

A close-up photograph of a hand holding a black and gold pen, writing on a document. The background is blurred, showing a person's arm and a desk. The text is overlaid on the image.

STRATEŠKI PLAN 2018.-2021.

UDRUGA ZA PODRŠKU ŽRTVAMA I
SVJEDOCIMA

PODRŠKA NA SUDU
REFERENTNI CENTAR
NACIONALNI POZIVNI CENTAR
VOLONTERSKI PROGRAM

SADRŽAJ

UVOD

ANALIZA STANJA I STANJE UDRUGE OD 2006.-2017.	str 4.
VAŽNI PROJEKTI I POSTIGNUĆA 2006.-2017.....	str.5.
SURADNJE I ČLANSTVA.....	str.8.
VIZIJA UDRUGE.....	str.8.
MISIJA UDRUGE.....	str.8.
VRIJEDNOSTI.....	str.9.
SVRHA I DJELATNOST.....	str.10.
TEMELJNO PITANJE UDRUGE.....	str.10.
KRITERIJI USPJEŠNOSTI.....	str.11.
SWOT ANALIZA.....	str.12.
ORGANIZACIJSKA STRUKTURA.....	str.13.
DIONICI.....	str.13.
STRATEŠKI CILJEVI I ZADACI.....	str.14.
METODOLOGIJA RADA.....	str.17.
MONITORING I EVALUACIJA.....	str.17.

Strateški plan Udruge za podršku žrtvama i svjedocima za razdoblje 2018.-2021. rađen je kroz proces participativne radionice koja je trajala dva dana, ali i prethodno vođenih sastanaka koji su provedeni tijekom 2017. godine u odnosu na tijela Udruge, programe Udruge, zaposlenike, volontere, te tijekom suradničkih sastanaka s organizacijama, institucijama s kojima Udruga surađuje. Sam proces planiranja, koji je održan u studenom 2017. godine, u Osijeku, vodile su dvije zaposlenice PRONI centra za socijalno podučavanje, a na istom su sudjelovali članovi Upravnog odbora Udruge, volonteri, voditelji ureda i programa, izvršni direktor Udruge, suradnici i partneri Udruge. Planiranju se pristupilo analizi dosadašnjih definicija i obrazaca s namjerom njihova razumijevanja od svih uključenih te definiranju dijelova nove strategije na način da oni odgovaraju trenutnoj situaciji u organizaciji, zatim kapacitetu i motivima novo uključenih te situaciji u okolini. Ovaj dokument donosi osnovne dogovorene strategije i zaključke i kao takav čini cjelinu koja daje organizaciji i dionicima smjernicu za razvoj.

Udruga za podršku žrtvama i svjedocima izradila je ovaj strateški plan razvoja za razdoblje od tri godine (2018.-2021.) s ciljem određivanja jasnih smjernica razvoja Udruge koje će biti u skladu s potrebama korisnika i društva u cjelini, sa područja Republike Hrvatske, ali će određene reperkusije biti i na međunarodnoj razini, jer je Udruga članica platforme Victim Support Europe od 2012. godine i kao takva redovno usklađuje svoj rad, ali i promatra rad drugih organizacija za podršku u Europi, te ukazuje na poteškoće u sustavima, potrebama za regulacijom kroz EU direktive i slično. Ovaj strateški plan odnosi se na razdoblje od 2018. do 2021. godine i sadrži strategije, analizu i ciljeve putem kojih se Udruga za podršku žrtvama i svjedocima želi pozicionirati kao ključna organizacija koja se bavi podrškom žrtvama i svjedocima kaznenih djela, kao i edukacijama istih i predstavnika organizacija i/ili institucija, volontera, građana, ali i javno zagovaranje. Kao dodatak Strateškom planu Udruga će, kroz voditelje programa/ureda i zaposlenika i tijela Udruge, poput izvršnog direktora, izrađivati godišnje operativne planove koji će biti okrenuti prema konkretnim aktivnostima, rokovima i zadacima u svrhu ispunjenja strateških ciljeva.

U Vukovaru, Osijeku, Zagrebu studeni 2017. godine



Izvršni direktor: Miren Špek

ANALIZA STANJA UDRUGE

U skladu s vizijom i misijom, Udruga za podršku žrtvama i svjedocima je od svoga osnivanja (2006.) usmjerena na ostvarivanje prava i poboljšanje društvenog položaja i statusa žrtava i svjedoka kroz pružanje podrške usmjerene na smanjenje traume i nelagode kod svjedočenja te kroz zagovaranje za razvoj i unaprjeđenje zakonodavnog i institucionalnog okvira za zaštitu prava žrtava i svjedoka te za bolju primjenu postojećih zakona u RH. Osnovana je sa željom da se promijeni stanje u kojem su žrtve i svjedoci prepušteni sami sebi prilikom dolaska na sud, policiju, odvjetništvo, bez informacija o tome što ih čeka i kome se mogu obratiti za potrebnu pomoć.

Udruga je tijekom godina intenzivno radila na poboljšanju sustava podrške te je svojim postignućima uvelike pridonijela na razvoju politika, programa te direktno sudjelovala, kao članica Povjerenstva, u izradi Nacionalne strategija razvoja sustava podrške žrtvama i svjedocima u RH za razdoblje od 2016. do 2020. Udruga ima zamjenskog člana u Odboru za novčane naknade žrtvama kaznenih djela u 2017. godini. Udruga danas djeluje kroz Referentne centre u Vukovaru i Osijeku, te Nacionalni pozivni centar za žrtve kaznenih djela i prekršaja u Zagrebu, a od 2018. godine planira se otvaranje ureda u Varaždinu za području Varaždinske i Međimurske županije.

