



Smjernice za pružaoce skloništa za rad sa žrtvama trgovine ljudima

Dokument pripremljen za:

World Vision Bosna i Hercegovina, u okviru projekta "Sigurno utočište: Proširivanje resursa skloništa za žrtve trgovine ljudima na Zapadnom Balkanu".

Dokument pripremili:

Amela Efendić, konsultantica

Datum izvještavanja:

21. decembar 2025.

Ovaj dokument izradila je konsultantica Amela Efendić. Sve analize, mišljenja i zaključci izneseni u ovom dokumentu isključivo se odnose na Bosnu i Hercegovinu, Srbiju i Sjevernu Makedoniju. Sav sadržaj koji se odnosi na Albaniju nije autorstvo konsultantice i ne odražava njene stavove. Sve reference, doprinosi i sadržaj u kojima se navodi Albanija su isključiva odgovornost konsultantica Elone Dhembo i Veronike Duci, angažovanih od strane organizacije Mary Ward Loreto, koje su doprinijele procesu pregleda dokumenta.

Ovaj dokument je finansiran bespovratnim sredstvima Ministarstva vanjskih poslova Sjedinjenih Američkih Država.

Mišljenja, nalazi i zaključci navedeni u ovom dokumentu su mišljenja autora i ne odražavaju nužno mišljenja i zaključke Ministarstva vanjskih poslova Sjedinjenih Američkih Država.



Sadržaj

Uvod.....	4
Dio I.....	5
Trgovina ljudima i značaj skloništa za žrtve	5
Trgovina ljudima – globalna kretanja.....	5
Trgovina ljudima na Zapadnom Balkanu.....	6
Značaj skloništa u zaštiti i pomoći žrtvama.....	7
Dio II	8
Međunarodni okvir za zaštitu žrtava zasnovanu na ljudskim pravima	8
Pravni instrumenti za zaštitu djece.....	10
Pravni instrumenti za zaštitu migranata i izbjeglica.....	11
Osnovni okvir ljudskih prava relevantan za sve pojedince, uključujući žrtve trgovine ljudima.....	11
Dio III.....	11
Glosar pojmova.....	11
Dio IV.....	14
Opšte okvirne smjernice za pružaoce skloništa	14
1. Usklađeno i zajedničko razumijevanje definicija	14
2. Priznavanje ljudskih prava koja pripadaju žrtvama trgovine ljudima	15
3. Provedba i poštivanje principa ljudskih prava	16
a) Nediskriminacija	16
b) Raznolikost, ravnopravnost, inkluzija i pristupačnost (DEIA)	17
Principi ljudskih prava u uslugama pomoći žrtvama.....	17
c) Zaštita i poštivanje privatnosti i identiteta.....	20
4. Posebna podrška djeci, žrtvama trgovine djecom i princip najboljeg interesa djeteta.....	22
5. Standardi zaštite i prakse koje ne nanose štetu	24
Dio V.....	25
Smjernice operativnog okvira za pružaoce skloništa	25
1. Modeli organizacione strukture skloništa.....	25
2. Licenciranje i finansiranje skloništa	27
3. Standardne operativne procedure i minimalni standardi za skloništa.....	28
Dio VI.....	29
Usluge pomoći i podrške u skloništu za žrtve trgovine ljudima.....	29
1. Siguran i kvalitetan smještaj	31

2. Podržavajuće i sigurno okruženje	36
a) Sigurnost u skloništu.....	36
b) Politike i procedure skloništa	37
c) Osoblje skloništa, obuka i praćenje	39
Dio VII.....	42
Bibliografija	42

Uvod

Smjernice za kvalitetan rad skloništa za žrtve trgovine ljudima su od suštinskog značaja za osiguravanje sveobuhvatnog, na žrtvu usmjerenog i na ljudskim pravima zasnovanog odgovora na jedno od najozbiljnijih i najsloženijih kršenja ljudskih prava našeg vremena. Žrtve trgovine ljudima, posebno žene, djeca i drugi ranjivi pojedinci, izloženi su teškim oblicima eksploatacije, prisile i zlostavljanja, što dovodi do dugoročnih fizičkih, psiholoških i socijalnih posljedica. Da bi pružila efikasnu zaštitu i pomoć, kao i efikasna podrška za njihov oporavak, skloništa moraju ponuditi ne samo siguran smještaj, već i širok spektar specifičnih usluga usmjerenih na žrtve i prilagođenih potrebama koje će izbjeći bilo koji oblik ponovne viktimizacije, ali i pružiti žrtvama dovoljno vremena, prostora, uslugu i podršku za potpuni fizički i emocionalni oporavak od proživljenog iskustva trgovine ljudima.

Ove obaveze su jasno artikulirane u međunarodnim pravnim instrumentima, koji zahtijevaju da države potpisnice pruže žrtvama neposredan i bezuslovan pristup pomoći, bez obzira na njihovu spremnost da sarađuju u krivičnom postupku. Ova pomoć uključuje zaštitu u vidu skloništa i specijaliziranu njegu, navedene kao osnovni i minimalni standardi za podršku žrtvama i oporavak.

Razvoj i implementacija standarda kvaliteta za usluge skloništa stoga nije samo pitanje operativne efikasnosti, već i pravna i etička dužnost država - potpisnica. Stoga su ove smjernice usmjerene na pružanje smjernica zainteresiranim stranama – državama, za razvoj strukturiranih i efikasnih sistema skloništa i pružaocima skloništa (često organizacije civilnog društva, ali i kombinacija državnih skloništa i organizacija civilnog društva), za uspostavljanje skloništa – što bi osiguralo da skloništa za žrtve trgovine ljudima funkcioniraju kao sigurna, inkluzivna i osnažujuća okruženja, zasnovana na ljudskim pravima, brizi usmjerenoj na žrtve i profesionalnom integritetu.

Bez obzira na format, strukturu, kapacitet, profil žrtve i druge karakteristike, zainteresirane strane odlučuju da razviju svoje sisteme/objekte za skloništa, gdje svaki od njih mora biti osmišljen tako da pruža visokokvalitetne usluge koje omogućavaju žrtvama trgovine ljudima da se rehabilitiraju i oporave, povrate samostalnost, vrate dostojanstvo i započnu put ka održivom oporavku i socijalnoj inkluziji.

Ove Smjernice su razvijene u okviru projekta "Sigurno utočište: Razvijanje resursa za usluge stanovanja za žrtve trgovine ljudima na Zapadnom Balkanu", koji sprovodi organizacija World Vision u Bosni i Hercegovini. Namijenjene su prvenstveno pružaocima usluga skloništa u ciljnim zemljama Zapadnog Balkana – Albaniji, Bosni i Hercegovini, Sjevernoj Makedoniji i Srbiji - s ciljem da im pruže praktične, etički utemeljene i pravno informirane pristupe za razvoj standarda skloništa radi osiguravanja kvalitetnih usluga skloništa i zaštite žrtava trgovine ljudima, s posebnim fokusom na ranjive i marginalizirane grupe (djecu, muškarce/dječake, osobe s invaliditetom i druge). Međutim, Smjernice su izrađene na način da se mogu koristiti kao univerzalni alat za izradu standarda skloništa za zaštitu i pomoć žrtvama trgovine ljudima. Smjernice su zamišljene kao regionalni referentni dokument. Iako se nacionalno zakonodavstvo i institucionalni aranžmani razlikuju, ovdje navedeni principi primjenjuju se u Albaniji, Bosni i Hercegovini, Srbiji i Sjevernoj Makedoniji i treba ih prilagoditi nacionalnim kontekstima.

Smjernice se zasnivaju na međunarodnim standardima i instrumentima zaštite ljudskih prava koji se odnose na trgovinu ljudima i zaštitu žrtava, a rukovode se ključnim principima ljudskih prava i principima DEIA. One također odražavaju preporuke koje je izdala Grupe eksperata za akciju borbe protiv trgovine ljudima (GRETA) i Ured Sjedinjenih Američkih Država za praćenje i borbu protiv trgovine ljudima (TIP ured), posebno u pogledu poboljšanja standarda zaštite skloništa i osiguranja pristupa pomoći i zaštiti žrtvama usmjerenog na žrtve i zasnovanog na pravima. Gdje je to primjenjivo, smjernice uključuju smjernice o primjeni najboljeg interesa djeteta u pružanju usluga skloništa i dugoročnom oporavku djece žrtava trgovine ljudima. Smjernice također sadrže informacije o nalazima Izveštaja o mapiranju sigurnog utočišta (Safe Haven) organizacije World Vision o strukturama skloništa, standardima i sistemima zaštite za žrtve trgovine ljudima u odabranim zemljama Zapadnog Balkana (ZB); relevantnim

dokumentima Standardnih operativnih procedura; minimalnim standardima za pomoć žrtvama trgovine ljudima, posebno djecom u Bosni i Hercegovini (kao jedinom takvom dokumentu u regionu ZB), intervjuima sa pružaocima usluga skloništa; kao i iskustvima i lekcijama stečenim tokom pružanja usluga skloništa i zaštite žrtvama trgovine ljudima.

Dio I

Trgovina ljudima i značaj skloništa za žrtve

Ovaj odjeljak daje kratak pregled trgovine ljudima (TIP), s posebnim fokusom na trgovinu ljudima na Zapadnom Balkanu – modalitete, nedostatke i potrebe – s osvrtom na usluge skloništa i zaštite. Dalje opisuje važnost skloništa u strukturama nacionalnih mehanizama upućivanja, zaštiti i pomoći žrtvama, kao i borbi protiv trgovine ljudima općenito.

Trgovina ljudima – globalna kretanja

Trgovina ljudima (TIP) je složen i dinamičan zločin koji uključuje više oblika eksploatacije i predstavlja teško kršenje ljudskih prava prema međunarodnom pravu i Povelji EU o osnovnim pravima. Široko je prepoznata kao jedna od najtežih savremenih zloupotreba, koja pogađa zemlje širom svijeta, od kojih svaka može poslužiti kao mjesto porijekla, tranzita ili odredište za žrtve. Trgovci ljudima iskorištavaju socio-ekonomske ranjivosti pojedinaca, uključujući siromaštvo, nezaposlenost, ograničen pristup obrazovanju i težnje za boljim životom kako bi namamili i prevarili pojedince lažnim obećanjima o visoko plaćenim poslovima, odnosima punih ljubavi ili novim i uzbudljivim mogućnostima, a zatim koristili fizičko i psihološko nasilje kako bi ih izolirali, kontrolirali i iskoristili.

Žrtve dolaze iz različitih rodni, dobnih i socio-ekonomskih okruženja i obuhvataju muškarce i žene, djecu i odrasle, domaće i strane državljane, migrante i djecu bez pratnje u okviru različitih migracijskih tokova, osobe s invaliditetom i druga ranjiva lica. Žrtve trgovine ljudima su predmet trgovine i eksploatacije kako unutar državnih granica, tako i duž regionalnih i globalnih ruta. Žrtve se eksploatišu u različitim oblicima: kroz seksualnu eksploataciju, prisilni rad, kućno ropstvo, prisilno prosjačenje, prakse prisilnog braka, uklanjanje organa i druge prakse u nastajanju.

Razvojem i širenjem digitalnih tehnologija, trgovci ljudima prilagodili su svoj modus operandi proširujući tradicionalne tehnika vrbovanja na online prostore putem društvenih medija, aplikacija za razmjenu poruka, platformi za igre, lažnih oglasa za zapošljavanje i drugih digitalnih kanala, kako bi se zbližile sa žrtvama, vrbovale ih i iskorištavale na daljinu, čime se širi njihov domet, ojačava anonimnost i povećava brzina i efikasnost operacija. To je dovelo do novih oblika prisilnih praksi kao što su online vrbovanja (grooming) i seksualne iznude (sextortion), kao i širenja i proizvodnje materijala o seksualnom zlostavljanju djece (CSAM) i unaprijed naručena seksualna eksploatacija uživo. U okviru nedavnih mješovitih migracijskih tokova, trgovci ljudima su sve više koristili digitalne alate za praćenje, manipulaciju i kontrolu migranata, uključujući davanje uputa i upućivanje prijatni putem aplikacija za razmjenu poruka, kao i korištenje platformi s GPS funkcionalnošću radi praćenja kretanja migranata/žrtava te nametanja zavisnosti ili poslušnosti. Ovi oblici digitalne eksploatacije zamaglili su granice između trgovine ljudima i drugih oblika zlostavljanja omogućenih digitalnim tehnologijama, zahtijevajući nove pristupe identifikaciji žrtava, zaštiti i pravnoj odgovornosti u online i offline prostorima.

Međunarodna organizacija rada (MOR) navela je da je u 2022. godini u svijetu bilo preko 50 miliona žrtava trgovine ljudima, uključujući 28 miliona na prisilnom radu i 22 miliona u prisilnom braku¹. MOR je 2024. godine procijenio da je trgovina ljudima generirala 236 milijardi američkih dolara godišnje u ilegalnoj dobiti, u zavisnosti od lokacije u svijetu i vrste posla koji su žrtve bile prisiljene da obavljaju. MOR procjenjuje da trgovci ljudima generiraju blizu 10.000 USD po žrtvi, a da je ukupan iznos ilegalne dobiti od prisilnog rada porastao za 37% od 2014. godine – dramatičan porast koji je podstaknut i rastom broja ljudi koji su prisiljeni na rad, kao i većom dobiti ostvarenom eksploatacijom žrtava².

¹Globalne procjene modernog ropstva: Prisilni rad i prisilni brak, Međunarodna organizacija rada (2022), <https://www.ilo.org/publications/major-publications/global-estimates-modern-slavery-forced-labour-and-forced-marriage>;

²Profit i siromaštvo: Ekonomija prisilnog rada, Međunarodna organizacija rada - MOR (2024) <https://www.ilo.org/publications/major-publications/profits-and-poverty-economics-forced-labour>

Prema izvještaju UNODC-a za 2022. godinu³, prisilni rad je bio najčešće identificirani oblik trgovine ljudima (38,8%), nakon čega slijedi seksualna eksploatacija (38,7%). Međutim, u izvještaju se također navodi da su drugi oblici trgovine ljudima značajnoj mjeri nedovoljno prijavljeni, uključujući prisilni brak, uklanjanje organa, eksploataciono prosjačenje, trgovinu radi nezakonitog usvajanja i prisilni kriminal. Žene su činile 42% žrtava trgovine ljudima, djevojčice 18%, muškarci 23% i dječaci 17%, što ukazuje na povećanje procenta muškaraca i dječaka zbog novih oblika eksploatacije, uključujući prisilni kriminal i kombinirane oblike eksploatacije. Muškarci i maloljetni dječaci često se iskorištavaju za prisilni rad ili oružani rad, dok žene i djevojčice doživljavaju više seksualnog iskorištavanja i kućnog ropstva.

UNODC-ov Globalni izvještaj o trgovini ljudima za 2024. godinu⁴ dodatno je potvrdio ova kretanja: od svih identificiranih žrtava, 62% su bile odrasle osobe, a 38% djeca. Otkrivanje djece žrtava značajno je poraslo, posebno među djevojčicama - od djece žrtava, 22% su djevojčice i 16% su dječaci, dok je među odraslima 39% žena i 23% muškaraca. Prisilni rad je i dalje predstavljao primarni oblik eksploatacije (42%), nakon čega slijedi seksualna eksploatacija (36%). Pored toga, 8% žrtava je trgovano za prisilni kriminal, 8% za kombinirane oblike eksploatacije, 4% za druge svrhe, 1% za prisilno prosjačenje i 1% za prisilne brakove.

Trgovina ljudima na Zapadnom Balkanu

Kao što je navedeno u najnovijem istraživanju organizacije World Vision⁵, Zapadni Balkan ostaje regija porijekla, tranzita i odredišta za žrtve trgovine ljudima. Seksualna eksploatacija, prisilno prosjačenje i prisilni brakovi i dalje dominiraju među oblicima eksploatacije, dok se sve više izvještava o eksploataciji radne snage. Žrtve su prvenstveno državljani zemalja u regiji, kojima se trguje unutar njihovih granica, iako se broj stranih državljana identificiranih kao žrtve postepeno povećava. Djeca čine značajan udio svih otkrivenih žrtava, ali specijalizirane usluge zaštite djece ostaju ograničene i neravnomjerno raspoređene. Muške žrtve - i muškarci i dječaci - često se zanemaruju u procedurama identifikacije i suočavaju se s ograničenim pristupom uslugama pomoći.

