

**PROMJENA
POČINJE POZIVOM**



www.pzs.hr



@npc_116006



@zrtveisvjedoci



Udruga za podršku
žrtvama i svjedocima



@podrskazrtvama
isvjedocima7773



npc@pzs.hr



VLADA REPUBLIKE HRVATSKE
Ured za udruge



Udruga za podršku
žrtvama i svjedocima

Izradu letka sufinancira Ured za udruge Vlade Republike Hrvatske. Sadržaj letka isključivo je odgovornost Udruge za podršku žrtvama i svjedocima i ne odražava nužno stajalište Ureda za udruge Vlade Republike Hrvatske.

**PROMJENA
POČINJE POZIVOM**

**116
006**

www.pzs.hr

PROMJENA POČINJE POZIVOM

116
006

Nacionalni pozivni centar za žrtve kaznenih djela i prekršaja (NPC) je osnovan u ožujku 2012. godine potpisivanjem Sporazuma između Udruge za podršku žrtvama i svjedocima (Udruga), Ministarstva pravosuđa i uprave te Programa Ujedinjenih naroda za razvoj (UNDP), a njegova 116 006 linija otvorena je 16. srpnja 2013. u sklopu projekta „Uključivanje mladih za poboljšanje usluga za žrtve i svjedoke“. Time je Republika Hrvatska postala peta europska zemlja koja je uspostavila besplatnu i anonimnu liniju koja se koristi europskim standardiziranim brojem društvenog značaja – 116 006. Završetkom projekta Udruga je nastavila koordinirati NPC-om uz podršku Ministarstva pravosuđa i uprave, sve do danas.

Osnovni djelokrug 116 006 linije uključuje:

1. informiranje žrtava i svjedoka kaznenih djela i prekršaja o njihovim pravima te tijeku kaznenog i prekršajnog postupka
2. pružanje emocionalne podrške
3. upućivanje na relevantne organizacije civilnog društva i institucije
4. pružanje različitih praktičnih informacija vezanih za kaznene i prekršajne postupke te druge postupke u kojima žrtve i svjedoci traže ostvarivanje svojih prava
5. pomoć pri ispunjavanju obrasca zahtjeva za novčanu naknadu

Linija je dostupna punoljetnim žrtvama i svjedocima svih kaznenih djela i prekršaja te članovima njihovih obitelji, neovisno o prijavi kaznenog djela ili prekršaja nadležnim institucijama i neovisno o stadiju postupka. Podrška se, osim na hrvatskom, pruža i na engleskom jeziku da bi svi građani i građanke Republike Hrvatske, kao i svi stranci i strankinje koji se zateknu na teritoriju Republike Hrvatske mogli zatražiti podršku i relevantne informacije. Da bi pružatelji podrške ponudili relevantne informacije u vrlo kratkom roku, izrađena je Baza znanja, jedinstvena takva baza u Hrvatskoj, koja je prilagođena potrebama NPC-a i koja sadrži sve relevantne informacije i kontakte koji na liniji mogu zatrebati.

Od otvaranja NPC-a pa sve do studenog 2020. godine, 116 006 linija bila je dostupna svakim radnim danom u terminu od 8:00 do 20:00 sati. 25. studenog postala je dostupna svakim danom, 24 sata dnevno, uključujući vikende, blagdane i druge neradne dane te je proglašena i nacionalnom linijom za žrtve rodno utemeljenog nasilja.

>16 000 zaprimljenih poziva

Što se tiče strukture pružatelja podrške, u počecima djelovanja 116 006 linije, podršku su pružali posebno obrazovani volonteri uz mentorstvo koordinatorica. Situacija se s godinama i etabliranjem NPC-a mijenjala, a sada uz volontere koji su još uvijek važan dio kolektiva, podršku i pomoć pružaju osobe zaposlene u ulozi pružatelja podrške na 116 006 liniji.

NOVE USLUGE

2022.

- Uvođenje naprednog referiranja žrtava na NPC.
- Uvedena je chat usluga putem koje se svi zainteresirani mogu javiti radi dobivanja podrške i pomoći.

2021.

- Otvaranje Savjetovališta NPC-a za žrtve kaznenih djela i prekršaja s područja Grada Zagreba i Zagrebačke županije.

EDUKACIJE

S obzirom na ekstenzivno iskustvo rada sa žrtvama i svjedocima, bitan dio rada zaposlenika je priprema i organizacija raznih edukacija, treninga i radionica za volontere, ali i druge stručnjake iz sustava podrške te sve druge zainteresirane. Edukacije su dostupne na YouTube kanalu.

VOLONTERSKI PROGRAM

Otvaranjem 116 006 linije usporedno je pokrenut i volonterski program NPC-a.

Dosadašnji rad volonterskog programa nagrađen je i priznat brojnim nacionalnim i europskim nagradama.

PREDNOSTI LINIJE I CHATA:

		
✓	BESPLATNO	✓
✓	ANONIMNO	✓
✓	NACIONALNA DOSTUPNOST	✓
24/7	RADNO VRIJEME	8:00 - 22:00 (radnim danom)
✓	HRVATSKI I ENGLESKI JEZIK	✓