

## **PROTOKOL O INTEGRACIJI/REINTEGRACIJI ŽRTAVA TRGOVANJA LJUDIMA**

Sustav suzbijanja trgovanja ljudima u Republici Hrvatskoj osnovan je na principima poštivanja temeljnih ljudskih prava žrtava trgovanja ljudima i osiguravanju pomoći i zaštite kroz siguran smještaj, psihosocijalnu, zdravstvenu, pravnu pomoć kao i pravo na siguran povratak u zemlju povratka.

Naročitu pozornost nacionalni referalni sustav suzbijanja trgovanja ljudima posvećuje području socijalne i ekonomske integracije/reintegracije žrtava trgovanja ljudima u društvo, kao jednom od glavnih preduvjeta za njihov uspješan oporavak i osnaživanje.

Nacionalni referalni sustav koji uređuje područje suzbijanja trgovanja ljudima u Republici Hrvatskoj temelji se na međunarodnim, europskim i nacionalnim dokumentima prema kojima su osigurani svi oblici pomoći i zaštite žrtava trgovanja ljudima.

Ovaj Protokol zajedno s Protokolom za identifikaciju, pomoć i zaštitu žrtava trgovanja ljudima, Protokolom o postupanju pri dobrovoljnom i sigurnom povratku žrtava trgovanja ljudima i Standardnim operativnim procedurama ministarstva nadležnog za poslove socijalne skrbi i ministarstva nadležnog za ostvarivanje prava iz sustava zdravstvene zaštite uređuje sveobuhvatno postupanje prema žrtvama trgovanja ljudima.

Svrha ovog Protokola je određivanje načina postupanja i nositelja obveza prilikom integracije/reintegracije žrtava trgovanja ljudima u društvo.

Ovim Protokolom primijenit će se rodno osviještena strategija i voditi računa o interesima djeteta.

Ovaj Protokol uzima u obzir specifične zdravstvene i druge potrebe i rizike žrtava trgovanja ljudima s obzirom na spol, dob, invaliditet žrtve, trudnoću, majčinstvo i očinstvo žrtve, spolnu orijentaciju i rodni identitet žrtve.

### **Članak 1.**

Izrazi koji se koriste u ovom Protokolu, a koji imaju rodno značenje, bez obzira na to jesu li korišteni u muškom ili ženskom rodu, obuhvaćaju na jednak način muški i ženski rod.

## **POSTUPAK INTEGRACIJE/REINTEGRACIJE ŽRTAVA TRGOVANJA LJUDIMA**

### **Članak 2.**

U postupak integracije/reintegracije žrtava trgovanja ljudima (u daljnjem tekstu: žrtve) uključeni su: ministarstvo nadležno za poslove zdravstvene zaštite, ministarstvo nadležno za poslove socijalne skrbi, ministarstvo nadležno za obrazovanje, ministarstvo nadležno za unutarnje poslove, Hrvatski zavod za zapošljavanje, organizacije civilnog društva, a po potrebi i drugi sudionici.

Postupak integracije/reintegracije obuhvaća uključivanje žrtve u društvo u smislu osiguranja zdravstvene i psihosocijalne zaštite, ostvarivanje prava iz sustava socijalne skrbi, uključivanje u obrazovni sustav, organiziranje slobodnog vremena, uključivanje na tržište rada kada se radi o punoljetnoj žrtvi i sva druga prava koja ostvaruju državljani Republike Hrvatske.

Ako je žrtva strani državljanin integracija obuhvaća i učenje hrvatskog jezika, povijesti i kulture koje osigurava ministarstvo nadležno za obrazovanje.

Integracija se odnosi na sve žrtve smještene u nacionalnom skloništu ili nekom drugom obliku smještaja.

### **Prihvaćanje programa pomoći i zaštite**

#### **Članak 3.**

Nakon identifikacije, prvog inicijalnog razgovora i dodjele statusa žrtvi ista ima pravo na period refleksije.

Period refleksije je razdoblje u kojem žrtva ima dovoljno vremena za odluku o prihvaćanju Programa pomoći i zaštite kao i suradnji s nadležnim tijelima.

Rok refleksije određen je Protokolom za identifikaciju, pomoć i zaštitu žrtava trgovanja ljudima.

U navedenom periodu žrtva može boraviti u privremenom smještaju koji osigurava ministarstvo nadležno za poslove socijalne skrbi ili u smještaju u vlastitoj organizaciji (privatan smještaj).

Ako je žrtva prihvatila Program pomoći i zaštite obavijestit će o tome mobilni tim ili ministarstvo nadležno za unutarnje poslove, a oni će obavijestiti koordinatora mobilnog tima.

