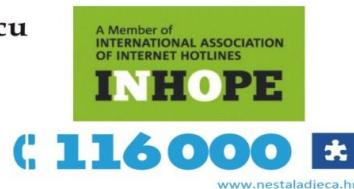




Centar za nestalu i zlostavljaju djecu
Dunavska 53, Osijek
Tel/Fax: 00 385 31 272 943
www.cnzd.org
email: info@cnzd.org



Osijek, 22. veljače 2017. godine

REPUBLIKA HRVATSKA
PRAVOBRANITELJICA ZA DJECU
Teslina 10/II
10000 Zagreb

VEZA: DPR-958-01/17-0025

PREDMET: izvješće o funkcioniranju jedinstvene telefonske linije za nestalu djecu
- dostavlja se

Poštovani,

Dana 3. veljače 2017. godine smo zaprimili vaš zahtjev za dostavom izvješća koji treba sadržavati statističke podatke za 2016. godinu koji se odnose na funkcioniranje telefonske linije za nestalu djecu, kao i izvješće o mjerama i aktivnostima poduzetim u 2016. godini u cilju prevencije nestanka djece.

Centar za nestalu i zlostavljaju djecu je od 2013. godine postao dio međunarodne mreže 116000 telefonskih linija za nestalu djecu stoga kao Nacionalni pozivni centar za nestalu djecu igra ključnu ulogu u zaštiti prava djece u slučajevima kada su djeca u rizičnoj situaciji kao što je nestanak/bijeg. Kroz usluge Telefona za nestalu djecu osigurava se pravovremena reakcija odnosno prijava nestanka ili kršenja dječjih prava. Istraživanja su pokazala da su prvi sati nakon nestanka djeteta od presudne važnosti za njegov pronalazak i prevenciju bilo kojeg oblika daljnjeg iskorištavanja i zlostavljanja stoga se uz Telefon za nestalu djecu koristimo suvremenim tehnološkim dostignućima te brojnim drugim aktivnostima u svrhu prevencije nestanka djece. Ukratko, putem usluge Nacionalnog telefonskog broja za nestalu djecu 116000 zaprimaju se prijave i informacije o nestanku djeteta te prosljeđuju policiji i nadležnim institucijama, ostvaruje se suradnja sa svim relevantnim nacionalnim i međunarodnim organizacijama i institucijama s ciljem što bržeg pronalaska nestale osobe te se pružaju besplatna emocionalna, psihološka, socijalna, pravna i administrativna pomoć i podrška nestaloj osobi/djetetu i njegovoj obitelji. Dakle, namijenjen je djeci, roditeljima/skrbnicima i svim građanima koji se u bilo kojem svojstvu susreću s bilo kojom od kategorija nestanaka. Uz sve navedeno, djeca se također mogu informirati o svojim pravima putem 116000 broja. Usluga je dostupna svaki dan 24 sata dnevno. Djelatnici Centra za nestalu i zlostavljaju djecu kroz dežurstva na telefonskoj liniji 116000, ažuriranje registra nestale djece na internetskoj stranici Nestaladjeca.hr, savjetodavni rad s korisnicima te preventivne aktivnosti zaprimaju informacije



Centar za nestalu i zlostavljano djecu
Dunavska 53, Osijek
Tel/Fax: 00 385 31 272 943
www.cnzd.org
email: info@cnzd.org



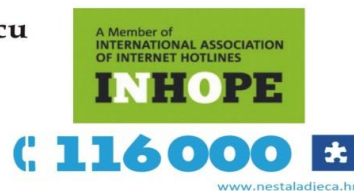
i poduzimaju mjere vezane za nestalu djecu. U 2016. godini CNZD je prolazio kroz završnu fazu **akreditacijskog postupka** pokrenutog od strane međunarodne krovne organizacije Missing Children Europe, a **priznanje je dodijeljeno u srpnju 2016. godine**. Organizacija Missing Children Europe (MCE) okuplja sve zemlje članice Europske Unije koje vode 116 000 Nacionalni telefonski broj za nestalu djecu. Tako je u rujnu 2015. godine u Bruxellesu, Belgiji organiziran sastanak svih predstavnika organizacija koje vode navedenu telefonsku liniju kako bi se predstavio akreditacijski proces i dogovorio način evaluacije rada 116 000 telefonske linije za nestalu djecu. Od listopada do prosinca 2015. godine sve organizacije morale su ispuniti akreditacijski dokument u kojem su objasnile način i organizaciju rada 116 000 telefonskog broja u okviru 7 unaprijed definiranih područja i priložiti dokaze o svemu navedenom. U ožujku 2016. godine Centar za nestalu i zlostavljano djecu posjetio je nezavisni vanjski stručnjak, imenovan od strane Missing Children Europe, koji je proveo evaluaciju rada, pregledao dokumentaciju i obavio razgovor sa stručnim djelatnicima nakon čega je podnio izvještaj Missing Children Europe, a na temelju kojeg je Centar ostvario akreditaciju, odnosno dobio potvrdu o kvalitetnom, standardiziranom i stručnom vođenju Nacionalnog 116 000 telefonskog broja za nestalu djecu.

