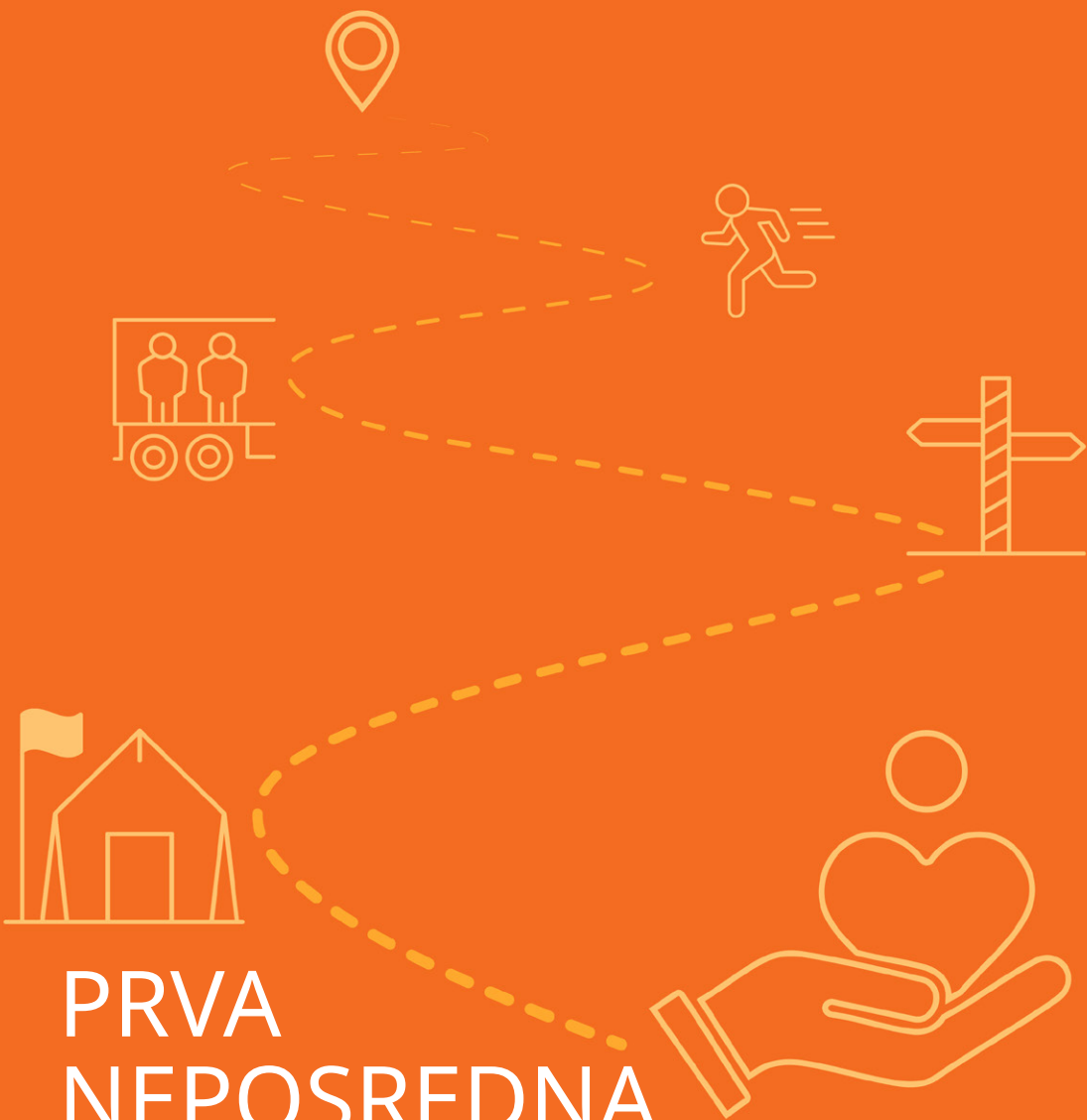




PRVA NEPOSREDNA ZAŠTITA DJETETA BEZ PRATNJE

IMPRESSUM

PRVA NEPOSREDNA ZAŠTITA DJECE BEZ PRATNJE

- sadržaji i materijali za stručne radnike u radu u dežurstvu tijekom postupka zatjecanja, identifikacije, zaštite i skrbništva djece bez pratnje.

Ured UNICEF-a za Hrvatsku Ured UNICEF-a za Hrvatsku zahvaljuje Državnom tajništvu za migracije Švicarske Konfederacije koje je financijski podržalo provedbu programa „Podrška djeci i obiteljima u migracijama u procesu zaštite i integracije u Hrvatskoj”. U sklopu tog programa, kroz partnerstvo Ureda UNICEF-a za Hrvatsku i Hrvatskog zavoda za socijalni rad, nastali su ovi sadržaji i materijali za stručne radnike u radu u dežurstvu tijekom postupka zatjecanja, identifikacije, zaštite i skrbništva djeteta ili grupe djece bez pratnje.

Nakladnik:

Ured UNICEF-a za Hrvatsku u suradnji s Hrvatskim zavodom za socijalni rad

Izradili:

Martina Vučković
Mara Grdić-Barač
Lucija Pleadin Dijačić
Oliver Sikaček
Ivan Jazvić
Franjo Imbrišić
Ivana Zadro

Grafičko oblikovanje:

Kreativna Poslovna Rješenja

Zagreb, studeni 2025.

Informacije i stavovi navedeni u ovom priopćenju pripadaju autorima i ne odražavaju nužno službeno mišljenje Schweizerische Eidgenossenschaft, Swiss-Europe Rapid Response Fund ili UNICEF-a. Ni Schweizerische Eidgenossenschaft ni Swiss-Europe Rapid Response Fund ni UNICEF, ili bilo koja osoba koja djeluje u njihovo ime, ne mogu se smatrati odgovornima za korištenje informacija sadržanih u ovoj publikaciji.

ISBN 978-953-8599-05-7

Sadržaj

Zahvale	4
Uvod.....	5
Metodologija	7
Smjernice za korištenje sadržaja i materijala	8
Dijagram toka odlučivanja	9
Kontrolni popis dokumentacije tijekom zatjecanja djeteta.....	12
Uspostavljanje kontakta i izgradnja odnosa povjerenja s djetetom bez pratnje	14
Višejezični audiozapis za dijete bez pratnje	17
Obrasci zapisnika, suglasnosti i početne procjene potreba djeteta.....	19
Početna procjena potreba djeteta.....	24
Protokol o postupanju prema djeci bez pratnje	34
Protokol za identifikaciju, pomoć i zaštitu žrtava trgovanja ljudima.....	35
Jedinstveni europski broj za hitne slučajeve	36
Podrška Hrabrog telefona putem višejezičnog chata.....	37
Višejezični audio zapis o broju 112 i Hrabrom telefonu.....	38

Zahvale

Ured UNICEF-a za Hrvatsku i Središnja služba Hrvatskog zavoda za socijalni rad zahvaljuje šestero stručnih radnika koji su svojim sudjelovanjem u razvoju ovih sadržaja i materijala za rad u dežurstvu tijekom postupka zatjecanja, identifikacije, zaštite i skrbništva djeteta ili grupe djece bez pratnje – Martini Vučković, Mari Grdić-Barač, Luciji Pleadin Dijačić, Oliveru Sikačeku, Ivanu Jazviću i Franji Imbrišiću. Vaša znanja, neposredna i neprocjenjiva iskustva u radu s djecom bez pratnje zaslužni su za sadržaje i materijale koji su jasni, jednostavni i laki za svakodnevnu primjenu.