Potrebu za institucionaliziranjem, educiranjem i širenjem podrške u RH (na druge sudove i tijela) utvrdili smo neposredno nakon osnivanja Udruge za podršku žrtvama i svjedocima u Vukovaru 2006. godine. Jedan od problema žrtava proizlazio je iz stava pravosudnih tijela i tijela kaznenog progona koji su fokus počesto stavljali počinitelja, a ne žrtvu. Upravo oni, koji se u najvećoj mjeri bave teškim kaznenim djelima (tijela pravosuđa i kaznenog progona) pokazivali nedovoljnu senzibiliziranost za probleme i potrebe ove ranjive skupine te su na žrtve najčešće gledali a i danas gledaju, kao na sredstvo za utvrđivanje činjenica, a ne kao na subjekte čija temeljna prava treba poštovati, te nadasve zaštititi. Udruga za podršku žrtvama i svjedocima radila je na suzbijanju straha od nepoznatog kako o tijeku sudskog procesa, tako i prava koja se ostvaruju kroz zakonodavstvo, ali i nastojala osvijestiti činjenicu kod žrtava da one nemaju nikakvu krivicu ili odgovornost za to što im se događa. Prepoznala se potreba za informiranjem i osnaživanjem žrtava za prijavljivanjem nasilja te povećanje razumijevanja procesa u slučajevima kada se odluče prijaviti nasilje ili se nađu u svojstvu svjedoka u sudskom procesu. Bezbroj je zakonodavnih, protokolarnih i inih mogućnosti na korištenju žrtvama, no veliki broj njih je u svom izvornom obliku nerazumljiv običnom građaninu/ki i stvara određeni strah kao i sve nepoznato.

Analiza sustava podrške žrtvama i svjedocima u Republici Hrvatskoj, pokazala je kako je potrebno uložiti još mnogo napora kako bi se uspostavili čvrsti temelji za budući sustav podrške žrtvama koji će zadovoljavati standarde Europske unije. U rezultatima se pokazala potreba za institucionaliziranjem i proširenjem podrške u RH (na druge sudove) iz dva razloga: osjećaja fizičke ugroženosti svjedoka i osjećaja psihološke ugroženosti svjedoka. Upravo na rezultatima ovog istraživanja UNDP je u suradnji s Ministarstvom pravosuđa Republike Hrvatske i Udrugom za podršku žrtvama i svjedocima 2007. godine pokrenuo projekt "Pomoć razvoju sustava podrške svjedocima i žrtvama kaznenih djela u Republici Hrvatskoj". Do 2016. kroz volontere u Odjelima, neposredno putem svojih zaposlenika i članova pružili smo neki oblik podrške za preko 10 000 naših građana/žrtvi ili svjedoka kaznenih djela. Unatoč učinjenim pomacima, sustav podrške nailazi na mnoge probleme. Novi Odjeli pri drugim županijskim sudovima u RH nisu osnovani, pa je sustav podrške prostorno ograničen na postojeće Odjele. Osnivanjem Nacionalnog pozivnog centra podrška je postala dostupnija, ali ipak nedovoljna. Na to ukazuju i podaci pozivatelja Nacionalnog pozivnog centra za žrtve kaznenih djela i prekršaja u kojem se pozivatelji često ne mogu pravilno

uputiti u organizaciju u području u kojem se nalaze zbog manjkavosti organizacija ili nedovoljne educiranosti postojećih organizacija za kompleksnost kaznenopravne i prekršajne tematike. Problem needuciranosti tj. nedovoljne educiranosti pojavio se i u začecima Udruge, kada smo shvatili da se moramo usavršavati neprekidno ali i prenositi iskustva drugima. Količina i složenost propisa i odluka, protokola i složenosti ljudskih sudbina često čine podršku svim žrtvama i svjedocima kaznenih djela veoma teškom. Uvjetuje neprekidno učenje kako pravnih i administrativnih elemenata tako i psihološko-komunikacijskih vještina za pravilno pružanje. Edukacije koje su česte za određena specifična kaznena djela, često zaobilaze veliku lepezu kaznenih djela a koji također trebaju informacije ali i uzrokuju emotivnu diskrepanciju žrtvi i svjedoka. Žrtve i svjedoci se još uvijek suočavaju s brojnim problemima u ostvarivanju svojih prava i potreba što proizlazi i iz loše primjene Zakona o kaznenom postupku. Na lokalnoj razini, nedostatak adekvatne i sveobuhvatne podrške žrtvama još je veći i vidljiviji.

VAŽNI PROJEKTI I POSTIGNUĆA 2006. -2017.

1. PROGRAM PODRŠKA ŽRTVAMA I SVJEDOCIMA NA SUDU

Program je koji Udruga provodi od 2006 godine. Cilj programa je putem mreže volontera pružiti podršku žrtvama i svjedocima u sudskim postupcima na sudovima. Zadaci volontera su kroz neformalni razgovor pružiti emocionalnu podršku tj. razgovarati svjedocima/žrtvama o zdravstvenom stanju, psihičkom stanju, te o njihovim strahovima, stresu i sl. prije, tijekom i nakon sudskog postupka. Osim toga, volonteri pružaju praktične informacije svjedocima, oštećenima i članovima njihovih obitelji - informiranje o pravima svjedoka, informiranje o tijeku procesa suđenja, tko su stranke u postupku i njihova uloga te nejasnoćama vezanim za postupak, upućivanje na druge institucije ovisno o potrebama svjedoka i žrtve. Udruga ovaj program provodi i sukladno odredbi „osobe od povjerenja“ na način da korisnik kojem pravni tim pruži pravnu podršku ima pravo zatražiti da ga upravo ta osoba prati na sud i neposredno mu pruža informativnu i emocionalnu podršku. Također, gdje taj sustav nije proveden, naši članovi/zaposlenici i volonteri ga provode i pružaju u suradnji sa suradničkim organizacijama. Udruga planira od 2017. godine ovaj program provoditi i kroz ured Varaždin zadužen za Varaždinsku i Međimursku županiju.

