



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



# STRATEŠKI PLAN

---

za razdoblje 2015. – 2017.

Osijek, prosinac 2014. godine

## METODOLOGIJA IZRADE

Udruga Centar za nestalu i zlostavljaju djeću (u daljnjem tekstu Centar) izradila je ovaj strateški plan razvoja za razdoblje od tri godine s ciljem određivanja jasnih smjernica razvoja Udruge koje će biti u skladu s potrebama društva i pojedinaca na lokalnoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini. Ovaj strateški plan odnosi se na razdoblje od 2015. do 2017. godine i sadrži prikaz strategija i ciljeva koje Centar planira realizirati u predviđenom trogodišnjem razdoblju.

Kao dodatak Strateškom planu, djelatnici Centra izradili su i godišnji Operativni plan za 2015. godinu u kojem su jasno opisane konkretne aktivnosti, okvirni vremenski period za izvođenje tih aktivnosti, ključni dionici kao i podjela odgovornosti s ciljem jasnog prezentiranja strateških ciljeva koji će se tijekom 2015.godine ispuniti.

Strateški plan razvoja i djelovanja udruge Centar za nestalu i zlostavljaju djeću za razdoblje 2015.-2017. godine te Operativni plan za 2015. godinu usvojeni su na skupštini Udruge održanoj dana 19.prosinca 2015. godine u Osijeku.

## SADRŽAJ

1. Polazišni dokumenti za izradu strategije.....	3
2. Opis organizacije.....	4
3. Projektna postignuća organizacije.....	7
4. Financijski izvještaj Centra za nestalu i zlostavljaju djeću .....	12
5. Vizija, misija, vrijednosti i ciljevi .....	13
6. SWOT analiza .....	15
7. Analiza dionika .....	16
8. Razrada strateških područja.....	18
9. Monitoring i evaluacija .....	23

# 1. POLAZIŠNI DOKUMENTI ZA IZRADU STRATEGIJE

Kao polazišni dokumenti za izradu ovog strateškog plana korišteni su lokalni, županijski i nacionalni strateški dokumenti, te istraživanja i dokumenti Europske unije.

## A) MEĐUNARODNI DOKUMENTI

1. (Europska) Konvencija o zaštiti ljudskih prava i temeljnih sloboda
2. Konvencija o pravima djeteta
3. Konvencija o građanskopravnim aspektima međunarodne otmice djece
4. Fakultativni protokoli uz Konvenciju o pravima djeteta o prodaji djece i dječjoj prostituciji i glede uključivanja djece u oružane sukobe
5. Opća deklaracija o ljudskim pravima
6. Konvencija VE o zaštiti djece od seksualnog iskorištavanja i seksualnog zlostavljanja
7. Konvencija o nadležnosti, mjerodavnom pravu, priznanju, ovrsi i suradnji u odnosu na roditeljsku odgovornost i o mjerama za zaštitu djece
8. Europska konvencija o ostvarivanju dječjih prava
9. ENOC izjava o obvezama države za skrb o djeci bez pratnje
10. Konvencija o kontaktima s djecom

## B) NACIONALNI DOKUMENTI

1. Ustav RH
2. Zakoni: Obiteljski zakon, Zakon o socijalnoj skrbi, Zakon o radu, Zakon o zaštiti osobnih podataka, Zakon o elektroničkim medijima, Zakon o sudovima za mladež, Zakon o kaznenom postupku, Zakon o općem upravnom postupku, Kazneni zakon, Prekršajni zakon, Zakon o zaštiti od nasilja u obitelji, Zakon o dadiljama, Zakon o predškolskom odgoju i naobrazbi (uključujući izmjene i dopune istoga), Zakon o odgoju i obrazovanju u osnovnoj i srednjoj školi, Zakon o izvršavanju sankcija izrečenih maloljetnicima za kaznena djela i prekršaje, Zakon o suzbijanju diskriminacije, Zakon o psihološkoj djelatnosti, Zakon o udrugama, Zakon o volonterstvu
3. Pravilnici: Pravilnik o provođenju nadzora nad ostvarivanjem osobnih odnosa djeteta i roditelja, Pravilnik o obiteljskoj medijaciji, Pravilnik o načinu utvrđivanja mišljenja djeteta, Pravilnik o mjerama zaštite osobnih prava i dobrobiti djeteta, Pravilnik o obveznom savjetovanju, Pravilnik o obrazovanju učenika s teškoćama u razvoju, Pravilnik o zaštiti maloljetnika, Pravilnik o načinu izvršavanja odgojnih mjera posebne obveze, Pravilnik o psihodijagnostičkim sredstvima, Pravilnik o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga.
4. Protokol o postupanju u slučaju zlostavljanja i zanemarivanja djece, Plan deinstitucionalizacije i transformacije domova socijalne skrbi i drugih pravnih osoba u Republici Hrvatskoj 2011. – 2016. (2018.), Protokolom o postupanju u slučaju nasilja nad djecom i mladima, Preporuke Vijeća Europe (2006) 19 o politici podrške pozitivnom roditeljstvu, Protokol za identifikaciju, pomoć i zaštitu žrtava trgovanja ljudima, Protokol o postupanju pri dobrovoljnom povratku žrtava trgovanja ljudima, Kodeks etike psihološke djelatnosti, Etički kodeks istraživanja s djecom, Etički kodeks volontera.
5. Strategije: Nacionalna strategija za prava djece u RH 2014. -2020., Nacionalna strategija zaštite od nasilja u obitelji 2011. – 2016., Nacionalni program za mlade za razdoblje od 2014.

do 2017. godine, Nacionalna strategija za prava djece u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2014. do 2020. godine, Strategija Vijeća Europe o pravima djece (2012-2015), EU Agenda za prava djeteta, Bijele knjige o mladima (*White Paper on Youth*), Europa 2020.

## 2. OPIS ORGANIZACIJE

**Centar za nestalu i zlostavljaju djeću osnovan je 27. studenog 2006. godine u Osijeku s ciljem zaštite djece i mladih na internetu. Trenutno Centar postoji skoro 10 godina te se njegovo područje djelovanja znatno proširilo. Svrha osnivanja Centra je promicanje, razvoj i unapređenje prava djece i mladih; prevencija zlostavljanja djece i mladih u bilo kojem obliku; prevencija nestanaka i bjegova djece, podrška u slučajevima nestanaka djece i podrška djetetu i obitelji nakon što je nestalo dijete pronađeno; te smještaj i skrb o djeci i mladima bez adekvatne skrbi i/ili s poremećajima u ponašanju. Područje djelovanja Centra je pružanje socijalnih usluga. Centar postoji devet godina (od 2006.) tijekom kojih je uspio napraviti mnoštvo velikih iskoraka u svojoj lokalnoj zajednici, na nacionalnoj razini te isto tako na razini Europske unije. Kroz uspješno provedene projekte Centra vezane za pružanje socijalnih usluga (Web detektivi, S tehnologijom u bolju budućnost, SINI – sigurno na internetu, INHOPE prijave i HOTLINE prijave, Europski harmonizirani kratki kod 116000 – Pozivni centar za nestalu djeću, Savjetovalište za djeću, mlade i obitelj, Legosi u centru – izvršavanje tretmana poludnevnog boravka) Centar je okupio i razvio mrežu stručnjaka za provođenje projekata pružanja socijalnih usluga. 1. siječnja 2014. godine Centar je uveo SOKNO – sustav osiguranja kvalitete rada kako bi dodatno unaprijedio funkcioniranje i rad same organizacije, a time i podigao kvalitetu usluga koje pruža na novu razinu. Organizacijom odgovornosti i obveza pojedinaca te nadzorom istih od strane upravljačkih organa Udruge, Centar je oformio uspješni upravljački menadžment. Uspješno upravljanje projektima i programima Centra dokazujemo kroz slanje finalnih izvještaja ugovornim tijelima koja su financirala projekte, neovisnim evaluacijskim izvještajima te godišnjim izvještajima rada Centra za nestalu i zlostavljaju djeću.**

Centar za nestalu i zlostavljaju djeću osnovan je upravo radi nedovoljne zaštite djece i mladih na internetu. Motiv za svoj rad na ovom poručju Centar je pronašao upravo u stanju ubrzanog razvoja tehnologija i interneta te širenja zlostavljanja djece i dječje pornografije prvenstveno putem interneta, kao najpogodnijeg i najučestalijeg medija korištenog u negativne svrhe. Sam početak Centra ogleđa se u provođenju neformalnih edukacija za djeću, mlade, roditelje i nastavnike, informiranju zajednice i šire javnosti, senzibilizacijom vezano za štetne i nezakonite sadržaje na internetu, načinima zaštite i osiguranja privatnosti na internetu, osmišljavanjem i razvijanjem računalnih programa za sigurnije korištenje interneta.