Zahvaljujemo i svim stručnim radnicima koji su spremno izdvojili svoje vrijeme kako bi nam približili svoja znanja, iskustva i potrebe tijekom rada u dežurstvu s djecom bez pratnje kroz ispunjavanje upitnika ili sudjelovanje na fokus grupi.

Posebno zahvaljujemo svim stručnim radnicima koji predano, profesionalno i nesebično pružaju prvu neposrednu podršku i zaštitu zatečenoj djeci bez pratnje na teritoriju Republike Hrvatske.

Uvod

Ovi sadržaji i materijali za stručne radnike u radu u dežurstvu nastali su kao rezultat uspješne programske suradnje Hrvatskog zavoda za socijalni rad i Ureda UNICEF-a za Hrvatsku pod nazivom „Jačanje kapaciteta sustava socijalne skrbi“ uz financijsku podršku Državnog tajništva za migracije Švicarske Konfederacije iz Drugog švicarskog doprinosa odabranim državama članicama Europske unije.

Zatjecanje djeteta ili grupe djece bez pratnje na području Republike Hrvatske najčešće je prvi susret djeteta sa sustavom zaštite djece i socijalne skrbi u Hrvatskoj. Ti ključni prvi trenuci kada je dijete najčešće iscrpljeno, u strahu ili zabrinuto što može očekivati u daljnjim postupcima koji se najčešće odvijaju u prostorima policije, značajno mogu utjecati na daljnji tijek djetetove skrbi i sveukupne zaštite.

S druge strane, stručni radnici u radu u dežurstvu imaju vrlo različite razine znanja i iskustva u postupcima koje slijede zatjecanjem djeteta bez pratnje što može dovesti do vrlo različitih pristupa, postupaka i odluka koje donose. Posljedica je to, s jedne strane, vrlo fluktuirajuće prirode migracijskih kretanja i promjena područja na kojima se djece bez pratnje može zateći na teritoriju Republike Hrvatske, ali i vrlo fluktuirajuće prirode stručnih radnika u radu u dežurstvu – od stručnih

radnika koji su tek počeli s radom i imaju malo ili nimalo iskustva u postupanjima prema djeci bez pratnje do stručnih radnika s možda bogatim iskustvom rada u dežurstvu, ali prvim susretom s djetetom bez pratnje na području nadležnosti područnog ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad u kojem radi.

Ovi sadržaji i materijali su pokušaji odgovora na te izazove s ciljem standardiziranja postupanja stručnih radnika u radu u dežurstvu prema djeci bez pratnje.

Razvijeni sadržaji i materijali ne mogu zamijeniti niti zamjenjuju nužnost kontinuiranog praćenja zakonodavnog okvira na temelju kojih postupaju stručni radnici Hrvatskog zavoda za socijalni rad u zaštiti i skrbništvu djece bez pratnje, niti pripadajućih protokola. Stoga potičemo da se ovi sadržaji i materijali koriste kao pomoćni alat koji vodi i usmjerava postupanja stručnog radnika u dežurstvu prema djetetu bez pratnje koje se nerijetko odvija tijekom večernjih i noćnih sati u prostorima granične policije ili policijske postaje.

Metodologija

Niz aktivnosti prethodilo je ovim razvijenim materijalima i sadržajem za rad stručnih radnika u dežurstvu.

Prvi korak je bio pregled postojećih dokumenata i materijala (eng. desk review) s ciljem analiziranja i sintetiziranja postojećih informacija i sadržaja za stručne radnike u radu u dežurstvu u prvom neposrednom kontaktu s djetetom bez pratnje iz različitih izvora.

U drugom koraku razvijen je i proveden upitnik među stručnim radnicima županijskih službi i područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad radi prikupljanja informacija o njihovim dosadašnjim znanjima, iskustvima i potrebama u postupanju prema djeci bez pratnje tijekom rada u dežurstvu na koje je ukupno odgovorilo 177 stručnih radnika.

Treći korak je bila provedba fokus grupe sa stručnim radnicima iz odabranih područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad kako bi se produbili odgovori na pitanja koja su dobivena prethodnim upitnikom i naučili više o iskustvima stručnih radnika u radu u dežurstvu.

Središnja služba Hrvatskog zavoda za socijalni rad prepoznala je i pozvala šestero stručnih radnika područnih ureda koji su u svom radu bilo kroz rad u dežurstvu bilo kroz posebno skrbništvo stekli značajna znanja i iskustva u pružanju neposredne zaštite i podrške djeci bez pratnje.

Na temelju svih prikupljenih informacija, stručni radnici su okupljeni u radnu skupinu koja je kroz dvodnevnu radionicu intenzivno radila na razvoju ovog sadržaja i materijala za stručne radnike u radu u dežurstvu tijekom postupka zatjecanja, identifikacije, zaštite i skrbništva djeteta ili grupe djece bez pratnje.

Smjernice za korištenje sadržaja i materijala

Temeljni materijali za ispis kao dio „fascikla“ ili „torbe“ za dežurstvo:

- Dijagram toka odlučivanja
- Kontrolni popis dokumentacije
- Početna procjena potreba djeteta
- Obrazac zapisnika o imenovanju posebnog skrbnika
- Obrazac suglasnosti za smještaj
- Obrazac zapisnika o smještaju

Materijali namijenjeni za pohranu u „dežurnom“ mobitelu:

- Višejezični audiozapis za dijete bez pratnje
- Višejezični audiozapis o broju 112 i Hrabrom telefonu
- Letak i QR kod za višejezični chat Hrabrog telefona

