

STANDARDNE OPERATIVNE PROCEDURE SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI

Ovim dokumentom ureduju se procedure/postupanja prema žrtvama trgovanja ljudima iz nadležnosti sustava socijalne skrbi i to u postupku identifikacije žrtava trgovanja ljudima, u postupku pružanje pomoći i zaštite te pri sigurnom povratku žrtava trgovanja ljudima. Također opisana je uloga koordinatora za žrtve trgovanja ljudima iz nadležnosti sustava socijalne skrbi, njihova prava, obveze i uloga u mobilnim timovima.

U sustavu socijalne skrbi u pomoći žrtvi trgovanja ljudima sudjeluju:

1. Koordinator Ministarstva rada, mirovinskoga sustava obitelji i socijalne politike (dalje u tekstu: koordinator Ministarstva) je službena osoba zaposlena u Ministarstvu koja ima dodatna znanja i završene edukacije iz područja pružanja pomoći i zaštite žrtvi trgovanja ljudima. Koordinatora Ministarstva imenuje čelnik Ministarstva. Koordinator Ministarstva može imati zamjenu. Koordinator Ministarstva član je Operativnog tima Nacionalnog Odbora za suzbijanje trgovanja ljudima i koordinator je mobilnih timova za djecu. Dužnosti koordinatora Ministarstva su:

- odazvati se pozivu i žurno u okviru sustava socijalne skrbi organizirati pružanje potrebne pomoći i zaštite žrtvi trgovanja ljudima,
- surađivati sa svim dionicima uključenim u aktivnosti oko suzbijanja trgovanja ljudima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu,
- sudjelovati u radnim skupinama i u izradi dokumenta u svezi suzbijanja trgovanja ljudima
- na zahtjev Nacionalnog koordinatora za trgovanje ljudima izrađivati i dostavljati izvješća o poduzetim aktivnostima iz nadležnosti sustava zdravstva u pogledu pružanja pomoći i zaštite žrtvama trgovanja ljudima,
- aktivno sudjelovati na sjednicama Operativnog tima Nacionalnog Odbora za suzbijanje trgovanja ljudima,
- kroz aktivnosti Odbora za ljudska prava i prava nacionalnih manjina te sukladno Odlukama Nacionalnog koordinatora za suzbijanje trgovanja ljudima pratiti i usmjeravati aktivnosti suzbijanja trgovanja ljudima u sustavu socijalne skrbi koje su namijenjene pomoći žrtvama trgovanja,
- pratiti i usmjeravati aktivnosti regionalnih i županijskih koordinatora u sustavu socijalne skrbi koje su namijenjene pomoći žrtvama trgovanja,
- obvezno sudjeluje na edukacijama, seminarima ili radionicama organiziranim u svezi suzbijanja trgovanja ljudima,
- pružati savjete regionalnim i županijskim koordinatorima
- pomagati u radu regionalnim i županijskim koordinatora i usmjeravati njihov rad na način da ga obavljaju profesionalno i podražavajuće i uvažavajuće prema žrtvi trgovanja,

Zamjenik koordinatora Ministarstva obvezan je:

- mijenjati koordinatora Ministarstva u odsutnosti,

- odazvati se pozivu i žurno u okviru sustava socijalne skrbi organizirati pružanje potrebne pomoći i zaštite žrtvi trgovanja ljudima,
 - sudjelovati u radnim skupinama i u izradi dokumenta u svezi suzbijanja trgovanja ljudima
 - pružati savjete regionalnim i županijskim koordinatorima i pomagati im u radu,
 - obvezno sudjeluje na edukacijama, seminarima ili radionicama organiziranim u svezi suzbijanja trgovanja ljudima,
 - u slučajevima odsutnosti i zamjene koordinatora Ministarstva podnijeti izvješće o provedenim aktivnostima.
2. Regionalni koordinatori su stručni radnici Područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad (dalje u tekstu PU HZSR) imenovani od čelnika Ministarstva u sljedećim PU HZSR:

- PU Zagreb nadležan za područje Grada Zagreba, Zagrebačke, Krapinsko-zagorske, Varaždinske, Međimurske, Koprivničko-križevačke, Sisačko-moslavačke, Bjelovarsko-bilogorske i Karlovačke županije,
- PU Rijeka nadležan za područje Primorsko-goranske, Istarske i Ličko-senjske županije,
- PU Osijek nadležan za područje Osječko-baranjske, Vukovarsko-srijemske, Požeško-slavonske, Brodsko-posavske i Virovitičko-podravske županije i
- PU Split nadležan za područje Zadarske, Šibensko-kninske, Splitsko-dalmatinske i Dubrovačko-neretvanske županije.

