

116 000

SOS LINIJA ZA NESTALU DECU
SOS LINE FOR MISSING CHILDREN

ASTRA - Akcija protiv trgovine ljudima Beograd, Republika Srbija
ASTRA - Anti trafficking action, Belgrade, Republic of Serbia
SOS line 116 000 • Fax: +381 11 785 0010
E-mail: sos@astra.rs • Web address: www.astra.rs

ASTRA anti
trafficking
action

GODIŠNJI IZVEŠTAJ O RADU EVROPSKE LINIJE ZA NESTALU DECU 116000 U SRBIJI

UVOD

Pred Vama je prvi Godišnji izveštaj o radu Evropske linije za nestalu decu 116000 u Srbiji za period od 25. maja 2012. godine do 25. maja 2013. godine. Nakon uspostavljanja tehničkih uslova za funkcionisanje ove službe telefonske pomoći, preduzete su brojne aktivnosti, koje su opisane u nastavku ovog izveštaja.

O ASTRI

ASTRA je organizacija koja već deset godina uspešno vodi SOS telefon u okviru programa podrške i pomoći žrtvama trgovine ljudima u njihovom oporavku i (re)integraciji. Otvaranje Evropske linije za nestalu decu predstavljalo je logično proširenje delokruga rada organizacije, naročito kada se u obzir uzme iskustvo koje je stečeno tokom desetogodišnjeg rada, a pre svega kada je reč o potragama za nestalim licima za koja se sumnja da su završila u lancu trgovine ljudima, kao i u radu sa decom.

Potrage za nestalim osobama predstavljaju važan segment rada ASTRE koji ostvaruje u saradnji sa policijom. Takođe, uz pomoć razgranate mreže saradničkih organizacija u celom svetu, ASTRA je često bila u prilici da pronađe osobama koje su nestale u lancu trgovine ljudima.

UVODENJE EVROPSKOG BROJA 116000 U SRBIJI

Evropski parlament i Evropski Savet su u martu 2002. godine izdali jedinstvenu direktivu o univerzalnom servisu i pravima korisnika mreža elektronske komunikacije i servisa¹. Sledeći ovu direktivu, Evropska Komisija je u februaru 2007. godine usvojila Odluku o rezervisanju nacionalnog numeričkog raspona sa početnim ciframa "116" za usaglašene brojeve namenjene pružanju harmonizovanih usluga od društvenog značaja². Linija 116000 funkcioniše u skladu sa ovom dokumentima EU.

¹ Directive 2002/22/EC of the European Parliament and of the Council of 7 March 2002 on universal service and users' rights relating to electronic communications networks and services (Universal Service Directive)

² European Commission Decision 2007/116/EC of 15 February 2007 on reserving the national numbering range beginning with '116' for harmonized numbers for harmonized services of social value

Imajući u vidu prirodu usluge, Evropska linija za nestalu decu je kompetentna i pristupačna za svaku od sledećih pet kategorija nestale dece:

- deca pobešla od kuće ili iz institucije (runaways),
- deca žrtve roditeljske otmice,
- deca žrtve kriminalne otmice,
- izgubljena, povređena ili na neki drugi način nestala deca,
- nestali maloletni migranti bez pratnje.

Posebno je važno naglasiti da 68% svih slučajeva nestale dece u Evropi prijavljenih putem linije 116 000 su deca pobešla od kuće. Ovim prijavama se u drugim državama pristupa vrlo ozbiljno, jer su deca u povećanom riziku od brojnih opasnosti, između ostalog i od trgovine ljudima, ali i od ponovnog bekstva.

Inicijativa za uspostavljanje Evropskog telefonskog broja 116000 u Srbiji potekla je od NVO The Smile of the child³ iz Grčke, odnosno Centra Jugoistočne Evrope za nestalu i eksploatisanu decu (Southeastern European Center for Missing and Exploited Children – SEEC), koji se po okriljem ove NVO razvija. SEEC je pružio veliku podršku uvođenju Evropske linije za nestalu decu u Srbiji. Od oktobra 2010. godine, kada je osnovan, SEEC sprovodi aktivnosti u cilju promovisanja i implementacije 116000 Evropskog broja za nestalu decu u sve zemlje jugoistočne Evrope. Očekuje se da će u narednom periodu ova linija biti uvedena na nacionalnom nivou i druge države ovog dela Evrope, koje nisu članice Evropske unije.