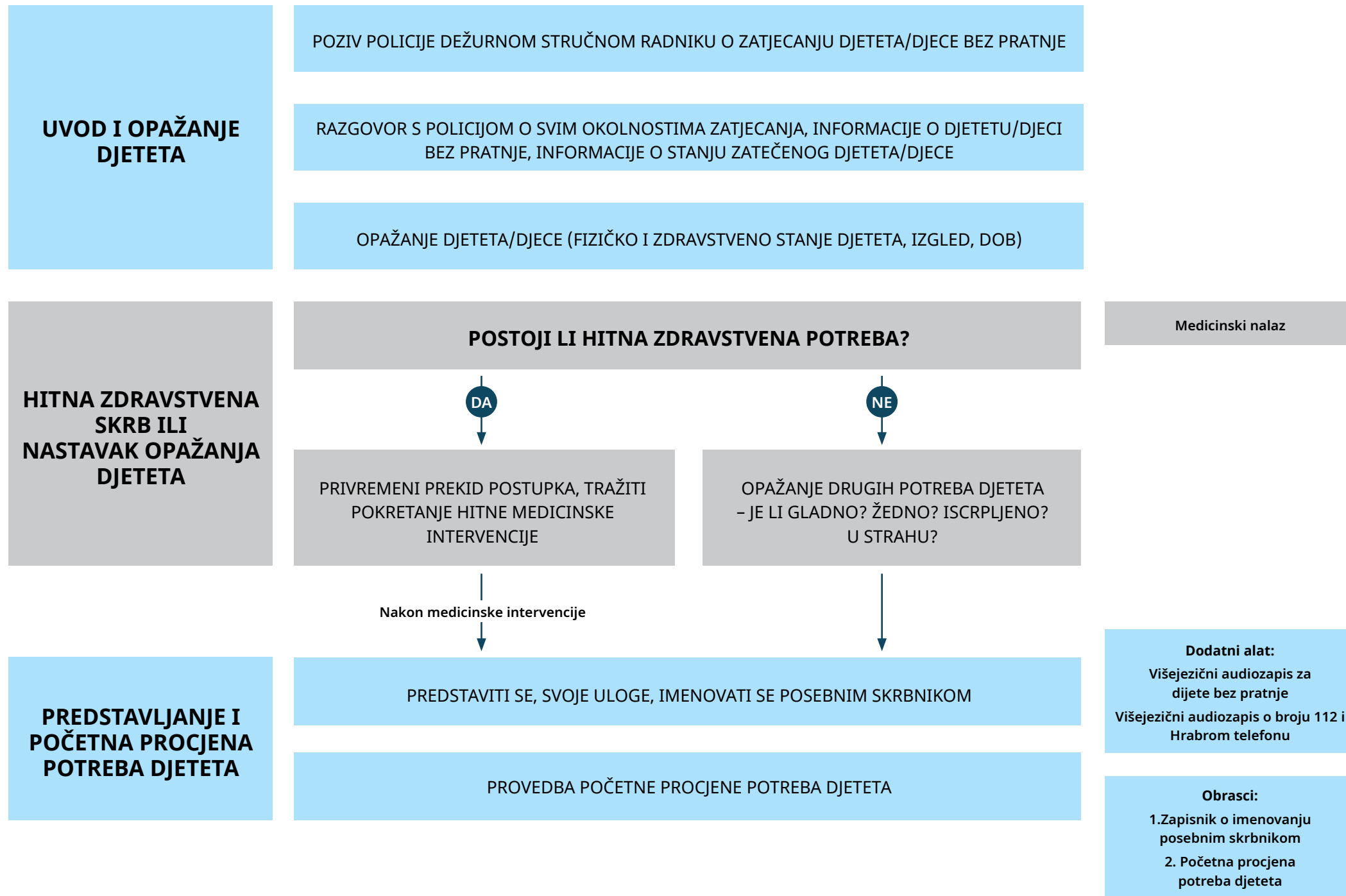
Materijali namijenjeni djetetu bez pratnje:

- Višejezični audiozapis za dijete bez pratnje
- Letak i QR kod za višejezični chat Hrabrog telefona
- Informacija o broju 112

Materijali namijenjeni stručnom radniku:

- Dijagram toka odlučivanja
- Kontrolni popis dokumentacije
- Početna procjena potreba djeteta
- Obrazac zapisnika o imenovanju posebnog skrbnika
- Obrazac suglasnosti za smještaj
- Obrazac zapisnika o smještaju

Dijagram toka odlučivanja



MEĐUNARODNA ZAŠTITA

NAMJERA O ZAHTEJUV ZA MEĐUNARODNOM ZAŠTITOM

DIJETE JE IZRAZILO
NAMJERU

POSEBAN SKRBNIK U
IME DJETETA JE IZRAZIO
NAMJERU

DIJETE NIJE IZRAZILO
NAMJERU

POLICIJA PROVODI POSTUPAK O ISKAZANOJ NAMJERI
I IZDAJE **POTVRDU O REGISTRACIJI** UZ PRISUTNOST
POSEBNOG SKRBNIKA

POLICIJA DONOSI **ODLUKU O
POVRATKU** UZ PRISUTNOST
POSEBNOG SKRBNIKA

Dokumentacija:

1. Potvrda o registraciji,
2 primjerka ili
2. Odluka o povratku,
2 primjerka

SUMNJA U DOB

VAŽNO!

Primjenjivati načelo povlastice sumnje.
Ako postoji razumna sumnja u to je li osoba
dijete, mora se smatrati djetetom i uživati
sva prava koja iz toga proizlaze.

POSTOJI LI SUMNJA U IZJAVLJENU DOB DJETETA?

DA, POSTOJI SUMNJA DA JE OSOBA PUNOLJETNA

IZRAZITI SUMNJU U DOB I SASTAVITI BILJEŠKU

DA, POSTOJI SUMNJA DA JE OSOBA MALOLJETNA

IZRAZITI SUMNJU U DOB I SASTAVITI BILJEŠKU

NE POSTOJI SUMNJA U DOB

NASTAVITI S REDOVNIM POSTUPANJEM

Službena bilješka o izjavljenoj sumnji
u dob koju potpisuju stručni radnik i
policijski službenik

SMJEŠTAJ

VAŽNO!

Smještaj djeteta u prihvatilište za tražitelje
međunarodne zaštite mora biti, osim u
skladu s dobi i izraženom namjerom, i u
skladu s najboljim interesom djeteta.

DONOŠENJE ODLUKE O SMJEŠTAJU DJETETA

DIJETE JE...

MLAĐE OD 16 GODINA

STARIJE OD 16 GODINA

IZRAZILO NAMJERU ZA
MEĐUNARODNOM ZAŠTITOM

DOM SOCIJALNE SKRBI

DOM SOCIJALNE SKRBI ILI
PRIHVATILIŠTE ZA TRAŽITELJE
MEĐUNARODNE ZAŠTITE

NIJE IZRAZILO NAMJERU ZA
MEĐUNARODNOM ZAŠTITOM

DOM SOCIJALNE SKRBI

Dokumentacija:

1. Obrazac suglasnosti posebnog
skrbnika za smještaj
2. Zapisnik o smještaju

Ako je provedena i završena
hitna medicinska intervencija

Ako nije bilo hitne medicinske intervencije

INICIJALNI ZDRAVSTVENI PREGLED

Medicinski nalaz

SMJEŠTAJ PREPRATA PRIMOPREDAJA

KONTAKTIRANJE DOMA SOCIJALNE SKRBI ILI UDOMITELJA;
U SLUČAJU SMJEŠTAJA U PRIHVATILIŠTE, POLICIJA KONTAKTIRA PRIHVATILIŠTE

PREPRATA DJETETA NA SMJEŠTAJ

PRIMOPREDAJA DOMU SOCIJALNE SKRBI, UDOMITELJU ILI PRIHVATILIŠTU- INFORMIRANJE
O DJETETU I PROVEDENOJ PROCJENI, PREDAJA DOMU, UDOMITELJU ILI PRIHVATILIŠTU
DOKUMENTACIJU

SUMNJA O TRGOVINI LJUDIMA

VAŽNO!