## **TIM CENTRA**

### **Tihana Vidaček, mag.iur.**

Tihana Vidaček obavlja funkciju pravnog savjetnika Centra. 2012. završila je studij na Pravnom fakultetu u Osijeku i stekla akademski naziv magistra prava. 2013. godine završila je tečaj Otvorenog učilišta Algebra: Voditelj izrade i provedbe projekata financiranih iz EU fondova, te završila trening „Nove metode pri zaštiti djece na internetu“, Latvija, 2013. Sudjelovala je na nekoliko međunarodnih i hrvatskih konferencija i seminara: „Zaštita djece na Internetu“, BiH, 2013., „1st European Anti-bullying Network Conference“, Grčka, 2014., „Međunarodna konferencija u Osijeku“, Osječko vijeće za razvoj socijalnih usluga, Grad Osijek, Nacionalna zaklada za razvoj civilnog društva, Vlada RH, Ured za udruge, Osijek, 2015. Osim funkcije pravnog savjetnika Centra, obavlja i funkcije dopredsjednice Centra i projekt menadžera. Voditelj je i izvoditelj nekoliko projekata Centra: „Web detektivi“, „S tehnologijom u bolju budućnost“, „Ne e nasilju“, „Prijavi i zaustavi“, „Okreni leđa ovisnosti“, „Postani mi legos“. Trenutno je polaznica programa stručnog usavršavanja pri Pravnom fakultetu u Osijeku: „Komunikacija s djetetom u pravosuđu“.

### **Kristina Krulić, mag. psych.**

Kristina Krulić djelatnik je Centra i obavlja funkciju stručnog suradnika psihologa u Centru. Završila je studij psihologije na Filozofskom fakultetu u Osijeku, te stekla naziv magistra psihologije 2012. godine. 2014.godine položila je stručni ispit pri Hrvatskoj psihološkoj komori i stručni ispit pri Ministarstvu socijalne politike i mladih. Do sada je sudjelovala na različitim edukacijama i seminarima od kojih je važno posebno istaknuti: 1.Edukaciju iz psihološkog savjetovanja i job coaching-a koja je organizirana od strane Društva za psihološku pomoć; 2. Trening iz Neuro Lingvističkog Programiranja; 3.Edukacija iz medijacije i obiteljske medijacije i 4. Iskustvena radionica iz Geštalt psihoterapije. Ima bogato iskustvo u pisanju projekata te u provedbi EU projekata. Trenutno obavlja funkciju odgajatelja u tretmanu poludnevnog boravka za djecu i mlade s problemima u ponašanju, a osim navedenog sudjeluje i u izvedbi pojedinih aktivnosti u različitim projektima Centra.

### **Vanja Gorjanac, mag. psych.**

Vanja Gorjanac djelatnik je Centra i obavlja funkciju stručnog suradnika psihologa u Centru. Završila je studij na Filozofskom fakultetu u Osijeku, te stekla naziv magistra psihologije 2012. godine. 2014. godine položila je stručni ispit pri Hrvatskoj psihološkoj komori, te postala član Hrvatske psihološke komore. 2012. godine završila je tečaj znakovnog jezika, 2014. godine, u sklopu projekta „Povećanje zapošljivosti stručnjaka pomagačkih zanimanja“ završila je izobrazbu za savjetodavni rad i izravni pomagački rad s ljudima, dodatnu izobrazbu u pisanju EU projekata.

### **Tena Zalović, mag. soc. paed.**

Tena Zalović djelatnik je Centra i obavlja funkciju odgajatelja u poludnevnom boravku u Centru. Završila je studij na Edukacijsko-rehabilitacijskom fakultetu u Zagrebu i stekla naziv magistra socijalne pedagogije 2012. godine. 2014. godine položila je stručni ispit pri Ministarstvu socijalne politike i mladih. Iskustvo u radu s djecom i mladima stekla je kroz praktični rad u sklopu studija, kroz stručno osposobljavanje obavljajući poslove zaštite djece i mladeži s problemima ponašanju u Centru za socijalnu skrb Našice, na radnom mjestu pomoćnika u nastavi u Trećoj ekonomskoj školi Zagreb, kroz volontiranje (u Udruzi

Ambidekster i u Udruzi za inicijative u socijalnoj politici) te kroz edukacije u sklopu volontiranja. Ima završenu edukaciju iz Procjene, planiranja i izvršavanja u provođenju maloljetničkih alternativnih sankcija. Jedna je od izvoditeljica projekata Centra: „116000 broj u funkciji zaštite prava djece“ i „Stop trgovini – 116000“. Završila je edukaciju iz područja volonterskog managementa pri Volonterskom centru u Osijeku. Sudjelovala u provođenju nacionalnog istraživanja o bjegovima mladih iz odgojnih institucija.

### **Jelena Gilja, dipl.iur.**

Jelena Gilja je diplomirala na Pravnom fakultetu u Osijeku, a u Centru obavlja funkciju projekt menadžera. Završila je stručnu praksu na Upravnom odjelu za međunarodnu suradnju i regionalni razvoj Vukovarsko-srijemske županije, Vinkovci. Radila kao asistent u Razvojnoj agenciji Vukovarsko-srijemske županije Hrast d.o.o., Odjel za razvoj poduzetništva, ljudskih resursa i tržišta rada, Vinkovci te kao Voditelj projekta "Prvi korak u sretno djetinjstvo" (IPA4.1.2.3.01.01.c08) Centar za rehabilitaciju "Mala Terezija", Vinkovci. Tehničke vještine i dodatna edukacija: -završen seminar "Razvoj projektne ideje i prijave EU projekata" u organizaciji Centra za poduzetništvo Osijek; -završena edukacija "Razrada projektne ideje" u organizaciji Centra za poduzetništvo Osijek; 26.prosinca 2012. -završena edukacija PJR Akademije za consulting: "Osnove javne nabave po pravilima "PRAG-a", izrada natječajne dokumentacije i rad odbora za ocjenjivanje" ;siječanj 2013. -„Pripreme i provedbe razvojnih projekata prihvatljivih za financiranje iz fondova EU“, veljača 2013. -završen seminar „Poslovni plan“ u organizaciji Ministarstva poduzetništva i obrta; veljača 2013. -radionica za pripremu projektnih prijedloga IPA CBC CRO-BiH 2007.-2013. (MRRFEU) travanj 2013. - završen seminar: " Priprema i provedba razvojnih projekata prihvatljivih za financiranje iz fondova Europske Unije" u organizaciji Centra za razvoj ljudskih potencijala "Olimp" i AR Hrast d.o.o.

### **Boris Radanović,**

Boris Radanović djelatnik je Centra i obavlja funkciju koordinatora za podršku i informiranje u Centru. Trenutno je student, apsolvent Građevinskog fakulteta u Osijeku. Tijekom studiranja bavio se raznim poslovima u kojima su vještine javnog govora, nastupa i kontakta sa medijima njegova jaka strana. Trenutno je jedan od voditelj [udrugemojosijek.hr](http://udrugemojosijek.hr) te aktivan član udruge Plesni klub Broadway kao i poslovni savjetnik tehnoloških firmi iz Osijeka.

### **Lidija Štelcer, mag. psych.**

Lidija Štelcer djelatnica je Centra i obavlja funkciju stručnog suradnika psihologa u Centru. Završila je studij na Filozofskom fakultetu u Osijeku te stekla naziv magistra psihologije 2013. godine. 2015. Godine završava stručno osposobljavanje za rad u Osnovnoj školi Mate Lovraka u Vladislavcima, gdje stječe iskustvo u radu s djecom. 2014. Godine postaje volonter Centra za nestalu i zlostavljaju djecu u sklopu Savjetovaništa za djecu, obitelj i mlade te prolazi edukaciju iz savjetodavnog rada.

### **Tomislav Ramljak, univ.bacc.theol.**

Tomislav Ramljak obavlja funkciju Predsjednika Centra. 2012. godine završio je studij na Visokom evanđeoskom teološkom učilištu u Osijeku i stekao naziv Prvostupnika teologije - vjeroučitelja. 2014. godine, trenutno je na diplomskom studiju socijalnog rada sveučilišta u Mostaru. Završio je napredni program Medijacije pri Forumu za slobodu odgoja i odrađuje praktični rad za sudskog vještaka za digitalne

dokaze. Sudjelovao je aktivno i pasivno u brojnim stručnim seminarima, bio je voditelj znanstvenog skupa " Sigurnost djece na internetu" koji je održan u Osijeku 2010.godine, završio je trening " Iskorištavanje djece u svrhu distribucije pornografije " u Rimu 2011. godine, bio je moderator znanstvenog skupa " Djeca i nove tehnologije " koji je održan u Osijeku 2011.godine, završio je trening " Obrada i prikupljanje digitalnih dokaza " u Bugarskoj 2012.godine, bio je predavač na međunarodnom skupu "Zlostavljanje djece u RH" u Sarajevu 2012.godine, završio je trening " Nove metode pri zaštiti djece na internetu " u Latviji, 2013. godine; trenutno je polaznik edukacije za Realitetnu terapiju – psihoterapeuta i supervizor je Internet dojava-HOTLINE.