PROJEKTI:

- I. „Mreža podrške i suradnje žrtvama kaznenih i prekršajnih djela“, financiranog sredstvima Ministarstva pravosuđa RH zajedno s nositeljicom Ženska soba iz Zagreba, DELFIN iz Pakraca, Informativno-pravni centar iz Slavenskog Broda, HERA iz Križevaca, SOS Virovitica, CESI Krapina, Udruga Korak Karlovac, ZVONIMIR – Knin, CGI Poreč, DEŠA Dubrovnik (2018.- 2020. godine). – financiranje rada ureda u Varaždinu.
- II. EU – DG Justice Programme – „Prava, podrška, zaštita i kompenzacija žrtava kaznenih djela“ uz sufinanciranje Ureda za udruge.
- III. Ministarstvo pravosuđa RH – partnerstvo na projektu sa Informativno-pravnim centrom iz Slavenskog Broda i Delfin Pakrac na osiguranju podrške žrtvama i svjedocima u županijama gdje nema Odjela za podršku žrtvama i svjedocima.
- IV. Nacionalna zaklada za razvoj civilnog društva – Institucionalna podrška razvoju i/ili stabilizaciji Udruge.

- V. Nacionalna zaklada za razvoj civilnog društva i Fond Europskog gospodarskog prostora i Kraljevine Norveške (EEA/NG), „Jačanje kapaciteta OCD-a za pružanje podrške“.
- VI. European Instrument for Democracy and Human Rights (EIDHR) – „Jačanje sustava podrške za žrtve i svjedoke kaznenih djela“, uz sufinanciranje Ureda za udruge.
- VII. Ministarstvo vanjskih poslova „Međunarodna konferencija – Komparacija dosadašnjih modela podrške žrtvama i svjedocima kaznenih djela i prekršaja i izazovi u praktičnom radu“.
- VIII. Vukovarsko srijemska županija „Uz nas niste sami“.
- IX. British Embassy Zagreb – „Razvoj sustava podrške za žrtve i svjedoke“.
- X. Balkan Trust for Democracy „We share the same future“).
- XI. Nizozemsko veleposlanstvo, Matra KAP program „Volunteers helping victims and witnesses“.

2. PROGRAM NACIONALNI POZIVNI CENTAR ZA ŽRTVE KAZNENIH DJELA I PREKRŠAJA (116 006)

Program je koji Udruga provodi od listopada 2013. godine. Program je realiziran uz potporu Programa Ujedinjenih naroda za razvoj (UNDP) i Ministarstva pravosuđa Republike Hrvatske. Pozivni centar telefonskim putem pruža emocionalnu podršku, praktične informacije i upućuje na institucije i organizacije civilnog društva koje mogu više pomoći u konkretnom slučaju putem besplatnog telefona 116 006. Pozivni centar, također, prikuplja statističke podatke o broju žrtava, vrsti kaznenog djela ili prekršaja, područja počinjenja kaznenog djela (grad, županija, mjesto), prema spolu, dobnoj skupini i ulozi pozivatelja statusu kontakta te je to jedina baza podataka takve vrste u Republici Hrvatskoj. Osim toga, pomažemo korisnicima prilikom ispunjavanja obrasca za novčanu naknadu za žrtve kaznenih djela, te pratimo promjene zakona vezane uz problematiku žrtava i svjedoka kaznenih djela i prekršaja i zagovaramo za promjene koje će poboljšati status žrtva i svjedoka u zakonodavstvu Republike Hrvatske. Pozivni centar oslanja se na isključivu pomoć volontera koji svakim radnim danom od 8 do 20 sati redovito dežuraju na linijama i pružanju podršku i pomoć pozivateljima. Volonteri Udruge posebno su educirani za rad na liniji te za rad s posebno osjetljivim skupinama osoba. Udruga je odgovorna za cjelokupno upravljanje Pozivnim centrom i volonterskim programom, a Ministarstvo pravosuđa osigurava prostor i opremu za rad Pozivnog centra.

PROJEKTI:

- I. „(Ne)budi mi (ne)prijatelj!“ u partnerstvu sa Srednjom školom Ludbreg, koji sufinancira Europska unija u okviru operativnog programa Učinkoviti ljudski potencijali iz Europskog socijalnog fonda od 1.8.2017.-1.8.2018. godine.
- II. Hrvatski zavod za zapošljavanje – program javnih radova – EU za mlade „Mladi i kreativni za žrtve i svjedoke“.
- III. Ministarstvo pravosuđa RH, Sporazum oko Nacionalnog pozivnog centra za žrtve kaznenih djela i prekršaja.

- IV. Metronet–telekomunikacijska tvrtka, pružatelj usluge besplatnog pozivnog centra 116 006, Ugovor između Udruge i Metroneta.
- V. Nagrada „Komunikacijska podrška društveno korisnim programima udruga“ – Ured za udruge Vlade RH i Hrvatska udruga za odnose s javnošću - promotivni materijali te usluga PR agencije za promociju NPC-a.
- VI. United Nations Development Programme (UNDP) „Engaging Youth to Protect the Rights of Victims and Witnesses of Crimes in Croatia“.
- VII. United Nations Development Programme (UNDP) „National call centre for victim of crime“.