AKO POSTOJI SUMNJA DA JE DIJETE ŽRTVA TRGOVINE LJUDIMA ODMAH
I BEZ IZNIMKE PRIMJENJUJE SE PROTOKOL ZA IDENTIFIKACIJU, POMOĆ
I ZAŠTITU ŽRTAVA TRGOVINE LJUDIMA:

1. POLICIJA OBAVJEŠTAVA KOORDINATORA ZA SUZBIJANJE TRGOVANJA
LJUDIMA KOJI PREUZIMA POSTUPANJE
2. POSEBNI SKRBNIK JE PRISUTAN U SVIM POSTUPANJIMA
3. DIJETE SE SMJEŠTAVA U SKLONIŠTE ZA ŽRTVE TRGOVINE LJUDIMA

VAŽNO!

KADA GOD JE TO MOGUĆE, NE ODVAJAJTE BRAĆU I SESTRE

POSTUPCI NAKON RADA U DEŽURSTVU

1. IZRADA IZVJEŠĆA O POSTUPANJU KOJIM SE POKREĆE UPRAVNI POSTUPAK DONOŠENJA
RJEŠENJA (O IMENOVANJU POSEBNOG SKRBNIKA I PRAVA NA USLUGU SMJEŠTAJA)
2. IZRADA SKRBNIČKOG IZVJEŠĆA
3. PRESTANAK POSEBNOG SKRBNIŠTVA

Kontrolni popis dokumentacije tijekom zatjecanja djeteta

OBVEZNA DOKUMENTACIJA NAKON POSTUPANJA:

- Nalaz hitne medicinske intervencije ili inicijalnog zdravstvenog pregleda
- Ispunjen zapisnik o imenovanju posebnog skrbnika
- Ispunjena suglasnost posebnog skrbnika za smještaj
- Ispunjen zapisnik o smještaju djeteta
- Ispunjen obrazac početne procjene potreba djeteta

POTENCIJALNA DODATNA DOKUMENTACIJA NAKON POSTUPANJA:

- Kopija osobnih dokumenata (ako ih posjeduje)
- Potvrda o registraciji ako je dijete izrazilo namjeru za podnošenjem zahtjeva za međunarodnom zaštitom
- Odluka o povratku ako dijete nije izrazilo namjeru za podnošenjem zahtjeva za međunarodnom zaštitom
- Bilješka o izraženoj sumnji u dob ako postoji sumnja u dob djeteta
- Ostala medicinska dokumentacija (ako ih posjeduje)

DOKUMENTACIJA KOJA SE PREDAJE DOMU SOCIJALNE SKRBI, UDOMITELJU ILI PRIHVATILIŠTU:

- Potvrda o registraciji ako je dijete izrazilo namjeru za podnošenjem zahtjeva za međunarodnom zaštitom
- Nalaz hitne medicinske intervencije ili inicijalnog zdravstvenog pregleda
- Ostala medicinska dokumentacija (ako ih posjeduje)
- Ispunjen obrazac početne procjene potreba djeteta (u roku od 8 dana od dana smještaja)

Uspostavljanje kontakta i izgradnja odnosa povjerenja s djetetom bez pratnje

Prvi kontakt i izgradnja odnosa s djetetom bez pratnje koje je zatečeno na teritoriju Hrvatske iznimno su važni. Dijete je vjerojatno u stanju visoke uzbune i straha, stoga je primarno regulirati to stanje, a tek onda pristupiti stvaranju odnosa i razumijevanju.

Ključni razlozi važnosti uspostave prvog kontakta s djetetom:

- Snažan psihološki i emocionalni utjecaj

Djeca bez pratnje često dolaze u stanju straha, zbunjenosti ili traume. Miran, empatičan prvi kontakt pomaže im da se osjećaju sigurno i ponovno počnu vjerovati odraslima.

Smanjenje anksioznosti: Prva interakcija može smanjiti djetetov stres i tjeskobu, osobito ako je doživjelo nasilje, iskorištavanje ili odvajanje od obitelji.

- Zaštita

Vaš zadatak je neposrednom procjenom rizika identificirati hitne potrebe za zaštitom (npr. zdravstveni problemi, znakovi zlostavljanja, rizici od trgovanja ljudima).

Rano prepoznavanje ranjivosti pomaže u sprječavanju daljnje štete ili iskorištavanja.

- Pravna i proceduralna važnost

Točne informacije prikupljene tijekom prvog kontakta ključne su za pravnu zaštitu, postupke međunarodne zaštite i traženje obitelji.

Dodatno, vi kao njegov skrbnik se zalažete za zaštitu prava i najboljeg interesa djeteta.

- Izgradnja odnosa

Pozitivan prvi kontakt postavlja temelje za kontinuiranu podršku, vođenje slučaja i kasniju integraciju.

Poštivanje djetetovog jezika, kulture i podrijetla pomaže u izgradnji odnosa i izbjegavanju nesporazuma.

1. Reguliranje:

- Stvorite koliko je to moguće mirno okruženje: Smanjite buku i vanjske podražaje. Ako je moguće zatražite da se odvede dijete u mirnu prostoriju.
- Koristite neverbalnu komunikaciju: Miran ton glasa, polagani pokreti i otvoren govor tijela (npr. neprekrižene ruke) mogu djelovati umirujuće. Sjednite na istu razinu kao dijete.
- Ponudite fizičku utjehu, ali bez forsiranja: Pitajte dijete treba li mu nešto (npr. vodu, hranu, mjesto za odmor). Fizički dodir, poput stavljanja ruke na rame, treba koristiti samo ako je stručnjak siguran da će to dijete prihvatiti i da mu neće izazvati dodatni stres.

2. Uspostava odnosa:

- Pokažite poštovanje: Koristite djetetovo ime. Predstavite se i recite mu tko ste i zašto ste tu. Opišite u kratkim crtama koji postupci slijede i zašto. Govorite mirno i jasno.

- Budite prisutni i predvidljivi: Držite se dogovora. Ako kažete da ćete se vratiti za 10 minuta, vratite se. Predvidljivost stvara osjećaj kontrole i sigurnosti.
- Fokusirajte se na djetetove potrebe: Pitajte ga što želi ili treba, a ne što je proživjelo. Primjerice, umjesto “Što ti se dogodilo?”, pitajte “Kako ti mogu pomoći da se osjećaš sigurnije?”. Pustite dijete da samo kontrolira tijek interakcije.
- Budite iskreni ali realistični: Ne govorite “Sve će biti u redu” ako niste sigurni. Budite iskreni, ali umirujući. Bolje je reći: “Učinit ću sve što je u mojoj moći da ti pomognem.”