### 3. PROJEKTA POSTIGNUĆA ORGANIZACIJE

2007. godine Centar je proveo prva predavanja i radionice u osnovnim školama na području grada Osijeka u sklopu projekta „**Sigurni na internetu**“, a vezano za sigurnije korištenje interneta. Nadalje, djelatnici Centra su osmislili prvi inovativni i zaštitni računalni softver na hrvatskom jeziku – SINI. **SINI** je računalna aplikacija za kontrolu sadržaja pristupanim Internet stranicama. Aplikacija filtrira pristup sadržajima pomoću ključnih riječi podijeljenih u kategorije. SINI je dobio podršku svih relevantnih institucija i organizacija poput Grada Osijeka, Osječko – baranjske županije, PU Osječko – baranjske županije, Agencije za razvoj Osječko – baranjske županije, Pravobraniteljice za djecu i brojnih drugih.

U sklopu projekta „**Sigurniji Internet u školama**“ Centar je postavio servere za kontrolu sadržaja pristupanim web stranicama u svim osnovnim školama u Osijeku koji je tako postao prvi grad u Hrvatskoj s ovakvom vrstom zaštite.

Na inicijativu Europske komisije, a uz podršku međunarodne organizacije INSAFE – europske mreže centara za sigurniji Internet, **Dan sigurnijeg interneta** se dugi niz godina obilježava u preko sto zemalja diljem svijeta. Tom prilikom brojni akteri iz područja obrazovanja, zaštite djece, medijske politike i telekomunikacijskog sektora promoviraju sigurno i odgovorno korištenje interneta i informacijsko-komunikacijskih tehnologija. 2010. godine i Centar je započeo s obilježavanjem Dana sigurnijeg Interneta te svake godine, drugi utorak u veljači organizira niz aktivnosti u tu svrhu. Taj dan provode se edukativna predavanja o sigurnijem korištenju Interneta, dijele se informativne brošure i letci, a 2014. i 2015. godine organiziran je online kviz za provjeru znanja o sigurnijem korištenju Interneta za osnovnoškolce na kojem je sudjelovalo preko 5000 djece iz RH i BiH (s obzirom da je obilježavanje organizirano u suradnji s Međunarodnim forumom solidarnosti – EMMAUS iz BiH). Isto tako, svake godine u suradnji s PU OBŽ – Odjel prevencije organizira se predavanje o sigurnom korištenju Interneta.

Od 2010. godine Centar je također pokrenuo i inicijativu za obilježavanjem **Svjetskog dana prevencije zlostavljanja djece u gradu Osijeku**. Centar je u provedbu aktivnosti uključio učenike Škole za tekstil, dizajn i primijenjene umjetnosti Osijek koji su na temu internetskog nasilja izradili edukativne plakate pod stručnim vodstvom Marka Šošića, profesora grafičkog dizajna, crtanja i slikanja. Povodom Svjetskog dana prevencije zlostavljanja djece Centar je u hotelu Dubrovnik u Zagrebu 18. studenog 2013. organizirao stručni skup "116 brojevi u funkciji zaštite djece u RH".

Nadalje, uspješan projekt Centra koji je financiran od strane Ministarstva socijalne politike i mladih je **Virtualnost – naša druga realnost**. Radi se o edukaciji djece o njihovim pravima, razvijanju osjećaja



za druge, prepoznavanju emocija, učenju o glumi, snimanju spotova i slično. Nakon edukacije, djeca koja su sama osmislila scenarije, sudjelovala su u snimanju kratkih spotova koji su bili emitirani na nacionalnoj i lokalnoj televiziji, te u ostalim institucijama koje se bave zaštitom prava i interesa djece i mladih. Projekt je proveden u nekoliko osnovnih škola na području Osječko-baranjske županije u suradnji sa profesionalnim snimateljem.

Projekt „**Web detektivi**“ započeo je radi prevencije zlostavljanja djece putem Interneta. Projekt „Web detektivi“ obuhvaća predavanja tijekom kojih djecu educiramo o Internetu, pravilima korištenja Interneta, kako prepoznati i prijaviti neprimjereni sadržaj, cyberbullingu, sextingu i drugim oblicima zlostavljanja putem Interneta. Također, djecu učimo kako postupiti u slučaju neprimjerenog sadržaja na Internetu, odnosno kome i kako ga prijaviti. Učimo ih što je privatnost i koja su prava djece temeljem Konvencije o pravima djeteta. Predmet predavanja su i oblici komunikacije putem Interneta kao na primjer: chat, forum, blog i društvene mreže. Nakon odslušanih predavanja djeca postaju WEB detektivi i prijavljuju neprimjereni sadržaj, vrijeđanja ili bilo što drugo što smatraju da može ugroziti njihovo sretno i sigurno odrastanje. Prijave upisuju na web stranici Centra za nestalu i zlostavljanu djecu [www.cnzd.org](http://www.cnzd.org), te djelatnici Centra provjeravaju sadržaj i poduzimaju daljnje postupke.

Centar za nestalu i zlostavljanu djecu osmislio je projekt kojemu je cilj Informiranje, promicanje i zaštita prava djece promicanjem izvaninstitucionalnog oblika pružanja usluga putem razvoja stabilnog, sigurnog i poticajnog okruženja potrebnog za zdrav i skladan razvoj djeteta „**S tehnologijom u bolju budućnost**“. Projektom je provedena neformalna edukacija mladih korisnika Doma za odgoj djece i mladeži kojom im je omogućeno stjecanje konkretnih vještina, izbor drugačijeg načina života, odnosno izbor karijere i zapošljavanje, a time je stvorena i podloga za sretniju i uspješniju budućnost.

Kako bi doprinijeli prevenciji i zaštiti djece na internetu, Centar je osmislio i razvio **HOTLINE** – online dojavni obrazac za prijavu nezakonitog i neprimjerenog sadržaja na internetu. Djelatnici Centra svakodnevno zaprimaju prijave, analiziraju ih te u slučaju istinitosti iste, prosljeđuju ih nadležnim organizacijama i policiji. U tu svrhu, 23. travnja 2013. godine Centar je pristupio **INHOPE** organizaciji kao punopravni član i time kao predstavnik naše zemlje, uveo RH u članstvo jedne o najvažnijih svjetskih organizacija koje se bave zaštitom djece na Internetu. Nekoliko mjeseci nakon učlanjenja u INHOPE organizaciju, Centar je napravio sljedeći korak u povezivanju sa svjetskim organizacijama i širenju svoje mreže suradnje, te postao članom **INSAFE** organizacije koja svoje aktivnosti temelji na alarmiranju javnosti i podizanju javne svijesti oko problema zlostavljanja i iskorištavanja djece.

Sredinom svibnja 2013. Centar je otvorio prvi i jedini u Hrvatskoj **Telefon za nestalu djecu (Harmonizirani europski kratki kod 11600 – usluge sa posebnom socijalnom osjetljivošću)**. Otvaranjem linije 116000 u Osijeku koja je dostupna 24 sata dnevno, Republika Hrvatska se pridružila kao 23. **HOTLINE** za nestalu djecu u okviru Europske Unije gdje je ovaj oblik pomoći roditeljima/skrbnicima i samom nestalom djetetu već dostupan. Osnovne usluge koje se pružaju putem 116000 europskog telefonskog broja za nestalu djecu su primanje prijave o nestanku djeteta, prosljeđivanje prijave policiji, pružanje podrške roditeljima/skrbnicima nestalog djeteta, kao i pružanje dodatne podrške policiji u istrazi te alarmiranje svim medija radi bržeg protoka informacija (dojava) o nestalom djetetu. U obavljanju ovih usluga, Centar za nestalu i zlostavljanu djecu surađuje s policijom i drugim organizacijama koje se bave nestalom djecom. Centar je pokrenuo i **nacionalni registar nestale djece** [www.nestaladjeca.hr](http://www.nestaladjeca.hr) i aplikaciju koji neprestano izmjenjuju informacije o trenutno nestaloj

**djeci, kao i aplikaciju „Nestali na dlanu“** čija je svrha brže i efikasnije prijavljivanje nestanka djeteta, ali i lakše dojavljivanje informacija vezanih za prijavljeni nestanak djeteta.

Treće značajno područje kojim se Centar bavi je direktno **pružanje socijalnih usluga** kroz tretman **poludnevnog boravka za djecu i mlade s problemima u ponašanju i maloljetne počinitelje kaznenih djela – „Legosi u centru“**. Izvaninstitucionalni tretman poludnevnog boravka „Legosi u centru“, trogodišnji je projekt koji je Centar aplicirao u suradnji s Domom za odgoj djece i mladeži Osijek i Osnovnom školom Sv. Ana u Osijeku. Projekt je odobren od strane Ministarstva socijalne politike i mladih. Tretman poludnevnog boravka obuhvaća niz različitih usluga: pomoć i podrška u svladavanju nastavnog gradiva, organizirano provođenje slobodnog vremena, psihosocijalna podrška korisnicima i članovima obitelji, radionice socijalnih i komunikacijskih vještina, kreativne radionice, sportske radionice i informatičke radionice.

Početkom 2014. godine Centar je otvorio **Savjetovalište za djecu, mlade i obitelj** kroz koji pruža uslugu psihosocijalnog savjetodavnog rada, pedagošku podršku i pomoć djeci, mladima i (njihovim) obiteljima kroz usluge individualnog i grupnog savjetovanja, te edukativne radionice za djecu i roditelje. U sklopu Savjetovališta za djecu, mlade i obitelj provode se 2 edukativna programa: „Pomoć u učenju“ i „Trening socijalnih vještina“.