U Srbiji je u toku procesa uvođenja linije 116000 održan niz sastanaka ASTRE sa predstavnicima državnih organa i agencija (Ministarstvo unutrašnjih poslova, Ministarstvo rada, zapošljavanja i socijalne politike, Kancelarija Ombudsmana), nevladinih organizacija (Centar za prava deteta, Southeastern European Center for Missing and Exploited Children) i telefonskih operatera.

Podršku ASTRI u procesu uvođenja jedinstvenog Evropskog broja za nestalu decu dala je i **kompanija Vip**, koja je između ostalog obezbedila sredstva za kupovinu moderne telefonske centrale neophodne za paralelan rad dve telefonske linije za pomoć – broja 116-000 i SOS telefona 011/785-0000 namenjenog pomoći žrtvama trgovine ljudima.

Republička agencija za elektronske komunikacije (RATEL) je Rešenjem br. 1-01-345-20/12-1 od 17.05.2012. godine, dodelila na korišćenje jedinstveni Evropski telefonski broj za nestalu decu „116000“ nevladinoj organizaciji ASTRA - Akcija protiv trgovine ljudima, čime su usluge ovog broja postale dostupne i u Srbiji.

U cilju postizanja visokog kvaliteta usluga koje se pružaju putem broja 116000, predstavnice ASTRE su bile u studijskoj poseti organizaciji Smile of the Child i Southeastern European Center for Missing and Exploited Children iz Atine, kada su imale priliku da se bliže upoznaju sa funkcionisanjem 116000 linije, kako sa operativnim aspektima, tako i sa svim oblicima podrške koja se pruža korisnicima pozivom na ovaj broj.

Na Dan nestale dece, 25. maja 2012. godine, u Srbiji je otpočela sa radom jedinstvena Evropska linija za nestalu decu 116 000. Srbija je na taj način postala prva država koja nije članica EU, a u kojoj ovaj broj funkcioniše. Ujedno je i prva zemlja Jugoistočne Evrope van EU u kojoj je servis 116000 operativan, čime smo se pridružili grupi od 24 evropske zemlje u kojima je ovaj vid pomoći roditeljima/starateljima i nestaloj deci već dostupan.

Evropska komisija, u saradnji sa Irskim Predsedavanjem Savetom Evropske Unije i MCE, Evropskom federacijom za nestalu i eksploatisanu decu, je 4. juna 2013. godine u Briselu

³ <http://www.hamogelo.gr/1.2/home>

organizovao treću po redu godišnju konferenciju⁴, kojom se obeležava Međunarodni dan nestale dece. Konferenciji su prisustvovali predstavnici organizacija koje rukovode radom linije 116000 na nacionalom nivou iz svih zemalja u kojima je broj operativan. Po prvi put ove godine, na konferenciju su pozvani i predstavnici zemalja koje nisu članice EU a u kojima je linija 116000 implementirana, pa tako i predstavnica ASTRE. Konferencija⁵ je okupila 90 stručnjaka u cilju diskusije o inovativnim pristupima i izazovima prilikom potraga za nestalom decom.

ULOGA I FUNKCIONISANJE EVROPSKE LINIJE ZA NESTALU DECU 116000 U SRBIJI

Osnovna funkcija Evropskog telefonskog broja za nestalu decu 116000 je da prima pozive kojima se prijavljuje nestanak deteta i prosleđuje ih policiji i drugim nadležnim službama, da obezbedi psihološki i drugi vid podrške njihovim roditeljima/starateljima, kao i da pruži podršku u istrazi i potrazi za nestalim detetom. U slučaju da se nestalo dete nalazi na teritoriji strane države, ovaj vid pomoći je od posebnog značaja zbog nemogućnosti roditelja da usled jezičke barijere komuniciraju sa policijom u zemlji u kojoj se njihovo dete potencijalno nalazi. Pozivom na broj 116000 u ovom slučaju u bilo kojoj od Evropskih zemalja gde je linija u funkciji, omogućava se neophodna brza reakcija i udruživanje akcija usmerenih ka uspešnom pronalaženju nestalog deteta.

Na pozive odgovaraju SOS konsultantkinje sa dugogodišnjim iskustvom u radu na SOS liniji za žrtve trgovine ljudima. Sve konsultantkinje angažovane na tom programu i Evropskoj liniji za nestalu decu prolaze kontinuirane obuke iz srodnih oblasti rada. Razlog tome je profesionalizacija i višestruka kompetencija u cilju što boljeg funkcionisanja Programa. Sve usluge ASTRE su u potpunosti besplatne.