3. Komunikacija: Kako pristupiti

- Manje pitanja, više empatije: Umjesto “Jesi li tužan?”, recite “Vidim da ti je teško.” Pitanja mogu biti previše izravna i invazivna. Izjave koje pokazuju razumijevanje (npr. “Razumijem da je ovo sve novo za tebe”) učinkovitije su.
- Koristite jednostavan jezik: Izbjegavajte stručne termine i dugačke rečenice. Ako ne govorite isti jezik, koristite prevoditelja (ako je dostupan), online alate za prevođenje (ako su vam dostupni) ili univerzalne simbole (crteže, geste).
- Prihvatite tišinu: Tišina ne znači nužno da se razgovor prekida. Ona može biti prostor u kojem se dijete osjeća sigurno i može procesirati emocije. Ne morate je nužno popunjavati razgovorom.
- Razgovarajte o nečemu neutralnom: Ako dijete ipak želi razgovarati, započnite s neutralnim temama. Pitajte ga o hobijima, omiljenoj životinji ili omiljenoj boji. Na taj način mu dajete priliku da priča o sebi, a ne o traumati.
- Ne pokazujte vlastitu uznemirenost: Djeca su iznimno osjetljiva na neverbalne znakove sugovornika. Ako ste vi nervozni ili uznemireni, prenijet ćete taj osjećaj na dijete.

Višejezični audiozapis za dijete bez pratnje

(dostupan na engleskom, francuskom, turskom, arapskom, farsu i pashtu jeziku)

Pozdrav i dobrodošao!

Nalaziš se u Hrvatskoj, zemlji članici Europske unije.

Trenutačno se nalaziš u prostorima policije koja ima zadatak upoznati te, utvrditi tko si i otkuda dolaziš.

S obzirom da si dijete, policija ne smije razgovarati s tobom bez prisutnosti osobe koja te predstavlja i koja brine da si siguran i zaštićen. Ta osoba naziva se skrbnik. Zato sam ja ovdje i kao tvoj skrbnik bit ću prisutan u svim postupcima koji su pred tobom.

Važno je i da mi odmah kažeš ako si ozlijeđen, nešto te boli ili osjećaš da si u opasnosti kako bi odmah dobio hitnu zdravstvenu skrb i podršku.

Kao tvoj skrbnik želim razgovarati s tobom i saslušati te. Pitat ću te neka pitanja o sebi, obitelji, kako si došao u Hrvatsku, zbog čega si morao napustiti svoju obitelj i zemlju i kamo želiš stići. Na taj način ćeš mi pomoći da zajedno pronađemo sigurne načine da ostvariš svoje ciljeve i želje, a da ne moraš nastaviti putovanje na nesiguran način koji može biti opasan za tebe.

Važno je i da podijeliš sa mnom i ako se bojiš za sebe i svoju sigurnost u vlastitoj zemlji jer u tom slučaju imaš pravo tražiti međunarodnu zaštitu u Hrvatskoj. O tvom zahtjevu za međunarodnom zaštitom se odlučuje što je prije moguće, a u tom postupku će te također voditi i pratiti skrbnik. Ako zatražiš međunarodnu zaštitu, a imaš obitelj ili rođake u jednoj od zemalja članica Europske unije, tada ti možemo pomoći spojiti te s obitelji.

Sada će najprije policija razgovarati s tobom. Ja ću biti prisutan u tim razgovorima. U svakom trenutku mi možeš reći ili pokazati ako se osjećaš nelagodno ili nesigurno.

Nakon našeg razgovora, liječnik će te pregledati kako bi provjerio jesi li ozlijeđen ili ti je potrebna zdravstvena skrb.

Zatim ćemo te odvesti na sigurno mjesto u ustanovu u kojoj se brinu o djeci koja su također iz raznih razloga odvojena od obitelji. Tamo se možeš odmoriti, istuširati, presvući odjeću i obući kako bi se osjećao bolje. U ustanovi će također biti odrasle osobe kojima se možeš obratiti ako imaš pitanja o sebi, gdje se nalaziš, svom statusu, pravima i uslugama koje možeš ostvariti.



Obrasci zapisnika, suglasnosti i početne procjene potreba djeteta



REPUBLIKA HRVATSKA

HRVATSKI ZAVOD ZA SOCIJALNI RAD

PODRUČNI URED _____

adresa

Z A P I S N I K

Sastavljen u _____ dana _____.

Započeto u _____ sati.

Sukladno odredbama članka 112., članka 130. stavku 2., članka 178. stavku 1. Zakona o socijalnoj skrbi ("Narodne novine", broj 18/22, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23 i 62/25), te članku 97. stavku 2. Zakona o općem upravnom postupku ("Narodne novine", broj 47/09, 110/21), zapisnički se konstatira da sam _____, kao stručni radnik Područnog ureda _____ tijekom pripravnosti pozvan od PU/PP _____ radi postupanja prema djetetu _____ rođenom _____ bez pratnje zakonskoga zastupnika stranom državljaninu _____. Usmenim rješenjem djetetu se imenuje poseban skrbnik _____, stručni radnik Područnog ureda _____ radi zaštite dobrobiti djeteta i provedbe daljnjih postupaka prema djetetu bez pratnje, a o čemu će se odlučiti pisanim rješenjem u zakonski propisanom roku. Usmeno rješenje izvršava se bez odgode.

Dovršeno u _____ sati.

Zapisnik je imenovanima pročitao i na isti nemaju primjedbi.

stručni radnik

policijski službenik



REPUBLIKA HRVATSKA

HRVATSKI ZAVOD ZA SOCIJALNI RAD

PODRUČNI URED _____

adresa

Predmet: Suglasnost za smještaj

U skladu s načelom najboljeg interesa djeteta i temeljem provedene početne procjene potreba djeteta iskazujem

SUGLASNOST

Djetetu _____ rođenom _____

bez pratnje zakonskoga zastupnika stranom državljaninu _____,

omogućiti smještaj u _____.

Poseban skrbnik



REPUBLIKA HRVATSKA

HRVATSKI ZAVOD ZA SOCIJALNI RAD

PODRUČNI URED _____

adresa

ZAPISNIK

Sastavljen u _____ dana _____.

Započeto u _____ sati.

Sukladno odredbama članka 112., članka 130. stavku 2., članka 178. stavku 1. Zakona o socijalnoj skrbi ("Narodne novine", broj 18/22, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23 i 62/25), te članku 97. stavku 2. Zakona o općem upravnom postupku ("Narodne novine", broj 47/09, 110/21), zapisnički se konstatira da sam kao stručni radnik Područnog ureda _____ tijekom pripravnosti pozvan od PU/PP _____ radi postupanja prema djetetu _____ rođenom _____ bez pratnje zakonskoga zastupnika stranom državljaninu _____. Usmenim rješenjem djetetu se priznaje pravo na socijalnu uslugu smještaja u kriznim situacijama u _____, a o čemu će se odlučiti pisanim rješenjem u zakonski propisanom roku. Usmeno rješenje izvršava se bez odgode. Prilažem suglasnost posebnog skrbnika za smještaj djeteta. Domu socijalne skrbi predajem sljedeću dokumentaciju (sukladno kontrolnoj listi koja se predaje domu socijalne skrbi, udomitelju ili prihvatilištu):

_____.

Dovršeno u _____ sati.