Statistički podaci nam pokazuju da je u 2016. godini bilo **ukupno 44 kontakta koji su vezani za nestanke ili bjegove djece od čega je 17 telefonskih poziva putem 116000 linije (savjetodavni rad s roditeljima ili skrbnicima, informativni razgovori, prijava informacija), 3 slučaja kada su djeca radi bijega od kuće uključena u Savjetovalište za djecu, mlade i obitelj te 24 dojave informacija putem internetske stranice Nestala djeca ili e-maila. U pet slučajeva smo zaprimljene informacije, koje bi mogle biti korisne pri pronalasku nestale djece, prosljedili Ministarstvu unutarnjih poslova.** Osim navedenih kontakata, Centar je zaprimio i druge pozive te dojave koji nisu bili povezani s nestancima djece ili nisu sadržavali korisne informacije stoga ih nismo uvrstili u ovu statistiku. Kroz suradnju s drugim institucijama, kroz rad Savjetovališta za djecu, mlade i obitelj i kroz druge socijalne usluge CNZD-a gotovo se svakodnevno susrećemo s problematikom bjegova djece i mladih iz obiteljskih domova ili iz odgojnih institucija, a općeniti je dojam suradnika i korisnika da je stanje u Republici Hrvatskoj po tom pitanju zabrinjavajuće jer izostaje brza i efikasna reakcija nadležnih. Naime, bjegovi djece i mladih su jedna od kategorija nestanaka, odnosno prijavljuju se kao nestanci djece te radi toga nadležne institucije ne prave razliku između svojevoljnog i nesvojevoljnog nestanka što dovodi do zasićenosti javnosti informacijama o nestalim osobama. Također, vrlo rijetko se neki slučaj okarakterizira kao rizičan nestanak čime se propušta prilika korištenja medija i tehnologije radi bržeg pronalaska djeteta. Iz tog razloga CNZD je započeo s pripremanjem za uspostavljanje sustava za uzbunjivanje javnosti (npr. Amber Alert sustav) u Republici Hrvatskoj u suradnji sa svim relevantnim institucijama.

Mjere i aktivnosti u cilju prevencije nestanka djece CNZD provodi kroz redovni rad Nacionalnog pozivnog centra za nestalu djecu te kroz projektne aktivnosti (donatori i ugovorna



Centar za nestalu i zlostavljaju djeću
Dunavska 53, Osijek
Tel/Fax: 00 385 31 272 943
www.cnzd.org
email: info@cnzd.org



tijela). U 2016. godini CNZD je dobio donaciju za program „116 000 – Nestala djeca“ (trajanje projekta od 01. kolovoza 2016. do 31. siječnja 2017.; financiran od strane HEP-a), sredstva za provođenje nacionalnog projekta „Nestala djeca u kontekstu trgovine djecom“ (trajanje projekta od 1. kolovoza 2015. do 30. travnja 2016.; financiran od strane Ureda za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade RH) i sredstva za provođenje europskog projekta „116 000 Hotline for Missing Children Croatia / 116 000 pozivni broj za nestalu djeću“ (trajanje projekta od 1. rujna 2016. do 31. kolovoza 2018.; sufinanciran od strane Europske komisije).

Mjere i aktivnosti koje je CNZD proveo u 2016. godini u cilju prevencije nestanka djece su sljedeće:

- U travnju 2016. godine CNZD je od strane HAKOM-a ponovno dobio pravo na pružanje usluge kroz 116000 broj na naredne tri godine
- U srpnju 2016. CNZD je dobio priznanje o završenom akreditacijskom postupku za liniju 116000
- Redovno ažuriranje registra nestale djece i objavljivanje informacija na internetskoj stranici Nestaladjeca.hr sukladno informacijama objavljenim na MUP-ovim stranicama
- Informiranje građana, senzibilizacija putem medijske kampanje te povećavanje svijesti o problematici nestanaka djece
- Upoznavanje javnosti s Nacionalnim brojem za nestalu djeću 116000 i uslugama koje su dostupne putem njega te s postojećim alatima za borbu protiv trgovine ljudima kroz objave na internetskim stranicama (www.nestaladjeca.hr, www.cnzd.org), društvenim mrežama (facebook stranice Nestala djeca i CENTAR ZA NESTALU I ZLOSTAVLJANU DJECU), medijima (tv, novine, radio)
- Izrada informativnih letaka i brošura
- Izrada videospota za senzibilizaciju građana o problemu trgovanja ljudima
- Obilježavanje Međunarodnog dana nestale djece kroz medijske objave, organiziranje info dana na Osječkom gradskom trgu, podjelom letaka i brošura te plavog cvijeta koji je simbol nestale djece
- Obilježavanje Europskog dana suzbijanja trgovine ljudima kroz medijske objave i prikazivanje izrađenog videospota
- Obilježavanje Međunarodnog dana dječjih prava održavanjem radionica s korisnicima, podjelom brošura i letaka
- U siječnju 2016. provedena je edukacija na temu suzbijanja trgovanja ljudima u Domu za odgoj djece i mladeži u Osijeku na kojoj je sudjelovalo 15 stručnih suradnika i odgajatelja ustanova socijalne skrbi (Dom za odgoj djece i mladeži, Dječji dom Klasje, Centar za socijalnu skrb)