3. PROGRAM REFERENTNI CENTAR ZA NEPOSREDNU PODRŠKU

Na osnovi dosadašnjih rezultata ostvarenih tijekom višegodišnjeg rada sa žrtvama i svjedocima, tijekom 2013. godine Udruga je uspostavila novi program Referentni centar za pružanje neposredne podrške. Program je uspostavljen potporom Hrvatskog zavoda za zapošljavanje i mjere javnog rada. S obzirom na područje djelovanja Udruge i potrebe žrtava, Referentni centar je prvo uspostavljen u Vukovaru, zatim krajem 2013. godine i u Osijeku. Cilj osnivanja Referentnog centra u Vukovaru i Osijeku je pružiti sveobuhvatnu podršku žrtvama i svjedocima na području Vukovarsko srijemske županije i Osječko baranjske županije, što znači osigurati psihosocijalnu podršku, informiranje žrtava o njihovim pravima, te povezivanje i upućivanje stranaka u druge institucije relevantne za njihov problem. Dolaskom stranke u Referentni centar osoblje centra obavlja razgovor sa žrtvom te detektira problem. Ovisno o problemu i potrebama žrtve, osoblje usmjerava prema psihologu, pravniku ili instituciji koja će im pružiti potrebnu uslugu. Svrha ovoga programa je osigurati kontinuirano i lako dostupnu podršku svim osobama u potrebi, ne samo onima koji su već u kaznenom postupku te se zbog toga suočavaju s različitim poteškoćama, nego podržati i one koji nisu prijavili kazneno djelo zbog straha, nelagode, nesigurnosti. U Referentnom centru moguće je dobiti: informacije pravima žrtve, emocionalnu podršku, psihosocijalnu podršku, te razne praktične informacije koje joj mogu pomoći u rješavanju problema i ostvarivanju prava.

PROJEKTI:

- I. Ministarstvo za demografiju, obitelj, socijalnu politiku i mlade RH - „4P – Pravo i Prevencija – Prevencija i Podrška za starije i nemoćne“ od 1.10.2016. do 1.1.2018. godine.
- II. „3- PIP- Podrška, informiranje pravna pomoć usmjerena zaštiti starijih osoba“, Ministarstvo za demografiju, obitelj i socijalnu politiku od 1.11.2017.-1.11.2018. godine.
- III. Osječko-baranjska županija „Program Referentnog Centra Osijek“.
- IV. Grad Vukovar – „Referentni centar Vukovar“.
- V. Vukovarsko-srijemska županija – „Referentni centar za žrtve“.
- VI. Osječko baranjska županija „Unaprjeđenje sustava podrške žrtvama i svjedocima na području Osječko – baranjske županije“.

SURADNJE I ČLANSTVA

Udruga za podršku žrtvama i svjedocima od svog osnutka (2006. godine) surađuje s predstavnicima državnih tijela i institucija. Surađujemo s institucijama pravosuđa: Ministarstvo pravosuđa RH, sudovi svih razina, te Odjelima za podršku žrtvama i svjedocima na Županijskim sudovima. Aktivnu suradnju imamo i s policijskim upravama te državnim odvjetništvima. Posebno bi istaknuli djelovanje članice Udruge u Nacionalnom povjerenstvu za izradu i unaprjeđenje sustava podrške žrtvama i svjedocima te sudjelovanje u izradi prijedloga Zakona o pravima žrtava seksualnog nasilja u Domovinskom ratu.

Kroz program Nacionalnog pozivnog centra za žrtve kaznenih djela i prekršaja surađujemo također s institucijama pravosuđa: Ministarstvo pravosuđa, Državno odvjetništvo RH, Ministarstvo unutarnjih poslova, Policija, sudovi, Odjeli za organiziranje i pružanje podrške žrtvama i svjedocima, pravobraniteljstva, socijalne ustanove i organizacije. Također srodne organizacije civilnog društva s područja grada Zagreba. Kroz program Referentni centri za pružanje neposredne podrške kaznenih djela i prekršaja surađujemo s pravosudnim tijelima i ustanovama na lokalnoj i regionalnoj razini tj. sa sudovima, centrima za socijalnu skrb, policijom, državnim odvjetništvom primarno na području Osječko-baranjske županije i Vukovarsko-srijemske županije.

Program „Mreže podrške i suradnje žrtvama i svjedocima kaznenih djela“ kreiran je s ciljem osiguravanja pružanja pomoći i podrške žrtvama i svjedocima kaznenih djela u županijama u kojima nisu osnovani odjeli za podršku žrtvama i svjedocima. Program se planira provoditi u trajanju od tri godine, odnosno od 2018. 2020. Udruga za podršku žrtvama i svjedocima imati će područje provedbe u Varaždinskoj i Međimurskoj županiji.

Udruga je član europske mreže Victim Support Europe putem koje ostvaruje suradnju s drugim organizacijama koje provode slične ili iste aktivnosti na području cijele EU. Victim Support Europe (VSE) je vodeća europska krovna organizacija koja zagovara u ime svih žrtava zločina, bez obzira što je zločin, bez obzira tko je žrtva. VSE predstavlja 43 nacionalne organizacije članice, pružajući podršku i informacijske usluge na više od 2 milijuna žrtava kriminala svake godine u 26 zemalja. Osnovani 1990., VSE je radio više od 25 godina u Europi i svijetu, gdje sve žrtve imaju prava i pravo na usluge neovisno je su li prijavili zločin ili ne.