Regionalni koordinatori su zaduženi za koordiniranje i provedbu aktivnosti iz sustava socijalne skrbi u svakom pojedinom slučaju trgovanja ljudima na svom području nadležnosti.

Regionalni koordinatori su članovi mobilnih timova.

3. Županijski koordinator je stručni radnik zaposlen u jednom od sljedećih PU HZSR i nadležan je za rad sa žrtvama trgovanja ljudima na području cijele županije: PU Zagreb, PU Velika Gorica, PU Krapina, PU Sisak, PU Karlovac, PU Varaždin, PU Koprivnica, PU Daruvar, PU Rijeka, PU Gospić, PU Virovitica, PU Požega, PU Slavonski Brod, PU Zadar, PU Osijek, PU Šibenik, PU Vinkovci, PU Split, PU Pula, PU Dubrovnik i PU Čakovec. Imenuje ih čelnik Ministarstva.

Županijski koordinator surađuje s regionalnim koordinatorom, koordinatorom Ministarstva te provodi, prati i usmjerava aktivnosti koje su namijenjene pomoći žrtvama trgovanja ljudima.

4. Mobilni tim je tim stručnjaka iz sustava socijalne skrbi (regionalni koordinatori) - 1 član, Hrvatskog Crvenog križa (dalje u tekstu: HCK) - 1 član i organizacija civilnog društva (dalje OCD) - 2 člana, koji su zaduženi za provedbu i koordiniranje aktivnosti. Mobilni timovi osnovani su u Zagrebu, Osijeku, Rijeci i Splitu s mjesnom nadležnosti, kao i regionalni koordinatori, a njihove članove imenuje Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina.

5. Pružatelj usluge smještaja/organiziranog stanovanja za žrtve trgovanja ljudima ispunjava uvjete u pogledu prostora, opreme, stručnih i drugih radnika za pružanje usluge privremenog smještaja u kriznim situacijama/organiziranog stanovanja i to posebno ustrojen za

djecu i za odrasle osobe. Podaci o pružateljima usluge smještaja/organiziranog stanovanja za žrtve trgovanja ljudima poznati su koordinatoru Ministarstva i članovima mobilnih timova.

Koordinator Ministarstva, regionalni koordinatori i županijski koordinatori moraju imati dodatna znanja i završene edukacije iz područja pomoći i zaštita trgovanja ljudima.

1. POSTUPANJA IZ NADLEŽNOSTI SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI U POSTUPKU IDENTIFIKACIJE ŽRTAVA TRGOVANJA LJUDIMA

U postupku identifikacije žrtve trgovanja ljudima svi dionici iz sustava socijalne skrbi dužni su postupati po Protokolu za identifikaciju, pomoć i zaštitu žrtava trgovanja ljudima:

a) Postupanja kad je žrtva trgovanja ljudima dijete

U postupku identifikacije djece žrtava trgovanja ljudima sustav socijalne skrbi je putem koordinatora nositelj aktivnosti i postupanja.

Postupak je sljedeći:

Koordinator ministarstva nadležnog za unutarnje poslove (dalje u tekstu: koordinator MUP-a) o identifikaciji djeteta žrtve trgovanja ljudima obavještava koordinatora Ministarstva,

Koordinator Ministarstva uključuje regionalnog koordinatora te se poduzimaju aktivnosti iz nadležnosti sustava socijalne skrbi. Regionalni koordinator dužan je doći u policijsku postaju te obaviti razgovor s djetetom (razgovor obavlja sam bez prisutnosti policije).

Na temelju razgovora i informacija s kojima raspolaže regionalni koordinator izrađuje početnu procjenu potreba djeteta te poduzima daljnje potrebne aktivnosti (npr. predložiti će skrbnika za poseban slučaj pri nadležnom PU HZSR, osigurati smještaj, prijevoz, pratnju...).

U slučaju da je djetetu potrebno osigurati smještaj u sustavu socijalne skrbi, nakon postupka identifikacije isti će se osigurati kod pružatelja usluga za djecu. Izbor pružatelja usluga ovisi o potrebama djeteta te najboljem interesu djeteta.

U slučaju kada je potrebno imenovati posebnog skrbnika, a iz opravdanih razloga (neradni dani) to nije moguće učiniti, regionalni koordinator ili županijski koordinator može poduzimati neodgodive radnje koje su inače u nadležnosti posebnog skrbnika (do trenutka imenovanja).

O svim poduzetim aktivnostima regionalni koordinator dužan je dostaviti pisano izvješće koordinatoru Ministarstva koji isto dostavlja nacionalnom koordinatoru i upoznaje Operativni tim s postupanjima.