Telefonska linija za nestalu decu je dostupna non stop, 24 sata svakog dana u nedelji, tokom cele godine (24/7/365).

U Srbiji se godišnje zabeleži oko 100 slučajeva nestanka dece. I pored toga, ovom problemu se ne pridaje odgovarajuća pažnja, što potvrđuje i činjenica da se u policiji nalog za potragu za detetom izdaje tek po proteku 24 sata od prijave nestanka, uprkos tome što istraživanja pokazuju da su prvi sati po nestanku deteta najznačajniji za njegovo uspešno pronalaženje. U tom smislu, veoma je važno za roditelje da budu upoznati sa činjenicom da je u Srbiji dostupan jedinstveni Evropski broj za nestalu decu, 116000. Pozivom na ovaj broj osigurava se trenutno reagovanje u slučaju prijave nestanka deteta i koordinacija aktivnosti sa nadležnim organima u cilju preduzimanja neodložnih aktivnosti za njegovo pronalaženje.

Linija 116000 u Srbiji funkcioniše prema smernicama i uputstvima definisanim u Priručniku za operatere SOS linija Evropske federacije Missing Children Europe⁶.

Priručnik je ASTRA prevela na srpski jezik za potrebe rada na 116000 liniji, a sve konsultantkinje angažovane na liniji su detaljno upoznate sa procedurama i pravilima rada. ASTRA je prevod priručnika stavila na raspolaganje i drugim NVO u regionu koje su bile i/ili i dalje jesu u proceduri uvođenja operativnosti 116000 Evropske linije za nestalu decu na nacionalnom nivou.

⁴ http://ec.europa.eu/justice/events/missing-children-2013/index_en.htm

⁵ http://ec.europa.eu/justice/fundamentalrights/files/missing_children_2013_sum_report.pdf

⁶ (Practical guide for hotline operators koji je dostupan na internet stranici http://www.hotline116000.eu/pdf/practical_guide_for_hotline_operators.pdf).

REZULTATI RADA EVROPSKE LINIJE ZA NESTALU DECU U SRBIJI U PRVOJ GODINI NJENOG FUNKCIONISANJA

U periodu 25.maj 2012. – 25.maj 2013. godine primljeno je ukupno 29 poziva na broj 116000.

Broj poziva je varirao na mesečnom nivou u zavisnosti od različitih faktora kao što su vidljivost telefona u medijima i donošenje presude od strane Evropskog suda za ljudska prava u javnosti poznatom slučaju nestalih beba.

Pozivi na broj 116000 koji su se odnosili na slučajeve beba nestalih počev od 70-ih godina prošlog veka do danas, učestaliji su nakon objavljivanja vesti o presudi Evropskog suda pravde u ovom slučaju⁷. Većina roditelja koji sumnjaju da su im deca oteta po rođenju pretragom na Internetu dolaze do saznanja o raspoloživosti linije 116000 u Srbiji, koju zatim kontaktiraju u potrazi za pomoći.

U pomenutom periodu primljeno je 19 poziva u vezi sa prijavom slučajeva nestalih beba. U 2012. godini primili smo 1 poziv povodom nestale bebe, a od početka 2013. godine do 25. maja čak 18 novih poziva u vezi sa istim problemom.

Vrste poziva upućenih na 116 000

Navedeno ukazuje da je ovaj servis je prepoznat od strane roditelja koji sumnjaju da su im deca po rođenju oteta iz porodilišta.

Pored toga što je najveći broj poziva upućen upravo za slučajeve nestalih beba, zbog specifičnosti problema i složenosti ovog slučaja, detaljnije razmatramo u nastavku teksta.

Prema izveštaju Zaštitnika građana, navodi se da: „Pre podnošenja pritužbe, pritužilje su se obraćale i drugim organima, organizacijama i institucijama: zdravstvenim ustanovama, opštinskim upravama, predsednicima opština, MUP, Ministarstvu pravde, Ministarstvu zdravlja, Republičkom zavodu za statistiku, pogrebnim preduzećima, Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti, javnim tužilaštvima, a vodile su i različite sudske postupke. Međutim, nijedna pritužilja nije bila zadovoljna ishodom. Naprotiv, tvrdile su da im najveći broj organa daje beskorisne informacije i dokumentaciju, a odbijaju da im stave na uvid onu dokumentaciju koja bi im razjasnila nejasne i nedorečene činjenice i odagnale sumnje da su njihove tek rođene bebe od njih ukradene.