VIZIJA

„Sveobuhvatan sustav podrške dostupan svim žrtvama i svjedocima teških kaznenih djela i drugih oblika nasilja u RH.“

MISIJA

„Smanjiti traumu i nelagodu te doprinijeti poboljšanju pravnog, ekonomskog i društvenog položaja žrtava i svjedoka.“

VRIJEDNOSTI

I. JEDNAKOST

Jednak pristup i podrška svim žrtvama i svjedocima bez obzira na dob, rasu, boju kože, jezik, vjeru, spol, spolnu orijentaciju, rod i rodno izražavanje, političko i drugo uvjerenje, nacionalno ili socijalno podrijetlo, imovinsko stanje, naobrazbu, društveni položaj, bračno stanje, obiteljske obveze, tjelesne ili duševne poteškoće ili oboljenja te druge osobne karakteristike.

II. JEDNAKOPRAVNOST

Informirati svjedoke i žrtve o njihovim pravima te u suradnji s nadležnim tijelima omogućiti njihovo prakticiranje.

III. LJUDSKA PRAVA, USTAVNA PRAVA I PRAVA U SUDSKOM POSTUPKU

Poštivanje svih ljudskih prava, ustavnih prava i sloboda građana Republike Hrvatske te informiranje o pravima žrtva i svjedoka u sudskim postupcima.

IV. NENASILJE

Uvažavajući integritet i dostojanstvo svake osobe odričemo se bilo kakvog oblika nasilja te svojim aktivnostima promoviramo kulturu nenasilja.

V. SOLIDARNOST I RAZUMIJEVANJE

Solidarnost sa žrtvama i svjedocima razumijevajući emocionalno stanje i stresne okolnosti u kojima se nalaze pružajući oblik podrške koji odgovara individualnim potrebama svjedoka i/ili žrtve.

VI. PROMICANJE VOLONTERSTVA NA LOKALNOJ, REGIONALNOJ I NACIONALNOJ RAZINI

Promoviranje volonterstva i kulture volontiranja na svim razinama na području Republike Hrvatske.

CILJEVI

- I. Sveobuhvatna podrška žrtvama i svjedocima
- II. Pružanje besplatne pravne pomoći
- III. Pružanje psihosocijalnih usluga
- IV. Promoviranje prava žrtava i svjedoka te ukazivanje na njihove potrebe i probleme
- V. Začlanjenje u poboljšanje pravnog i socijalnog položaja žrtava i svjedoka
- VI. Praćenje i istraživanje trendova u Republici Hrvatskoj i Europskoj uniji kao osnova za zagovaranje daljnjeg razvoja sustava podrške u Republici Hrvatskoj
- VII. Razvoj volonterizma u Republici Hrvatskoj

SVRHA

Svrha Udruge je poboljšanje položaja žrtava i svjedoka te unaprjeđenje postojećeg sustava podrške žrtvama i svjedocima. Pružanje emocionalne i praktične podrške žrtvama i svjedocima, tijekom i nakon završenog sudskog postupka.

DJELATNOSTI

- I. Pružanje sveobuhvatne podrške žrtvama i svjedocima kroz aktivnosti Udruge
- II. Pružanje neposredne/posredne pomoći i podrške žrtvama i svjedocima
- III. Pružanje besplatne pravne pomoći i psihosocijalnih usluga
- IV. Zalaganje za poboljšanje pravnog i socijalnog položaja žrtava i svjedoka u društvu
- V. Rad s mladima žrtvama nasilja
- VI. Rad sa žrtvama obiteljskog nasilja
- VII. Rad sa azilantima, strancima pod supsidijarnom zaštitom i njihovim obiteljima
- VIII. Rad s maloljetnicima
- IX. Rad sa starim i nemoćnim osobama
- X. Rad s beskućnicima
- XI. Održavanje edukacija na polju društveno-humanističkog karaktera, te provedbe i analize istraživanja
- XII. Educiranje javnosti o potrebama žrtava i svjedoka
- XIII. Rad s mladima u svrhu unaprjeđenja sustava podrške žrtvama i svjedocima
- XIV. Rad s volonterima u svrhu izravne podrške žrtvama i svjedocima
- XV. Obuka volontera i članova Udruge za kvalitetnije pružanje podrške
- XVI. Organiziranje seminara, predavanja i drugih stručnih skupova
- XVII. Osnivanje novih podružnica Udruge
- XVIII. Suradnja sa stručnim organizacijama u zemlji i inozemstvu koje djeluju na ostvarivanju sličnih ciljeva i zadataka, a posebno sa državnim tijelima, javnim ustanovama, nevladinim udrugama i slično, a radi uspješnog obavljanja poslova i ostvarivanja ciljeva zbog kojih je udruga osnovana.

TEMELJNO PITANJE ORGANIZACIJE

Kako se udruga treba pozicionirati da bi osigurala dostupnost svojih usluga korisnicima (žrtvama kaznenih djela i prekršaja, svjedocima te drugim građanima u potrebi za informacijama o pravima i pravnim savjetima i emocionalnom podrškom)?