Nedavni izvještaj Globalne inicijative protiv transnacionalnog organiziranog kriminala (GI-TOC)⁶ opisuje eksploataciju radne snage kao goruću zabrinutost na Zapadnom Balkanu, navodeći da je građevinski sektor najugroženiji, a slijede ga tekstilna, ugostiteljska i turistička industrija. Prema Godišnjem izvještaju o trgovini ljudima Sjedinjenih Država⁷, u 2023. godini broj žrtava eksploatacije radne snage povećao se u regiji ZB u odnosu na prethodne godine, čineći 46% ukupne trgovine ljudima na Balkanu između 2018. i 2023. godine. Podaci pokazuju da su Albanija i Bosna i Hercegovina imale najveći broj žrtava, što čini preko 60% svih evidentiranih žrtava eksploatacije radne snage u regiji. Izvještaj je, međutim, ukazao na to da je ovaj fenomen u značajnoj mjeri podcijenjen, uz procjenu da bi stvarni broj žrtava mogao biti deset do dvadeset puta veći od zvanično prijavljenog broja⁸. Prema izvještaju⁹ MARRI mreže, u periodu 2018-2022. godine prisilno prosjačenje je bio najrasprostranjeniji oblik trgovine ljudima u svrhu eksploatacije radne snage (27% svih slučajeva registriranih u regiji).

Regija se suočava sa kombinacijom međusobno povezanih faktora rizika koji povećavaju ranjivost na trgovinu ljudima, uključujući produženu nestabilnost u obližnjim regijama kao što su Ukrajina i Bliski istok, intenzivirane tokove nezakonitih migracija duž balkanske rute i ukorijenjene socio-ekonomske nejednakosti. Dok je trgovina ženama i djevojčicama za seksualnu eksploataciju tradicionalno dobijala

³ Globalni izvještaj o trgovini ljudima 2024, Ured Ujedinjenih nacija za droge i kriminal - UNODC (2024), https://www.unodc.org/documents/data-and-analysis/glotip/2022/GLOTiP_2022_web.pdf;

⁴ Ibid 3;

⁵ Usluge pružanja skloništa žrtvama trgovine ljudima: Izvještaj o mapiranju za Albaniju, Bosnu i Hercegovinu, Crnu Goru, Sjevernu Makedoniju i Srbiju (2025), Radović/World Vision, http://www.atina.org.rs/sites/default/files/Sheltering_%20Service%20for%20VoT%20Regional%20Mapping%20Report_FINAL_ENG_0.pdf;

⁶ Prisiljeni na rad: Eksploatacija radne snage na Zapadnom Balkanu, Đorđević/Petrović/GI-TOC (2024), <https://globalinitiative.net/analysis/forced-to-work-labour-exploitation-in-the-western-balkans/>;

⁷ <https://www.state.gov/reports/2023-trafficking-in-persons-report>;

⁸ Eksploatacija radne snage na Zapadnom Balkanu, podmukli fenomen, Istraživački rad, Guglietta/ Osservatorio Balcani e Caucaso Transeuropa (2024), https://www.balcanicaucaso.org/en/cp_article/labour-exploitation-in-the-western-balkans-an-insidious-phenomenon/;

⁹ Analiza-Izvještaj: Kretanja trgovine ljudima kod učesnika MARRI 2018-2022, MARRI – Regionalna inicijativa za migracije, azil, izbjeglice (2022), <https://marri-rc.org.mk/wp-content/uploads/2022/04/Analysis-Report-Trends-of-Human-Trafficking-in-the-MARRI-Participants.pdf>;

najviše pažnje, sve je veće prepoznavanje trgovine muškarcima i dječacima za radnu eksploataciju i akutna ranjivost djece bez pratnje. Ova kretanja zahtijevaju sveobuhvatan, rodno osjetljiv i prilagodljiv sistem podrške prilagođen različitim profilima žrtava¹⁰.

Uprkos postojećim zakonskim i institucionalnim obavezama u regiji, pristup mjerama zaštite i dalje je nedosljedan i krhak. Ured za praćenje i borbu protiv trgovine ljudima Ministarstva vanjskih poslova Sjedinjenih Američkih Država, u svojim izvještajima o trgovini ljudima (TIP izvještaji), naglašava da trgovina ljudima ostaje ozbiljna prijetnja na Zapadnom Balkanu, posebno povezana s migracijama i krijumčarskim tokovima, te da zaštita i podrška - naročito podrška žrtvama u smislu skloništa - i dalje predstavljaju ključnu, ali nedovoljno implementiranu komponentu efikasnog odgovora. Grupa eksperata Vijeća Evrope za akciju borbe protiv trgovine ljudima - GRETA je u više navrata istakla praznine i zabrinutost zbog zaštitnih mjera za žrtve, nedostatka efikasnog pristupa naknadi i ograničenih smještajnih kapaciteta. U nekim zemljama ZB nedostaju usluge za muškarce i dječake, dok su usluge za žene s djecom i dalje nerazvijene. I TIP i GRETA ističu konstantno niske stope osuda i krivičnog gonjenja za trgovinu ljudima u mnogim državama Zapadnog Balkana, što podriiva efikasnu zaštitu i povećava ranjivost žrtava.

Značaj skloništa u zaštiti i pomoći žrtvama

Skloništa predstavljaju temeljni stub efikasnog, sveobuhvatnog odgovora vezanog za žrtve trgovine ljudima, kako je navedeno u mnogim međunarodnim pravnim dokumentima i konvencijama, kao što su Pekinška deklaracija i Platforma za djelovanje¹¹, navodeći da su se države obavezale da će „pružiti dobro finansirana skloništa i pomoć za djevojčice i žene izložene nasilju“, uključujući „pristup medicinskim, psihološkim i drugim savjetodavnim uslugama i besplatnu ili jeftinu pravnu pomoć, gdje je to potrebno“. Od tada su se skloništa razvila u *sigurna utočišta* za žrtve trgovine ljudima – mjesto gdje se osjećaju sigurno i zaštićeno, gdje se mogu stabilizirati bez straha od retraumatizacije, ključni element za njihov oporavak, rehabilitaciju, vraćanje povjerenja, vraćanje emocionalnog blagostanja i dostojanstva, dok istovremeno prolaze kroz proces pripreme za reintegraciju u društvo i zajednice u koje se osjećaju sigurno da se vrate.

Historijski gledano, evolucija skloništa odražava promjene u društvenom razumijevanju nasilja, iskorištavanja i ljudskih prava. Najranija dokumentirana „skloništa za žene“ za preživjele nasilja u porodici pojavila su se šezdesetih i sedamdesetih godina prošlog vijeka, u početku u Zapadnoj Evropi i Sjevernoj Americi, često predvođena pokretima civilnog društva koji zahtijevaju zaštitu, samostalnost i podršku zlostavljanim ženama¹². S vremenom, kako je rasla globalna svijest i razvijali se pravni okviri trgovine ljudima (uključujući međunarodne konvencije i protokole), ad hoc zaštita koju pružaju skloništa razvila se u programe skloništa koji su postali ključni za podršku žrtvama na globalnom nivou, a koji su se razvili u strukturirane, multidisciplinarnе sisteme podrške zasnovane na pravima. Globalna skloništa danas su izgrađena oko holističkog, interdisciplinarnog modela¹³ koji pruža širok spektar usluga prilagođenih složenim potrebama preživjelih, uključujući usluge direktne pomoći kao što su smještaj, hrana, razne stvari, primarna i sekundarna medicinska skrb, psihosocijalno savjetovanje, pravna pomoć i takozvana RRR podrška (rehabilitacija, repatrijacija i resocijalizacija) pripremajući žrtve koje su se oporavile za socijalnu reintegraciju. Nadalje, skloništa služe kao strukturni most — između preživjelih i širih sistema zaštite, funkcionirajući kao kritične veze u nacionalnim mehanizmima upućivanja između

¹⁰ Usluge pružanja skloništa žrtvama trgovine ljudima: Izvještaj o mapiranju za Albaniju, Bosnu i Hercegovinu, Crnu Goru, Sjevernu Makedoniju i Srbiju, Radović/World Vision (2025);

¹¹ Pekinška deklaracija i platforma za djelovanje, Ujedinjene nacije, UN Women (1995); <https://www.icsspe.org/system/files/Beijing%20Declaration%20and%20Platform%20for%20Action.pdf>;

¹² Uspostavljanje skloništa kao nova paradigma u borbi protiv nasilja nad ženama: pregled literature, Časopis za porodično i reproduktivno zdravlje br. 18, Sharifi/Hadizadeh-Talasaz/Larki (2024), https://www.researchgate.net/publication/379046149_The_establishment_of_shelters_as_a_new_paradigm_towards_struggling_with_violence_against_women_A_literature_review;

¹³ Zašto skloništa? Razmatranje stambenih pristupa pomoći, Rebecca Surtees, NEXUS Institut za borbu protiv trgovine ljudima, Beč (2008); <https://nexusinstitute.net/wp-content/uploads/2015/03/why-shelters-residential-approaches-to-trafficking-assistance-nexus-2008.pdf>.

vladinih institucija, organa za sprovođenje zakona, pravosuđa, zdravstvenih i socijalnih usluga, OCD-ova i imigracionih sistema, kako bi se osigurala koordinirana podrška¹⁴.

I GRETA¹⁵ i TIP izvještaji¹⁶ naglašavaju da je pristup zaštiti i sigurnom smještaju ključna komponenta efikasne podrške žrtvama i preporučuju da države Zapadnog Balkana poboljšaju i prošire svoje usluge vezane za skloništa i pomoć. Iako TIP izvještaji navode da skloništa i pomoć žrtvama ostaju ključne, ali nedovoljno resursno podržane komponente borbe protiv trgovine ljudima u regiji – uz isticanje potrebe za povećanjem kapaciteta, unapređenjem obuke osoblja skloništa i inkluzivnijim pružanjem usluga – GRETA dodatno naglašava da pomoć vezana za skloništa i zaštita predstavljaju dio temeljnih obaveza države prema međunarodnim i nacionalnim pravnim okvirima za suzbijanje trgovine ljudima. Iz ove perspektive, odsustvo adekvatnih i pristupačnih skloništa predstavlja značajan nedostatak u ispunjavanju tih obaveza. Nadalje, GRETA ističe da je nedostatak specijaliziranih skloništa za djecu žrtve trgovine ljudima od suštinskog značaja za osiguravanje usluga u skladu s najboljim interesima djeteta i više puta je pozivala države da osiguraju održivo finansiranje aktivnosti skloništa u regiji, kako bi se osigurala dosljedna i kvalitetna dostupnost usluga, kao i ravnopravan pristup svim žrtvama, bez obzira na spol ili vrstu eksploatacije.

Dio II

Međunarodni okvir za zaštitu žrtava zasnovanu na ljudskim pravima

Ovaj dio pruža opštu, zakonodavnu strukturu za pružaoce skloništa, koja se također primjenjuje na regiju Zapadnog Balkana, pozivajući se na međunarodne pravne instrumente i mehanizme koji pružaju okvir za zaštitu vezanu za skloništa i pomoć žrtvama trgovine ljudima, ali i navode obaveze i odgovornosti država u pogledu zaštite žrtava. To osigurava da i ove smjernice i nacionalni standardi skloništa razvijeni na njihovoj osnovi djeluju u okviru priznatog pravnog i etičkog okvira u vezi sa zaštitom žrtava trgovine ljudima.

Globalni odgovor na trgovinu ljudima reguliran je sveobuhvatnim međunarodnim i regionalnim pravnim okvirom, koji se sastoji od više instrumenata koji prepoznaju trgovinu ljudima kao teško krivično djelo i kršenje ljudskih prava.

Na međunarodnom nivou, Konvencija Ujedinjenih nacija protiv transnacionalnog organiziranog kriminala i njen **Protokol za prevenciju, suzbijanje i kažnjavanje trgovine ljudima, posebno ženama i djecom** (takozvani Protokol iz Palerma) pružaju osnovu za napore u borbi protiv trgovine ljudima. Navedeno je dodatno podržano Konvencijom o eliminaciji svih oblika diskriminacije nad ženama (CEDAW) i njenim Opcionim protokolom, kao i veoma važnim međunarodnim i regionalnim instrumentima koji se bave zaštitom djece, na čelu sa **Konvencijom o pravima djeteta** i njenim Opcionim protokolom o prodaji djece, dječijoj prostituciji i dječijoj pornografiji. Pored toga, nekoliko konvencija Međunarodne organizacije rada (MOR) dodatno skreće pažnju i bavi se razvojem krivičnih djela trgovine ljudima u svrhu rada i eksploatacije djece.

Na regionalnom nivou, **Konvencija Vijeća Evrope o akciji protiv trgovine ljudima** pruža okvir zasnovan na ljudskim pravima sa obavezama vezanim za zaštitu žrtava, prevenciju i krivično gonjenje, dok Direktiva Evropske unije 2011/36/EU, o sprečavanju i borbi protiv trgovine ljudima i zaštiti njenih žrtava, dodatno jača pravni i politički odgovor, naglašavajući nekažnjavanje žrtava, rodno osjetljive i specifične pristupe vezane za djecu, kao i pružanje sveobuhvatne pomoći i mjera zaštite.

Osnovni okvir ljudskih prava - **Evropska konvencija o ljudskim pravima (EKLJP, 1950)** služi kao osnova zaštite ljudskih prava u Evropi, garantirajući osnovna prava koja su direktno relevantna za žrtve

¹⁴Pomoć žrtvama trgovine ljudima, Grupa eksperata za akciju borbe protiv trgovine ljudima – GRETA, Tematsko poglavlje 8. generalnog izvještaja o aktivnostima GRETE (koji pokriva period od 1. januara do 31. decembra 2018. godine), Vijeće Evrope (2019), <https://rm.coe.int/assistance-to-victims-of-thb/1680a521f>;

¹⁵Izvještaji po zemljama GRETA-e i ciklusi evaluacije, <https://www.coe.int/en/web/anti-human-trafficking/country-reports-and-evaluation-rounds>;

¹⁶Ured Sjedinjenih Američkih Država za praćenje i borbu protiv trgovine ljudima, Izvještaji o trgovini ljudima, <https://www.state.gov/reports-office-to-monitor-and-combat-trafficking-in-persons/>;

trgovine ljudima - uključujući zabranu ropstva i prisilnog rada (član 4.), pravo na slobodu i sigurnost (član 5.) i pravo na poštovanje privatnog i porodičnog života (član 8.).

Zajedno, ovi instrumenti predstavljaju vodeći pravni okvir za države u provođenju njihovih dužnosti identifikacije, zaštite i podrške žrtvama trgovine ljudima. U nastavku je lista relevantnih pravnih instrumenata i kratak opis mjera zaštite koje zahtijevaju od država da implementiraju s ciljem suzbijanja trgovine ljudima i zaštite svih žrtava, posebno djece.

Pravni instrumenti za borbu protiv trgovine ljudima

Godina	Instrument	Vrsta	Relevantnost/mjere zaštite
1948.	Univerzalna deklaracija o ljudskim pravima ¹⁷	Deklaracija	Temeljni međunarodni dokument koji po prvi put ocrtava sveobuhvatan skup osnovnih ljudskih prava koja bi trebala biti univerzalno zaštićena: pravo na život, slobodu i sigurnost, slobodu od ropstva i ropskog odnosa i zaštitu od mučenja, nečovječnog ili ponižavajućeg postupanja.
1949.	Konvencija Ujedinjenih nacija o suzbijanju trgovine ljudima i iskorištavanja prostitucije drugih ¹⁸	Konvencija	Rani globalni naponi za kriminalizaciju svih oblika trgovine ljudima i povezane eksploatacije. Obavezuje države da kazne trgovce ljudima i zaštite žrtve, uključujući putem skloništa i pravne podrške. Postavlja osnovu za međunarodnu saradnju.
1957.	Konvencija MOR-a br. 105 o ukidanju prisilnog rada ¹⁹ Međunarodna organizacija rada (MOR)	Konvencija	Poziva na eliminaciju svih oblika prisilnog rada. Ojačava dužnosti države da zabrani eksploatacije u slučajevima trgovine ljudima. Podržava radnu zaštitu i oporavak žrtava dostojanstvenim zapošljavanjem i inkluzijom.
1979.	Konvencija Ujedinjenih nacija o eliminaciji svih oblika diskriminacije nad ženama (CEDAW) ²⁰	Konvencija	Obavezuje države da zaštite žene od trgovine ljudima i eksploatacije. Promovira rodno osjetljive pristupe i specijalizirane mjere zaštite, uključujući sigurna skloništa, pravne lijekove i reintegraciju.
1999	Konvencija MOR-a br. 182 o najgorim oblicima dječijeg rada ²¹	Konvencija	Identificira trgovinu djecom kao jednog od najgorih oblika dječijeg rada. Zahtijeva hitne akcije za zabranu i eliminaciju takvih praksi. Poziva na rehabilitaciju i reintegraciju usmjerenu na žrtve.
2000.	Konvencija Ujedinjenih nacija protiv transnacionalnog organiziranog kriminala (UNTOC) ²²	Konvencija	Uspostavlja međunarodnu saradnju u borbi protiv organiziranog kriminala, uključujući trgovinu ljudima. Promovira zaštitu žrtava, krivičnopravne mjere i prekograničnu koordinaciju.
2000.	Protokol Ujedinjenih nacija za prevenciju, suzbijanje i kažnjavanje trgovine ljudima, posebno ženama i djecom ²³ (Protokol iz Palerma)	Protokol uz UNTOC	Definira trgovinu ljudima i obavezuje države na prevenciju, kao i na zaštitu žrtava i krivično gonjenje počinitelaca. Ističe potrebu za pomoći žrtvama i mehanizmima oporavka zasnovanim na pravima, uključujući sigurno sklonište i pravnu pomoć. Prepoznaje zloupotrebu ranjivosti, omogućavajući

¹⁷Univerzalna deklaracija o ljudskim pravima (1948), <https://www.un.org/en/about-us/universal-declaration-of-human-rights>.