Zaštitnik građana dalje navodi da “Nakon sprovedenog istraživanja, Anketni odbor je zaključio da su u radu zdravstvenih ustanova, matičnih službi i nadležnih ministarstava postojali ozbiljni propusti koji su opravdano izazvali sumnju roditelja u istinitost saopštenih im činjenica da su im deca preminula nakon porođaja, odnosno da su mrtvorodena. Odbor je takođe ukazao na problem nastupanja zastarelosti krivičnog gonjenja, čime se sprečava utvrđivanje istine.

Anketni odbor dao je sledeći predlog mera:

- izvršiti deblokadu rada MUP i pravosudnih organa;
- formirati specijalizovanu jedinicu MUP sa mandatom da detaljno istraži sve slučajeve u vezi sumnje roditelja da su im deca nestala iz porodilišta;
- otkloniti institut zastarelosti krivičnog gonjenja izmenom odgovarajućih zakona;
- uspostavljanje nadležnosti specijalnog tužilaštva i specijalnog suda za borbu protiv organizovanog kriminala u ovim slučajevima;
- obavljanje redovnog nadzora nad vođenjem, čuvanjem i arhiviranjem medicinske

⁷ <http://hudoc.echr.coe.int/sites/eng/pages/search.aspx?i=001-118276>
<http://pescanik.net/2013/03/nestale-bebe/> vest, 28.03.2013. godine

- dokumentacije;
- jasno definisanje procedura u slučaju smrti novorođenog deteta;
- redovan nadzor nad radom matičnih službi;
- usvajanje Zakona o DNK registru.

Izveštaj o radu Anketnog odbora usvojila je Narodna skupština Republike Srbije na sednici trećeg vanrednog zasedanja u 2006. godini, održanoj 14. 07. 2006. godine. Usvojeni izveštaj dostavljen je Ministarstvu zdravlja, Ministarstvu pravde, MUP i Ministarstvu za državnu upravu i lokalnu samoupravu”⁸.

Tokom postupka koji je vodio, Zaštitnik građana je utvrdio brojne nedostatke u radu nadležnih organa uprave i ustanova koje vrše javna ovlašćenja (...)”⁹

U svetlu prvog godišnjeg izveštaja o radu Evropske linije za nestalu decu u Srbiji 116000 napominjemo da je Evropski sud za ljudska prava 5. marta doneo, a 26. marta 2013. godine objavio svoju odluku kojom utvrđuje da je *Srbija povredila pravo na privatnost i na porodični život* Zorice Jovanović, majke bebe nestale u porodilištu, koja je podnela predstavku Sudu. Presuda na srpskom i engleskom jeziku se nalazi na zvaničnoj Internet prezentaciji ASTRE¹⁰.

U pomenutoj presudi je naglašeno i da „(...) Tužena država mora, u roku od godinu dana od datuma kada ova presuda postane pravosnažna, u skladu sa članom 44. stav 2. Konvencije, preduzeti sve odgovarajuće mere sa ciljem uspostavljanja mehanizma za obezbeđenje pojedinačnog obeštećenja svim roditeljima u situaciji kao što je ili koja je dovoljno slična situaciji podnositeljke predstavke (...)”.

IZAZOVI U RADU

a) Vidljivost

Velika je verovatnoća da bi broj prijava slučajeva nestale dece bio daleko veći da je bila realizovana kampanja kojom bismo građanima približili rad Evropske linije za nestalu decu. Prema podacima kojima ASTRA raspolaže, a na osnovu kampanja sprovedenih za Program ASTRA SOS telefon i direktna pomoć žrtvama trgovine ljudima, nakon medijskih kampanja koja ima za cilj informisanje javnosti o problemu i skretanje pažnje na postojanje besplatnog servisa građana koji bi mogao da bude od pomoći, broj poziva upućenih na SOS liniju se uvećava za oko 36%.

b) Formalizacija saradnje

Dodatni problem je nepostojanje formalizovanih procedura koje značajno umanjuje efikasnost potrage i onemogućava koordinisanu saradnju u slučajevima nestale dece, kao i pravovremenu i kvalitetnu podršku njihovim porodicama i samoj deci tokom oporavka. Nadamo se da će do formalizovanja procedura, pre svega sa Ministarstvom unutrašnjih poslova doći u najskorije vreme.

c) Finansiranje

Od 25. maja 2012. godine do danas, svi troškovi Linije 116000 su pokriveni sredstvima koje je ASTRA obezbedila za Program namenjen žrtvama trgovine ljudima. Republika Srbija još uvek nema budžet za pokrivanje troškova ovog servisa.