KRITERIJI USPJEŠNOSTI

KRITERIJI USPJEŠNOSTI	INDIKATORI provjere uspješnosti	DOKAZI mjerenja uspješnosti
FLEKSIBILNOST	Prilagodba radnog vremena Broj korisnika Broj novih upita	Statistika Evaluacija
RELEVANTNOST	Medijski nastupi i objave Povećan broj korisnika Povećan broja suradnja	Ugovori i suradnje s institucijama i organizacijama Statistika Evaluacija
ODRŽIVOST	Dugotrajnost Povjerljivost Poznavatelji procesnog ciklusa Pregovaračke sposobnosti	Donacije Volonterski sati Provedeni projekti WEB/Društvene mreže
EKONOMIČNOST	Racionalnost Suradnja u upotrebi resursa Vlastiti doprinosi	Financijski izvještaji i planovi Revizija poslovanja
LEGITIMNOST	BPP, NPC, VSE – Broj zainteresiranih za naše ekspertize	Odluke i Rješenja Ministarstava i/ili ureda državne uprave
TRANSPARENTNOST	Otvorenost Dostupnost usluga Procesi odlučivanja	WEB stranica Mjesečni newsletter Radno vrijeme Pravilnici i protokoli Društvene mreže

RAZLOG POSTOJANJA ORGANIZACIJE

Tijekom procesa planiranja sudionici su ukazali kako je jedna od osnovnih razloga postojana Udruge žrtva i/ili svjedok, zatim unapređenje sustava podrške žrtvama i svjedocima, ojačati zagovaranje za bolji sustav podrške žrtvama i svjedocima, provođenje zakona, dati iskustvo – praksu, pružiti informacije, poboljšanje života u zajednici, ili zato jer su primijetili manjak istih/sličnih usluga kod drugih te razvoj civilnog društva i ljudskih prava u cjelini. Sudionici su također ukazali na razvoj volonterstva, unapređenje položaja žrtava i svjedoka, pomoć najranjivijim skupinama ljudi.

SWOT ANALIZA

UNUTARNJE SNAGE	SLABOSTI
<ul style="list-style-type: none"> - Višegodišnje sudjelovanje i iskustvo u razvoju postojećeg sustava podrške - Rasprostranjenost na području RH - Suradnja s Odjelima svjedocima na županijskim sudovima i s Ministarstvom pravosuđa - Suradnja i partnerstvo s drugim organizacijama - Entuzijizam - Motivacija za promjenama - Ljudi različitih struka i profesija s različitim znanjima i vještinama - Jasna strategija rada - Mreža suradnika u zajednici - Zaposlenici pokretači procesa unutar udruge - Stabilnost kao motiv za zaposlenike - Unutarnji resursi stabilni, neophodni - Dobri resursi, dobre lokacije - Victim Support Europe - Mreže - Zaposlenici – volonteri - Prilagodljivost - Veliki broj volonterskih sati 	<ul style="list-style-type: none"> - Rasprostranjenost članova otežava funkcioniranje - Aktivnosti Udruge provode se većinom na volonterskoj osnovi - Nedostatak formalne suradnje između sudova, policije i DORH-a i Udruge - Nedostatak kontinuiranog izvora prihoda - Percepcija korisnika da smo za sve pa i žrtve sustava/da smo Odjel, da smo dio pravosudnog tijela - Nacionalni pozivni centar – ugovor s tele operatorom HAKOM, Ministarstvo pravosuđa – svake 2 godine - Veliki obim posla - Nedostatak informacija - Više javnih istupa - Dislokacija (problem koordinacije) - Fluktuacija volontera - Mali broj otvorenih natječaja za podršku žrtvama i svjedocima
PRIJLIKE	VANJSKE PRIJETNJE
<ul style="list-style-type: none"> - Problemi i potrebe žrtava nisu dovoljno prepoznati u javnosti - Nedostatne socijalne usluge u zajednici - Mogućnost suradnje s Ministarstvom pravosuđa, MUP, MDOSPM, - Mogućnost sudjelovanje u kreiranju politika relevantnih za razvoj podrške žrtvama i svjedocima - Razvoj suradnje i partnerstva kroz prijenos znanja i iskustva različitim organizacijama u regiji - Europski standardi koje RH mora zadovoljiti - Članstvo u srodnim međunarodnim organizacijama 	<ul style="list-style-type: none"> - Niska razina motivacije državnih tijela za probleme i potrebe žrtava - Niska razina interesa relevantnih ministarstava te sporost u primjeni svjetskih trendova u pravima žrtava - Ne postupanje po pozitivnim pravnim propisima vezano za prava i položaj žrtava - Nezainteresiranost javnosti i medija za prava i potrebe žrtava - Ne odobravanje projekata koje održavaju pojedine programe - Smanjenje interesa EU donatora za žrtve kaznenih djela - Percepcija javnosti općenito o smislenosti Udruge

ORGANIZACIJSKI STRUKTURA



DIONICI

Identificirani su ključni dionici prema kojima će organizacija razviti strategiju komunikacije: žrtve, svjedoci, oštećeni, odvjetnici/opunomoćeni, pravosudna tijela i tijela progona poput MUP/DORH, mladi, volonteri, ministarstva, uredi državne uprave, zaklade i fundacije, organizacije, organizacije koje se bave razvojem civilnog društva, udruženja, lokalna uprava i regionalna samouprava.

a) PROMATRANJE UDUGE OD STRANE DIONIKA

- I. Jedinstveni
- II. Ustrajnost
- III. Razne aktivnosti
- IV. Organizirani
- V. Razvoj sustava podrške

b) SVJESNOST KORISNIKA NAŠIM USLUGAMA I POVRATNA INFORMACIJA

- I. Facebook
- II. Osobni kontakt
- III. Google advert - reklama
- IV. NPC anonimno
- V. Korisnici većinom vrlo zahvalni
- VI. Korisnici nam se vraćaju s novim upitom
- VII. Povratna informacija
- VIII. Više pravnih problema i korisnika

STRATEŠKI CILJEVI I ZADACI

1. ZALAGANJE SE ZA RAZVOJ I UNAPRJEĐENJE PRAVNOG, EKONOMSKOG I DRUŠTVENOG POLOŽAJA ŽRTAVA I SVJEDOKA KAZNENIH DJELA I DRUGIH OBLIKA NASILJA U RH.