¹⁸Konvencija Ujedinjenih nacija o suzbijanju trgovine ljudima i iskorištavanja prostitucije drugih (1949), <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/convention-suppression-traffic-persons-and-exploitation>;

¹⁹Konvencija Međunarodne organizacije rada o ukidanju prisilnog rada (1957), https://normlex.ilo.org/dyn/nrmlx_en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C105;

²⁰Konvencija Ujedinjenih nacija o eliminaciji svih oblika diskriminacije nad ženama (1979), <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/convention-elimination-all-forms-discrimination-against-women>;

²¹Konvencija Međunarodne organizacije rada o zabrani i neposrednom djelovanju za uklanjanje najgorih oblika dječijeg rada (1999), https://normlex.ilo.org/dyn/nrmlx_en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C182;

²²Konvencija Ujedinjenih nacija protiv transnacionalnog organiziranog kriminala (2000), <https://www.unodc.org/unodc/en/organized-crime/intro/UNTOC.html>;

²³Protokol Ujedinjenih nacija za prevenciju, suzbijanje i kažnjavanje trgovine ljudima, posebno ženama i djecom (2000), <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/protocol-prevent-suppress-and-punish-trafficking-persons>;

			zaštitu osobama s invaliditetom i drugim pojedincima koji su izloženi riziku.
2000.	Opcioni protokol Ujedinjenih nacija uz Konvenciju o pravima djeteta o prodaji djece, dječijoj prostituciji i dječijoj pornografiji ²⁴	Opcionalni protokol	Kriminalizira sve oblike iskorištavanja djece povezane s trgovinom ljudima. Zahtijeva pružanje sveobuhvatne pomoći djeci žrtvama, uključujući sklonište, psihološku podršku i pravnu pomoć.
2005.	Konvencija Vijeća Evrope o akciji protiv trgovine ljudima (CETS br. 197) ²⁵ Vijeće Evrope	Konvencija	Uspostavlja sveobuhvatan okvir za prevenciju trgovine ljudima i zaštitu žrtava. Od država se zahtijeva da osiguraju nediskriminirajući pristup uslugama pomoći, uključujući siguran smještaj, psihološku podršku i zdravstvenu zaštitu. Uvodi period razmatranja i potiče mjere specifične za dijete.
2011.	Direktiva Evropske unije 2011/36/EU ²⁶	Direktiva	Obavezuje države članice da usvoje krivične zakone i zaštitne mjere za žrtve trgovine ljudima. Naglašava podršku žrtvama, rodno i djetetu prilagođene procedure, te koordinaciju putem nacionalnih mehanizama upućivanja. Promovira inkluzivne usluge za ranjive grupe, uključujući maloljetnike i osobe s invaliditetom.

Pravni instrumenti za zaštitu djece

Godina	Instrument	Vrsta	Relevantnost/mjere zaštite
1989.	Konvencija Ujedinjenih nacija o pravima djeteta (CRC) ²⁷	Konvencija	Svakom djetetu garantira pravo na zaštitu od eksploatacije, zlostavljanja i trgovine. Utvrđuje prava na oporavak, reintegraciju, obrazovanje i zdravstvenu zaštitu. Naglašava najbolji interes djeteta, nediskriminaciju i učešće, uključujući djecu s poteškoćama.
2000.	Opcioni protokol Ujedinjenih nacija uz CRC o prodaji djece, dječijoj prostituciji i dječijoj pornografiji (OPSC) ²⁸	Opcionalni protokol	Od država se zahtijeva da kriminaliziraju i spriječe iskorištavanje djece, uključujući trgovinu djecom u seksualne svrhe. Obavezuje države da žrtvama pružaju pravne, psihološke i socijalne usluge. Podjednako štiti svu djecu, uključujući onu s poteškoćama i onu u migracijskim kontekstima.
2007.	Konvencija Vijeća Evrope o zaštiti djece od seksualnog iskorištavanja i seksualnog zlostavljanja ²⁹ (Lanzarote konvencija)	Konvencija	Kriminalizira sve oblike seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja djece. Zahtijeva preventivnu edukaciju, mehanizme prijavljivanja, sigurna skloništa i pravnu pomoć. Promovira procedure prilagođene djeci i posebne zaštitne mjere za djecu s poteškoćama, migrante i druge ranjive grupe.

²⁴Opcioni protokol uz Konvenciju o pravima djeteta o prodaji djece, dječijoj prostituciji i dječijoj pornografiji (2000), <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/optional-protocol-convention-rights-child-sale-children-child>;

²⁵Konvencija Vijeća Evrope o akciji protiv trgovine ljudima (2005), <https://www.coe.int/en/web/conventions/full-list?module=treaty-detail&treaty-num=197>;

²⁶Direktiva 2011/36/EU Evropskog parlamenta i Vijeća o sprečavanju i borbi protiv trgovine ljudima i zaštiti njenih žrtava, koja zamjenjuje Okvirnu odluku Vijeća 2002/629/PUP (2011), <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2011/36/oj/eng>;

²⁷Konvencija Ujedinjenih nacija o pravima djeteta (1989.), <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-child>;

²⁸Opcioni protokol Ujedinjenih nacija uz Konvenciju o pravima djeteta o prodaji djece, dječijoj prostituciji i dječijoj pornografiji (2000), <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/optional-protocol-convention-rights-child-sale-children-child>;

²⁹Konvencija Vijeća Evrope o zaštiti djece od seksualnog iskorištavanja i seksualnog zlostavljanja (2007), <https://rm.coe.int/1680084822>;

Pravni instrumenti za zaštitu migranata i izbjeglica

Godina	Instrument	Vrsta	Relevantnost/mjere zaštite
1990.	Konvencija Ujedinjenih nacija o zaštiti prava svih radnika migranata i njihovih porodica ³⁰	Konvencija	Štiti radnike migrante i njihove porodice od eksploatacije i trgovine ljudima. Osigurava jednak tretman, pristup zdravstvenoj zaštiti i pravnoj zaštiti bez obzira na status. Promovira posebnu zaštitu djece migranata i osoba u ranjivim situacijama.
2000.	Protokol Ujedinjenih nacija protiv krijumčarenja migranata ³¹	Protokol uz UNTOC	Bavi se krijumčarenjem migranata uz isticanje zaštite prava migranata i humanog tretmana. Podstiče razlikovanje između osoba koje su predmet krijumčarenja migranata i žrtava trgovine ljudima.
2011.	Direktiva Evropske unije 2011/95/EU (Direktiva o kvalifikacijama) ³²	Direktiva	Pružna međunarodnu zaštitu osobama u riziku od progona ili ozbiljne nepravde, uključujući žrtve trgovine ljudima. Prepoznaje ranjivosti na osnovu starosti, invaliditeta i traume. Garantira pristup zaštiti i uslugama.
2013.	Direktiva Evropske unije 2013/33/EU (Direktiva o uslovima prijehva) ³³	Direktiva	Postavlja standarde za prihvat tražitelja azila, osiguravajući dostojanstvene životne uslove, zdravstvenu zaštitu i podršku ranjivim pojedincima. Zahtijeva posebne mjere za djecu, preživjele traume i osobe s invaliditetom.

Osnovni okvir ljudskih prava relevantan za sve pojedince, uključujući žrtve trgovine ljudima

Godina	Instrument	Vrsta	Relevantnost/ključne mjere zaštite
1950.	Evropska konvencija Vijeća Evrope o ljudskim pravima (EKLJP) ³⁴	Konvencija	Potvrđuje osnovna prava, uključujući pravo na život, slobodu, dostojanstvo, privatnost i zaštitu od mučenja. Primjenjivo na sve osobe bez obzira na status. Pruža snažnu pravnu osnovu za inkluzivnu zaštitu žrtava, uključujući osobe kojima se trguje, djecu, migrante i osobe s invaliditetom.

Dio III

Glosar pojmova

Kako bi se promoviralo zajedničko razumijevanje, ovaj odjeljak nudi glosar ključnih pojmova koji se koriste u smjernicama, a koji pokrivaju osnovne definicije vezane za trgovinu ljudima, kategorije žrtava, vrste skloništa i principe zaštite.

Procjena najboljeg interesa djeteta je procjena koju provode službenici koji poduzimaju određene radnje u vezi s djetetom, osim u situaciji kada je potrebno utvrditi najbolji interes djeteta. Procjena najboljeg interesa djeteta osigurava da postupak uključuje prvenstveno najbolji interes djeteta. Procjena se može obaviti samostalno ili u konsultacijama između nadležnih organa i drugih osoba, kada je potrebno uključivanje djeteta³⁵.

Dijete – definicija djeteta sadržana je u članu 4. Konvencije Vijeća Evrope o akciji protiv trgovine ljudima kao: *(d) Dijete je svaka osoba mlađa od osamnaest godina.*

³⁰Međunarodna konvencija o zaštiti prava svih radnika migranata i članova njihovih porodica (1990), https://treaties.un.org/pages/ViewDetails.aspx?src=TREATY&mtdsq_no=IV-13&chapter=4;

³¹Protokol protiv krijumčarenja migranata kopnom, morem i zrakom, koji dopunjuje Konvenciju Ujedinjenih nacija protiv transnacionalnog organiziranog kriminala (2000), https://www.unodc.org/documents/middleeastandnorthafrica/smuggling-migrants/SoM_Protocol_English.pdf;

³²Direktiva 2011/95/EU Evropskog parlamenta i Vijeća o standardima za kvalifikaciju državljanima trećih zemalja ili osoba bez državljanstva kao korisnika međunarodne zaštite, o jedinstvenom statusu za izbjeglice ili osobe koje ispunjavaju uslove za supsidijarnu zaštitu, te o sadržaju dodijeljene zaštite (2011), <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2011/95/oj/eng>;

³³Direktiva 2013/33/EU Evropskog parlamenta i Vijeća o utvrđivanju standarda za prihvat podnositelaca zahtjeva za međunarodnu zaštitu (2013), <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32013L0033>;

³⁴Evropska konvencija o ljudskim pravima (1950), https://www.echr.coe.int/documents/d/echr/convention_ENG;

³⁵Smjernice o utvrđivanju najboljeg interesa djeteta, UNHCR (2008), <https://www.unhcr.org/media/unhcr-guidelines-determining-best-interests-child>;

Određivanje najboljeg interesa djeteta je pojam koji se primjenjuje na službenu proceduru, praćenu strogim garancijama, u okviru kojeg se određuje najbolji interes djeteta u vezi s posebno važnim odlukama koje se primjenjuju na djecu. Ova procedura treba da omogući adekvatno učešće djeteta, bez diskriminacije, i donosilaca odluka koji su kompetentni u različitim oblastima, a procedura treba da balansira sve relevantne faktore koji olakšavaju procjenu najbolje opcije³⁶.

Diskriminacija je svaki čin pravljenja razlike ili nejednakog tretmana (isključenje, ograničenje ili davanje prednosti), u odnosu na pojedince ili grupe, kao i njihove članove porodice ili osobe povezane s njima, bilo otvoreno ili prikriveno, na osnovu rase, boje kože, nacionalnog ili etničkog porijekla i pripadnosti, jezika, vjerskog ili političkog uvjerenja, spola, seksualne orijentacije, imovinskog statusa, rođenja, zdravstvenog statusa, bračnog statusa ili drugih ličnih karakteristika. Diskriminacija predstavlja aktivno ponašanje ili radnje zasnovane na predrasudama ili namjernom uskraćivanju prava određenoj društvenoj grupi i/ili njenim članovima. Kriteriji za takvo uskraćivanje mogu se zasnivati na spolu/rodu, seksualnoj orijentaciji, rasi, religiji, etničkoj pripadnosti, starosti i sličnim osnovama. Diskriminatorno ponašanje koristi jednom pojedincu/grupi dok ugrožava drugog pojedinca/grupu, čime se jača njihov inferiorni položaj u društvu. Norme i pravila koja isključuju određene, često manjinske grupe, ugrađene su u društvenu strukturu i reproduciraju se kroz socijalizaciju od strane obrazovnog sistema, kulture, medija, a ponekad čak i političkog sistema³⁷.

Eksploatacija se odnosi na zlostavljanje drugih putem prostitucije ili drugih oblika seksualnog zlostavljanja, prisilnog rada ili prisilnog pružanja usluga, prisilnog prosjačenja, ropstva ili praksi sličnih ropstvu, prisilnog ropskog odnosa ili uklanjanja organa, prisilnog braka i bilo koje druge aktivnosti nametnute prisilom ili zlostavljanjem drugih³⁸.

Identifikacija je postupak u kojem obučeno osoblje i kvalificirani stručnjaci (policija, inspekcije rada, granična policija, imigracijske vlasti, ambasade, konzulati, itd.) u saradnji sa specijaliziranim nevladinim organizacijama: 1. Poduzimaju korake za otkrivanje slučajeva trgovine ljudima u kojima se odvijaju različite faze trgovine ljudima (vrbovanje, transport, smještaj, eksploatacija itd.) ili nakon bijega od trgovaca ljudima; 2. Prikupljaju informacije o slučajevima trgovine ljudima bilo od žrtava ili iz drugih izvora koji imaju informacije o nezakonitim aktivnostima počinjenim nad žrtvama; 3. Analiziraju prikupljene informacije i upoređuju elemente pojedinačnih slučajeva sa indikatorima trgovine ljudima; 4. Donese zaključak da li je osoba žrtva trgovine ljudima i osiguravaju potrebnu pomoć i zaštitu³⁹.

Identificirana žrtva trgovine ljudima je fizičko lice koje su pravosudni organi u postupku identifikacije identificirali kao žrtvu trgovine ljudima⁴⁰.

Informirani pristanak potencijalne i identificirane žrtve trgovine ljudima znači da je žrtva dobila sve informacije u vezi sa pravima žrtve u svim fazama zaštite – od identifikacije do repatrijacije, prije nego što je žrtva prihvatila da nešto uradi dobrovoljno. Informirani pristanak potencijalne i identificirane žrtve trgovine ljudima je ključni uslov za početak svih aktivnosti predviđenih minimalnim standardima⁴¹.

Period razmatranja predstavlja vremenski okvir određen za oporavak i donošenje odluke u trajanju od 30 dana, u kojem periodu žrtva trgovine ljudima treba biti u stanju da se oporavi i oslobodi od uticaja trgovaca ljudima i donese informiranu odluku o saradnji s nadležnim organima. U tom periodu žrtva ne može biti udaljena iz zemlje, a zemlja je dužna pružiti podršku i pomoć žrtvama trgovine ljudima⁴².

³⁶ Ibid;

³⁷Smjernice o postupanju regionalnih monitoring timova za borbu protiv trgovine ljudima u Bosni i Hercegovini, Ministarstvo sigurnosti BiH/MFS-EMMAUS (2009), http://msb.gov.ba/anti_trafficking/dokumenti/prirucnici/?id=6068;

³⁸ Ibid 20;

³⁹Minimalni standardi za pomoć žrtvama trgovine ljudima, posebno djecom, u Bosni i Hercegovini, Đuderija/Bajramović/IFS-EMMAUS (2021), https://eurcenter.ba/onlineresuri/?wpv_view_count=2511&wpv-post_tag=%5B%5D=manual&wpv_filter_submit=Tra%C5%BEi&wpv_aux_current_post_id=1332&wpv_aux_parent_post_id=1332&wpv_paged=5;

⁴⁰ Ibid;

⁴¹ Ibid;

⁴² Ibid;

„Potencijalna i/ili pretpostavljena žrtva trgovine ljudima“ se koristi za opisivanje bilo koje fizičke osobe čija je početna procjena od strane odgovornih stručnjaka (na osnovu početnih indikatora prepoznatih tokom procesa skrininga/identifikacije) rezultirala razumnim osnovama za vjerovanje ili pretpostavku da je ta osoba bila žrtva trgovine ljudima, ali ova viktimizacija nije formalno potvrđena od strane pravosudnih organa u zvaničnim postupcima. U smislu prevencije trgovine ljudima, **potencijalna žrtva** može se odnositi i na pojedince koji su u neposrednom riziku od trgovine ljudima, čija situacija zahtijeva daljnju procjenu. To obično uključuje djecu s ulice i drugu djecu izloženu riziku, migrante (bez pratnje) i druge ranjive osobe, gdje preventivne mjere zaštite mogu biti potrebne i prije nego što se eksploatacija potvrdi.