#### **Trenutno, Centar za nestalu i zlostavljaju djecu provodi preko 10 projekata iz različitih područja zaštite i podrške djeci, mladima i obitelji:**

„**Legosi u centru**“ – trogodišnji izvaninstitucionalni tretman poludnevnog boravka za djecu i mlade s problemima u ponašanju i maloljetne počinitelje kaznenih djela u sklopu programa Ministarstva socijalne politike i mladih „Razvoj i širenje mreže socijalnih usluga koje pružaju organizacije civilnog društva“ - trogodišnji program udruga koje se bave socijalnom i humanitarnom djelatnošću u Republici Hrvatskoj u okviru raspoloživih sredstava iz dijela prihoda od igara na sreću za 2014. godinu.

„**Stop trgovini 116000**“ - projekt kojeg financira Ured za ljudska prava Vlade Republike Hrvatske, a provodi se u partnerstvu s Domom za odgoj djece i mladeži Osijek, Gradskim društvom Crvenog Križa Osijek te PU osječko-baranjskom – Odjel prevencije. Cilj ovog projekta jest suzbijanje trgovine ljudima predstavljanjem usluga Nacionalnog telefonskog broja za nestalu djecu 116000 kao jednog od alata za borbu protiv svih oblika zlostavljanja i iskorištavanja djece, uključujući i trgovinu djecom te podizanjem svijesti javnosti o problemu trgovine ljudima. U sklopu provođenja projekta provodi se istraživanje o bjegovima djece i mladih iz odgojnih institucija (7 domova za odgoj i 3 odgojna doma) s područja cijele Republike Hrvatske.

„**Okreni leđa ovisnosti**“ - u srpnju 2014. godine Centar je više pažnje posvetio prevenciji ovisnosti kod djece i mladih i to kroz projekt „Okreni leđa ovisnosti“ kojeg financira Ministarstvo socijalne politike i mladih. Svrha projekta Okreni leđa ovisnosti je prevencija svih oblika ovisnosti štíćenika Doma za odgoj djece i mladeži Osijek i Dječjeg doma Sv. Ana Vinkovci, kroz podizanje svijesti djece o opasnostima sredstava ovisnosti čiji je krajnji cilj smanjenje broja onih koji se upuštaju u eksperimentiranje s istim. Zbog toga su se glavne aktivnosti usmjerile na razvijanje socijalnih vještina, razvijanje samopoštovanja, asertivnosti i samoostvarenja, a sve u svrhu formiranja osobnog stava i odupiranja vršnjačkom utjecaju.

**„Prijavi i zaustavi“** – je projekt koji je osmislio Centar u partnerstvu s Domom za odgoj djece i mladeži Osijek, Filozofskim fakultetom u Osijeku, Dječjim domom sv. Ana iz Vinkovaca i Udruge za podršku žrtvama i svjedocima, a koji financira Ministarstvo socijalne politike i mladih. Cilj projekta je prevencija svih oblika nasilja nad djecom ranim uočavanjem nasilja, poticanjem na prijavu i uspostavljanjem novih alata i mehanizama prijave, prevencije, te brže i lakše reakcije stručnjaka. Glavne aktivnosti su provedba edukacija odgojno-obrazovnih djelatnika u osnovnim školama i domovima za djecu, izrada aplikacije za prijavu nasilja za djecu s interaktivnom slikovnicom za djecu čija je svrha na interesantan i slikoviti način objasniti i približiti djeci što jest, a što nije. Aplikacija sadržava i adresar s brojevima telefona institucija kojima se dijete može obratiti za pomoć. Posebna aplikacija s istom namjenom izrađena je i za odrasle.

**„Ne e – nasilju!“** - u listopadu 2014. godine Centar je započeo provedbu projekta Ne e-nasilju. Projekt se provodi u partnerstvu s Filozofskim fakultetom u Osijeku, Osnovnom školom Antuna Bauera u Vukovaru, Srednjom strukovnom školom Vinkovci i Osnovnom školom Svete Ane u Osijeku, a financiran je od strane Ministarstva socijalne politike i mladih. Cilj projekta je spriječiti vršnjačko nasilje osmišljavanjem i provođenjem sveobuhvatnog i samoodrživog preventivnog programa. Glavne aktivnosti su: konstrukcija upitnika za mjerenje davanja osobnih podataka na mobitelima i znanja o elektroničkom nasilju, edukacija i radionica za stručne suradnike i nastavnike, radionice za roditelje, radionice za učenike, izrada priručnika za nastavnike i stručne suradnike, izrada aplikacije i interaktivnog kviza namijenjenog učenicima osnovnih i srednjih škola na temu elektronskog nasilja preko interneta.

**„116000 broj u funkciji zaštite prava djece“** - projekt koji je financiran od strane Ministarstva socijalne politike i mladih, a provodi se u partnerstvu s Domom za odgoj djece i mladeži Osijek te Udrugom za podršku žrtvama i svjedocima. Cilj projekta je promicanje, unapređenje i zaštita prava djece kroz predstavljanje usluga nacionalnog telefonskog broja za nestalu djecu 116000, razvoj dodatnih funkcionalnosti Registra nestale djece te podizanja svijesti i senzibilizacije javnosti o problematici nestanaka djece.

**„Nacionalni telefonski broj za nestalu djecu“** – projekt kojeg financira HEP d.d. Hrvatska elektroprivreda, a svrha mu je omogućiti funkcioniranje 116000 linije za nestalu djecu, ali s tehničke strane. Dakle, ovim projektom omogućeno je funkcioniranje linije za nestalu djecu te nadogradnja usluge putem dodatnih funkcija i osmišljavanjem novih alata za učinkovitiju razmjenu informacija u svrhu bržeg pronalaska nestalog djeteta.

**“116000 Pozivni centar za nestalu djecu“** – projekt kojeg financira OTP banka d.d., a svrha projekta jest omogućiti funkcioniranje 116000 linije za prijavu nestale djece, ali i za davanje psihosocijalne podrške pozivateljima. Dakle, putem ovog projekta omogućavamo tim stručnjaka koji pruža podršku pozivateljima (prvenstveno djeci i roditeljima, no i svakoj drugoj osobi koja ima bilo kakvu informaciju o nestalom djetetu).

**„Postani mi legos“** - je je mentorski program, nastao po uzoru na program “Veliki brat/Velika sestra”, kroz koji volonteri postaju mentori (Veliki brat/sestra) djeci u socijalnom riziku, djeci s poteškoćama u učenju i ostaloj zainteresiranoj djeci. Svrha projekta je poboljšati položaj i uključenost mladih osoba (do 30 godina) u zajednicu kroz promociju i aktivno uključivanje u volonterski rad. Projekt “Postani mi legos” financira Ministarstvo socijalne politike i mladih, a partneri su Sveučilište J. J. Strossmayera u Osijeku, Filozofski fakultet Osijek, Dom za odgoj djece i mladeži Osijek i Udruga za podršku žrtvama i svjedocima.

**„Tehnologijom lakše do dječjih prava“** - Cilj projekta „Tehnologijom lakše do dječjih prava“ je educirati djecu, odgajatelje i ostale stručnjake koji rade s djecom o dječjim pravima i odgovornostima, na području 2 županije Republike Hrvatske (Osječko – baranjska, Vukovarsko – Srijemska županija) u 2 doma socijalne skrbi za djecu i jednoj osnovnoj školi. Osnovne aktivnosti projekta su informiranje, senzibilizacija javnosti, usavršavanje domaćih stručnjaka te podizanje razine svijesti o problemima kršenja dječjih prava te mogućnostima zaštite i promicanja istih.

**„Centar za sigurniji Internet Hrvatska“** – projekt financiran sredstvima Europske unije iz programa Department C - Connecting Europe Facility (CEF). Projekt se provodi pod pokroviteljstvom Innovation and Networks Executive Agency (INEA) na temelju ovlasti delegirane od strane Europske komisije. Koordinator projekta je Sveučilište J. J. Strossmayera Osijek, Filozofski fakultet, a partneri su: Centar za nestalu i zlostavljano djecu, Terrakom d.o.o (Terrakom) i Grad Osijek. Opći cilj projekta je uspostava Centra za sigurniji internet Hrvatske kako bi se postavile i proširile nacionalne platforme za pokretanje niza usluga za sigurniji Internet. Specifični ciljevi projekta su: razvoj Centra za podršku i informiranje, roditelja, učitelja i drugih koji rade s djecom o boljoj i sigurnijoj upotrebi interneta; poboljšanje HELPLINE usluge za prijavljivanje i rješavanje štetnih kontakata (grooming), ponašanja (internetsko zlostavljanje-cyberbullying) i sadržaja, uspostava HOTLINE usluge za primanje i izvještavanje te prikupljanje podataka o protuzakonitom online seksualnom zlostavljanju djeteta. U sklopu projekta predviđen je i razvoj mobilne aplikacije koja će educirati djecu za sigurnu uporabu interneta, kako zaštititi svoje osobne podatke te kako se zaštititi od sextinga. Pored ovoga provesti će se istraživanje na nacionalnoj razini o sigurnoj uporabi interneta koje će uključivati 90 škola iz 22 grada u Republici Hrvatskoj.