Ako žrtva ne prihvati Program pomoći i zaštite nema pravo na smještaj u nacionalnom skloništu za žrtve.

Ukoliko zakonski zastupnik djeteta žrtve ne prihvati Program pomoći i zaštite, djetetu se mora osigurati daljnje praćenje, pomoć i podrška na svim razinama najmanje godinu dana nakon identifikacije, a putem nadležnog centra za socijalnu skrb.

U iznimnim situacijama koje ocijeni Operativni tim Nacionalnog odbora za suzbijanje trgovanja ljudima (u daljnjem tekstu: Operativni tim) žrtvi koja nije prihvatila Program pomoći i zaštite može se naknadno priznati pravo na boravak u nacionalnom skloništu za žrtve.

### **PROGRAM PODRŠKE U INTEGRACIJI/REINTEGRACIJI**

#### **Članak 4.**

Program pomoći i zaštite obuhvaća smještaj u nacionalnom skloništu za žrtve, zdravstvenu i psihosocijalnu zaštitu, usluge prevođenja i tumačenja, pravnu pomoć te druge potrebne oblike pomoći.

Pružanje pomoći i zaštite zahtijeva žurnost i tajnost u postupanju.

Program pomoći i zaštite temelji se na cjelovitoj procjeni potreba žrtava pri čemu treba uzeti u obzir specifičnosti koje proizlaze iz dobi, spola, rodnog identiteta te kulturalne pozadine.

Cjelovitu procjenu potreba provodi voditelj organizacije koja vodi nacionalno sklonište za žrtve koji je ujedno i voditelj slučaja za žrtvu trgovanja ljudima, a u suradnji s nadležnim centrom za socijalnu skrb uz aktivno sudjelovanje žrtve, na temelju *Upitnika za cjelovitu procjenu potreba*.

Ukoliko je žrtva dijete cjelovitu procjenu potreba će provesti zakonski zastupnik djeteta u suradnji s voditeljem slučaja ukoliko se dijete nalazi u nacionalnom skloništu za žrtve.

Za osobe smještene u privatnom smještaju cjelovitu procjenu potreba provodi nadležni centar za socijalnu skrb prema pozivu mobilnog tima i organizacije civilnog društva koje imaju završenu specijaliziranu obuku za rad s žrtvama trgovanja ljudima.

## **Zdravstvena zaštita**

### **Članak 5.**

Osoba koja je identificirana kao žrtva, a državljanin je Republike Hrvatske, ostvaruje pravo na zdravstvenu zaštitu i osiguranje u skladu s posebnim propisima koji uređuju zdravstvenu zaštitu i obvezno zdravstveno osiguranje.

Osoba koja je identificirana kao žrtva, strani državljanin, ostvaruje pravo na zdravstvenu zaštitu u skladu s propisom koji uređuje obvezno zdravstveno osiguranje i zdravstvenu zaštitu stranaca u Republici Hrvatskoj.

Usluge zdravstvene zaštite žrtvama se pružaju sukladno utvrđenim potrebama koje je utvrdio mobilni tim, a prema Standardnim operativnim procedurama ministarstva nadležnog za ostvarivanje prava iz sustava zdravstvene zaštite

Pri ministarstvu nadležnom za poslove zdravstvene zaštite imenovan je voditelj za koordinaciju županijskih zdravstvenih koordinatora koji je dostupan 24 sata svakoga dana tijekom cijele godine, na broj telefona kojim raspolažu svi članovi mobilnih timova, pružatelji usluge smještaja i zakonski zastupnik djeteta ili odrasle osobe pod skrbništvom te članovi Operativnog tima.

Službene osobe koje su preuzele skrb o žrtvi mogu u bilo koje vrijeme kontaktirati voditelja za koordinaciju županijskih zdravstvenih koordinatora i direktno dogovoriti preglede za žrtvu.

## **Pružanje usluge smještaja**

### **Članak 6.**

Smještaj je usluga u sustavu socijalne skrbi koja se za žrtve osigurava u nacionalnom skloništu za žrtve.

U Republici Hrvatskoj trenutno je osigurano jedno nacionalno sklonište za djecu žrtve trgovanja ljudima i jedno nacionalno sklonište za odrasle žrtve trgovanja ljudima (u daljnjem tekstu: žrtve) koje vode organizacije civilnog društva.

Ministarstvo nadležno za poslove socijalne skrbi osigurava sredstva za pružanje usluge smještaja u nacionalnim skloništima.

Priznavanje prava na uslugu smještaja kao i pružanje usluge smještaja propisan je propisom koji uređuje područje socijalne skrbi.