Vrbovanje u kontekstu trgovine ljudima uključuje različite oblike obmane, prevare, laži i/ili iskrivljavanja činjenica s ciljem uvjeravanja osobe - žene, djeteta i/ili muškarca - da prihvate ponuđene ili lažno predstavljene životne i/ili radne uslove, bilo u njihovoj zemlji ili u inostranstvu. Vrbovanje može vršiti stranac, ali u praksi ga najčešće vrši poznanik, prijatelj, partner i/ili član porodice. Vrbovanje se može odvijati i putem agencija za zapošljavanje ili agencija za posredovanje između bračnih partnera, kao i putem oglasa za posao koji se nalaze u novinama⁴³.

Upućivanje – uključuje osobe upućene na program koji provodi nekoliko agencija ili drugih aktera, koji se ponašaju pristojno i sugeriraju da bi to mogle biti potencijalne ili identificirane žrtve trgovine ljudima. Upućivanja također uključuju osobe koje su putem programa upućene agenciji, instituciji, organizaciji ili stručnom osoblju kako bi primile intervenciju ili drugi oblik podrške, nakon stručne procjene rizika, ranjivosti ili zaštitnih faktora vezanih za tu osobu⁴⁴.

Mehanizam upućivanja – formalni ili neformalni mehanizam koji uključuje praktičare ili stručno osoblje različitih disciplina i/ili agencija i organizacija, u svrhu identifikacije, procjene, pomoći i postupanja sa onima koji moraju biti identificirani; pomoć i zaštita onih koji pokazuju znakove da su potencijalne ili identificirane žrtve trgovine ljudima⁴⁵.

Reintegracija se može shvatiti kao naknadna obnova ili dopuna nečeg bitnog što je pojedincu ili društvenoj grupi nedostajalo ili je izgubljeno, a što je imalo odlučujući utjecaj na pojavu nepovoljnog fenomena - u ovom slučaju, trgovine ljudima. Reintegracija je sveobuhvatan proces usmjeren na rješavanje temeljnih uzroka trgovine ljudima. Postizanje promjena na nivou pojedinca, njegove porodice i lokalne zajednice je temeljni preduslov za uspješnu reintegraciju. Ako se promjene dogode samo na jednom nivou - kao što je lični nivo - bez praćenja promjena u okruženju, rizik od ponovne viktimizacije se povećava, dok potpuna reintegracija postaje manje vjerovatna. To je ključna razlika između resocijalizacije i reintegracije: dok se resocijalizacija fokusira na promjene unutar pojedinca, reintegracija zahtijeva koordiniranu promjenu na svim nivoima. Reintegracija obuhvata procese rehabilitacije, repatrijacije i resocijalizacije.

Rehabilitacija uključuje mjere poduzete za podršku oporavku i reintegraciji pojedinca u svakodnevni život.

Repatrijacija se odnosi na proces vraćanja stranog državljanina koji je predmet trgovine ljudima u njegovu zemlju porijekla.

Resocijalizacija podrazumijeva povratak žrtve u društvo i njenu pripremu da živi u skladu sa društvenim normama, da uspješno funkcionira u društvenim ulogama i aktivnostima. Ovaj proces pretpostavlja da socijalizacija ili nije završena tokom ličnog razvoja ili da su prethodno socijalizirani pojedinci razvili maladaptivna ponašanja zbog nepovoljnih okolnosti, zbog čega je potrebna ponovna podrška.

Samoidentifikacija je situacija u kojoj odrasla osoba razjašnjava oblike eksploatacije kojima je bila izložena tokom određenog vremenskog perioda, na osnovu čega bi kompetentni stručnjak mogao procijeniti da li je dotična odrasla osoba bila izložena trgovini ljudima.

⁴³ Ibid;

⁴⁴ Ibid;

⁴⁵ Ibid;

Dijete/djeca bez pratnje (ili „djeca i maloljetnici bez pratnje“) su djeca koja su odvojena od roditelja i drugih članova porodice i o kojima se ne brine odrasla osoba koja je, prema zakonu ili običaju, odgovorna za to⁴⁶.

Žrtve/osobe sa invaliditetom – pojedinci sa fizičkim oštećenjima (osobe koje imaju poteškoće u kretanju i mogu pribjeći sredstvima kao što su invalidska kolica ili štap u svakodnevnom životu), senzornim oštećenjima (uključuju osobe koje su gluhe ili imaju oštećenje sluha, kao i pojedince koji su slijepi ili slabovidni, intelektualnim oštećenjima (pojedinci koji žive sa kognitivnim ili razvojnim poteškoćama - kao što su učenje, rasuđivanje, rješavanje problema - i adaptivno ponašanje - konceptualne, socijalne i praktične vještine koje ljudi uče i izvode u svakodnevnom životu) i psihosocijalnim invaliditetom (pojedinci koji nemaju pristup ili nisu u mogućnosti da učestvuju u zajednici na ravnopravnoj osnovi sa drugim pojedincima, zbog poteškoća u mentalnom zdravlju u kombinaciji sa diskriminacijom i drugim izazovima u integraciji u društvo).

Dio IV

Opšte okvirne smjernice za pružaoce skloništa

Ovaj dio detaljno razrađuje okvir zaštite i pružanja pomoći žrtvama zasnovan na ljudskim pravima i pristupu usmjerenom na žrtvu, uključujući usklađeno razumijevanje ključnih definicija, principa i vrijednosti.

Države članice Ujedinjenih nacija i Vijeća Evrope ratificirale su brojne međunarodne pravne instrumente relevantne za regulaciju i odgovor na trgovinu ljudima, uključujući i zemlje zapadnog Balkana. Prihvatajući ove međunarodne sporazume (uključujući konvencije, protokole i druge obavezujuće instrumente), države se obavezuju da usklade svoje nacionalno zakonodavstvo s obavezujućim standardima sadržanim u ovim instrumentima, uključujući područje zaštite i pomoći žrtvama trgovine ljudima.

Da bi se žrtvama pružila efikasna pomoć usmjerena na žrtve i zasnovana na pravima, sva stručna lica uključena u implementaciju akcija protiv trgovine ljudima moraju se upoznati i jasno razumjeti primjenu međunarodnih pravnih instrumenata i osnovnog pravnog okvira koji se primjenjuje u njihovoj zemlji, kao dio **opšteg okvira** za zaštitu i pomoć žrtvama, jer je ovaj pravni okvir ukorijenjen u međunarodnom pravu. Pri tome je od suštinskog značaja da imaju **zajedničko razumijevanje** definicija trgovine ljudima koje pružaju ovi međunarodni instrumenti, jer oni pružaju i uspostavljaju standarde za koje se očekuje da će ih države članice implementirati kroz svoje strukture Nacionalnog mehanizma upućivanja za borbu protiv trgovine ljudima.

Među tim stručnjacima - pružaoци usluga skloništa, kao osobe koje pružaju prvu pomoć, igraju neposrednu ulogu u identifikaciji žrtava trgovine ljudima i pružanju neposredne pomoći i podrške. Kao takav, imperativ je da stručnjaci u skloništimaju budu u potpunosti opremljeni jasnim i tačnim razumijevanjem definicija i indikatora trgovine ljudima, omogućavajući im da pruže kvalitetnu pomoć i podršku žrtvama uz puno poštovanje njihovih ljudskih prava u svim aspektima njege i podrške.

1. Usklađeno i zajedničko razumijevanje definicija

Opšti okvir za precizno razumijevanje definicija „trgovine ljudima“ i „žrtve trgovine ljudima“, koje je od suštinskog značaja za dosljednu primjenu standarda pomoći i zaštite zasnovanih na pravima u oblasti pružanja pomoći i zaštite žrtava, utvrđen je u dva ključna međunarodna pravna instrumenta za borbu protiv trgovine ljudima.

Najsveobuhvatnija definicija trgovine ljudima sadržana je u članu 3. Protokola Ujedinjenih nacija za prevenciju, suzbijanje i kažnjavanje trgovine ljudima, posebno ženama i djecom, koji dopunjuje Konvenciju Ujedinjenih nacija protiv transnacionalnog organiziranog kriminala (Protokol iz Palerma):

⁴⁶Smjernice o utvrđivanju najboljeg interesa djeteta, UNHCR (2008), <https://www.unhcr.org/media/unhcr-guidelines-determining-best-interests-child>;

a. **„Trgovina ljudima“** znači vrbovanje, prevoz, prebacivanje, skrivanje ili prijem osoba, putem prijetnje ili upotrebe sile ili drugih oblika prisile, otmice, prevare, obmane, zloupotrebe moći ili teškog položaja ili davanja ili primanja novca ili koristi kako bi se postigla pristanak osobe koja ima kontrolu nad drugom osobom, u cilju eksploatacije. Eksploatacija obuhvata, kao minimum, eksploataciju prostitucije drugih lica ili druge oblike seksualne eksploatacije, prinudni rad ili službu, ropstvo ili odnos sličan ropstvu, ropски odnos (eng. *servitude*) ili uklanjanje organa;

b. **Pristanak** žrtve trgovine ljudima na namjeravanu eksploataciju iznijetu u podstavu (a) ovog člana je bez značaja u slučajevima u kojima je korištena bilo koja mjera iznijeta u podstavu (a);

c. Vrbovanje, prevoz, prebacivanje, skrivanje ili primanje djeteta za svrhe eksploatacije smatra se "trgovina ljudima" čak i ako ne obuhvata bilo koje od sredstava iznijetih u podstavu (a) ovog člana;

d. **„Dijete“** znači bilo koja osoba mlađa od osamnaest godina.

Konvencija Vijeća Evrope o akciji protiv trgovine ljudima⁴⁷ (član 4.) uključuje definiciju trgovine ljudima navedenu u Protokolu iz Palerma i definira "žrtvu trgovine ljudima":

"Žrtva" znači svako fizičko lice koje je predmet trgovine ljudima kako je definirano u ovom članu.

Član 10. Konvencije također naglašava „pretpostavku statusa žrtve“⁴⁸ i pravo na pomoć prije završetka formalne identifikacije. S tim u vezi, važno je imati zajedničko razumijevanje često korištenih termina „potencijalna“ i/ili „pretpostavljena“ žrtva trgovine ljudima.

„Potencijalna i/ili pretpostavljena žrtva trgovine ljudima“ se koristi za opisivanje bilo koje fizičke osobe čija je početna procjena od strane odgovornih stručnjaka (na osnovu početnih indikatora prepoznatih tokom procesa skrininga/identifikacije) rezultirala razumnim osnovama za vjerovanje ili pretpostavku da je ta osoba bila žrtva trgovine ljudima, ali ova viktimizacija nije formalno potvrđena od strane pravosudnih organa u zvaničnim postupcima.

U smislu prevencije trgovine ljudima, **potencijalna žrtva** može se odnositi i na pojedince koji su u neposrednom riziku od trgovine ljudima, čija situacija zahtijeva daljnju procjenu. To obično uključuje djecu s ulice i drugu djecu izloženu riziku, migrante (bez pratnje) i druge ranjive osobe, gdje preventivne mjere zaštite mogu biti potrebne i prije nego što se eksploatacija potvrdi.

Prepoznavanje pretpostavljenih i potencijalnih žrtava je od suštinskog značaja kako bi se osigurao pravovremeni pristup zaštiti, uključujući sigurno sklonište i zaštitu od daljnjih posljedica. Ovaj pristup je također usklađen sa principom nekažnjavanja i obavezom pružanja pomoći bez odlaganja ili uslova (tj. spremnost da se djeluje kao svjedok u krivičnom postupku, član 12., st. 6 Konvencije), posebno za djecu i druge visokorizične grupe.

2. Priznavanje ljudskih prava koja pripadaju žrtvama trgovine ljudima

Član 1. Evropske konvencije o ljudskim pravima (EKLJP) uspostavlja obavezu država potpisnica da „osiguraju svima u svojoj jurisdikciji prava i slobode definirane u Odjeljku I Konvencije“⁴⁹, namećući obavezu državam da poštuju i osiguraju sva prava garantirana Konvencijom svakom pojedincu bez obzira na njihovo državljanstvo, pravni status ili porijeklo - uključujući građane, osobe bez državljanstva,

⁴⁷ <https://rm.coe.int/168008371d>;

⁴⁸ Član 10 (2) „Svaka strana će osigurati da, ako nadležni organi imaju opravdane razloge vjerovati da je osoba bila žrtva trgovine ljudima, ta osoba neće biti uklonjena sa svoje teritorije sve dok nadležni organi ne završe proces identifikacije žrtve krivičnog djela predviđenog u članu 18. ove Konvencije...”

⁴⁹ Evropska konvencija o ljudskim pravima (1950), Odjeljak I Prava i slobode, uključujući prava na život, porodicu, slobodu, bez kazne bez zakona, sigurnost i pravično suđenje; zabrana ropstva, mučenja, prisilnog rada, diskriminacije i zloupotrebe prava i druga prava, https://www.echr.coe.int/documents/d/echr/convention_eng;

tražioce azila, izbjeglice, migrante (registrirane ili nedokumentirane) i druge nedržavljanke⁵⁰. To uključuje pravo na zaštitu, pomoć i pravne lijekove za žrtve trgovine ljudima. Kada se govori o pojmu "jurisdikcija", važno je napomenuti da Evropski sud za ljudska prava smatra da – iako je jurisdikcija prvenstveno teritorijalna - u određenim izuzetnim okolnostima, jurisdikcija se može proširiti ekstrateritorijalno, izvan granica države, posebno kada država vrši efikasnu kontrolu nad pojedincem ili područjem, ili preko agenata koji djeluju u inostranstvu (npr. vojne operacije, diplomatska predstavništva ili postupci izručenja). Ova ekstrateritorijalna primjena člana 1. potvrđuje da države ne smiju izlagati pojedince tretmanu koji krši EKLJP putem deportacije, povratka, protjerivanja ili izručenja, ako postoji stvarna opasnost od ozbiljnih posljedica, kao što je mučenje, nečovječno ili ponižavajuće postupanje (član 3.) ili uskraćivanje pristupa pravdi (član 6)⁵¹.

Višestruki međunarodni pravni okviri jačaju ovaj princip i stvaraju obavezu za države da štite ljudska prava pozitivnim i nediskriminatornim akcijama. Konvencija Vijeća Evrope o akciji protiv trgovine ljudima obavezuje države članice da bezuslovno pruže osnovnu podršku i daju prava, pri čemu se podrška i sigurnost moraju pružiti bez ikakve diskriminacije, pa čak i prije formalne identifikacije osobe (član 12. i 13). Povelja Evropske unije o osnovnim pravima⁵² navodi ljudsko dostojanstvo kao „nepovredivo“, naglašavajući da se ono mora poštovati i štiti, dodatno ističući pružanje zaštite od trgovine ljudima, mučenja, ropstva i prisilnog rada, uključujući osnovne slobode. Što se tiče specifične zaštite ljudskih prava djece, Konvencija UN-a o pravima djeteta (CRC) naglašava najbolji interes djeteta kao vodeći princip, obavezujući države da štite djecu od svih oblika eksploatacije i zlostavljanja, uključujući trgovinu ljudima.

3. Provedba i poštivanje principa ljudskih prava

a) Nediskriminacija

Princip nediskriminacije je temeljni standard u međunarodnom pravu i uključen je u glavne međunarodne pravne instrumente u vezi s ljudskim pravima i trgovinom ljudima, uključujući Univerzalnu deklaraciju o ljudskim pravima kao vodeći instrument za zaštitu ljudskih prava. Kao takva, Deklaracija navodi da su sva ljudska bića rođena slobodna i jednaka u dostojanstvu i pravima (član 1.), te imaju pravo na sva prava i slobode navedene u Deklaraciji bez razlike bilo koje vrste, kao što su rasa, boja kože, spol, jezik, religija, političko ili drugo mišljenje, nacionalno ili socijalno porijeklo, imovina, rođenje ili drugi status.

U smislu pomoći i zaštite žrtava trgovine ljudima na Zapadnom Balkanu, princip nediskriminacije se kontinuirano krši tokom pružanja usluga identifikacije, skloništa i reintegracije (potencijalnim) žrtvama trgovine ljudima.