## 4. FINANCIJSKI IZVJEŠTAJ CENTRA ZA NESTALU I ZLOSTAVLJANU DJECU

FINANCIJSKI IZVJEŠTAJ				
REDNI BR.	NAZIV PROJEKTA	UGOVORNO TIJELO KOJE FINANCIRA PROJEKT	IZNOS FINANCIRANJA OD STRANE UGOVORNOG TIJELA	VRIJEME PROVEDBE PROJEKTA
<b>PROVEDENI PROJEKTI</b>				
1.	-sponzorstvo (računala-logo)	Spaz d.o.o.	3.000,00 kn	2007.
2.	Sigurni na internetu	Grad Osijek	10.000,00 kn	2008./2009.
3.	Sigurni na internetu	Grad Osijek	15.000,00 kn	2009./2010.
4.	-darovanje	Merkur osiguranje d.d.	750,00 kn	2010.
5.	Web detektivi	HEP d.d.	10.000,00 kn	2010./2011.
6.	SINI – sigurno na internetu	Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti	20.000,00 kn	2010.
7.	Organiziranje međunarodne konferencije HOTLINE zemalja	Središnji državni ured za E-Hrvatsku	30.000,00 kn	2010.
8.	SINI – edukativna kampanja „Sigurni na internetu“	Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa	55.000,00 kn	2010./2011.
9.	Reporteri dobrog glasa	Zaklada „Slagalica“	5.000,00 kn	2010./2011.
10.	HOTLINE	Središnji državni ured za E – Hrvatsku	41.000,00 kn	2010./2011.
11.	Reporteri dobrog glasa	Grad Osijek	5.000,00 kn	2010./2011.
12.	Interlife	Grad Osijek	3000,00	2011.
13.	HOTLINE – online servis za prijavu nezakonitog sadržaja	Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti	25.000,00 kn	2011.
14.	HOTLINE – servis za prijavu neprimjerenog sadržaja	HEP d.d.	10.000,00 kn	2011.
15.	Prevenција ovisnosti o internetu kod adolescenata	Croatia osiguranje	20.000,00 kn	2012.
16.	Virtualnost – naša druga realnost	Ministarstvo socijalne politike i mladih	30.000,00 kn	2012./2013.
17.	S tehnologijom u bolju budućnost	Ministarstvo socijalne politike i mladih	15.000,00 kn	2013.
18.	Web detektivi	Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta	50.000,00 kn	2013./2014.
19.	S tehnologijom u bolju budućnost	Grad Osijek	3000,00	2014./2015.
<b>TREKUTNI PROJEKTI</b>				
20.	Ne e – nasilju	Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta	125.000,00 kn	2014./2015.
21.	116000 Pozivni centar za nestalu djecu	OTP banka d.d.	10.000,00 kn	2014./2015.
22.	Nacionalni telefonski broj za nestalu djecu	HEP d.d.	10.000,00 kn	2014./2015.
23.	Okreni leđa ovisnosti	Ministarstvo socijalne politike i mladih	149.600,00 kn	2014./2015.
24.	STOP trgovini - 116000	Vlada RH Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina	20.000,00 kn	2014./2015.
25.	Legosi u centru	Ministarstvo socijalne politike i mladih	206.000,00 kn	2014./2015.

26.	Prijavi i zaustavi	Ministarstvo socijalne politike i mladih	132.000,00 kn	2014./2015.
27.	116000 broj u funkciji zaštite prava djece	Ministarstvo socijalne politike i mladih	39.000,00 kn	2014./2015.
28.	Postani mi legos	Ministarstvo socijalne politike i mladih	113.910,00 kn	2014./2015.
29.	Tehnologijom lakše do dječjih prava	Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta	75.000,00 kn	2014./2015.
30.	Safer Internet Centre Croatia	EU – Inea	118.099,00 eura	2015./2016.

## 5. VIZIJA, MISIJA, VRIJEDNOSTI I CILJEVI

### Vizija

Društvo u kojem svaki pojedinac razumije, prihvaća, poštuje i štiti prava djece i mladih; aktivno sudjeluje u pružanju pomoći, podrške djeci i mladima i aktivno sudjeluje, razvija i koristi svoje potencijale u stvaranju sigurnog okruženja za djecu i mlade.

### Misija

Zaštita prava djece i mladih te pružanje stručne pomoći i podrške kroz informiranje, edukaciju, savjetovanje te senzibilizaciju javnosti za probleme djece i mladih.

### Vrijednosti i načela djelovanja

**Humanost i poštivanje ljudskih prava.** Briga o osobnom integritetu svake osobe, prepoznavanje i poštivanje vrijednosti i ljudskih prava svakog pojedinca te podrška u njihovom ostvarivanju, važnost uzajamne podrške i povezanosti među ljudima, prihvaćanje i življenje ideje da osobno rastemo i razvijamo se kroz brigu za druge.

**Prihvaćanje različitosti.** Svaka osoba je jedinstvena i svojim doprinosom oplemenjuje društvo u cjelini, ima različite potrebe koje uvažavamo i nastojimo djelovati sukladno tome.

**Otvorena komunikacija.** Svi djelatnici, suradnici i drugi stručnjaci međusobno dijele informacije, u mogućnosti su izraziti vlastito mišljenje i potiče se i njeguje podržavajuća komunikacija.

**Timski rad.** Suradnja i dijalog svih sudionika u obavljanju aktivnosti i radu na razvoju zajednice.

**Inovativnost.** Sustavno i trajno otkrivanje i traganje za novim mogućnostima, alatima, mehanizmima i uslugama namijenjenih društvenoj zajednici. Usmjerenost na budućnost te poticanje originalnosti i kreativnosti.

**Profesionalnost i etičnost u radu.** Visoka odgovornost i stručnost u radu s korisnicima pridržavajući se Etičkog kodeksa te standarda profesije i usluge. Članovi udruge svoj rad obavljaju međusobno se poštujući i podržavajući. Potiče se osobni rast i razvoj, kreativnost, samoinicijativnost i samostalnost u radu, visoko vrednujući timski rad i međusobnu suradnju. Rad djelatnika Centra za nestalu i zlostavljaju djeću karakterizira visoka stručnost, odgovornost i transparentnost u radu.

### **Ciljevi Udruge , sukladno čl. 8 Statuta**

---

- ❖ edukacija, informiranje i prevencija zlostavljanja djece i mladih putem Interneta,
- ❖ zauzimanje za opće dobro i prava djece i mladih,
- ❖ zalaganje, zaštita i promicanje prava djece i mladih temeljem Konvencije o pravima djeteta, nacionalnih zakona RH i aktualnih strategija,
- ❖ angažiranje u pomoći djeci, mladima, roditeljima, jednoroditeljskim obiteljima, žrtvama obiteljskog nasilja, te općenito pružanje stručne podrške i savjeta obitelji, edukacija djece, mladih i odraslih u borbi protiv svih oblika ovisnosti,
- ❖ edukacija, informiranje i suradnja u edukaciji i informiranju djece, mladih, roditelja, skrbnika i djelatnika ustanova koje direktno rade sa djecom i mladima u skladu sa zakonom i Statutom Udruge,
- ❖ promicanje interesa i aktivnosti mladih,
- ❖ skrb o djeci i mladima bez adekvatne skrbi,
- ❖ smještaj i kontinuirana pomoć u cilju prevencije poremećaja u ponašanju, te realizacije izrečenih odgojnih mjera,
- ❖ socijalna i materijalna skrb, zaštita, sigurnost, odgoj i preodgoj, te socijalizacija djece i mladih.