Zapisnik je imenovanima pročitao i na isti nemaju primjedbi.

stručni radnik

stručni radnik doma socijalne skrbi ili udomitelj



REPUBLIKA HRVATSKA

HRVATSKI ZAVOD ZA SOCIJALNI RAD

PODRUČNI URED _____

adresa

Z A P I S N I K

Sastavljen u _____ dana _____.

Započeto u _____ sati.

Sukladno odredbama članka 112., članka 130. stavku 2., članka 178. stavku 1. Zakona o socijalnoj skrbi ("Narodne novine", broj 18/22, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23 i 62/25), te članku 97. stavku 2. Zakona o općem upravnom postupku ("Narodne novine", broj 47/09, 110/21), zapisnički se konstatira da sam kao stručni radnik Područnog ureda _____ tijekom pripravnosti pozvan od PU/PP _____ radi postupanja prema djetetu _____ rođenom _____ bez pratnje zakonskoga zastupnika stranom državljaninu _____. Utvrđeno je da dijete ima 16 ili više godina, izrazilo je namjeru za podnošenjem zahtjeva za međunarodnom zaštitom i u njegovom najboljem interesu je smještaj u Prihvatilištu za tražitelje međunarodne zaštite u _____.

Prilažem suglasnost posebnog skrbnika za smještaj djeteta. Prihvatilištu predajem sljedeću dokumentaciju (sukladno kontrolnoj listi koja se predaje domu socijalne skrbi, udomitelju ili prihvatilištu):

_____.

Dovršeno u _____ sati.

Zapisnik je imenovanima pročitao i na isti nemaju primjedbi.

stručni radnik

predstavnik Prihvatilišta

Početna procjena potreba djeteta

Početna procjena potreba djeteta dio je postupka identifikacije koju provodi stručni radnik područnog ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad. Početna procjena potreba djeteta bez pratnje podrazumijeva procjenu potreba te vrstu i stupanj rizika, korištenjem dostupnih metoda, tehnika i instrumenata procjene.

Opažanjem djeteta i razgovorom prikupljate informacije i potrebne podatke o djetetu (informacije o obitelji, kao i sve relevantne informacije radi otklanjanja sumnje u seksualno iskorištavanje i zlostavljanje djeteta odnosno nasilje, o iskustvima na putu, zaštitnim čimbenicima kojima raspolaže ili su djetetu dostupni te druge relevantne informacije).

Početna procjena potreba djeteta provodi se s ciljem:

1. Pružanja neposredne sigurnosti i zaštite

Pomaže u utvrđivanju hitne potrebe za zaštitom (npr. rizik od trgovanja, zlostavljanja, iskorištavanja, zdravstvenih problema, potrebe za sigurnim smještajem)

2. Individualiziranog planiranja podrške

Omogućuje individualiziran pristup svakom djetetu s obzirom na njihova jedinstvena iskustva, snaga i ranjivosti.

3. Osiguravanja zaštitnih mjera poput izražavanja namjere za podnošenjem zahtjeva za međunarodnom zaštitom, postupka traženja i spajanja s obitelji, sigurnog smještaja i slično.

4. Izgradnje povjerenja

Procjena usmjerena na dijete pomaže djetetu da se osjeća saslušano i poštovano i potiče suradnju sa službama.

5. Koordinacije među službama

Omogućuje dijeljenje relevantnih informacija sa drugim službama (nadležnim područnim uredom, domom socijalne skrbi ili udomiteljem, prihvatilištem za tražitelje međunarodne zaštite ili službenicima koji provode postupak podnošenja zahtjeva za međunarodnom zaštitom).

Obrazac početne procjene potreba djeteta sastoji se od 8 cjelina: i. Osobni podaci; ii. Podaci o obitelji; iii. Uvjeti u kojima je dijete zatečeno; iv. Procjena trenutnog stanja djeteta; v. Uvjeti života u zemlji podrijetla i okolnosti odlaska i puta iz zemlje podrijetla; vi. Zemlja odredišta, želje, očekivanja i ciljevi djeteta; vii. Uvjeti i zapažanja u razgovoru s djetetom; viii. Zaključak.

Izvešće o provedenoj početnoj procjeni potreba djeteta i ostalim postupcima tijekom identifikacije dostavljate zatim nadležnom područnom uredu i pružatelju usluge smještaja, u roku 8 dana od dana smještaja. Ona je kasnije temelj za multidisciplinarnu procjenu djeteta s ciljem izrade individualnog plana o trajnijoj skrbi i statusu djeteta.

OBRAZAC POČETNE PROCJENE POTREBA DJETETA		
I. OSOBNI PODACI		
Ime		
Prezime		
Spol		
Datum rođenja		
Kronološka dob		
Mjesto i država rođenja		
Državljanstvo		
Etničko podrijetlo		
Prebivalište		
Materinski jezik		
Jezici na kojima se može sporazumjeti		
Posebna tjelesna obilježja		
Posjeduje li osobne isprave?	☐ Da, navesti koje	☐ Ne
Posjeduje li novac	☐ Da, navesti iznos	☐ Ne

II. PODACI O OBITELJI			
Ime oca			
Ime majke			
U zemlji podrijetla, dijete je živjelo	☐ s oba roditelja ☐ s majkom ☐ s ocem ☐ s braćom i/ili sestrama (navesti ime/na) ☐ s drugim odraslim osobama (navesti ime/na i odnos s djetetom)		
Status boravka/života članova obitelji	Otac	Majka	Braća/sestre (navesti ime)
	☐ u zemlji podrijetla ☐ u izbjeglištvu, navesti gdje ☐ umro/poginuo ☐ nepoznato	☐ u zemlji podrijetla ☐ u izbjeglištvu, navesti gdje ☐ umro/poginuo ☐ nepoznato	☐ u zemlji podrijetla ☐ u izbjeglištvu, navesti gdje ☐ umro/poginuo ☐ nepoznato
	Braća/sestre (navesti ime)	Braća/sestre (navesti ime)	Braća/sestre (navesti ime)
	☐ u zemlji podrijetla ☐ u izbjeglištvu, navesti gdje ☐ umro/poginuo ☐ nepoznato	☐ u zemlji podrijetla ☐ u izbjeglištvu, navesti gdje ☐ umro/poginuo ☐ nepoznato	☐ u zemlji podrijetla ☐ u izbjeglištvu, navesti gdje ☐ umro/poginuo ☐ nepoznato

III. UVJETI U KOJIMA JE DIJETE ZATEČENO		
Dijete je zatečeno	☐ samo ☐ s drugom djecom s kojom je u srodstvu ☐ s drugom djecom s kojom nije u srodstvu ☐ u pratnji odraslih osoba	Navesti imena osoba, dob, zemlju podrijetla i srodstvo s djetetom s kojima je zatečeno
Okolnosti zatjecanja djeteta	Tko je zatekao/pronašao dijete?	Mjesto zatjecanja djeteta
	☐ tijekom transporta (navesti kojeg) ☐ na državnoj granici ☐ na teritoriju Republike Hrvatske	☐ na otvorenom ☐ u skrovištu ☐ s pokušajem otpora (bijeg ili drugi oblici otpora)