Prema Izvještaju o mapiranju sigurnog utočišta (Safe Haven), zajednički obrasci postoje u četiri zemlje u fokusu (Albanija, Bosna i Hercegovina, Srbija i Sjeverna Makedonija), uključujući: rodnu diskriminaciju u pružanju usluga skloništa (osim jednog skloništa u Bosni i Hercegovini i državnog skloništa u Albaniji i skloništa za djecu nevladine organizacije, u sve četiri zemlje, usluge skloništa su dostupne isključivo ženama i djevojčicama, pri čemu su čak i za ove ciljane pojedince usluge u Srbiji i Sjevernoj Makedoniji dostupne samo ženama i djevojčicama iznad određene dobi, čime se diskriminiraju druge žene žrtve prema dobi, dok muškarci i dječaci prema spolu također); nepostojanje specifičnih skloništa za djecu i usluga pomoći, posebno za migrante bez pratnje/maloljetnike i/ili žrtve sa invaliditetom, osim jednog

⁵⁰ Kao što je definirano Konvencijom o statusu osoba bez državljanstva (član 1), „osoba bez državljanstva“ se odnosi na „...bilo koju osobu koju nijedna država ne smatra državljaninom u skladu sa svojim zakonom“; <https://www.unhcr.org/media/1954-convention-relating-status-stateless-persons>. Konvencija UN-a o zaštiti prava svih radnika migranata i članova njihovih porodica (1990) također u više navrata pravi razliku između državljanina i nedržavljanina, garantujući osnovna prava nedržavljanima, bez obzira na njihov status, https://treaties.un.org/pages/viewdetails.aspx?src=treaty&mtdsq_no=iv-13&chapter=4&clang=en;

⁵¹ U *predmetu Soering protiv Ujedinjenog Kraljevstva* (1989), Evropski sud za ljudska prava (ESLJP) presudio je da bi izručenje pojedinca zemlji u kojoj se suočavaju sa stvarnim rizikom od mučenja ili nečovječnog ili ponižavajućeg postupanja (suprotno članu 3) uključivalo odgovornost države koja izručuje prema Konvenciji, iako bi se postupanje odvijalo izvan njene teritorije. Baza sudske prakse ESLJP-a, *Soering protiv Ujedinjenog Kraljevstva*, Tužba br. 14038/88, Presuda od 7. jula 1989. godine, [https://hudoc.echr.coe.int/eng/{}%22itemid%22:\[%22001-57619%22\]](https://hudoc.echr.coe.int/eng/{}%22itemid%22:[%22001-57619%22]);

⁵² Povelja Evropske unije o osnovnim pravima (2000), članovi 1, 3 i 4; i poglavlje II; https://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_en.pdf;

skloništa nevladine organizacije u Albaniji koje pruža usluge samo djeci (iako su djeca prepoznata kao ranjiva grupa i čine značajan udio identificiranih žrtava, ne postoje određena skloništa za djecu, niti specijalizirane usluge prilagođene njihovim razvojnim i psihološkim potrebama. Umjesto toga, djeca koja su žrtve trgovine često se nalaze u objektima za opštu zaštitu djece ili su smještena u skloništimama s odraslima ili žrtvama nasilja u porodici, ili čak u hotelima i hraniteljskim porodicama koje nemaju sposobnost da odgovore na njihove specifične potrebe i traumu i zaštitu povezanu s trgovinom ljudima); diskriminacija na osnovu nacionalnog porijekla i pravnog statusa (tražitelji azila i migranti, posebno maloljetnici bez pratnje i oni u neregularnim situacijama ili u tranzitu, suočavaju se s različitim preprekama - jezikom, nedostatkom dokumentacije i/ili praksom identifikacije - u tome što su formalno identificirani kao žrtve trgovine ljudima u okviru uspostavljenih nacionalnih mehanizama upućivanja, što ih isključuje iz pristupa skloništimama i srodnoj pomoći, a kamoli specijaliziranoj pomoći i uslugama za djecu). Svi ovi zajednički obrasci naglašavaju hitnu potrebu za uslugama identifikacije i zaštite zasnovane na pravima, uključujući standarde za kvalitetna skloništa i standardne operativne procedure, koje će u praksi implementirati princip nediskriminacije, jer se mora osigurati jednak pristup zaštiti i pomoći za sve žrtve.

b) Raznolikost, ravnopravnost, inkluzija i pristupačnost (DEIA)

Historijski gledano, pojedinci iz marginaliziranih i nedovoljno zastupljenih zajednica često su bili isključeni iz ključnih uloga u donošenju odluka, a uticaji isključujućih politika dovele su do neravnoteže moći u društvu i nejednakog postupanja prema marginaliziranim grupama. Dakle, DEIA (Diversity, Equity, Inclusion, and Accessibility - raznolikost, ravnopravnost, inkluzija i pristupačnost) okvir je promoviran kako bi se osigurao pravedan tretman, osnaživanje i inkluzija svih ljudi. Primjena DEIA okvira i principa ima ključnu važnost u kontekstu trgovine ljudima, posebno u načinu na koji se žrtve trgovine ljudima i preživjeli identificiraju, štite i osnažuju⁵³.

DEIA principi se promoviraju kroz međunarodne pravne instrumente: od Univerzalne deklaracije o ljudskim pravima koja pruža etičke i normativne temelje za sve pojedince da žive slobodno i jednako u dostojanstvu i pravima, do pravno obavezujućih instrumenata za borbu protiv trgovine ljudima koji operacionaliziraju ove principe tako što zahtijevaju od država da osmisle i implementiraju sisteme zaštite i pomoći koji podržavaju prava svih žrtava, bez diskriminacije, uz poštovanje različitosti, zaštitne mjere od zlostavljanja sa posebnom pažnjom na ranjivost, učešće i pristupačnost. Protokol iz Palerma, Konvencija o akciji protiv trgovine ljudima i Direktiva 2011/36/EU zahtijevaju da države podržavaju inkluzivne i zaštitne sisteme pomoći zasnovane na pravima koji odražavaju i primjenjuju DEIA principe koji nude i pravne osnove i praktične smjernice za implementaciju mjera za borbu protiv trgovine ljudima, a koje poštuju dostojanstvo svih žrtava. Posebna razmatranja DEIA principa u podršci i zaštiti djece žrtava integrirana su i ojačana u Konvenciji o pravima djeteta i njenom Opcionom protokolu o prodaji djece, dječijoj prostituciji i dječijoj pornografiji, naglašavajući najbolje interese djeteta kao primarno razmatranje u svim akcijama (član 3.) i pravo na opstanak i razvoj (član 6.), prepoznajući da su pravedne mjere (djeca žrtve ne primaju jednake usluge kao odrasli, već specijaliziranu i ciljanu podršku) neophodne za postizanje smislene zaštite i oporavka ugrožene djece.

U pogledu usluga skloništa i zaštite za žrtve i preživjele trgovine ljudima, uključujući djecu, pregled primjene DEIA principa detaljno je opisan u tabeli u nastavku:

Principi ljudskih prava u uslugama pomoći žrtvama

Princip	Definicija	Kontekst trgovine ljudima	Regionalni izazovi (Bosna i Hercegovina, Srbija, Sjeverna Makedonija)
Raznolikost	Raznolikost se odnosi na priznavanje i poštovanje razlika kao dijela osnovnih prava, uključujući, ali ne	Raznolikost potvrđuje da žrtve i preživjeli trgovine ljudima potiču iz različitih sredina i iskustava trgovine ljudima, pri	Raznolikost stvara jedinstvenu ranjivost na trgovinu ljudima: dok se ženama i djevojčicama pretežno trguje radi seksualne eksploatacije, kućnog ropstva i

⁵³Pristup za ravnopravnost i uključivost u raznolikost (DEIA): Više od same ideje (2023), Hunter/Ured za borbu protiv trgovine ljudima/Louisiana First Foundation, <https://louisianafirstfoundation.com/anti-human-trafficking-august2023/>;

	ograničavajući se na rasu, etničku pripadnost, spol, starost, religiju, invaliditet, seksualnu orijentaciju, socioekonomski status i nacionalnost ⁵⁴ .	čemu nisu podjednako pogođeni procesom trgovine ljudima. Stoga usluge za žrtve i preživjele, posebno djecu, moraju biti osmišljene u skladu s individualnim potrebama odraslih žrtava i specijaliziranim potrebama djece žrtava. Marginalizirani pojedinci i zajednice često se suočavaju sa nesrazmjernom ranjivošću na trgovinu ljudima. Nепрепозnavanje ove raznolikosti i jedinstvenih rizika/potreba ovih pojedinaca često rezultira neadekvatnom identifikacijom i odgovorom na borbu protiv trgovine ljudima.	prisilnih brakova, muškarcima i dječacima se često trguje radi prisilnog rada; migranti se suočavaju s visokim rizicima od eksploatacije, jer trgovci ljudima koriste njihovu zavisnost i izolaciju; romska djeca su posebno ranjiva zbog siromaštva, marginalizacije, stereotipa, institucionalnog zanemarivanja, nedostatka dokumentacije i raširenih predrasuda. Skloništa i procedure vezane za nacionalne mehanizme upućivanja (NMU /orig.NRM/) širom Albanije, BiH, Srbije i Sjeverne Makedonije uglavnom ne prepoznaju i/ili ne odgovaraju na različite profile žrtava, posebno muških žrtava, djece, osoba s invaliditetom i migranata. Usluge skloništa gotovo su isključivo prilagođene odraslim ženama, zanemarujući raznolikost potreba, osim dva skloništa u Albaniji, od kojih jedno prima odrasle muškarce i dječake, a drugo i dječake i djevojčice.
Ravnopravnost	Ravnopravnost podrazumijeva osiguravanje pravednog i pravičnog (a ne nužno ravnopravnog) tretmana, pristupa, mogućnosti i napredovanja za sve pojedince, uz nastojanje da se prepoznaju i uklone prepreke koje su sprječavale punu participaciju određenih grupa. Prepoznaje i razmatra različite potrebe, kulturne barijere i (prošlu) diskriminaciju određenih pojedinaca i grupa ⁵⁵ .	Ravnopravnost u odgovorima na trgovinu ljudima zahtijeva da podrška i usluge budu prilagođene individualnim potrebama, prepoznajući da se sve žrtve ne suočavaju s istim preprekama: djeci žrtvama, žrtvama s invaliditetom ⁵⁶ i migrantima bez dokumenata može biti potrebna dodatna pravna, psihološka ili logistička podrška kako bi se osigurao pristup pravdi, sigurnosti i reintegraciji; preživjelima mogu biti potrebne različite vrste podrške na osnovu njihovih iskustava i okolnosti trgovine ljudima kojima su bili izloženi.	Pružanje usluga nije prilagođeno kako bi se osigurao ravnopravan pristup, posebno djeci, osobama s invaliditetom i migrantima. Skloništa ne prilagođavaju mjere podrške kako bi odgovarale specifičnim ranjivostima, ostavljajući neke žrtve bez smislenog pristupa brizi i zaštiti. Skloništa se suočavaju sa nedovoljnim kapacitetima, nedostatkom specijaliziranih usluga i kapaciteta za djecu i/ili

⁵⁴UNESCO Univerzalna deklaracija o kulturnoj raznolikosti (2001), <https://www.unesco.org/en/legal-affairs/unesco-universal-declaration-cultural-diversity>;

⁵⁵Ključni koncepti i definicije koji se odnose na spol i rod (2024), Jedinica za rodnu ravnopravnost, <https://genderhealthdata.org/resource/gender-concepts-and-definitions/>;

⁵⁶ Pojedinci s invaliditetom su vrlo osjetljivi na to da je veća vjerovatnoća da će biti socijalno izolirani; da im nedostaje sposobnost da se brane; vjerovatnije im se ne vjeruje (posebno ako imaju intelektualna oštećenja), a u zavisnosti od invaliditeta s kojim žive, često nisu u stanju prepoznati kada su izloženi trgovini ljudima ili drugim oblicima rodno zasnovanog nasilja. UNFPA Smjernice za upravljanje sigurnim skloništima (2021) https://caribbean.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/managing_safe_shelters_for_survivors_of_gender_based_violence_qbv_in_the_caribbean_0.pdf;

		Mjere pomoći i zaštite moraju biti prilagođene specifičnim potrebama različitih žrtava, uzimajući u obzir najbolji interes djece žrtava, kao što su odvojeni smještaj i usluge za djecu žrtve i/ili trudnice/žrtve, ili posebno omogućen pristup skloništima za žrtve sa invaliditetom.	muške žrtve i žrtve sa invaliditetom, a nedostaje i usluga savjetovanja i podrške.
Inkluzija	<p>Inkluzija je proces poboljšanja uslova učešća u društvu za ljude koji su u nepovoljnom položaju, kroz poboljšane mogućnosti, pristup resursima i poštovanje prava⁵⁷.</p> <p>Svi ljudi imaju pravo da učestvuju i pristupe informacijama koje se odnose na procese donošenja odluka i koji utiču na njihove živote i dobrobit.</p>	<p>Uključivanje u odgovore na trgovinu ljudima odnosi se na uključivanje žrtava trgovine ljudima u odluke o njihovom oporavku, podršci i procesima reintegracije, tako da se čuju čak i najviše marginalizirani glasovi (djeca, žrtve sa invaliditetom, žrtve migranti i maloljetnici bez pratnje sa ograničenim jezičkim vještinama i preživjeli). To podrazumijeva pružanje pomoći i podrške „na informiranoj i saglasnoj osnovi“ – informiranoj: uz korištenje pristupačnog jezika, obezbjeđivanje tumačenja kada je potrebno te uvažavanje kognitivnih ili razvojnih potreba (npr. pri radu s djecom ili osobama s invaliditetom); te saglasnoj: žrtve moraju dati saglasnost na pružanje usluge (uz učešće djeteta kada je to moguće, a u suprotnom uz saglasnost staratelja), moraju imati mogućnost da u svakom trenutku povuku svoju saglasnost i ne smiju biti kažnjene zbog odbijanja pomoći (princip nekažnjavanja)⁵⁸.</p>	<p>Žrtve su često isključene iz donošenja odluka koje se odnose na njihovu pomoć i budućnost. Mnoga skloništa ne uključuju žrtve trgovine ljudima u dizajn ili procjenu usluga. Djeca i osobe s /poteškoćama/invaliditetom, kao i žrtve strani državljanji i maloljetnici bez pratnje suočavaju se sa značajnom isključenošću zbog nedostatka prilagođene komunikacije ili kulturnih medijatora.</p> <p>Žrtve su često stavljaju u sklonište bez informiranog pristanka, pri čemu se odraslim žrtvama govori (obično tokom identifikacije od strane stručnjaka koji pomažu) da njihov period oporavka u skloništu neće trajati dugo (suprotno dokazima zasnovanom, dugom boravku u skloništu) i/ili djeci nije objašnjeno šta podrazumijeva oporavak u skloništu.</p> <p>Preživjele osobe nisu u dovoljnoj mjeri uključene u kreiranje</p>

⁵⁷Odjel Ujedinjenih nacija za ekonomska i socijalna pitanja, Priručnik za parlamentarce (2007), <https://www.un.org/development/desa/disabilities/resources/handbook-for-parliamentarians-on-the-convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities/chapter-two-the-convention-in-detail-3.html>;

⁵⁸ „Pristup usmjeren na žrtve i trauma-informirani pristup ključan je za uspješne napore u borbi protiv trgovine ljudima. Centralno načelo takvog pristupa je da žrtve trgovine ljudima ne bi trebale biti neprimjereno kažnjene samo za nezakonita djela koja su počinile kao direktan rezultat trgovine ljudima. Efikasna implementacija "principa nekažnjavanja", kako se sve više naziva, zahtijeva ne samo prepoznavanje i prihvatanje principa u regionalnim i nacionalnim zakonima, već i povećanje proaktivne identifikacije žrtava"; Izvještaj o trgovini ljudima do 2025. godine, Ministarstvo vanjskih poslova SAD-a, <https://www.state.gov/reports/2025-trafficking-in-persons-report/?cmplz-force-reload=1764883113326>;

		Inkluzija je posebno važna za preživjele koji bi trebali biti u stanju da u potpunosti učestvuju u društvu nakon završetka njihove eksploatacije, ali bi također trebali biti uključeni u kreiranje odgovora na politiku trgovine ljudima i programe oporavka žrtava.	politika odgovora, a programi reintegracije su nedostupni, neadekvatni ili nedovoljno financirani.
Pristupačnost	Pristupačnost ⁵⁹ se odnosi na dizajn proizvoda, sredstava, usluga ili okruženja tako da ih mogu koristiti osobe s različitim invaliditetom ili ograničenjima. U smislu ljudskih prava, pristupačnost se odnosi na osiguravanje da svi, bez obzira na sposobnost ili pravni status, mogu pristupiti osnovnim uslugama i mogućnostima.	Pristupačnost osigurava da žrtve mogu pristupiti svim oblicima zaštite i pomoći, bez obzira na invaliditet, jezik, pravni status ili geografsku lokaciju. To znači da skloništa, pravosudni mehanizmi i socijalne službe moraju biti fizički, jezički, proceduralno i ekonomski dostupni svakoj žrtvi trgovine ljudima, uključujući one u udaljenim područjima ili neprijavljenim situacijama.	Fizička (za osobe s invaliditetom) i komunikacijska pristupačnost skloništa je ograničena. Većina skloništa nije opremljena za osobe s fizičkim, senzornim ili kognitivnim oštećenjima. Žrtve migranti i tražitelji azila često nemaju usluge pristupa jeziku. Pristupačnost uslugama reintegracije zavisi od kapaciteta i resursa nevladinih organizacija (pristup obrazovanju, obuci na radnom mjestu, stručnoj obuci, mentorstvu, pravnoj pomoći).

c) Zaštita i poštovanje privatnosti i identiteta

Pomoć i zaštita žrtava često zahtijevaju značajnu obradu ličnih podataka žrtava trgovine ljudima. Takvi lični podaci se prikupljaju tokom svih postupaka pomoći i zaštite u okviru Nacionalnih mehanizama upućivanja za žrtve trgovine ljudima, od strane različitih stručnjaka, uključujući policiju, pravosuđe, socijalne službe i organizacije civilnog društva koje žrtvama pružaju usluge pomoći u skloništim. Shodno tome, to može dovesti do kršenja privatnosti pojedinaca koje su bile žrtve trgovine ljudima i zloupotrebe ličnih podataka, potencijalno kršeći njihovo pravo na poštovanje privatnog i porodičnog života predviđeno Evropskom konvencijom o ljudskim pravima. Zaštita privatnog života i identiteta žrtava nije od suštinskog značaja samo za njihovu fizičku sigurnost, s obzirom na rizik od odmazde od strane njihovih trgovaca ljudima, već i s obzirom na potencijalnu stigmatizaciju koja utiče na mogućnost ponovne izgradnje života u njihovoj zemlji porijekla ili odredišta. Stoga je najvažnije da svi mehanizmi prikupljanja i obrade podataka štite prava žrtava trgovine ljudima kao nosilaca podataka.⁶⁰

Osnova za sve instrumente zaštite podataka je Evropska konvencija o ljudskim pravima (član 8.) koja navodi pravo na poštovanje privatnog i porodičnog života. Prema Povelji EU o osnovnim pravima⁶¹, zaštita ličnih podataka se smatra autonomnim osnovnim pravom, pored prava na privatnost. Protokol

⁵⁹ Konvencija Ujedinjenih nacija o pravima osoba s invaliditetom (2007.), član 9., garantira pristupačnost osobama s invaliditetom, zahtijevajući od država da osiguraju jednak pristup fizičkom okruženju (zgradama, transportu), informacijama, komunikacijama (internet, hitnim službama) i drugim javnim uslugama i objektima, eliminirajući prepreke za puno učešće u životu, od urbanih do ruralnih područja, uključujući privatne subjekte, <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities>;

⁶⁰ Izazovi zaštite podataka u politikama borbe protiv trgovine ljudima: Praktični vodič (2015), datACT - Zaštita podataka u akciji borbe protiv trgovine ljudima, https://www.kok-gegen-menschenhandel.de/fileadmin/user_upload/datAct_engl_Online_1_.pdf;

⁶¹ Povelja je proglašena 2000. godine, ali je dobila puni pravni efekat tek 2009. godine, nakon stupanja na snagu Lisabonskog sporazuma.

iz Palerma i Konvencija Vijeća Evrope o akciji protiv trgovine ljudima navode zaštitu privatnog života i identiteta žrtve i zaštitu ličnih podataka žrtve.