- I. Sudjelovanje u radu Povjerenstva za praćenje i unaprjeđenje sustava podrške žrtvama i svjedocima
- II. Sudjelovanje u radu Odbora za novčane naknade za žrtve kaznenih djela
- III. Sudjelovanje u radu Županijskih timova za sprječavanje nasilja u obitelji
- IV. Sudjelovanje u mreži Victim Support Europe i 116 006 mreži
- V. Sudjelovanje u MREŽI PODRŠKE ZA ŽRTVE I SVJEDOKE
- VI. Praćenje sudskih rasprava, u svrhu edukacije i zagovaranja prava žrtvi, oštećenika, i svjedoka
- VII. Promovirati prava žrtava i svjedoka te ukazivati na njihove potrebe i probleme
- VIII. Sudjelovanje u raspravama o zakonima, strategijama i programima relevantni za razvoj sustava podrške u RH i EU
- IX. Pratiti i istraživati trendove u EU i RH kao osnovu za zagovaranje daljeg razvoja sustava podrške u RH.
- X. Razvoj suradnje i partnerstva s drugim neprofitnim organizacijama koje se bave problemima žrtava i svjedoka
- XI. Sudjelovanje članova tima u javnim akcijama, javnim događajima, kao organizator ili sudionik

2. ZALAGANJE SE ZA RAZVOJ I UNAPRJEĐENJE PRAVNOG, EKONOMSKOG I DRUŠTVENOG POLOŽAJA DRUGIH RANJIVIH SKUPINA U RH.

- I. Sudjelovanje u radu inicijativa organizacija za pružanje primarne pravne pomoći, te promoviranje instituta besplatne pravne pomoći
- II. Sudjelovanje u raspravama (e-savjetovanje i slično) o zakonima, strategijama i programima relevantni za razvoj socijalnog, zdravstvenog i pravnog sustava podrške za druge ranjive skupine u RH
- III. Sudjelovanje članova tima u javnim akcijama, javnim događajima, kao organizator ili sudionik
- IV. Ostvarivanje suradnje i prezentacija rada Referentnog centra s mjesnim odborima diljem grada i županije u kojima djeluje Referentni centar
- V. Promotivne aktivnosti: sudjelovanje na radio i tv emisijama u svrhu educiranja javnosti o uslugama za korisnike, ranjive skupine

3. SUDJELOVATI U KONTINUIRANOM POBOLJŠANJU I PROŠIRENJU SUSTAVA PODRŠKE (VERTIKALNO I HORIZONTALNO) I POMOĆI RANJIVIM SKUPINAMA U RH TE RAZVOJ SURADNJE S ORGANIZACIJAMA CIVILNOG DRUŠTVA I INSTITUCIJAMA TE JAVNOPRAVNIM TIJELIMA

- I. Nastaviti suradnju na razvoju podrške i pomoći s Ministarstvom pravosuđa, Ministarstvom unutrašnjih poslova, Ministarstvom za demografiju, obitelj, mlade i socijalni politiku, te lokalnom upravom i regionalnom samoupravom i njezinim tijelima
- II. Uvođenje standarda i dobre prakse u rad i međusektorsku suradnju na lokalnoj, regionalnoj i nacionalnoj razini te povezivanje s lokalnim, nacionalnim i međunarodnim nositeljima

- III. Poticanje suradnje i umrežavanja organizacija civilnoga društva na svim razinama u Republici Hrvatskoj u svrhu poboljšanja i/ili širenja podrške ranjivim skupinama
- IV. Edukacija različitih profila stručnjaka i dionika direktno vezanih uz područje podrške žrtvama i svjedocima, te drugim ranjivim skupinama u društvu samostalno te u suradnji s drugim državnim tijelima
- V. Poticanje na umrežavanje i koordinirane djelatnosti organizacija u svrhu jačanja položaja ranjivih skupina u RH.

4. OSIGURATI SVEOBUHVAATNU PODRŠKU ŽRTVAMA I KONTINUIRANO POBOLJŠANJE RADA POSTOJEĆIH PROGRAMA I UREDA UDRUGE

- I. Stvoriti preduvjete za pružanje sveobuhvatne podrške koja obuhvaća: informiranje i savjetovanje o pravima žrtava i svjedoka, pružanje emocionalne podrške žrtvama i svjedocima te razviti uslugu profesionalne psiho-socijalne podrške
- II. Stvoriti preduvjete za pružanje sveobuhvatne podrške koja obuhvaća: informiranje i savjetovanje o pravima drugih ranjivih skupina u smislu pravne pomoći, pružanje emocionalne podrške korisnicima primarne pravne pomoći te razviti uslugu profesionalne psihosocijalne podrške
- III. Osigurati i ojačati infrastrukturu centara i ureda u smislu tehničkih stvari
- IV. Ojačati znanja i vještine postojećih zaposlenika u smislu poboljšanja rada
- V. Kontinuirano unaprjeđivati kvalitetu i opseg usluga Referentnih centara u Osijeku i Vukovaru, te Nacionalnog pozivnog centra za žrtve u Zagrebu
- VI. Uspostaviti suradnju s neprofitnim organizacijama, lokalnom samoupravom, Centrom za socijalnu skrb, Ministarstvom demografije te drugim dionicima u zajednici relevantnim za podršku žrtvama i svjedocima
- VII. Osigurati kontinuirani rad Nacionalnog pozivnog centra
- VIII. Kontinuirano educirati volontere za pružanje informacija o pravima i načinu ostvarivanja prava, praktične informacije te upućivanje na druge relevantne institucije i/ili organizacije civilnog društva
- IX. Osiguranje ureda i svih kapaciteta u Varaždinu kako bi zadovoljio potrebe korisnika Varaždinske i Međimurske županije