IV. PROCJENA TRENUTNOG STANJA DJETETA

Opće i psihofizičko stanje u kakvom je dijete zatečeno (moguće označiti više obilježja)	☐ dobro ☐ umorno ☐ neispavano ☐ uplakano ☐ agresivno ☐ djelomično iscrpljeno ☐ gladno ☐ žedno	☐ krajnje iscrpljeno ☐ ozlijeđeno ☐ teško bolesno ☐ djeluje dezorijentirano u prostoru i vremenu ☐ uplašeno/u strahu (navesti od čega) ☐ vidljive teškoće u razvoju (navesti koje)
Tjelesna razvijenost	☐ u skladu s dobi ☐ iznadprosječna s obzirom na dob ☐ ispodprosječna s obzirom na dob	
Procjena dobi djeteta u odnosu na iskazanu dob	☐ u skladu s iskazanom dobi ☐ djeluje mlađe dobi ☐ djeluje kao mlada punoljetna osoba (do 26. godine života) ☐ djeluje odraslo (starije od 26. godine života)	
Ostale važne napomene o trenutnom stanju djeteta		

V. UVJETI ŽIVOTA U ZEMLJI PODRIJETLA I OKOLNOSTI ODLASKA I PUTA IZ ZEMLJE PODRIJETLA

Dijete je napustilo zemlju podrijetla (moguće označiti više odgovora)	☐ vlastitom voljom ☐ na nagovor ☐ prisilom	☐ upućeno od strane roditelja ☐ upućeno od strane članova šire obitelji (navesti koga) ☐ upućeno od drugih osoba (navesti koga)	☐ prvi puta ☐ više puta (navesti broj)	☐ samostalnim odlaskom iz zemlje ☐ organiziranim odlaskom iz zemlje (navesti s kime, u čijoj organizaciji)
Kojom rutom je dijete putovalo do Hrvatske?	Navesti zemlje/mjesta kroz koje je dijete prošlo do dolaska u Hrvatsku i smjer putovanja			
Trajanje putovanja do Hrvatske	Navesti koliko dugo je trajalo putovanje do Hrvatske (u satima, danima, tjednima ili mjesecima)			
Je li i kome je plaćeno putovanje?				
Tijekom putovanja dijete je doživjelo (moguće je označiti više odgovora)	☐ tjelesno i/ili psihičko nasilje od strane vršnjaka (navesti jesu li i dalje prisutni u grupi s djetetom) ☐ tjelesno i/ili psihičko nasilje od strane odraslih suputnika (navesti jesu li i dalje prisutni u grupi s djetetom) ☐ nasilje od strane službenih osoba (navesti kojih)		☐ prisiljavanje na prošnju ☐ prisiljavanje na prodaju ilegalnih sredstava i predmeta (droge, oružja i sl.) (navesti čega) ☐ prisiljavanje na težak rad ☐ prisiljavanje na pružanje seksualnih usluga ☐ prisiljavanje na služenje ☐ ograničavanje ili oduzimanje slobode	

VI. ZEMLJA ODREDIŠTA, ŽELJE, OČEKIVANJA I CILJEVI DJETETA

Koja je djetetova zemlja odredišta?	☐ Hrvatska ☐ druga zemlja članica Europske unije ili Europskog gospodarskog pojasa (koja) ☐ druga zemlja (koja)	
Ima li dijete u zemlji odredišta osobu kod koje želi doputovati? Ima li dijete kontakt i adresu osobe s kojom se želi spojiti u zemlji odredišta?	☐ Da, kod roditelja ☐ Da, kod brata i/ili sestre (navesti koga) ☐ Da, kod člana šire obitelji (navesti koga i srodstvo) ☐ Da, kod poznanika, prijatelja obitelji ili druge osobe koju poznaje, a nije s njom u srodstvu (navesti koga) ☐ Da, kod nepoznate osobe ☐ Ne	☐ Kontakt osobe ☐ Adresa osobe ☐ Nema kontakt niti adresu
Iskazuje li dijete želje, očekivanja ili planove za budućnost	☐ želi se vratiti kući u zemlju podrijetla ☐ želi ostati u Hrvatskoj ☐ želi se spojiti s članom obitelji ili nekom drugom osobom u zemlji odredišta u Europskoj uniji ili Europskom gospodarskom pojasu ☐ želi u drugu zemlju odredišta koja nije članica Europske unije ili Europskog gospodarskog pojasa	☐ namjerava se školovati ☐ planira se zaposliti

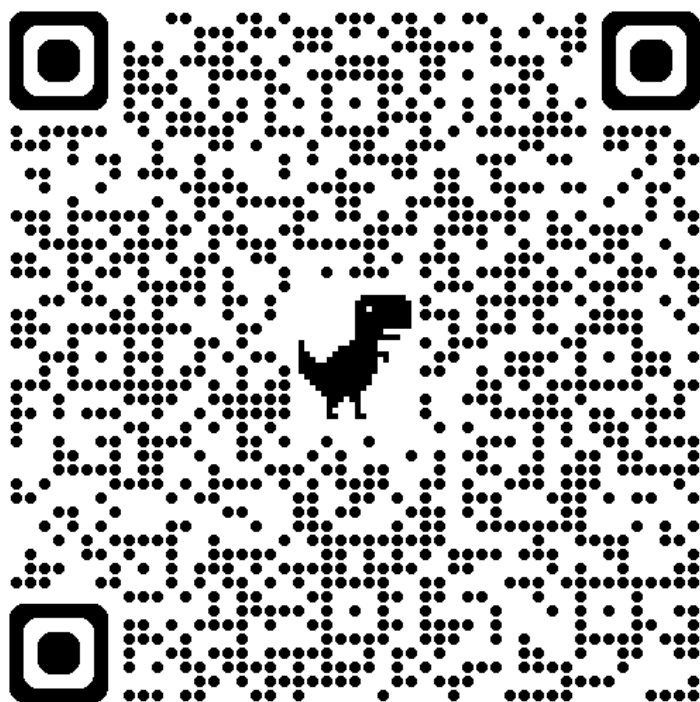
VII. UVJETI I ZAPAŽANJA U RAZGOVORU S DJETETOM