Lični podaci o žrtvama trgovine ljudima se prikupljaju, obrađuju, čuvaju i koriste u skladu sa Konvencijom Vijeća Evrope o zaštiti pojedinaca u pogledu automatske obrade ličnih podataka (CETS 108)⁶², prvim pravno obavezujućim međunarodnim ugovorom o zaštiti podataka. Konvencija navodi dužnosti država da donesu relevantno nacionalno zakonodavstvo za zaštitu podataka kako bi se na njihovoj teritoriji osiguralo poštovanje osnovnih ljudskih prava svih pojedinaca u vezi sa obradom ličnih podataka (član 4); zabranjuje automatsku obradu posebnih kategorija ličnih podataka, osim ako su u nacionalnom zakonodavstvu predviđene odgovarajuće zaštitne mjere (član 6); i propisuje kvalitet obrade podataka (član 5).

U skladu sa članom 7. Direktive o zaštiti podataka⁶³, mora se dobiti jasna i nedvosmislena saglasnost pojedinca za obradu bilo kojih ličnih podataka. „Saglasnost“ se definira kao „svaka slobodno data, konkretna i informirana izjava volje“ lica da pristane na obradu njegovih ličnih podataka. Da bi saglasnost bila „nedvosmislena“, postupak pribavljanja i davanja takve saglasnosti ne smije ostaviti sumnju u namjeru osobe. Pojam saglasnosti zasniva se na ideji da pojedinac treba da kontrolira način na koji se njegovi lični podaci koriste.⁶⁴

Protokol Vijeća Evrope o izmjeni Konvencije o zaštiti pojedinaca u pogledu automatske obrade ličnih podataka (takozvana Modernizirana konvencija 108 ili Konvencija 108+) navodi sljedeće principe zaštite podataka koji su obavezni u zaštiti ličnih podataka žrtava trgovine ljudima:

- a) obrada podataka mora biti proporcionalna u odnosu na legitimnu svrhu;
- b) obrada podataka može se vršiti na osnovu slobodne, specifične, informirane i nedvosmislene saglasnosti nosioca podataka;
- c) lični podaci se dobijaju i obrađuju pošteno i zakonito, na transparentan način;
- d) prikupljeni su u izričite, određene i legitimne svrhe i ne obrađuju se na način koji nije kompatibilan sa tim svrhama;
- e) adekvatni, relevantni i ne pretjerani u odnosu na svrhe u koje se obrađuju;
- f) tačni i, gdje je to potrebno, ažurirani;
- g) pohranjeni u obliku koji omogućava identifikaciju nosilaca podataka ne duže nego što je potrebno za svrhe u koje se ti podaci obrađuju.

Osnovni pojmovi koje treba definirati i razumjeti za odgovarajuću obradu podataka su sljedeći:

Privatnost je definirana u članu 8. Evropske konvencije za zaštitu ljudskih prava i osnovnih sloboda kao pravo na poštovanje privatnog i porodičnog života, doma i korespondencije.

Lični podaci znače sve informacije koje se odnose na identificiranog pojedinca ili pojedinca koji se može identificirati („nosilac podataka“).⁶⁵

Nosilac podataka je fizičko lice čiji se identitet može ustanoviti ili identificirati, neposredno ili posredno, naročito na osnovu jedinstvenog matičnog broja te jednog ili više faktora karakterističnih za fizički, fiziološki, mentalni, ekonomski, kulturni ili socijalni identitet tog lica.⁶⁶

⁶²Konvencija Vijeća Evrope o zaštiti pojedinaca u pogledu automatske obrade ličnih podataka (1981), ETS br. 108, <https://rm.coe.int/1680078b37>;

⁶³Direktiva 95/46/EZ Evropskog parlamenta i Vijeća o zaštiti pojedinaca u vezi sa obradom ličnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka (1995), <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:31995L0046>;

⁶⁴Izazovi zaštite podataka u politikama borbe protiv trgovine ljudima: Praktični vodič (2015), datACT - Zaštita podataka u akciji borbe protiv trgovine ljudima, https://www.kok-gegen-menschenhandel.de/fileadmin/user_upload/datAct_engl_Online_1_.pdf;

⁶⁵Protokol o izmjeni Konvencije o zaštiti pojedinaca u pogledu automatske obrade ličnih podataka, CETS 223: Konvencija Vijeća Evrope o zaštiti pojedinaca u pogledu obrade ličnih podataka - Konvencija 108+ (2018), <https://rm.coe.int/convention-108-convention-for-the-protection-of-individuals-with-reqar/16808b36f1>;

⁶⁶Smjernice Vijeća Evrope za izradu i usvajanje instrumenata na svim nivoima vlasti u Bosni i Hercegovini za zaštitu privatnog života i ličnih podataka žrtava trgovine ljudima (2021), Kotlo/Heide, <https://www.coe.int/en/web/sarajevo/-/guidelines-for-the-protection-of-the-private-life-and-personal-data-of-victims-of-human-trafficking-in-bosnia-and-herzegovina-published>;

Obrada podataka označava bilo koju radnju ili skup radnji koje se obavljaju na ličnim podacima, kao što su prikupljanje, pohranjivanje, čuvanje, izmjena, preuzimanje, otkrivanje, stavljanje na raspolaganje, brisanje ili uništavanje ili izvođenje logičkih i/ili aritmetičkih radnji na takvim podacima.⁶⁷

Obrađivač ličnih podataka je fizičko ili pravno lice, javni organ, služba, agencija ili bilo koje drugo tijelo koje obrađuje lične podatke u ime kontrolora.⁶⁸

Primalac je fizičko ili pravno lice, javni organ, služba, agencija ili bilo koje drugo tijelo kojem se podaci otkrivaju ili stavljaju na raspolaganje.⁶⁹

Kontrolor je fizičko ili pravno lice, javni organ, služba, agencija ili bilo koje drugo tijelo koje, samo ili zajedno s drugima, ima moć donošenja odluka u vezi s obradom podataka.

Specijalizirane usluge u vezi sa djecom

Privatnost i lični podaci djece, žrtava trgovine ljudima, trebaju biti zaštićeni u svim fazama zaštite. Nikakvi podaci ili bilo koje drugo obilježje i/ili karakteristike djeteta, koji bi mogli otkriti ili indirektno olakšati otkrivanje identiteta djeteta, žrtve trgovine ljudima, uključujući fotografiju, detaljan opis djeteta ili porodice djeteta, imena i adrese članova porodice djeteta, audio ili video zapise itd. ne smiju biti javni, bilo u medijima ili na drugi način, osim u posebnim okolnostima u svrhu lociranja člana porodice djeteta ili na drugi način kako bi se osigurala dobrobit i najbolji interes djeteta.

U slučaju krivičnog djela trgovine ljudima počinjenog nad djetetom, podaci o identitetu osumnjičenog i/ili optuženog objavljuju se na način i u obimu koji neće ugroziti otkrivanje identiteta djeteta, žrtve trgovine ljudima.

Prije nego što nadležne institucije počnu koristiti i širiti lične podatke djeteta, potrebno je pribaviti izričitu informiranu saglasnost djeteta, žrtve trgovine ljudima i njegovog roditelja/staratelja.

4. Posebna podrška djeci, žrtvama trgovine djecom i princip najboljeg interesa djeteta

Osiguravanje specifične podrške djeci, žrtvama trgovine djecom, proizilazi iz međunarodnih ugovora u oblasti zaštite ljudskih prava djece. Djeca su ranjivija od odraslih, te su stoga u većem riziku da postanu žrtve, tako da su standardi koji se primjenjuju na zaštitu djece od svih oblika eksploatacije složeniji i specifičniji. Osnovni standard definiran u Konvenciji UN-a o pravima djeteta u članovima 34.-36., prema kojem su države dužne zaštititi djecu od svih oblika seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja, prostitucije, uključivanja u pornografski materijal, potencijalne trgovine ljudima, otmice, prodaje i bilo kojeg drugog oblika eksploatacije koji može biti štetan za djecu. Ove odredbe proizlaze iz Protokola iz Palerma i Fakultativnog protokola o prodaji djece, dječijoj prostituciji, koji naglašavaju da se dijete mora tretirati kao nosilac prava, a ne samo kao osoba kojoj je potrebna zaštita. Nadalje, Konvencija MOR-a

⁶⁷Konvencija Vijeća Evrope 108+ (2018), https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2014_2019/plmrep/COMMITTEES/LIBE/DV/2018/09-10/Convention_108_EN.pdf;

⁶⁸ Ibid;

⁶⁹ Ibid;

o prisilnom radu br. 29⁷⁰ i Konvencija MOR-a o najgorim oblicima dječijeg rada br. 182⁷¹ zabranjuju štetan rad i/ili rad djece na ulicama. Nadalje, standardi vezani za zaštitu djece uspostavljeni su u okviru međunarodnih pravnih instrumenata, koji se bave ranjivošću djece i potrebom za adekvatnim mjerama podrške.⁷²

Ključni standard za efikasnu podršku djeci, žrtvama trgovine djecom, zasnovan je na principu „**najboljeg interesa djeteta**“.

Utvrđivanje najboljeg interesa djeteta (BID) je formalni postupak sa jasno definiranim procesnim garancijama i zahtjevima u pogledu dokumentiranja, koji se provodi za određenu djecu (...), pri čemu je donosilac odluke dužan da odmjeri i uravnoteži sve relevantne faktore konkretnog slučaja, dajući odgovarajuću težinu pravima i obavezama utvrđenim u Konvenciji o pravima djeteta i drugim instrumentima za zaštitu ljudskih prava, kako bi se donijela sveobuhvatna odluka koja na najbolji način štiti prava djeteta.⁷³ Utvrđivanje najboljeg interesa inicira nadležno tijelo i ono se dokumentira u ličnom dosjeu djeteta (član 3. Konvencije).

Posebno specifičan standard sadržan je u *Opštem komentaru o postupanju s djecom izvan zemlje porijekla* (Opšti komentar br. 6)⁷⁴, koji je 2005. godine usvojio Komitet Ujedinjenih nacija za prava djeteta. Opšta svrha komentara je da objasni specifičnu ranjivu situaciju djece *bez pratnje i djece razdvojene od roditelja* i istakne složenost potencijalnih situacija na koje države mogu naići tokom ostvarivanja ovih prava. Djeca bez pratnje/djeca razdvojena od roditelja dolaze iz zemalja pogođenih ratom i siromaštvom, koja su izložena različitim oblicima eksploatacije i kršenja njihovih prava, uključujući različite oblike trgovine ljudima, na putu do zemalja odredišta. Pored održavanja direktnih oblika mentalnog i fizičkog zlostavljanja, oni se prečesto suočavaju sa nemogućnošću pristupa pravima zagaraniranim u brojnim dokumentima: pristup teritoriji pojedinih zemalja, mehanizam međunarodne zaštite i pristup zaštiti, zadovoljavanje elementarnih egzistencijalnih potreba, smještaj, zdravstvena zaštita, obrazovanje i pristup prilagođen djeci u posebno osjetljivim okolnostima kada je njihov psihološki i fizički integritet ugrožen.⁷⁵

Protokol iz Palerma i relevantni međunarodni pravni instrumenti proglašavaju sljedeće opšte principe koje treba poštovati⁷⁶ tokom svih faza pomoći i zaštite djece žrtava trgovine ljudima, od identifikacije do reintegracije, u zemlji ili mjestu porijekla, tranzita ili odredišta, te u slučajevima unutrašnje trgovine ljudima⁷⁷:

Prava djeteta

Standardi ljudskih prava, posebno principi zaštite i poštovanja prava djece kako su utvrđeni u Konvenciji o pravima djeteta, moraju voditi akcije za pomoć djeci žrtvama. Prava predviđena Konvencijom dostupna su svakom djetetu, bez obzira na njihovo državljanstvo, imigracijski status ili apatridiju. Uključivanje djece žrtava u kriminalne aktivnosti ne narušava njihov status i kao djeteta i kao žrtve, niti njihova srodna prava na posebnu zaštitu. Države su dužne da se suzdrže od kršenja prava djece i da preduzmu pozitivne mjere kako bi osigurale njihovo uživanje ovih prava bez diskriminacije.

Najbolji interes djeteta

⁷⁰ Konvencija o prisilnom radu Mor br. 29,

https://normlex.ilo.org/dyn/nrmlx_en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID%2CP12100_HISTORICAL:312174%2CY;

⁷¹ Konvencija o najgorim oblicima rada Mor br. 182,

https://normlex.ilo.org/dyn/nrmlx_en/f?p=NORMLEXPUB:13100:0::NO::P13100_COMMENT_ID:4064555;

⁷² Minimalni standardi za pomoć žrtvama trgovine ljudima, posebno djecom, u Bosni i Hercegovini (2021), Đuderija/Bajramović/MFS-EMMAUS, „Specifična podrška djeci, žrtvama trgovine ljudima“, str. 41;

⁷³ Smjernice UNHCR-a o formalnom određivanju najboljeg interesa djeteta (2006.), str. 32,

[https://www.unhcr.org/sites/default/files/legacy-pdf/4ba09bb59.pdf;](https://www.unhcr.org/sites/default/files/legacy-pdf/4ba09bb59.pdf)

⁷⁴ Opšti komentar br. 6 (2005) - Tretman djece bez pratnje i djece razdvojene od roditelja izvan njihove zemlje porijekla, (2005), Komitet za prava djeteta;

⁷⁵ Minimalni standardi za pomoć žrtvama trgovine ljudima, posebno djecom, u Bosni i Hercegovini (2021);

⁷⁶ Protokol iz Palerma, član 3; Smjernice UNICEF-a za zaštitu djece žrtava trgovine ljudima (2006),

[https://www.unhcr.org/sites/default/files/legacy-pdf/4d9484e39.pdf;](https://www.unhcr.org/sites/default/files/legacy-pdf/4d9484e39.pdf)

⁷⁷ UNICEF-ove Smjernice za zaštitu djece žrtava trgovine ljudima (2006), [https://www.unhcr.org/sites/default/files/legacy-pdf/4d9484e39.pdf;](https://www.unhcr.org/sites/default/files/legacy-pdf/4d9484e39.pdf)

U svim radnjama koje se tiču djece žrtava, najbolji interes djeteta mora biti primarno razmatranje.

Pravo na nediskriminaciju

Djeca žrtve imaju pravo na zaštitu, bilo da se radi o nedržavljanima, državljanima ili stanovnicima zemlje u kojoj se nalaze. Moraju se prije svega smatrati djecom. Svako dijete ima, bez diskriminacije bilo koje vrste u pogledu rase, spola, jezika, vjere, etničkog ili socijalnog porijekla, rođenja ili drugog statusa, uključujući imigracioni status, pravo na mjere zaštite koje su potrebne za njegov ili njen status maloljetnika/ce.