## 6. SWOT ANALIZA

- Raznovrsnost aktivnosti koje Udruga provodi
- Suradnja s institucijama državne, javne i lokalne samouprave
- Suradnja s odgojnim i obrazovnim ustanovama
- Suradnja s nevladinim organizacijama
- Suradnja s međunarodnim organizacijama
- Iskustvo i stručnost zaposlenika i suradnika
- Kontinuirano ulaganje u stručni kadar
- Raznovrsnost zanimanja zaposlenika
- Motiviranost članova i zaposlenika i spremnost na timski rad
- Otvorenost za nove aktivnosti
- Dostupnost informacija
- Dobra tehnička i prostorna opremljenost
- Iskustvo u izradi i provođenju projektnih prijedloga
- Velik broj volontera

### SNAGE

- Velik broj potreba korisnika koje nisu zadovoljene
- Nepostojanje sustavnog financiranja
- Preopterećenost velikim brojem poslova i obveza zaposlenika
- Nedostatak informatizacije
- Nedovoljna vidljivost Udruge
- Nemogućnost zadržavanja postojećih radnih mjesta
- Česta promjena volontera

### SLABOSTI

### PRILIKE

- Mogućnost teritorijalne rasprostranjenosti
- Financiranje projekata na lokalnoj, regionalnoj i nacionalnoj razini
- Financiranje projekata iz EU fondova
- Članstvo u Europskoj Uniji i međunarodnim organizacijama
- Uspostavljena suradnja s brojnim ustanovama i organizacijama
- Razmjena iskustva s drugim udrugama, organizacijama i institucijama
- Mogućnost stručnog usavršavanja i educiranja zaposlenika
- Sve veća osviještenost građana o potrebama u zajednici i dostupnim programima
- Dobra suradnja s medijima
- Nerazvijeno tržište socijalnih usluga
- Mogućnost samofinanciranja
- Sve veći broj zainteresiranih mladih ljudi

### PRIJETNJE

- Loša gospodarska situacija
- Nesigurno financiranje
- Smanjenje proračunskih sredstava za udruge
- Nezainteresiranost poslovnog sektora za djelovanje i aktivnosti Udruge
- Neprovođenje zakona i podzakonskih akata
- Teritorijalno nejednako dostupne usluge
- Nedostatak interesa javnosti za doprinos civilnom društvu
- Predrasude prema ciljnim skupinama i njihova stigmatizacija u zajednici
- Ciljne skupine nisu prepoznate na nacionalnoj razini kao relevantne iako im je neophodna stručna pomoć i podrška



## 7. ANALIZA DIONIKA

### INSTITUCIJE DRŽAVNE LOKALNE I JAVNE UPRAVE

Ministarstvo socijalne politike i mladih  
Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa  
Ministarstvo unutarnjih poslova  
Ministarstvo zdravlja  
Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti  
Ministarstvo gospodarstva  
Vladini uredi i ostala tijela državne uprave  
Agencija za odgoj i obrazovanje  
Agencija za znanost i obrazovanje  
Hrvatski zavod za zapošljavanje  
Nacionalna zaklada za razvoj civilnog društva  
Osječko – baranjska županija  
Grad Osijek  
Ostali gradovi i općine  
Centar za socijalnu skrb Osijek  
Centar za socijalnu skrb Vukovar  
PU Osječko – baranjske županije; Odjel prevencije  
Ured pravobraniteljice  
Općinski sud Osijek  
Općinsko državno odvjetništvo  
Hrvatska agencija za poštu i telekomunikaciju

### ODGOJNE I OBRAZOVNE INSTITUCIJE

Filozofski fakultet Osijek  
Fakultet za odgojne i obrazovne znanosti Osijek  
Edukacijsko rehabilitacijski fakultet Zagreb  
Dom za odgoj djece i mladeži Osijek  
Dječji dom Sv. Ana  
Dječji dom Klasje  
Osnovne i srednje škole na području Osječko – baranjske i  
Vukovarsko – srijemske županije  
Domovi za odgoj djece na području RH

### ZDRAVSTVENE USTANOVE

Centar za prevenciju i liječenje bolesti ovisnosti

### NEVLADINE ORGANIZACIJE

Udruga za podršku žrtvama i svjedocima  
Projekt građanske demokratske inicijative  
Europski dom Vukovar  
Udruženje Djeca prva  
Centar za poduzetništvo  
Udruga za realitetnu terapiju  
Volonterski centar Osijek  
Tić Rijeka  
Udruga roditelja Korak po korak  
Udruga Istraži me

### MEĐUNARODNE ORGANIZACIJE

INHOPE  
INSAFE  
Missing Children Europe  
European Antibullying Network  
The Smile of the Child  
Međunarodni forum solidarnosti  
Spletno oko  
National Center for Missing and Exploited Children  
Narodni centrum bezpenejsiho internet

### MEDIJI

Glas Slavonije, 24 sata  
Večernji list, Jutarnji list  
Osječka televizija  
Slavonska televizija  
Hrvatska radio televizija  
Radio Osijek, Radio Đakovo  
Portal sib.hr  
Portal Osijek online, Portal Osijek 031  
Portal Indeks.hr

## POSLOVNI SEKTOR

## KORISNICI

Croatian Independent Software Exporters  
Hrvatski Telekom  
Osijek Software City  
Terakom d.d.  
Hrvatska elektroprivreda d.d.  
Croatia osiguranje  
OTP banka d.d.  
Otis d.o.o.

Djeca i mladi u riziku  
Djeca i mladi s problemima u ponašanju  
Djeca i mladi počinitelji kaznenih djela i prekršaja  
Djeca i mladi korisnici ustanova socijalne skrbi  
Djeca i mladi azilanti  
Djeca i mladi bez pratnje  
Djeca i mladi žrtve obiteljskog nasilja i vršnjačkog nasilja  
Roditelji, skrbnici i članovi obitelji  
Stručni djelatnici odgojnih i obrazovnih ustanova  
Stručni djelatnici nevladinih organizacija  
Volonteri  
Opća populacija građana

Centar za nestalu i zlostavljaju djecu ima izvrsnu suradnju s mnogobrojnim **državnim institucijama** koje su Centru pružile pisanu podršku aktivnostima, projektima i programima koje provodi, dok neki i financijski podržavaju rad Centra. Suradnja s državnim institucijama ogleda se i u partnerstvu u provedbi brojnih projekata koje je Centar provodio i provodi. Navodimo neke od državnih institucija s kojima je Centar često surađivao i koji su pružili podršku radu Centra: Ured Predsjednika Republike Hrvatske, Ured pravobraniteljice za djecu, Vlada RH Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina, Vlada RH Ured za suzbijanje uporabe droga, Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta, Ministarstvo socijalne politike i mladih, Ministarstvo unutarnjih poslova, Ministarstvo zdravlja, Ministarstvo gospodarstva, Agencija za odgoj i obrazovanje, Centar za socijalnu skrb Osijek, nekadašnji Obiteljski centar Osječko-baranjske županije, PU osječko-baranjske županije – Odjel prevencije, Grad Osijek, Osječko-baranjska županije, Dom za odgoj djece i mladih, Dom Svete Ane u Vinkovcima, Hrvatska agencija za poštu i telekomunikacije, brojne osnovne i srednje škole na području Hrvatske, fakulteti na području cijele RH (Filozofski fakultet u Osijeku, Fakultet za odgojne i obrazovne znanosti u Osijeku, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet u Zagrebu i drugi) te domovi za odgoj i odgojni domovi u Republici Hrvatskoj.

U svrhu kvalitetnijeg pružanja pojedinih usluga s kojima se Centar bavi potpisao je i sporazume o suradnji s Centrom za socijalnu skrb Osijek, Domom za odgoj djece i mladeži, Ministarstvom socijalne politike i mladih (vezano za izradu sustava dadilja), Filozofskim fakultetom u Osijeku te trenutno čekamo na potpisivanje sporazuma o suradnji s Ministarstvom unutarnjih poslova vezano za rad na problemu nestale djece i razvoju Centra za sigurniji Internet.

Kvalitetan rad i pružanje usluga koje su na visokoj razini kvalitete nužno ovise o pružatelju tih usluga, ali i koliko je taj pružatelj umrežen s organizacijama civilnog društva koje pružaju iste ili slične usluge, odnosno koje se bave istim ili sličnim područjem rada. Vođen tom idejom, Centar je uspostavio suradnju s brojnim **organizacijama civilnog društva** na području Republike Hrvatske, upravo radi razmjene dobre prakse i iskustva s ciljem unapređenja vlastitih kapaciteta. Navodimo neke od organizacija s kojima Centar za nestalu i zlostavljaju djecu ima istančanu suradnju: Udruga za podršku žrtvama i svjedocima, Tić Rijeka, Europski dom Vukovar, Udruženje Djeca Prva, Udruga roditelja Korak po korak, udruga Istraži me, Hrabri telefon, Udruga za realitetnu terapiju Republike Hrvatske i drugi.

Nadalje, brojni akteri **privatnog sektora** na području RH dali su svoj doprinos radu Centra, neki kroz financijsku i tehničku podršku, a neki kroz partnerstva i suradnju na brojnim projektima Centra. Navodimo neke od privatnih poduzeća s kojima Centar ima razvijenu suradnju: Terrakom d.o.o., Hrvatska

elektroprivreda d.d., Croatia osiguranje, Hrvatski telekom d.d., CISEx Osijek, Osijek Software City, OTP banka d.d., Otis d.o.o. i drugi.

Centar za nestalu i zlostavljaju djeću već nekoliko godina surađuje s **međunarodnim organizacijama** s ciljem razmjene dobre prakse i iskustava s drugim zemljama koje rade na istom ili sličnom području kao i Centar. Drugi razlog razvijanja tako široke mreže kontakata s organizacijama izvan RH je upravo ulazak RH u Europsku uniju čime smo svi postali građani EU koji imaju isti cilj – postavljanje kvalitete života na području EU na višu razinu. Neke od tih organizacija su: Međunarodni forum solidarnosti – MFS EMMAUS (Bosna i Hercegovina), Spletno oko (Slovenija), Narodni centrum bezpješnejiho internetu (Češka), Smile of the Child (Grčka), Astra (Srbija), National centre for missing and exploited children (USA), Bulgarian Safer Internet Hotline - ARC Fund (Bugarska), Internet Watch Foundation (UK), Fundacion Morgenes y Vinculos (Španjolska) i drugi. Također, **Centar je član sljedećih međunarodnih organizacija:** INSAFE, INHOPE, Missing Children Europe, European Anty – Bullyng Network.