Uvjeti prostora, opreme, vrsta, sadržaj i opseg usluge te struktura i trajanje neposrednog stručnog rada sa žrtvom te broj potrebnih radnika propisan je posebnim pravilnikom kojim se uređuju minimalni uvjeti za pružanje socijalnih usluga.

Boravak žrtve, prava i obveze svih dionika koji sudjeluju u postupku osiguravanja usluge smještaja propisani su Standardnim operativnim procedurama ministarstvo nadležno za poslove socijalne skrbi, a dokument je objavljen na mrežnim stranicama navedenog ministarstva.

## **Psihosocijalni tretman i savjetovanje**

### **Članak 7.**

Psihosocijalni tretman i savjetovanje je skupina stručnih postupaka namijenjenih zaštiti, održavanju i poboljšavanju mentalnog zdravlja i socijalnog stanja žrtve, te poboljšanju kvalitete života i rada, kao i poticanju razvoja njenih osobnih potencijala i djelotvornosti.

Psihosocijalni tretman i savjetovanje se pruža žrtvama koje se nalaze u nacionalnom skloništu za žrtve ili privatnom smještaju.

Potreba za psihosocijalnim tretmanom i savjetovanjem utvrđuje se temeljem individualne procjene potreba i definira Individualnim planom.

Intenzitet, opseg, učestalost i duljinu tretmana utvrđuje stručnjak koji provodi tretman uz participativno i aktivno sudjelovanje žrtve, poštujući njene mogućnosti i slobodu izbora.

Psihoterapeut ili savjetodavni terapeut provodi psihoterapijski ili savjetodavni tretman u prostorijama nacionalnog skloništa ili vanjskog savjetovališta za žrtve, zdravstvenoj ustanovi ili ustanovi socijalne skrbi, privatnoj praksi i sl.

## **Socijalna skrb**

### **Članak 8.**

Osoba koja je identificirana kao žrtva ostvaruje prava iz sustava socijalne skrbi propisana zakonom koji uređuje područje socijalne skrbi.

Za odlučivanje o ostvarivanju prava iz socijalne skrbi nadležan je centar za socijalnu skrb na području na kojem žrtva ima prebivalište odnosno boravište.

Pri ministarstvu nadležnom za poslove socijalne skrbi imenovani su koordinator ministarstva nadležnog za područje socijalne skrbi i regionalni koordinatori pri centrima za socijalnu skrb (Zagreb, Rijeka, Split i Osijek), a koji su dostupni 24 sata svakoga dana tijekom cijele godine, na broj telefona kojim raspolažu svi članovi mobilnih timova te članovi Operativnog tima.

Način postupanja prema žrtvi kao i uloge dionika u sustavu socijalne skrbi propisane su Standardnim operativnim procedurama nadležnog ministarstva.

## Obrazovanje, prekvalifikacija i dokvalifikacija

### Članak 9.

Žrtvi će se sukladno zakonskim uvjetima osigurati uključivanje u osnovnoškolsko, srednjoškolsko i/ili visokoškolsko obrazovanje.

Žrtvama starijima od 15 godina života koje nemaju završeno osnovnoškolsko obrazovanje omogućit će se uključivanje i nastavak osnovnoškolskog obrazovanja, sukladno uvjetima koje osigurava ministarstvo nadležno za obrazovanje.

Žrtvi stranom državljaninu omogućit će se uključivanje u srednjoškolsko obrazovanje na temelju zakonskih i podzakonskih akata ministarstva nadležnog za obrazovanje.

Financiranje troškova pohađanja osnovnoškolskog i srednjoškolskog obrazovanja iz stavka 1. i stavka 2. ovog članka, osigurat će ministarstvo nadležno za obrazovanje.

Poticanje uključivanja žrtve u postupke pripreme za zapošljavanje, radno-socijalno osposobljavanje, prekvalifikaciju, dokvalifikaciju i usavršavanje u cilju unaprjeđenja njezine zapošljivosti i samog zapošljavanja provodit će Hrvatski zavod za zapošljavanje.

### Pristup tržištu rada

#### Članak 10.

Aktivnosti Hrvatskog zavoda za zapošljavanje usmjerene su ka unaprjeđenju zapošljivosti žrtava, pomoći za njihovo bolje snalaženje na tržištu rada te poticanju njihovog socijalnog uključivanja kroz cjeloživotno obrazovanje i zapošljavanje. U svim regionalnim i područnim uredima žrtvama se pruža podrška kroz aktivnosti pripreme za zapošljavanje, posredovanja pri zapošljavanju i aktivne politike zapošljavanja.