Poštovanje stavova djeteta

Dijete žrtva sposobno da formira svoje stavove ima pravo da slobodno izrazi te stavove u svim pitanjima koja ga se tiču. Poštovanje stavova djeteta će se održavati u odnosu na pravni proces, privremenu brigu i zaštitu, identifikaciju i implementaciju trajnog rješenja, posebno u odlukama koje se odnose na mogući povratak djeteta u porodicu, zemlju ili regiju porijekla.

Stav djeteta žrtve traži se i daje mu se odgovarajuća težina u skladu sa njegovim uzrastom i zrelošću.

Pravo na informacije

Djeci žrtvama se pružaju dostupne informacije o njihovoj situaciji i njihovim pravima, uključujući mehanizme zaštite, druge dostupne usluge i procese spajanja porodice i/ili repatrijacije. Informacije se pružaju na jeziku koji dijete može razumjeti. Odgovarajući tumači će biti obezbijeđeni kad god se dijete ispituje ili intervjuira, ili kad god to zatraži.

Pravo na povjerljivost

Preduzimaju se sve potrebne mjere za zaštitu privatnosti i identiteta djece žrtava kako bi se osigurala zaštita i sigurnost žrtve i njene porodice.

Pravo da budu zaštićene

Djeca žrtve imaju pravo na posebne mjere zaštite, kako kao žrtve, tako i kao djeca, u skladu sa svojim specifičnim pravima i potrebama. Država će zaštititi i pomoći djeci žrtvama i osigurati njihovu sigurnost.

5. Standardi zaštite i prakse koje ne nanose štetu

Gore navedeni međunarodni pravni instrumenti, standardi zaštite ljudskih prava i djece pružaju osnovu i navode primjenu praksi koje ne nanose štetu i radnji zaštite koje treba poštovati tokom pružanja pomoći i zaštite žrtava trgovine ljudima, od strane svih stručnjaka uključenih u strukturu zaštite žrtava Državnog mehanizma upućivanja.

Zaštita (očuvanje sigurnosti), u ovom kontekstu, uključuje obavezu i odgovornost svih zainteresiranih strana (uključujući pružaoce usluga skloništa i osoblje) da zaštite žrtve od, ali i spriječe (posebno djecu i žrtve sa invaliditetom) bilo koji oblik zlostavljanja, eksploatacije, zanemarivanja i nanošenja štete tokom njihovog procesa pomoći i zaštite (uključujući zaštitu skloništa).

Prakse koje ne nanose štetu se odnose na sve aktivnosti relevantnih stručnjaka (uključujući stručnjake za skloništa) koje su dužni provoditi s ciljem izbjegavanja ponovne traumatizacije, stigmatizacije ili ponovne viktimizacije žrtava trgovine ljudima tokom pružanja pomoći. Takav princip „**nenanošenja štete**“ predstavlja temeljni princip u pružanju pomoći i zaštite žrtava, uključujući i usluge smještaja u skloništu.

Osnovni elementi zaštite i praksi koje ne nanose štetu uključuju:

- informirani pristanak i učešće - žrtvama će se pružiti usluga pomoći i zaštite samo nakon njihovog informiranog, nedvosmislenog, dobrovoljnog pristanka, uključujući pružanje usluga skloništa. U slučajevima djece žrtava, pristanak treba dobiti od roditelja (ako je dostupan i pod uslovom da roditelj nije osumnjičen da je uključen u proces trgovine ljudima) ili imenovanog zakonskog staratelja. U mjeri u kojoj je to moguće, razmatra se mišljenje djeteta. Dobijanje takve saglasnosti podrazumijeva pružanje informacija na jasan način, prilagođen uzrastu,

stanju (u slučajevima djece i žrtava s poteškoćama) i kulturološkom kontekstu (žrtve strani državljani/migranti i maloljetnici bez pratnje);

- njegu usmjerenu na traumu – stručnjaci moraju prepoznati i biti obučeni/sposobni da odgovore na složene psihološke, emocionalne i fizičke učinke traume na žrtve trgovine ljudima, kako ne bi ponovo traumatizirali žrtve, već promovirali ozdravljenje, oporavak i osnaživanje;
- osiguravanje okruženja sigurnog od ponovne viktimizacije – pružaoci skloništa moraju osigurati da su lokacije skloništa osigurane i čuvane kao povjerljive, osoblje skloništa je obučeno i bez prethodnih kaznenih evidencija, postupci vođenja predmeta nisu nametljivi i ne nanose daljnju štetu žrtvi, kako bi se izbjegla bilo kakva zloupotreba unutar skloništa ili tokom pružanja pomoći žrtvama;
- posebne mjere zaštite djece – najbolji interes djeteta mora biti vodeći princip u svim akcijama pomoći i zaštite. To uključuje specijalizirana skloništa i brigu o djeci žrtvama u prostorima/skloništima prilagođenim uzrastu i djeci u kojima rade obučeni i iskusni staratelji i stručnjaci za djecu;
- primjena njege usmjerene na žrtve, uz posebnu pomoć marginaliziranim žrtvama (preživjeli, muškarci/dječaci, romska djeca, žrtve s invaliditetom i drugo) – pomoć se mora pružiti na osnovu utvrđenih potreba, uključujući omogućavanje dovoljnih kapaciteta skloništa za muškarce/dječake, odgovarajući pristup skloništu i brigu o žrtvama s invaliditetom ili oštećenjima, pružanje specijalizirane psihološke podrške i savjetovanja na osnovu iskustava trgovine ljudima i specifičnih ranjivosti, kao i uključivanje žrtava u procese donošenja odluka oko njihove rehabilitacije i reintegracije.

Dio V

Smjernice operativnog okvira za pružaoc skloništa

Ovaj odjeljak daje pregled smjernica operativnog okvira za upravljanje i funkcioniranje skloništa.

1. Modeli organizacione strukture skloništa

Evropski modeli prakse, istaknuti u Izveštaju o mapiranju usluga skloništa organizacije World Vision, potvrđuju da ne postoji jedinstven univerzalni model skloništa koji se može primijeniti na državnom nivou, a koji bi u dovoljnoj mjeri odgovorio na različite potrebe žrtava trgovine ljudima u pogledu oporavka i zaštite. Naprotiv, brojne zemlje su uspostavile sisteme skloništa na više nivoa, pružajući različite mogućnosti smještaja i zaštite prilagođene različitim kategorijama žrtava, fazama oporavka, nivoima rizika, starosnim ili rodnim grupama i posebnim oblicima ranjivosti. Ova raznolikost uključuje hitna/privremena kratkoročna skloništa za neposredni oporavak žrtava; srednjoročna do dugoročna skloništa za sveobuhvatnu pomoć, oporavak i reintegraciju; prijelazne ili polunezavisne životne aranžmane; i otvorena skloništa usmjerena na integraciju u svrhu reintegracije i resocijalizacije žrtava; kao i specijalizirana skloništa za djecu; i skloništa prema specifičnom profilu žrtve (muškarci/dječaci; žene/djevojčice i srodno). Ovi različiti modeli potvrđuju da usluge pomoći i zaštite moraju biti fleksibilne, usmjerene na žrtve/preživjele i u potpunosti u skladu sa principima ljudskih prava priznatim u međunarodnim standardima. Omogućavajući individualnije odgovore, sistemi skloništa na više nivoa omogućavaju veću autonomiju, kontinuitet njege i održivu reintegraciju, što je sve neophodno za dugoročni oporavak i zaštitu žrtava trgovine ljudima.

Države bi trebale uspostaviti sisteme skloništa sa organizacionim strukturama skloništa koje su prikladne za potrebe države u smislu mehanizama identifikacije i upućivanja, geografskih potreba (državama sa širom geografskom pokrivenošću možda će biti potreban model disperzivnog skloništa, pristupačniji zainteresiranim stranama koje pružaju pomoć i zaštitu žrtvama), broja identificiranih žrtava na godišnjem nivou, profila žrtava (muškarci/dječaci i/ili žene/djevojčice; lokalne i/ili strane žrtve; odrasli i/ili djeca; žrtve migranti i/ili tražitelji azila; mješovita skloništa), broja djece žrtava i žrtava sa invaliditetom (za specijalizirano sklonište) i srodnih potreba.

Sistemi skloništa se razlikuju po infrastrukturi skloništa, modelu skloništa, sigurnosti i pristupu i profilu žrtve, kao što je prikazano u nastavku:

- Infrastruktura skloništa: apartman/stan, samostalna kuća, hotel, zgrada;

- b) Model skloništa: sklonište u hitnim slučajevima/kratkoročno sklonište, srednjoročno do dugoročno sklonište, prijelazno sklonište i otvoreno sklonište;
- c) Sigurnost i pristup: zatvoreno, poluotvoreno i otvoreno sklonište;
- d) Profil žrtve: prilagođen specifičnom profilu žrtava (tj. samo djevojčice/žene ili dječaci/muškarci); mješovita skloništa (svi profili žrtava); i
- e) specijalizirana skloništa za djecu - tretiraju se kao samostalna kategorija.

Detaljniji pregled struktura skloništa prikazan je u tabeli u nastavku:

Modeli skloništa za žrtve trgovine ljudima

Model skloništa	Svrha/ Funkcija	Dužina boravka	Sigurnost	Upravljanje	Profil žrtve	Usluge
Hitni slučajevi/ Kratkoročno sklonište	Neposredna sigurnost nakon identifikacije, zaštita od visokog rizika	24 sata do 1 mjeseca	Visoka sigurnost, kontroliran pristup, osoblje dostupno 24/7	Nevladine organizacije, vlade ili hibridno	Svi profili ili prilagođeno specifičnom profilu žrtava; slučajevi visokog rizika	Osoblje dostupno 24/7, osnovni smještaj, hrana, odjeća, razne stvari, medicinska pomoć, psihološka stabilizacija
Srednjoročno do dugoročno sklonište	Sveobuhvatna rehabilitacija i reintegracija	6 – 24 mjeseca (ili na osnovu potreba)	Zatvoreno, poluotvoreno ili otvoreno; okruženje poput doma	nevladine organizacije ili hibridno	Žrtvama kojima je potrebna dugoročna podrška	Osoblje dostupno 24/7, sveobuhvatne usluge skloništa, uključujući podršku za reintegraciju
Tranziciono sklonište	Most do samostalnog života	6 – 18 mjeseci/fleksibilno	Otvoreno; sedmični nadzor od strane socijalnih radnika	NVO	Preživjeli se pripremaju za resocijalizaciju i samostalan život	Tranzicioni podržani život, mentorska podrška, posjete socijalnim radnicima, izgradnja vještina, integracija u zajednicu
Integracija, otvoreno sklonište	Reintegracija i resocijalizacija, podrška zasnovana na pravima	Kratkoročno do dugoročno (na osnovu potreba)	Otvoreni pristup, kućni red	nevladine organizacije ili hibridno	Svi stabilizirani preživjeli	Samostalnost, fokus na integraciji, zasnovano na izboru, okruženje poput samostalnog života
Skloništa prema profilu žrtve	Prilagođena briga za specifičan profil žrtava	Kratkoročno do dugoročno (na osnovu potreba)	Razlikuje se prema vrsti skloništa	Nevladine organizacije ili hibridno	Žene, muškarci, djeca, žrtve migranti, žrtve sa invaliditetom/poteškoćama	Sveobuhvatne usluge skloništa, ali prilagođene profilu zaštićenih žrtava
Specijalizirana skloništa za djecu	Prilagođena briga o djeci žrtvama	Kratkoročno do dugoročno	Zatvorenog tipa s prostorom	Nevladine organizacije ili hibridno	Djeca	Sveobuhvatne, specijalizirane

		no (na osnovu potreba)	prilagođeni m djeci u zatvorenom i na otvorenom prostoru			usluge pomoći i zaštite djece
--	--	------------------------	--	--	--	-------------------------------

Bez obzira na implementirani model skloništa, sistem skloništa mora biti uspostavljen tako da obuhvati dovoljne kapacitete i usluge skloništa kako bi se smjestile sve identificirane žrtve i one kojima je potrebna pomoć (uključujući repatriirane iz inostranstva) na nacionalnom nivou. Pri tome, sistem skloništa mora funkcionirati kako bi pružio **sveobuhvatan kontinuum njege**, kao što je prikazano u nastavku:

Hitni slučajevi → srednjoročni do dugoročni/specijalizirani → prijelazni → samostalni život

Važno je naglasiti da skloništa nisu namijenjena kao objekti za trajno stanovanje, bez obzira na to da li su predviđena za hitni, kratkoročni, srednjoročni ili dugoročni smještaj, niti kao objekti koji simuliraju samostalni život za žrtve. Boravak žrtve u skloništu uvijek treba da bude zasnovan na potrebama i da se smatra privremenim, kako se korisnici pruženih usluga ne bi ponovo viktimizirali.

2. Licenciranje i finansiranje skloništa

Licenciranje i finansiranje pružalaca usluga skloništa predstavljaju ključni element u efikasnom i održivom funkcioniranju sistema državnih skloništa za žrtve, ali i Nacionalnih mehanizama upućivanja uspostavljenih za pomoć i zaštitu žrtava.

Licenciranje pružalaca skloništa od strane vladinih institucija osigurava da su prepoznati kao vjerodostojni pružaoci usluga i partneri u aktivnostima borbe protiv trgovine ljudima na nacionalnom nivou, u okviru državnih sistema upućivanja i zaštite. Takvo licenciranje obično uključuje poštivanje minimalnih standarda skloništa i pomoći, provjeru kvalifikacija i stručnosti osoblja, kao i redovne postupke inspekcije/praćenja potrebne za osiguranje kvaliteta pruženih usluga i preduslova za obnovu licence. Ovaj proces se obično provjerava dokumentiranim ovlaštenjem pružaoca usluga da sklonište ispunjava minimalne standarde kvaliteta i operativne standarde za pružanje usluga skloništa i zaštite žrtvama trgovine ljudima.

Finansiranje pružalaca skloništa je od suštinskog značaja ne samo za osiguranje kontinuiteta i stabilnosti poslovanja, već i za održavanje i poboljšanje kvaliteta usluga koje se pružaju žrtvama trgovine ljudima. Iako resursi vođeni donatorima mogu igrati važnu ulogu u pružanju usluga, oni su često kratkoročni i nepredvidivi, za razliku od državnog finansiranja koje osigurava planirano, održivo, kontinuirano i programski zasnovano pružanje usluga. Također omogućava pružateljima usluga da održe obučenu iiskusnu strukturu osoblja koja se obično uspostavlja tokom godina pružanja usluga, uz održavanje operativnih standarda. Što se tiče država, uspostavljeni stabilni okviri finansiranja pokazuju da su njihove aktivnosti u skladu s međunarodnim pravnim instrumentima i obavezama.

Kao što je navedeno u Izvještaju o mapiranju sigurnog utočišta (Safe Haven), u četiri ciljne zemlje – Albaniji, Bosni i Hercegovini, Srbiji i Sjevernoj Makedoniji - okviri za licenciranje i finansiranje skloništa za žrtve trgovine ljudima i dalje su neujednačeni i nisu održivi. Strukturirani model funkcionira u Sjevernoj Makedoniji, a sklonište koje vodi OCD formalno je licencirano od strane odgovarajućeg državnog ministarstva, u okviru sistema socijalne zaštite, i djelimično finansirano od strane države, čime se osigurava minimalna stabilnost finansiranja, iako se OCD u velikoj mjeri oslanja na finansiranje donatora za sve druge vrste pružanja usluga. Albanija također upravlja jednim od sveobuhvatnijih sistema licenciranja. Od 2007. godine skloništa su regulirana Standardima usluga socijalne zaštite u stambenim centrima za žrtve trgovine ljudima ili osobe u riziku od trgovine ljudima. Ovi standardi pokrivaju smještaj, osoblje, sigurnost, planiranje slučajeva, zaštitu prava i interno upravljanje. Licence

trajno dodjeljuje Ministarstvo zdravstva i socijalne zaštite. Standardi su izrađeni u saradnji s nevladinim organizacijama i generalno se smatraju korisnim, iako usklađenost zahtijeva značajne administrativne napore. Što se tiče finansiranja, u Albaniji država dodjeljuje sredstva i državnom skloništu i za tri objekta kojima upravljaju nevladine organizacije, ali pokriva samo troškove hrane i plaće osoblja u skloništim koje vode nevladine organizacije. Usluge podrške i programi reintegracije se samo djelimično finansiraju, a sistem se ne odnosi na organizacije u zajednici. Doprinosi donatora stoga ostaju neophodni za aktivnosti kao što su stručna obuka, psihoterapija, prevencija i praćenje rada, ostavljajući ukupnu održivost neizvjesnom. Srbija primjenjuje mješoviti pristup, kroz stabilno finansiranje državnog i licenciranog skloništa, dok skloništu koje vodi OCD nedostaje državno finansiranje iako mora osigurati državno licenciranje u skladu sa važećim zakonodavstvom, što rezultira neujednačenim uslugama koje se pružaju žrtvama i mogućim diskontinuitetom preko potrebnih usluga OCD-a. Konačno, Bosna i Hercegovina pokazuje najslabiju institucionalizaciju, sa strukturom od nekoliko malih skloništa koja pružaju usluge i žrtvama trgovine ljudima i nasilja u porodici, kojima upravljaju organizacije civilnog društva prema nekom obliku državnog ovlaštenja (kroz sporazume o saradnji), sa nedovoljnim i nesigurnim državnim finansiranjem, u velikoj mjeri zavisnim od donatorskih sredstava i resursa za pružanje usluga, što na kraju rezultira ograničenim kapacitetima i prekidima usluga, na kraju čak i do najnovijeg zatvaranja najvećeg skloništa koje vode organizacije civilnog društva u zemlji, kako su naveli i GRETA i Ured SAD-a za praćenje i borbu protiv trgovine ljudima u svojim periodičnim pregledima i izvještajima za zemlju.