## 8. RAZRADA STRATEŠKIH PODRUČJA

### 1. GOSPODARSKA DJELATNOST

**1.1. Izrada projektnih prijedloga i prijavljivanje istih na dostupne natječaje na lokalnoj, regionalnoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini.** Izrada projektnih prijedloga s ciljem osiguranja postojećih radnih mjesta te zapošljavanja novih djelatnika. Održavanje postojećeg uredskog prostora, prostora poludnevnog boravka i prostora savjetovališta te otvaranje podružnice u gradu Zagrebu.

**1.2. Identificiranje i razvoj samofinancirajućih aktivnosti u svrhu financijske stabilnosti, štednje i ulaganja.** Uključuje definiranje aktivnosti koje mogu biti samofinancirajuće, provedbu i praćenje strategije održivosti navedenih aktivnosti, definiran plan ulaganja sredstava prikupljenih od samofinancirajućih aktivnosti i evaluaciju i monitoring uspostavljenih aktivnosti. Moguće aktivnosti su: pružanje usluge psihosocijalnog savjetovanja, pružanje usluga dijagnostičke obrade te pružanje usluga edukacije.

**1.3. Pružanje usluga gospodarskom sektoru.** Uključuje detektiranje korisnika iz područja gospodarskog sektora, prezentaciju usluga i uspostavu suradnje. Usluge koje Centar može pružiti uključuju: projektiranje informacijskih sustava; edukaciju i superviziju u pripremi i provedbi projektnih prijedloga; organiziranje i provođenje stručnih seminara i radionica. Cilj navedene aktivnosti je samoodrživost Centra i osiguranje financijske stabilnosti u budućnosti.

**1.4. Kontinuiran razvoj i održavanje partnerskih odnosa s drugim organizacijama i institucijama te lokalnom i regionalnom samoupravom.** Kroz kvalitetniju povezanost sa lokalnom zajednicom, lokalnom i regionalnom samoupravom i umrežavanjem sa drugim organizacijama povećava se vidljivost, i mogućnost partnerstva na raznim projektima što uvelike doprinosi veličini i važnosti projekta a time i rezultatima.

**1.5. Kontinuiran razvoj i širenje mreže međunarodnih partnerskih odnosa.** Uključuje održavanje kontinuirane i kvalitetne suradnje s postojećim partnerima, pronalazak i uspostavu suradnje s novim

partnerima, održavanje redovne komunikacije s međunarodnim partnerima, sudjelovanje na međunarodnim konferencijama, seminarima i edukacijama i partnerstva na projektima.

## 2. SOCIJALNE USLUGE

---

**2.1. Nastavak tretmana poludnevnog boravka „Legosi u centru“.** Tretman poludnevnog boravka namijenjen je djeci i mladima s problemima u ponašanju i maloljetnim počiniteljima kaznenih djela. Tretman uključuje svakodnevni odgojno – obrazovni rad, pomoć u učenju, organizirano provođenje slobodnog vremena, radionice socijalnih i komunikacijskih vještina, individualni savjetodavni rad, individualni i grupni rad s roditeljima, suradnja sa školom i ustanovama socijalne skrbi.

**2.2. Nastavak pružanja usluge psihosocijalnog savjetovanja i osiguranje stalnog financiranja psihosocijalnog savjetovanja.** Usluga besplatnog psihosocijalnog savjetovanja dostupna je djeci, mladima i članovima njihove obitelji. Također, psihosocijalno savjetovanje dostupno je kao mjera izvršavanja posebne obveze suda i državnog odvjetništva.

**2.3. Nastavak aktivnosti usmjerenih na prevenciju nasilja nad djecom i među djecom** (npr. izrada inovativnih alata za prijavu nasilja, izrada preventivnog programa za stručne djelatnike škole, roditelje i djecu na temu elektronskog i drugih oblika nasilja, izrada inovativnih materijala za podizanje svijesti o problemu nasilja nad djecom i među djecom, web detektivi, SINI i sl.)

**2.4. Dijagnostička obrada djece i mladih.** Navedena aktivnost uključuje kupnju potrebnih psiholoških testova za dijagnostičku obradu djece i mladih, završavanje edukacija za primjenu određenih dijagnostičkih instrumenata te na kraju provođenje dijagnostičke obrade djece i mladi na inicijativu roditelja ili nadležnih institucija.

**2.5. Sklapanje ugovora s Ministarstvom socijalne politike i mladih za pružanje socijalne usluge poludnevnog boravka za djecu i mlade s problemima u ponašanju s ciljem deinstitucionalizacije i transformacije ustanova socijalne skrbi** ne samo na području Osijeka nego i na području drugih gradova.

**2.6. Osiguranje stalnog smještaja za djecu i mlade s problemima u ponašanju.** Sklapanje ugovora s Ministarstvom socijalne politike i mladih za pružanje navedene usluge, osiguranje prostora za provođenje navedene usluge, opremanje prostora, osiguranje stručnog kadra za provođenje istog te razrada detaljnog plana i programa rada i druge potrebne dokumentacije.

**2.7. Uvođenje sustava kvalitete za pružanje socijalnih usluga i provođenje standarda kvalitete.** Sudjelovanje na edukaciji u organizaciji Ministarstva socijalne politike i mladih za uvođenje sustava kvalitete za pružanje socijalnih usluga te primjena naučenog u radu Centra za nestalu i zlostavljaju djecu.

**2.8. Uvođenje škole za roditelje koja će uključivati direktan rad s roditeljima djece i mladih u riziku.** Škola za roditelje uključivati će edukativne radionice (psihofizički razvoj djece, seksualnost, roditeljski stilovi i slično) i radionice na temu roditeljskih vještina. Uvođenje škole za roditelje planirano je na području Osječko – baranjske i Vukovarsko – srijemske županije.

**2.9. Stručno usavršavanje djelatnika Centra za nestalu i zlostavljanu djecu.** Stručno usavršavanje uključuje sudjelovanje na treninzima, edukacijama, seminarima, radionicama, konferencijama i okruglim stolovima. U narednom razdoblju planirano je uključivanje djelatnika na edukaciju iz psihoterapije.

**2.10. Osmišljavanje i provođenje inovativnih istraživanja i objava stručnih i znanstvenih članaka.** Teme istraživanja biti će iz djelokruga rada Centra za nestalu i zlostavljanu djecu poput recimo elektronskog nasilja, nasilja nad djecom i među djecom, problema ovisnosti, rada s djecom i mladima s problemima u ponašanju i sl. Stručne i znanstvene članke objavljujati će stručni djelatnici Centra u suradnji s stručnim djelatnicima obrazovnih ustanova.

**2.11. Medijska promidžba dostupnih socijalnih usluga.** Uključuje organiziranje medijske kampanje vezano uz socijalne usluge koje pruža Centar za nestalu i zlostavljanu djecu, obilježavanje međunarodnih dana na inovativan i kreativan način, uspostavljanje suradnje s medijima na lokalnoj, regionalnoj i nacionalnoj razini i osmišljavanje kreativnih i inovativnih promotivnih materijala koji će privući zanimanje građana.

### 3. CENTAR ZA SIGURNIJI INTERNET

---

**3.1. Uspostava Centra za sigurniji Internet.** Cilj navedenog Centra je educirati i potaknuti djecu, mlade i roditelje na sigurno i odgovorno korištenje interneta i informacijsko-komunikacijskih tehnologija; educirati djecu, mlade, roditelje stručnjake koji rade s djecom o sigurnoj uporabi interneta; osvijestiti javnost o važnosti sigurne uporabe interneta; uspostavljanje i održavanje suradnje s ključnim dionicima na području zaštite na internetu; provođenje nacionalnog istraživanja na temu ponašanja djece i mladih prilikom korištenja interneta te objava znanstvenih članaka na temu sigurnosti na internetu. Centar za sigurniji Internet obuhvatiti će: Centar za podršku i informiranje, Helpline usluge za prijavljivanje i rješavanje štetnih kontakata (grooming), ponašanja (internetsko zlostavljanje-cyberbullying) i sadržaja, te Hotline usluge za primanje i izvještavanje te prikupljanje podataka o neprimjerenom ili štetnom sadržaju na internetu.

**3.2. Senzibiliziranje i informiranje javnosti o mogućnostima zlouporabe interneta te sigurnom načinu korištenja interneta.** Uključuje informativna predavanja za djecu, mlade, njihove roditelje i stručnjake; webinare, info pultove, obilježavanje prigodnih dana, izradu promotivnih materijala i alata te medijsku promidžbu izrađenih alata i dostupnih usluga. Mediji imaju veliku ulogu u podizanju svijesti o postojanju ovog problema kao i educiranjem o mogućnostima zaštite djece kroz razne alate i edukacije koje Centar pruža. Ostvarivanjem bolje suradnje sa medijima povećavamo vidljivost i prepoznatljivost naših projekata u RH.