Regionalni koordinatori dostavljaju svaki mjesec, a po potrebi i češće koordinatoru Ministarstva izvješće o žrtvama s njegovog područja nadležnosti i to najkasnije do 5 u mjesecu za prošli mjesec.

b) Postupanja kada su identificirane odrasle osobe žrtve trgovanja ljudima

U postupku identifikacije odraslih osoba žrtava trgovanja ljudima Ministarstvo se putem imenovanih koordinatora uključuju u aktivnosti ukoliko je potrebno.

Nositelj aktivnosti i postupanja kad su u pitanju odrasle osobe je HCK.

Kod identifikacije odraslih osoba žrtava trgovanja ljudima postupak je slijedeći:

Koordinator MUP-a će o novo identificiranoj žrtvi trgovanja ljudima odmah obavijestiti koordinatora mobilnog tima koji je nositelj aktivnosti.

Koordinator mobilnog tima obavještava najmanje dva člana najbližeg mobilnog tima koji izrađuju plan postupanja.

Ukoliko koordinator mobilnog tima utvrdi da je potrebno postupanje iz nadležnosti sustava socijalne skrbi, obavještava koordinatora Ministarstva koji s regionalnim koordinatorom izrađuje plan poduzimanja aktivnosti iz nadležnosti sustava.

Ukoliko iz opravdanog razloga žrtva ne može biti smještena u sklonište, a potrebno joj je osigurati smještaj isti se može osigurati kod pružatelja usluga u sustavu socijalne skrbi ukoliko su ispunjeni propisani uvjeti za smještaj. U tom slučaju koordinatoru Ministarstva i nadležni regionalni koordinator koji će poduzeti radnje kako bi se isti osigurao.

2. POMOĆ I ZAŠTITA ŽRTVE TRGOVANJA LJUDIMA IZ NADLEŽNOSTI SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI

Žrtvi trgovanja ljudima iz nadležnosti sustava socijalne skrbi osigurat će se:

- Informacija o svim pravima iz sustava socijalne skrbi i načinima ostvarivanja u skladu s propisima iz nadležnosti socijalne skrbi.
- Uslugu smještaja/organiziranog stanovanja žrtvama trgovanja ljudima osiguravaju pružatelji usluga koji ispunjavaju uvjete za pružanje usluge smještaja s kojima Ministarstvo ima sklopljen Ugovor za pružanje ove usluge (skloništa za žrtve trgovanja ljudima). Način i sadržaj pružanja usluge smještaja/organiziranog stanovanja za žrtve trgovanja ljudima propisan je Pravilnikom o mjerilima za pružanje socijalnih usluga.

Smještaj kod pružatelja usluga smještaja /organiziranog stanovanja može se realizirati ukoliko žrtva trgovanja ljudima prihvati program pomoći i zaštite.

Rok za prihvaćanje programa pomoći i zaštite za dijete je 90 dana s time da o ovome odlučuje zakonski zastupnik uz prethodno izraženo mišljenje djeteta žrtve. Regionalni koordinator dužan je informirati dijete i zakonskog zastupnika o programu pomoći i zaštite.

Rok za prihvaćanje programa pomoći i zaštite je 60 dana za odraslu osobu. Koordinator mobilnog tima dužan je informirati odraslu osobu o programu pomoći i zaštite.

Prilikom dolaska kod pružatelja usluge smještaja/organiziranog stanovanja popunjava se Upitnik u kojem se navode podaci o identitetu, posjedovanju osobnih dokumenata, stručnoj spremi, obiteljskom statusu te podaci o zdravstvenom stanju te potrebama i interesima koje žrtva ima.

Nakon popunjavanja upitnika i pisane izjave o dobrovoljnosti prihvaćanja ponuđenog programa pomoći i zaštite sa žrtvom se sklapa Sporazum o čuvanju tajnosti podataka i Ugovor o korištenju skloništa za žrtve trgovanja ljudima.

Sporazumom o čuvanju tajnosti podataka žrtva se obvezuje, da će kako za vrijeme boravka u skloništu, tako i po napuštanju istog držati u tajnosti adresu skloništa, telefonski broj, podatke o zaposlenicima te podatke o sebi i ostalim osobama koje su se nalazile na smještaju. Ugovorom o korištenju skloništa za žrtve trgovanja ljudima žrtva se obvezuje pridržavati pravila kućnog reda o kojem mora biti unaprijed informirana i surađivati sa zaposlenicima.