Sudjelovanje prevoditelja u razgovoru	☐ Da, prevoditelj je sudjelovao uživo u razgovoru ☐ Da, prevoditelj je sudjelovao u razgovoru putem telefonskog razgovora, video linka ili drugih oblika udaljene komunikacije ☐ Ne, prevoditelj nije sudjelovao u razgovoru, ali su korišteni su online alati za prevođenje (poput Google prevoditelja i sl.) (navesti alat koji se koristio za prevođenje) ☐ Ne, prevoditelj nije sudjelovao u razgovoru, ali je član grupe prevodio (navesti ime člana grupe, je li u srodstvu s djetetom i jezik koji se koristio za prevođenje) ☐ Ne, prevoditelj nije sudjelovao u razgovoru	
Navesti ime i prezime prevoditelja		
Sudjelovanje djeteta u razgovoru (moguće označiti više odgovora)	☐ smireno ☐ uzbuđeno ☐ uplašeno ☐ samopouzđano ☐ zatvoreno ☐ distancirano	☐ odbija komunikaciju ☐ daje krive ili lažne podatke ☐ djeluje kao da daje naučene instruirane izjave i odgovore ☐ djeluje pasivno ☐ djeluje nesposobno za sudjelovanje u razgovoru (unatoč prisutnosti prevoditelja)
Druga zapažanja u razgovoru s djetetom		

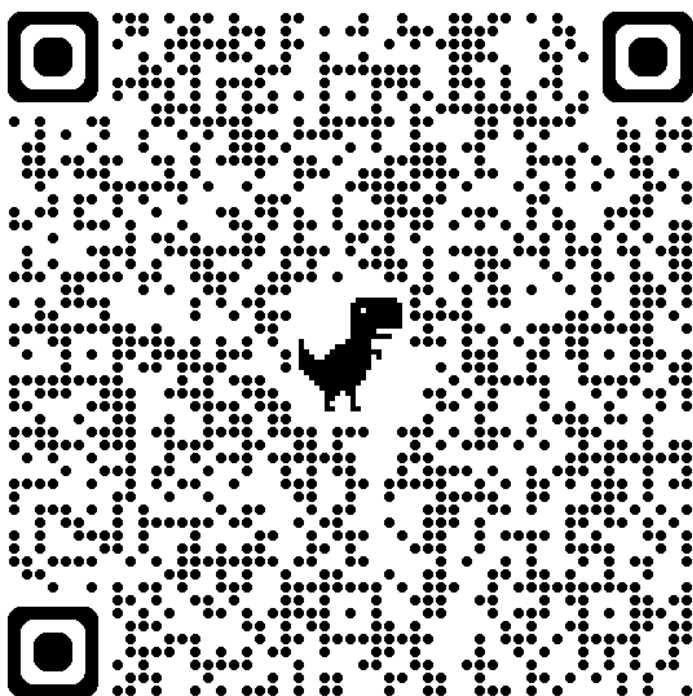
VIII. ZAKLJUČAK POČETNE PROCJENE POTREBE DJETETA

	O MEĐUNARODNOJ ZAŠTITI	O TRAŽENJU I SPAJANJU S OBITELJI	O SMJEŠTAJU	O DRUGIM BITNIM OKOLNOSTIMA DJETETA
Zaključak o provedenom postupku	☐ dijete je izrazilo namjeru za podnošenjem zahtjeva za međunarodnu zaštitu ☐ poseban skrbnik je u ime djeteta izrazio namjeru za podnošenjem zahtjeva za međunarodnom zaštitom ☐ dijete nije izrazilo namjeru za podnošenjem zahtjeva za međunarodnom zaštitom	☐ dijete ima članove obitelji u jednoj od zemalja članica EU s kojima se želi spojiti ☐ dijete ima članove obitelji u zemlji podrijetla k kojima se želi vratiti ☐ dijete nema ili ne zna članove obitelji s kojima se želi spojiti	☐ u najboljem interesu djeteta je smještaj u domu socijalne skrbi ili udomiteljskoj obitelji ☐ u najboljem interesu djeteta je smještaj u prihvatilištu za tražitelje međunarodne zaštite	Navesti druge bitne okolnosti djeteta koje mogu utjecati na daljnje postupke ili tijekom postupaka (poput sumnje u dob djeteta, sumnja da je žrtva nasilja, trgovanja ljudima i sl.)
Mišljenje i prijedlog stručnog radnika				
Mjesto i datum razgovora				
Ime, prezime i potpis voditelja razgovora				

Protokol o postupanju prema djeci bez pratnje



Protokol za identifikaciju, pomoć i zaštitu žrtava trgovanja ljudima



Jedinstveni europski broj za hitne slučajeve

Svjesni često kratkog zadržavanja djeteta bez pratnje na teritoriju Republike Hrvatske te njegovim nastojanjima i vanjskim pritiscima da dođe do zemlje odredišta koje je najčešće jedno od zapadnih zemalja Europske unije, važno je djetetu ponuditi što više informacija koje mu mogu pružiti dodatnu zaštitu.

Jedna od tih informacija je i upoznavanje djeteta s brojem 112, jedinstvenim brojem za hitne slučajeve u Europskoj uniji.

Podrška Hrabrog telefona putem višjezičnog chata

Hrabri telefon je organizacija civilnog društva osnovana s ciljem pružanja direktne pomoći i podrške zlostavljanoj i zanemarenoj djeci i njihovim obiteljima, ali i rada na prevenciji zlostavljanja i zanemarivanja kao i neprihvatljivog ponašanja djece i mladeži.

Nositelj je besplatnog savjetodavnog telefona 116 111 na koji se mogu javiti djeca i mladi za pomoć i podršku u raznim problemima. Telefon je otvoren radnim danom od 9 do 20 sati, a uz telefonsku liniju postoji i mogućnost razgovora putem chata.

Hrabri telefon je, kao partner Ureda UNICEF-a za Hrvatsku, razvio multijezični chat na engleskom, francuskom, ukrajinskom, ruskom, arapskom, turskom i paštu jeziku s ciljem pružanja psihosocijalne podrške djeci u migracijama u Hrvatskoj.

Djeca skeniranjem QR koda mogu anonimno razgovarati putem chata na svom jeziku svakoga dana od 09 do 20h.



Višejezični audio zapis o broju 112 i Hrabrom telefonu

(dostupan na engleskom, francuskom, turskom, arapskom, farsu i pashtu jeziku)

Jedinstveni broj za hitne slučajeve u cijeloj Europskoj uniji je broj 112.

Besplatan je i služi za hitne situacije kada ti je potrebna pomoć policije, vatrogasaca ili hitne medicinske službe. Jednim pozivom na 112 praktički se alarmira više službi, jer operater prenosi informaciju svim potrebnim službama.

Dostupan je 24 sata dnevno, sve dane u tjednu. Operateri na 112 mogu komunicirati i na stranim jezicima. U nekim situacijama možeš zatražiti pomoć i slanjem SMS poruke.

Ako ne znaš gdje se nalaziš, operater može utvrditi tvoju lokaciju i proslijediti poziv nadležnim službama.

Ako želiš s nekim razgovarati, a nisi spreman razgovarati s osobama koja su oko tebe, možeš anonimno i povjerljivo poslati poruku Hrabrom telefonu. To je udruga koja pruža podršku djeci svakog dana od 9 do 20h. Skeniranjem QR koda otvara se whatsapp poruka putem koje možeš pisati o čemu god razmišljaš, kako se osjećaš ili samo želiš s nekime razgovarati.