**3.3. Održavanje, unapređenje i proširenje suradnje s gospodarskim sektorom.** Uključuje održavanje suradnje s udrugama i organizacijama koje okupljaju velik broj IT kompanija (Osijek Software City i CISEX) i povezivanje i uspostavljanje suradnje s njihovim članovima i suradnicima kroz partnerstvo u sklopu Centra za sigurniji Internet. Navedeno otvara mogućnost suradnje u tehničkom aspektu, ali i osiguranje stalnog financiranja u narednim godinama. Nadalje, važno je uspostaviti partnerstvo sa pružateljima Internet usluge u Hrvatskoj kako bi se umanjilo uobičajeno vrijeme koje je potrebno kako bi se primijetio i skinuo nelegalni sadržaj zlostavljanja djece

**3.4. Unapređenje suradnje s Ministarstvom unutarnjih poslova.** Za uspješno provođenje različitih projektnih aktivnosti, posebice onih vezanih uz problem nestale djece i zlouporabe interneta, neophodna je kvalitetna suradnja s Ministarstvom unutarnjih poslova. Do sada je uspostavljena uspješna suradnja s Odjelom prevencije PU Osječko – baranjske (posebice na sljedećim aktivnostima: obilježavanje dana sigurnog interneta, web detektivi), no cilj je tu suradnju proširiti.

**3.5. Jačanje suradnje s državnim institucijama.** Uključuje uspostavu i održavanje suradnje s institucijama, organizacijama, agencijama i uredima na nacionalnoj razini. Centar je uspostavio uspješnu suradnju s relevantnim ustanovama i institucijama na lokalnoj razini (Ustanove socijalne skrbi, Centri za socijalnu skrb, fakulteti), no potrebno je proširiti mrežu suradnika radi uspješnog razvoja organizacije i pružanja kvalitetnije i sveobuhvatnije usluge. Navedeno se planira postići otvaranjem podružnice u Zagrebu i intenzivnim radom na uspostavljanju kvalitetne suradnje sa državnim agencijama i uredima ( HAKOM, AZOP, Vijeće za elektroničke medije i sl. ).

**3.6. Jačanje suradnje s međunarodnim organizacijama.** Uključuje unapređenje suradnje s međunarodnim organizacijama (INHOPE, Insafe, Missing Children Europe, EAN) i njihovim članovima kako bi se razmijenila iskustva dobre prakse, pružile kvalitetnije usluge i razvili sveobuhvatni programi namijenjeni ciljnoj skupini.

**3.7. Razvoj inovativnih alata.** Uključuje izradu interaktivnih, edukativnih, dobi primjerenih, zanimljivih i kreativnih materijala (videospotovi, mobilne aplikacije, društvene igre) putem kojih će se djeca i mladih informirati o načinima sigurnog korištenja interneta i mogućim načinima zlouporabe. Važno je izradi istih primijeniti metode i tehnologiju koju djeca i mladi koriste kako bi ih zainteresirali i na zanimljiv način informirali.

**3.8. Provođenje nacionalnog istraživanja i znanstveno stručni rad.** Uključuje provođenje nacionalnog istraživanja među djecom kako bi se istražilo: učestalost i prirodu korištenja ICT-a u hrvatske djece i mladih, motive za korištenje interneta i ICT općenito, „haters" ponašanje, sextinga. Uključivati će 90 škola iz 22 gradova u Hrvatskoj. Također, uključuje i objavu profesionalnih i znanstvenih članaka na temu sigurnog korištenja interneta.

## **4. DJECA BEZ PRATNJE, DJECA AZILANTI, NESTALA DJECA, TRGOVINA DJECOM**

---

**4.1. Senzibiliziranje i informiranje javnosti o problemu nestale djece i trgovini djecom kao i potrebom za sustavnim pružanjem podrške i pomoći djeci bez pratnje i djeci azilantima.** U suradnji sa Uredom za ljudska prava i prava nacionalnih manjina i drugim nadležnim ministarstvima i agencijama neophodno je kroz prisutnost u medijima ukazivati na ovaj rastući problem. Navedeno će biti organizirano kroz informativna predavanja, obilježavanje prigodnih dana, izradu promotivnih materijala i alata te medijsku promidžbu izrađenih alata i dostupnih usluga.

**4.2. Jačanje suradnje s međunarodnim organizacijama.** Uključuje unapređenje suradnje s međunarodnim organizacijama i njihovim članovima te uspostavljanje suradnje s drugim organizacijama koji se u svom radu bave djecom bez pratnje, djecom azilantima, nestalom djecom i trgovinom djece s



ciljem razmjene iskustva dobre prakse, pružanja kvalitetnije pomoći i podrške i prevencije daljnjeg razvoja navedenog problema. Neophodno je umrežavanje sa susjednim zemljama i organizacijama koje se bave ovom problematikom: Astra ( Srbija ) MMF Emmaus ( Bosna i Hercegovina ) kao i organizacije u Mađarskoj i Bugarskoj.

**4.3. Edukacija stručnih djelatnika.** Uključuje organiziranje i osiguravanje stručnih edukacija, seminara, radionica i konferencija na ovu temu. S obzirom da u Hrvatskoj nema dostupnih edukacija na navedenu temu cilj je pozvati stručnjake iz susjednih zemalja i članica Europske unije ili omogućiti našim stručnjacima usavršavanja u inozemstvu kako bi stekli potrebna znanja i vještine za rad s ovom ciljnom skupinom, kreirali usluge i pružili kvalitetnu i sveobuhvatnu pomoć i podršku.

**4.4. Pokretanje i sudjelovanje u uspostavi koordinacijskog tijela i izradi strateških dokumenata na lokalnoj i nacionalnoj razini.** S obzirom na rastući problem u susjednim zemljama (povećani broj djece bez pratnje i djece azilanata) neophodno je kreirati strategije kako na lokalnoj tako i na državnoj razini za identificiranje i registriranje djece, uspostavljanje prihvatne stanice u lokalnim sredinama i pružanje psihosocijalne pomoći. Kako bi se navedeno ispunilo neophodna je suradnja državnih institucijama i organizacija civilnog društva. Stoga je cilj uspostava jedinstvenog koordinacijskog tijela koje će biti sastavljeno od raznih profila stručnjaka iz nevladinog sektora i predstavnika nadležnih institucija radi efikasnijeg djelovanja i uspostavi novih mehanizama u svrhu poboljšanja ophođenja prema djeci bez pratnje i djeci azilantima.

**4.5. Uspostava partnerske suradnje za Ministarstvom unutarnjih poslova.** Uspostavom 116 000 broja RH je bogatija za još jedan mehanizam u borbi protiv fenomena nestale djece. S obzirom da je neophodno da organizacija koja rukovodi 116 000 linijom ima potpisan sporazum o suradnji sa MUP-om, Centar će nastojati potpisati sporazum kojim će se definirati način međusobne suradnje u borbi protiv ovog problema kao i protokol o postupanju.

## 5. DOPRINOS U ZAJEDNICI

---

**5.1. Poticanje i razvoj volonterizma u lokalnoj zajednici.** Razvoj aktivnosti na lokalnoj razini u području volonterizma preko različitih projekata Centra za nestalu i zlostavljaju djecu. Kontinuiran rad na promociji i vidljivosti volonterizma na lokalnom području.

**5.2. Razvoj volonterskog programa** koji uključuje: definiranje kriterija za uspješnu selekciju volontera, izradu polustrukturiranog intervjua, edukaciju volontera, izradu detaljnog opisa volonterskog mjesta, praćenje i koordinaciju volontera.

**5.3. Podizanje razine samostalnosti, aktivnosti i educiranosti mladih te im osigurati prostor za razvoj osobnih i profesionalnih kompetencija.** Uključuje angažman volontera u aktivnostima Centra za nestalu i zlostavljaju djecu, organiziranje primjerene edukacije, praćenje napretka i stečenih kompetencija te evaluaciju rada i uspješnosti.

## 9. MONITORING I EVALUACIJA

Provedbu strateškog plana pratiti ćemo analizom ostvarenja operativnih godišnjih planova (mjesečne evaluacije, završna evaluacija krajem svake godine) i ostvarivanja unaprjeđenja ključnih organizacijskih komponenti. Monitoring će vršiti putem redovitih mjesečnih sastanaka tima. Članovi radnih timova, prema Operativnom planu za svaku pojedinu godinu, izvještavaju o postignutim rezultatima i planovima za naredno razdoblje cijeli tim Centra za nestalu i zlostavljaju djecu. Sažetak izvještaja o realiziranim aktivnostima i postignutim rezultatima objavljujati će se na mrežnoj stranici udruge

Evaluacija i vrednovanje rezultata izradit će se za svaki pojedinačni strateški cilj. Evaluacija će se vršiti putem izvještaja i uvida u proveden Operativni plan za svaku godinu. Evaluacija i vrednovanje rezultata radit će se za svaki pojedinačni organizacijski i programski strateški cilj. Upravni odbor procjenjuje uspješnost provedbe Operativnog odnosno Strateškog plana. Strateški plan će se smatrati ostvarenim ukoliko je provedeno 80% indikatora uspješnosti. Završni godišnji izvještaj biti će dostupan na mrežnim stranicama Centra za nestalu i zlostavljaju djecu.