Nadležan PU HZSR u suradnji s regionalnim koordinatorom i ostalim dionicima (pružatelj usluge) izrađuje individualni plan koji je plan promjena životne situacije odnosno ponašanja korisnika izrađen na temelju sveobuhvatne procjene potreba, poteškoća i resursa u svrhu prevladavanja nepovoljnih životnih okolnosti, u dogovoru sa žrtvom trgovanja ljudima i članovima obitelji. Individualni plan i svaku promjenu regionalni koordinator je obvezan dostavljati koordinatoru Ministarstva.

Pružatelj usluge smještaja/organiziranog stanovanja izrađuje individualni plan i program rada za svakog korisnika na mjesečnoj razini s definiranom svrhom, sadržajem, metodom rada te izvršiteljem aktivnosti u suradnji s korisnikom na temelju Individualnog plana nadležnog PU HZSR, a sukladno Pravilniku o sadržaju i načinu vođenja evidencije i dokumentacije pružatelja socijalnih usluga te načinu i rokovima za dostavu izvješća.

Pružatelj usluge smještaja/organiziranog stanovanja individualni plan i program rada dostavlja svaki mjesec regionalnom koordinatoru koji isti prosljeđuje nadležnom PU HZSR i koordinatoru Ministarstva.

Žrtva trgovanja ljudima prije napuštanja skloništa mora potpisati izjavu o dobrovoljnom napuštanju skloništa pri čemu se popunjava i Otpusni obrazac, a kopije Izjave i Opusnog obrasca dostavljaju se regionalnom koordinatoru koji tu dokumentaciju prosljeđuje koordinatoru Ministarstva i nadležnom PU HZSR koji je donio rješenje o smještaju.

Otpusni obrazac sadrži: osobne podatke o žrtvi, datum i vrijeme odlaska iz skloništa; organizaciju koja vrši repatrijaciju (ukoliko zbog repatrijacije napušta sklonište) te popis vraćenih osobnih stvari i dokumenata.

3. POVRATAK DJECE STRANIH DRŽAVLJANA

Koordinator Ministarstva će u suradnji s nadležnim tijelima u zemlji podrijetla djetetu žrtvi trgovanja ljudima osigurati povratak djeteta.

U programu povratka koordinator Ministarstva će surađivati s ministarstvom nadležnim za unutarnje poslove, Hrvatskim Crvenim križem, organizacijama civilnog društva, međunarodnim organizacijama.

Koordinator Ministarstva dužan je provjeriti jesu li zadovoljeni uvjeti za povratak te je li osigurana pratnja i prihvati.

4. MOBILNI TIM

a) Mobilni tim za odrasle osobe

Koordinator mobilnog tima za odrasle osobe žrtve trgovanja ljudima je stručna osoba posebno educirana za postupanje sa žrtvama trgovanja ljudima, zaposlena u Hrvatskom Crvenom križu u Zagrebu. Koordinator mobilnog tima za odrasle osobe će uključiti u tim regionalnog koordinatora ukoliko procjeni da su potrebna postupanja iz nadležnosti sustava socijalne skrbi.

Koordinator mobilnog tima zadužen je za provedbu i koordiniranje aktivnosti u svakom pojedinom slučaju trgovanja odraslom osobom žrtvom trgovanja ljudima.

b) Mobilni tim za djecu

Koordinator mobilnog tima za djecu je regionalni koordinator. On je zadužen za izradu i koordiniranje i praćenje svih postupanja i radnji prema djetetu žrtvi trgovanja ljudima. Ukoliko je djetetu žrtvi trgovanja potrebno priznati prava ili postupanja iz drugih sustava tada je koordinator mobilnog tima dužan osigurati uključivanje koordinatora iz drugih sustava ili osigurati postupanja iz drugih sustava.

5. KOORDINATORI IMENOVANI IZ SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI

Koordinator Ministarstva dužan je izvještavati nacionalnog koordinatora te članove Operativnog tima, Nacionalni odbor za suzbijanje žrtava trgovanja ljudima te druge organizacije o poduzetim aktivnostima i radnjama iz sustava socijalne skrbi.

Koordinator Ministarstva odnosno zamjenik koordinatora Ministarstva za vrijeme kada mijenja koordinatora Ministarstva i regionalni koordinatori moraju biti dostupni 24 sata za što im pripada naknada za pasivno dežurstvo u iznosu određenom propisima kojima se ureduju radni odnosi i Kolektivni ugovor te će im se osigurati službeni mobitel.

Službeni mobitel koji je koristio koordinator Ministarstva ili regionalni koordinatori mogu, u slučaju prestanka dužnosti, naslijediti druge osobe samo i isključivo ako su uklonjeni svi podaci koji se odnose na postupanja prema žrtvama trgovanja ljudima.

Zagreb, ožujak 2026.


MINISTAR
prof. dr. sc. Alen Ružić, dr. med.