Žrtva državljanin treće zemlje ostvaruje pravo na pristup tržištu sukladno propisu koji regulira rad stranaca.

*Priprema za zapošljavanje obuhvaća:* profesionalno usmjeravanje, razvoj vještina upravljanja karijerom, podršku u definiranju i izradi individualnog plana traženja posla (profesionalni plan ili sporazum), obrazovanje i osposobljavanje za zapošljavanja i profesionalnu rehabilitaciju.

*Posredovanje pri zapošljavanju obuhvaća:* individualno savjetovanje i informiranje, individualne konzultacije, definiranje profesionalnog plana ili sporazuma traženja posla, podrška aktivnom traženju posla i upućivanje na oglašena slobodna radna mjesta.

Hrvatski zavod za zapošljavanje osigurava žrtvi uključivanje u mjere aktivne politike zapošljavanja sukladno uvjetima i kriterijima definiranim u Smjernicama za razvoj i provedbu aktivne politike zapošljavanja u Republici Hrvatskoj.

*Mjere aktivne politike zapošljavanja obuhvaćaju:* potpore za zapošljavanje, potpore za usavršavanje, potpore za samozapošljavanje, obrazovanje nezaposlenih, osposobljavanje na

radnom mjestu, mjere za stjecanje prvog radnog iskustva/pripravništva, javni rad, potpora za očuvanje radnih mjesta i stalni sezonac.

## Članak 11.

U svim regionalnim i područnim uredima Hrvatskoga zavoda za zapošljavanje imenovani su savjetnici - koordinatori za žrtve nasilja u obitelji i žrtve trgovanja ljudima (u daljnjem tekstu: žrtve).

Koordinator je kontakt osoba kojoj druge institucije ili udruge dostavljaju podatke o žrtvi i dogovaraju vrijeme njenog dolaska u regionalni ili područni ured.

Prilikom prvog dolaska, žrtva se javlja koordinatoru prema dogovorenom terminu.

Koordinator informira žrtvu o mogućnostima zapošljavanja s obzirom na njen status žrtve.

U pratnji koordinatora ili uz telefonsku najavu, žrtva vrši prvu prijavu u evidenciju nezaposlenih na info pultu uz dodatne mjere zaštite osobnih podataka.

Koordinator vodi posebnu evidenciju o žrtvama za potrebe statističkog izvješćivanja.

Žrtvu u kartoteci nezaposlenih vodi matični savjetnik – savjetnik za zapošljavanje.

Savjetnik za zapošljavanje ima sljedeće obveze prema žrtvi koja je prijavljena u evidenciju nezaposlenih:

- osigurati ostvarenje prava žrtve na informacije i stručnu pomoć;
- pružiti žrtvi informacije o stanju na lokalnom tržištu rada;
- uključiti je u radionice za nezaposlene s ciljem povećanja njenih kompetencija, motivacije i vještina aktivnog traženja posla;
- zajedno sa žrtvom definirati Profesionalni plan ili Sporazum traženja posla temeljem procijenjenih kompetencija, razine obrazovanja i prethodnog radnog iskustva;
- informirati žrtvu o oglašenim slobodnim radnim mjestima sukladno definiranom profesionalnom planu ili Sporazumu;
- informirati žrtvu o mjerama aktivne politike zapošljavanja;
- pomoći žrtvi pri uspostavljanju kontakta s potencijalnim poslodavcem.

## Pravna pomoć

### Članak 12.

Žrtve trgovanja ljudima (u daljnjem tekstu: žrtve) ostvaruju pravo na besplatnu pravnu pomoć kao i pravo na određene oblike pomoći i podrške, sukladno nacionalnom zakonodavstvu kojim se uređuje kazneni postupak i pružanje besplatne pravne pomoći.

Pravna pomoć u znatnoj mjeri doprinosi oporavku žrtve te njihovoj integraciji/reintegraciji u zajednici.

Žrtve u sklopu programa integracije/reintegracije trebaju dobiti i dodatne oblike pravne pomoći, a koje osiguravaju nadležne institucije i organizacije civilnog društva.

Pravna pomoć žrtvama podrazumijeva djelotvorno ostvarenje pravne zaštite te pristupa sudu i drugim javnopravnim tijelima.

Žrtve imaju pravo na primarnu i sekundarnu pravnu pomoć.

Primarna pravna pomoć obuhvaća sve pravne usluge žrtvi u odnosu na njezin status žrtve i/ili oštećenice u kaznenim sudskim postupcima.