⁸ Izveštaj Zaštitnika građana o slučajevima tzv. „Nestalih beba“ sa preporukama (del. br. 12443, izdat dana 29.07.2010. godine)

⁹ Izveštaj Zaštitnika građana o slučajevima tzv. „Nestalih beba“ sa preporukama (del. br. 12443, izdat dana 29.07.2010. godine)

¹⁰ www.astra.org.rs

Od 4 postojeća telefonska operatera u Srbiji, Telekom/MTS, Telenor i VIP su podržali rad broja 116000 i u najkraćem roku obezbedili neophodne tehničke uslove. Takođe, operateri Telekom/MTS, Telenor i VIP su izašli ASTRI u susret i na taj način što su omogućili besplatnu konekciju prebacivanja poziva ka Telekomu kod koga je broj primarno uspostavljen. Servis nije dostupan preko operatera ORION.

DRUGE AKTIVNOSTI VEZANE ZA RAD LINIJE

Na Međunarodni dan nestale dece, 25. maja 2013. godine, ASTRA je pozvana od strane Centra Jugoistočne Evrope za nestalu i eksploatisanu decu (Southeastern European Center for Missing and Exploited Children SEEC) i Missing children Europe da uzme učešće u Twitter kampanji „Big Twitt“ („Veliki cvrkut“), koja je imala za cilj skretanje pažnje javnosti o važnosti problema nestale dece. Izraženo u brojevima, uspešnost iste se može meriti na sledeći način: 48 objava na Twitter-u, 58 000 preuzetih objava sa Twitter-a, što znači da je ideja stigla do čak 40 miliona ljudi u svetu.

Istog dana ASTRA je na društvenoj mreži Facebook osnovala grupu pod nazivom „116 000 Evropska SOS linija za nestalu decu“¹¹. Ovo je ujedno i način da se postojanje ovog broja predstavi široj javnosti. Kako je internet komunikacija široko rasprostranjena, ideja o korišćenju društvene mreže u svrhu potrage za nestalim detetom je upravo nastala iz razloga dostupnosti velikom broju ljudi. Unošenjem podataka o nestalom detetu na poster koji je ASTRA izradila i njegovim distribuiranjem putem gupe na ovoj društvenoj mreži, informacije bi postale dostupne posebno mladima koji bi mogli da prepoznaju osobu sa slike ili da prošire informacije o nestanku. Osim toga, to je bila prilika da se pokaže i film koji je uradio Missing children Europe „Futures“¹², srpska verzija postera koji je takođe napravljen od strane MCE, „Where is Billy“ („Gde je Uroš“), kao i detaljan opis delovanja linije 116000 u Evropi i ulogu ASTRE u tom procesu.

Za samo jedan dan od osnivanja, grupa je registrovala 2250 članova. Najviše pažnje su članovi ove Facebook grupe posvetili albumu nestale dece koji smo napravili (10 slučajeva dece koja su nestala pod nerazjašnjenim okolnostima, a album sadrži sliku deteta i rezime). Prikaz konkretnih slučajeva utiče da građani problem shvate bliže i ličnije, i kao problem koji se zaista dešava u našem društvu.

S obzirom na važnost postojanja servisa građana koji bi, uz saradnju sa policijom, vršio potrage za nestalom decom i konstantno bio na raspolaganju roditeljima ili starateljima, u narednom periodu očekujemo potpisivanje Memoranduma o saradnji sa Ministarstvom unutrašnjih poslova. Takođe, nadamo se da će jedinstveni Evropski broj za nestalu decu 116000 uskoro postati poznat široj javnosti, i da će se obezbediti sredstva kako bi neometano funkcionisao.

¹¹ <https://www.facebook.com/groups/460597294025206/>

¹² http://www.youtube.com/watch?feature=player_embedded&v=76fbvCULwrQ