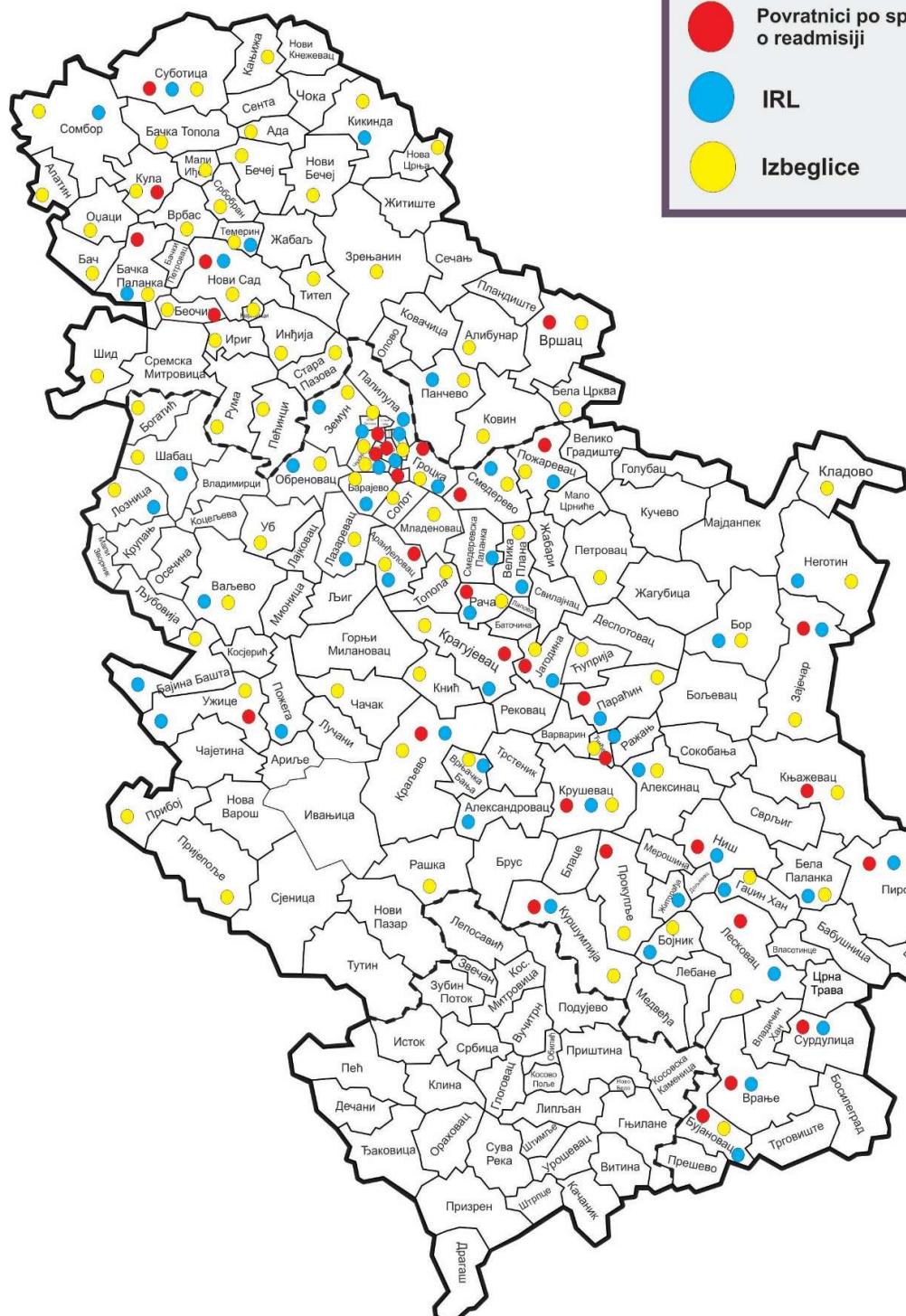
Veliki broj ispitanika je izjavio da se informišu putem elektronskih medija- televizije i interneta. Kada je u pitanju internet, značajan broj ispitanika- 56% koristi društvene mreže i putem njih dobija relevantne informacije. Portali dnevnih novina su važan izvor informacija za ispitanike tako da 48% na dnevnom nivou dobija informacije putem portala.

Izvori informacija





На мапи су обележене општине/градови где се налазе испитаници који су били интервјуисани.





PREPORUKE I ZAKLJUČCI

Kada se uporede podaci iz prethodna dva istraživanja, može se jasno videti značajno poboljšanje kada je u pitanju informisanost ispitanika o projektu i njegovim uslugama. Na terenu su se pokazali veoma korisni i mobilni timovi koji su pružali usluge korisnicima u njihovom mestu boravišta. Problemi koji su se javili usled pandemije sa korona virusom dodatno su otežali komunikaciju sa korisnicima i njihovo putovanje u mesta porekla kako bi ostvarili svoja prava. Očigledno je da je projekat ovaj problem prevazišao sa mobilnim timovima i telefonskom komunikacijom.

Istraživanje je pokazalo i to da ispitanici u većoj meri dobijaju informacije putem interneta (društvene mreže i portalni) i da ubuduće medijsku strategiju treba usmeriti u tom pravcu. Naravno, i dalje se najviše prate TV kanali sa nacionalnom frekvencijom i u tom smislu potrebno je nastaviti sa TV kampanjama i gostovanjima u emisijama kako bi informacije o projektu bile dostupne i na ovaj način.

Pokazalo se i da saradnja mobilnih timova sa poverenicima za izbeglice i migracije dosta doprinosi da korisnici dobiju pravovremenu informaciju na koji način mogu da ostvare svoje pravo i dobiju pravni savet kako bi znali na koji način da rešavaju svoje pravne probleme u budućnosti.

Takođe, s obzirom na to da nisu sve kategorije ispitanika podjednako informisane o projektu potrebno je prilagoditi pristup svakoj kategoriji posebno. U tom smislu, povratnici po sporazumu o readmisiji su manje informisani i njima treba prilagoditi pristup kroz mobilne timove, kampanje putem društvenih mreža i internet portala kako bi i ova kategorija ispitanika mogla da koristi usluge projekta u punom kapacitetu.