Pravne usluge obuhvaćaju sljedeće: opće pravne informacije; pravne savjete (cjelovite upute o načinu i mogućnostima rješavanja ostvarenja i/ili zaštite određenog prava korisnika); zastupanje stranke i sastavljanje podnesaka pred nadležnim nacionalnim sudovima - Europskim sudom za ljudska prava i međunarodnim organizacijama u skladu s međunarodnim ugovorima i pravilima o radu tih tijela.

Sekundarna pravna pomoć obuhvaća sve pravne usluge žrtvi u građanskim, radno pravnim, obiteljsko pravnim i upravnim postupcima te obuhvaća oslobođenje od plaćanja troškova sudskog postupka i sudskih pristojbi.

Žrtve, i to od trenutka prvog stupanja u kontaktu s nadležnim vlastima, imaju pristup informacijama o mjerodavnim sudskim i upravnim postupcima na jeziku koji razumiju.

Žrtve trebaju biti upoznate o svojim pravima i treba im osigurati besplatnu pravnu pomoć u što ranijoj fazi.

Pravna pomoć omogućava pravo žrtava na naknadu štete od počinitelja, ostvarenje zajamčene naknade štete.

Pravna pomoć osigurava mogućnost da se kazne ne izriču žrtvama za njihovo sudjelovanje u nezakonitim aktivnostima, u onoj mjeri u kojoj su one bile prisiljene to činiti.

Pravna pomoć omogućava provedbu učinkovite i odgovarajuće zaštite od moguće odmazde ili zastrašivanja, posebno tijekom i nakon istrage i kaznenog progona počinitelja.

Pravna pomoć (sekundarna), savjetovanje i zastupanje pruža se žrtvama i u drugim pravnim postupcima koji nisu vezani uz kaznene procedure protiv trgovaca ljudima (razvod, odlučivanje o skrbništvu nad djecom, naknade štete, radno pravni odnosi, ovršni postupci, dužnički odnos prema bankama).

Pravna pomoć treba uzimati u obzir traumatsko iskustvo žrtve te je stoga potrebno osnažiti odnos klijent-odvjetnik u slučajevima trgovanjem ljudima nanesenih traumatskih događaja.

### **Pružanje programa pomoći i zaštite žrtvama trgovanja ljudima s višestrukim, specifičnim rizicima i potrebama**

#### Članak 13.

Program pomoći i zaštite žrtava trgovanja ljudima (u daljnjem tekstu: žrtve) prepoznaje specifične zdravstvene i druge potrebe i rizike žrtava s obzirom na spol, dob, invaliditet žrtve, trudnoću i majčinstvo, odnosno očinstvo žrtve, spolnu orijentaciju i rodni identitet žrtve.

Program pomoći i zaštite žrtava sa specifičnim potrebama i rizicima sadrži i adekvatnu edukaciju mobilnih timova s obzirom na spomenute specifične potrebe i rizike žrtava.

Trudnice, kao i roditelje, koji su identificirani kao žrtve, upoznat će se s njihovim pravima koja im pripadaju s osnova trudnoće i roditeljstva te ih uputiti u ostvarivanje istih, sukladno propisima koji uređuju navedena područja.

Pripadnicima spolnih i rodni manjina koji su identificirani kao žrtve osigurat će se program pomoći i zaštite koji uključuje odgovarajuću medicinsku, psihološku, pravnu i socijalnu podršku te pomoć prilagođenu njihovim specifičnim potrebama, a u cilju njihove potpune i učinkovite integracije u društvo.

U postupanju sa žrtvama koje su bili spolno eksploatirane posebno će se voditi računa o zaštiti njihovih spolnih i reproduktivnih prava te njihovog dostojanstva uz primjenu senzibilnog pristupa prilikom njihove integracije u društvo.

## **ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Članak 14.**

Odredbe ovog Protokola odnose se na žrtve koje su hrvatski državljani i žrtve strane državljanke čiji je status reguliran temeljem zakonskog propisa o strancima te na žrtve kojima je odobrena međunarodna zaštita.

### **Članak 15.**

Sva tijela koja sudjeluju u integraciji/reintegraciji žrtava dužna su postupati u skladu s odredbama ovog Protokola.

### **Članak 16.**

Sudionici ovog Protokola obavezni su obavijestiti sva tijela i ustanove iz svog djelokruga o donošenju ovog Protokola te poduzeti mjere radi njegove dosljedne primjene.

### **Članak 17.**

Danom stupanja na snagu ovog Protokola prestaje važiti Protokol koji je stupio na snagu 1. siječnja 2012. godine.

### **Članak 18.**

Ovaj Protokol stupa na snagu 1. travnja 2019. godine.