5. ULAGATI U KONTINUIRANI ORGANIZACIJSKI I PROGRAMSKI RAZVOJ UDRUGE I RAZVOJ KAPACITETA TE VIDLJIVOST ORGANIZACIJE

- I. Regrutirati i zadržati kvalitetan, educiran i visoko motivirano osoblje i volontere
- II. Ulagati u razvoj ljudskih resursa kroz različite oblike edukacija i podrške zaposlenicima i volonterima udruge
- III. zaposlenicima i volonterima udruge
- IV. Unaprijediti kapacitete za bolje korištenje EU fondova i upravljanje EU projektima, te ESF projektnim ciklusima
- V. Sudjelovanje u edukacijama vezanim uz upravljanje organizacijskom, EU fondove, financijsko poslovanje
- VI. Uspostavljanje formalnih partnerstava s različitim organizacijama vezanim za djelokrug rada Udruge.
- VII. Ulagati u razvoj ljudskih resursa kroz različite oblike edukacija i podrške zaposlenicima i volonterima udruge

- VIII. Razviti plan prikupljanja sredstava na godišnjoj razini
- IX. Pratiti trendove i potrebe u društvu te u skladu s tim razvijati nove aktivnosti i programe
- X. Redovito revidirati strateški plan organizacije
- XI. Registrirati više zaposlenika za pružanje besplatne pravne pomoći
- XII. Revidirati Priručnik o radu i funkcioniranju udruge koji sadrži različite pravilnike i naputke važne za rad Udruge te donijeti individualne Priručnike i Protokole po uredima i programima Udruge
- XIII. Redovito ažurirati podatke o članstvu i članarini u Udruzi
- XIV. Kreiranje newslettera Udruge i Redovito ažuriranje web stranice, Facebook profila Udruge
- XV. Organizacija tiskovnih konferencije u vezi s djelatnošću Udruge, obilježavanje prigodnih datuma i događaja

6. ULAGATI U VOLONTERSKI PROGRAM UDRUGETE PROMOVIRATI NJEGOVE USPJEŠNOSTI U DRUŠTVU U SMISLU UKLJUČIVANJA U RAD S RANJIVIM SKUPNIMA I DOPRINOS DRUŠTVENOM RAZVOJU NA LOKALNOJ RAZINI I RH

- I. Edukacija volontera i dodatna aktivnost : Praćenje sudskih rasprava, u svrhu edukacije i zagovaranja prava žrtvi, oštećenika, i svjedoka.
- II. Edukacija novih volontera Referentnih centara i specijalizirane/dodatne edukacije za volontere, članove i zaposlenike Referentnih centara Vukovar i Osijek, te novootvorenog ureda u Varaždinu
- III. Prezentacija i poziv za regrutiranje novih volontera na fakultetima, i putem volonterskih centara i javnih medija (portali, Facebook)
- IV. Evidencija volonterskih sati
- V. Dodjela nagrada za najboljeg volontera NPC-a
- VI. Sudjelovanje na manifestaciji „Hrvatska volontira!“
- VII. Određivanje mentora za nove volontere
- VIII. Dodatne edukacije za volontere
- IX. Supervizija volontera
- X. Mjesečni sastanak s volonterima
- XI. Prioritetna područja za jačanje kapaciteta: volonterski menadžment, upravljanje volonterima, mentorstvo
- XII. Uspostaviti bolje modele učenja i prijenosa znanja te modele uvođenja u posao i praćenja novih volontera
- XIII. Organizacija tiskovnih konferencije u vezi s promocijom volonterizma u društvu
- XIV. Ojačati znanja i vještine postojećih volontera u smislu poboljšanja rada

METODOLOGIJA RADA

U oblikovanju svih naših aktivnosti i metoda rada vodimo se sljedećim smjernicama:

- I. Žrtve i svjedoci nam se uvijek mogu obratiti za pomoć
- II. Ranjive skupine, poput onih koji iziskuju primarnu pravnu pomoć uvijek nam se mogu obratiti za pomoć
- III. Suradujemo s drugima u cilju pružanja sveobuhvatne podrške žrtvama i svjedocima ali i drugim ciljanim skupinama
- IV. Sve naše usluge utemeljene su na potrebama zajednice u kojoj radimo i nacionalnim politikama i strategijama
- V. Sve usluge su besplatne za naše korisnike
- VI. Snažno zagovaramo prava i potrebe žrtava i svjedoka te drugih ranjivih skupina
- VII. Uključujemo volontere u naš rad i cijenimo njihov doprinos

MONITORING I EVALUACIJA

Provedbu strateškog plana pratiti ćemo analizom ostvarenja operativnih godišnjih planova i ostvarivanja unaprjeđenja ključnih organizacijskih komponenti. Članovi radnog tima prema Operativnom planu za svaku pojedinu godinu izvještavaju o postignutim rezultatima i planovima za naredno razdoblje Skupštinu Udruge. 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. Glavni cilj jest pratiti napredak na upravljačkoj razini, napredak na operativnoj razini, detektiranje slabosti i predlaganja korektivnih mehanizama.



[Handwritten signature]