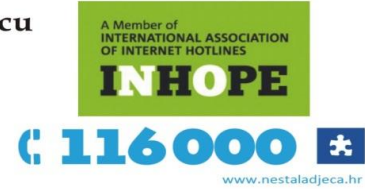
Centar za nestalu i zlostavljenu djecu
Dunavska 53, Osijek
Tel/Fax: 00 385 31 272 943
www.cnzd.org
email: info@cnzd.org



- Izrađen i distribuiran program prevencije bjegova u kojem su navedene smjernice i metode kojima je moguće pridonijeti sprječavanju bjegova mladih iz odgojnih institucija
- Kontinuirana suradnja s partnerima i suradnicima na projektu „116 000 Hotline for Missing Children Croatia / 116 000 pozivni broj za nestalu djecu“, praćenje i evaluacija projekta
- Sudjelovanje na nacionalnim i međunarodnim seminarima, edukacijama, konferencijama i dr. (troje djelatnika sudjelovalo je u travnju 2016. na Regionalnim treninzima za institucije uključene u Nacionalni referalni sustav za suzbijanje trgovanja ljudima u Orahovici i Crikvenici, dvoje djelatnika sudjelovalo je u rujnu 2016. na početnom sastanku u Bruxellesu u Europskoj komisiji, jedna djelatnica predstavljala je u rujnu 2016. rezultate istraživanja o bjegovima i europski projekt na EUSARF konferenciji u Oviedu)
- U rujnu 2016. održana je medijska konferencija o predstavljanju europskog projekta „116 000 Hotline for Missing Children Croatia / 116 000 pozivni broj za nestalu djecu“
- Djelatnici CNZD-a zajedno s partnerskim i suradničkim institucijama započeli su s osmišljavanjem sveobuhvatnog treninga za članove tima i volontera koji pružaju usluge 116 000 linije za nestalu djecu
- Započela je prilagodba i usklađivanje Priručnika i Protokola Pozivnog broja 116 000 za nestalu djecu
- Organizirana je supervizija za članove tima koji zaprimaju pozive na 116 000 liniji
- Izrađena je web stranica projekta „116 000 Hotline for Missing Children Croatia / 116 000 pozivni broj za nestalu djecu“ (www.116000.com.hr)
- Započelo se s aktivnostima kojima će se unaprijediti kvaliteta baze podataka i alata za izvještavanje o nestaloj djeci (mobilne aplikacije, CRM sustav)
- Osmišljavanje i razvoj novih funkcija u sklopu Pozivnog broja 116 000 za nestalu djecu
- Razvoj volonterskog programa – uključivanje volontera u rad 116000 linije
- Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet je počeo s online istraživanjem o vidljivosti 116 000 Pozivnog broja za nestalu djecu i o procedurama u slučaju nestanka djece u Hrvatskoj i Europi te identificiranjem dobre Europske prakse u jačanju vidljivosti i funkcioniranju 116 000 pozivnog broja za nestalu djecu
- Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet je započeo s istraživanjem i prikupljanjem podataka o postojećoj bazi podataka o nestaloj djeci u RH te se planira ostvarivanje kontakata i suradnje sa Ministarstvom unutarnjih poslova
- Započelo je participativno akcijsko istraživanje o djeci koja su u bijegu iz svojih domova ili socijalnih institucija



Centar za nestalu i zlostavljenu djecu
Dunavska 53, Osijek
Tel/Fax: 00 385 31 272 943
www.cnzd.org
email: info@cnzd.org



- Održani su sastanci u svrhu formiranja radne skupine sastavljene od predstavnika relevantnih dionika na nacionalnoj razini (Pravobraniteljica za djecu, predstavnici Ministarstva za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku, predstavnici Ministarstva unutarnjih poslova, predstavnici ustanova socijalne skrbi i dr.) koja će sudjelovati u međusobnom umrežavanju i pružanju potpore za uvođenje Amber Alert sustava u RH
- Provode se aktivnosti u svrhu publikacije digitalne brošure zakonskog okvira na temelju mjerodavnih nacionalnih i međunarodnih prava i politika za sve kategorije nestanka djece
- Organizirane kontakt točke na kojima su djelatnici CNZD-a i volonteri informirali javnost o dostupnim uslugama koje se pružaju kroz postojeći pozivni broj 116 000

Vrijedno je napomenuti da je CNZD proširio djelokrug rada te od 29. prosinca 2015. godine na temelju ugovora sa Ministarstvom socijalne politike i mladih o pružanju socijalne usluge vodi Nacionalno sklonište za djecu žrtve trgovanja ljudima, a u suradnji s međunarodnom organizacijom Save the Children International, CNZD se uključio u rad s djecom bez pratnje, djecom azilantima i migrantima te provodi projektne aktivnosti u ovom području.

Za dodatne informacije slobodno nas kontaktirajte.

S poštovanjem,

Voditelj Centra za nestalu i zlostavljenu djecu

Tomislav Ramljak,
dipl. soc. radnik