3. Standardne operativne procedure i minimalni standardi za skloništa

Standardne operativne procedure (SOP) i standardi skloništa uspostavljeni su unutar država kao ključni elementi za efikasno funkcioniranje mehanizama pomoći, upućivanja i zaštite žrtava. Dok Standardne operativne procedure (SOP) reguliraju i formaliziraju mehanizme saradnje i upućivanja za zaštitu i pomoć žrtvama trgovine ljudima (primjenjivo na sve zainteresirane strane i stručnjake unutar strukture mehanizma upućivanja), standardi skloništa osiguravaju minimalni kvalitet usluga koje se pružaju žrtvama u skloništu (primjenjivo na pružaocima usluga skloništa), kroz pristup zasnovan na ljudskim pravima usmjeren na žrtve.

Sve zemlje u fokusu na Zapadnom Balkanu usvojile su **Standardne operativne procedure** za zaštitu žrtava osim Bosne i Hercegovine, gdje je zaštita regulirana kroz Pravilnik za zaštitu stranih žrtava trgovine ljudima⁷⁸ (obavezujuće nacionalno zakonodavstvo) i Pravila za zaštitu žrtava i svjedoka žrtava trgovine ljudima državljana Bosne i Hercegovine⁷⁹, kao i nacionalnu strukturu mehanizma upućivanja vođenu Smjernicama za rad regionalnih timova za praćenje pomoći žrtvama trgovine ljudima, koji reguliraju formalno osnovanih 18 koordinacionih timova u zemlji. Međutim, kako je izvješteno⁸⁰, u praksi implementacija SOP-a u velikoj mjeri zavisi od nivoa obuke osoblja i dostupnosti resursa.

Naprotiv, specifični **Minimalni standardi za zaštitu žrtava** (kao samostalni, formalno usvojeni obavezujući propis) uspostavljeni su samo u Bosni i Hercegovini, dok Sjeverna Makedonija koristi standarde koji su inkorporirani u Zakon o socijalnoj zaštiti i srodne podzakonske akte. Srbija koristi interne dokumente i još nije formalno uspostavila minimalne standarde za zaštitu i pomoć žrtvama. Albanija ima minimalne standarde na snazi od 2007. godine, koji su kasnije uključeni u SOP-ove za 2018. godinu, međutim standardi se odnose na usluge socijalne zaštite za žrtve trgovine ljudima ili osobe u riziku od trgovine ljudima u stambenim ustanovama i nisu sveobuhvatni standardi za podršku žrtvama. U Albaniji, Koalicija skloništa, URAT mreža i članovi Nacionalnog mehanizma upućivanja dosljedno su zagovarali i rješavali potrebu za namjenskim i specifičnim zakonom protiv trgovine ljudima. Ovim pitanjem se trenutno bave u okviru implementacije ovog projekta u Albaniji World Vision Albania (WVA) i fondacija Mary Ward Loreto (MWL).

⁷⁸Pravilnik o zaštiti stranaca žrtava trgovine ljudima, <http://msb.gov.ba/Zakoni/akti/default.aspx?id=14687&langTag=bs-BA>;

⁷⁹Pravila o zaštiti žrtava i svjedoka žrtava trgovine ljudima državljana Bosne i Hercegovine, <https://portalf02.pravosudje.ba/vstvfo-api/vijest/download/49228>;

⁸⁰ Usluge pružanja skloništa žrtvama trgovine ljudima: Izvještaj o mapiranju za Albaniju, Bosnu i Hercegovinu, Crnu Goru, Sjevernu Makedoniju i Srbiju, Radović/World Vision (2025);

Kako bi se osigurali efikasni mehanizmi za zaštitu i pomoć žrtvama na osnovu jasno definiranih SOP-ova i standarda skloništa, Bosna i Hercegovina treba da odredi prioritet razvoju i usvajanju sveobuhvatnih SOP-ova za zaštitu žrtava (koristeći trenutne smjernice kao osnovu), dok bi Srbija i Sjeverna Makedonija trebale raditi na razvoju i usvajanju minimalnih standarda za zaštitu žrtava. Sve zemlje, uključujući Albaniju, trebale bi regionalno saradivati i razmjenjivati najbolje prakse, što bi na kraju dovelo do uspostavljanja potrebnih preduslova i efikasnih nacionalnih, ali i regionalnih operativnih okvira za poboljšanu pomoć i zaštitu žrtava.

Dio VI

Usluge pomoći i podrške u skloništu za žrtve trgovine ljudima

Usluge skloništa i zaštite pružaju se žrtvama nakon postupka identifikacije od strane odgovarajućih organa i odluka donesenih o upućivanju žrtve u sklonište, uključujući procjenu rizika za izbor odgovarajućeg smještaja u skloništu.

Upućivanje u sklonište vrši se u skladu sa relevantnim nacionalnim zakonodavstvom, uključujući uspostavljene strukture Nacionalnog mehanizma upućivanja, Standardne operativne procedure za pomoć žrtvama i relevantno ovlaštenje/licenciranje pružalaca skloništa, a sve uzimajući u obzir potrebe žrtava, sigurnosne aspekte postupka i dostupne usluge skloništa za koje je pružalac skloništa ovlašten/licenciran da pruža. Tokom procesa upućivanja, upravljanje skloništem mora biti informirano i dostavljena relevantna dokumentacija u vezi sa žrtvom (uključujući procjenu rizika, lične i dostupne zdravstvene informacije o žrtvi), kako bi se proces upućivanja provodio efikasno i sigurno, a žrtvi pružila potrebna briga, pažnja i sigurnost.

Tokom postupaka smještaja u skloništu moraju se poštovati sljedeći **principi**:

- **Pomoć i podrška žrtvama** - žrtve imaju pravo na pomoć i podršku od trenutka kada ih nadležni organi identificiraju kao žrtve trgovine ljudima. Pomoć i podrška žrtvama trgovine ljudima nije uslovljena njihovom spremnošću za saradnju u krivičnim postupcima;

Informirani pristanak - pomoć u skloništu i zaštita pružaju se žrtvama trgovine ljudima „na dobrovoljnoj i informiranoj osnovi“ – samo uz formalni, informirani pristanak žrtve. Ova pomoć mora biti prilagođena potrebama žrtava, sa osjetljivošću na specifične ranjivosti i prilagođena dobi, razvojnom stanju, spolu, kulturi, vjerskom ili nacionalnom porijeklu i posebnim potrebama kao što su invaliditet, zdravlje, mentalno stanje, trauma, trudnoća i srodno. Osim toga, informirani pristanak treba biti kontinuirani proces, a ne jednokratni obrazac. Žrtve trgovine ljudima koje odbiju jednu uslugu **ne smiju** biti isključene iz skloništa.

Pristanak se treba dobiti u pisanoj formi i od odraslih žrtava i djeca žrtve, pri čemu pristanak za smještaj djece žrtava daje roditelj/staratelj (ako je dostupan i samo u slučaju da roditelj/staratelj nije uključen u proces trgovine djetetom) ili imenovani zakonski staratelj uz pristanak nadležnog organa starateljstva (pogledajte dalje u specijaliziranim uslugama za djecu).

- **Individualni pristup zasnovan na pravima** - po dolasku u sklonište, žrtve trgovine ljudima moraju biti obaviještene o svojim pravima na zaštitu i dostupnim uslugama, pravilima koja se moraju poštovati, uključujući kućni red skloništa. Informacije o pravima, obavezama, ponašanju koje žrtva mora poštovati tokom boravka u skloništu i dostupne usluge pružaju se u pisanoj formi, na jeziku koji žrtva razumije, s posebnom pažnjom na djecu žrtve. Žrtva trgovine ljudima daje svoj pristanak u vezi sa poštovanjem ovih pravila u pisanoj formi.
- **Procjena potreba i upravljanje slučajevima** – kvalitetna i sveobuhvatna procjena potreba žrtava najvažniji je element pomoći žrtvama tokom pružanja skloništa i relevantnih usluga direktne pomoći. Procjena potreba je proces prikupljanja i analize informacija o situaciji i

uslovima života žrtve kako bi se utvrdile vrste i količine potrebnih usluga, te njihov uticaj na ublažavanje teškoća s kojima se osoba susreće.⁸¹

Na osnovu informacija i dokaza prikupljenih tokom procjene potreba, pružalac skloništa priprema **individualni plan pomoći** koji uključuje sve potrebne usluge i radnje – od početnog upućivanja i smještaja u skloništu tokom rehabilitacije – kao i planiranje uključivanja i saradnje sa drugim relevantnim stručnjacima i zainteresiranim stranama u procesu. U zavisnosti od pružaoca usluga, vrste skloništa i kapaciteta, kao i profila žrtve, ovaj individualni plan može uključivati elemente usluga repatrijacije i reintegracije, iako se mogu pripremiti odvojeni planovi za ove usluge pomoći. Ovaj plan treba redovno procjenjivati kako bi se sprovele potrebne promjene tokom pružanja pomoći i pratiti radi efikasne implementacije. Ovaj sveobuhvatni proces procjene potreba, planiranja usluga, koordinacije sa zainteresiranim stranama, evaluacije i praćenja ishoda i efikasnosti akcija naziva se **Upravljanje slučajevima** (prema standardima socijalnog rada).⁸² Za pružaoc skloništa, aktivnosti upravljanja slučajevima također uključuju efikasno i odgovorno upravljanje dokumentima žrtava i povezanim podacima o slučajevima. Za svaku žrtvu trgovine ljudima treba imenovati jednog voditelja slučaja. Svi dokumenti spisa slučaja moraju se čuvati na sigurnom mjestu unutar skloništa i pristupiti im samo ovlašteno osoblje, u skladu sa internim procedurama pružaoca skloništa i važećim zakonima o zaštiti ličnih podataka žrtava.

- **Saradnja i koordinacija više zainteresiranih strana** - tokom pružanja usluga skloništa i zaštite, relevantno osoblje skloništa mora održavati redovnu saradnju i koordinaciju sa svim drugim relevantnim zainteresiranim stranama i stručnjacima u okviru strukture Nacionalnog mehanizma upućivanja za zaštitu žrtava trgovine ljudima, s ciljem osiguranja najkvalitetnije rehabilitacije za žrtvu, olakšavanja repatrijacije i povratka u zemlju porijekla (za strane žrtve), kao i reintegracije u društvo, posebno u slučaju djeteta žrtve.
- Multidisciplinarni pristup je neophodan kako bi se osiguralo da se složene i međusobno povezane potrebe žrtava trgovine ljudima rješavaju na koherentan i holistički način, sprečavajući fragmentiranu podršku, smanjujući rizik od ponovne viktimizacije i omogućavajući dosljedno donošenje odluka usmjerenih na žrtve.

⁸¹Priručnik za upravljanje skloništima i centrima za pomoć žrtvama trgovine ljudima, ICMPD (2017), <https://history-commons.net/artifacts/18765967/manual-for-management-of-shelters-and/19666523/>;

⁸²NASW Standardi za upravljanje slučajevima socijalnog rada, Nacionalno udruženje socijalnih radnika, https://www.nycourts.gov/reporter/webdocs/nasw_standards_socialwork_casemgt.htm;

1. Siguran i kvalitetan smještaj

Ne postoji jedinstveni globalni „strukturni kodeks“ za skloništa za žrtve trgovine ljudima, ali se opšti normativni temelji i smjernice, kriteriji dobre prakse te infrastrukturne preporuke izvode iz međunarodnih pravnih instrumenata i različitih smjernica koje uređuju oblast trgovine ljudima i pomoći žrtvama.

Specijalizirane usluge u vezi sa djecom

Djeca žrtve trgovine ljudima moraju primati pomoć prilagođenu djeci i specijaliziranu brigu, usklađenu s njihovim uzrastom (uzimajući u obzir posebne potrebe osoba te dobi), zrelošću, razvojem, individualnim okolnostima i specifičnim oblicima ranjivosti, a koju pružaju stručno osposobljeni stručnjaci.

Djeca žrtve moraju dobiti priliku da izraze svoje stavove u svim pitanjima koja ih se tiču, u skladu sa njihovim uzrastom i zrelošću. To uključuje mišljenje žrtve o prihvatanju pružene pomoći. Mišljenje djeteta se razmatra osim ako nije u najboljem interesu djeteta, u kom slučaju mora biti detaljno obrazloženo. Konačnu odluku donosi zakonski staratelj djeteta, uz saglasnost organa nadležnog za starateljstva.

Tokom procesa pomoći, uključujući i po dolasku u sklonište, djeci žrtvama se pružaju dostupne informacije o njihovoj situaciji i pravima, uključujući usluge zaštite, na jeziku i na način koji dijete žrtva razumije. Tumači će biti prisutni ako i kada je to potrebno, ili ako ih žrtva zatraži.

Pružaoци skloništa koji nude usluge žrtvama trgovine ljudima trebaju biti operativni 24/7 i spremni da prime žrtvu u bilo kojem trenutku, pod uslovom da su ispunjeni svi gore navedeni uslovi smještaja, osim za skloništa koja djeluju samo u svrhu reintegracije.

Bez obzira na strukturu skloništa, kapacitet ili profil smještenih žrtava, sva skloništa treba da se pridržavaju opštih operativnih principa, kako slijedi:

- Primjena holističkog pristupa, pristupa zasnovanog na ljudskim pravima i pristupa usmjerenog na žrtvu u pružanju pomoći i zaštite u skloništu, kao temeljnih vrijednosti u procesu pomoći i rehabilitacije;
- Kvalitetna zaštita i pomoć žrtvama na osnovu individualnih planova pomoći i upravljanja slučajevima;
- Sigurno i zaštićeno privremeno okruženje za život za sve korisnike skloništa;
- Sigurno i zaštićeno radno okruženje za osoblje skloništa;
- Dobro obučeno osoblje koje radi na kolaborativan i interdisciplinarnan način pružajući sveobuhvatan kontinuum njege žrtvama;
- Implementacija pomoći žrtvama trgovine ljudima kroz saradnju među ključnim zainteresiranim stranama.⁸³

Usluge skloništa uključuju – najmanje – sljedeće:

⁸³ Priručnik za upravljanje skloništim i centrima za pomoć žrtvama trgovine ljudima (2017), ICMPD, <https://history-commons.net/artifacts/18765967/manual-for-management-of-shelters-and/19666523/>; Priručnik IOM-a o direktnoj pomoći žrtvama trgovine ljudima (2007), <https://publications.iom.int/books/iom-handbook-direct-assistance-victims-trafficking-0>;

- a) Kvalitetan smještaj**⁸⁴ – infrastrukturni (tehnički i fizički) zahtjevi koji osiguravaju da je sklonište sigurno, pristupačno, izgrađeno u skladu sa normativnim standardima i propisima, a dizajnirano da ponudi sveobuhvatnu podršku vrstama žrtava kojima je namijenjeno.

Države će razviti i prilagoditi ove standarde na osnovu nacionalnog zakonodavstva i/ili resursa, ali neki osnovni elementi trebaju biti normativni:

- Jedinствена struktura smještaja – u idealnom slučaju, sklonište bi trebalo biti osposobljeno i strukturirano za primanje različitih kategorija žrtava, prema potrebi: odraslih i djece; lokalnih i stranih žrtava; muškaraca/dječaka i žena/djevojčica; majki sa djecom; porodica; migranata; žrtava sa invaliditetom i drugih žrtava trgovine ljudima sa posebnim potrebama. U zavisnosti od sistema skloništa ili strukture potrebne u određenoj državi, pružaoci skloništa mogu odlučiti o pružanju usluga skloništa jednoj, nekoliko ili svim gore navedenim kategorijama žrtava.

Nacionalni sistemi skloništa treba da obuhvate najmanje jedno određeno sklonište za djecu sa dovoljnim kapacitetima za smještaj broja djece žrtava identificiranih na državnom nivou, na godišnjem nivou.

- Adekvatan životni prostor i uslovi stanovanja – u zavisnosti od određenog kapaciteta i profila žrtve, skloništa treba da sadrže dovoljno zajedničkog i privatnog prostora/soba u skladu sa definiranim kapacitetima i profilima žrtava; prostorije za kuhanje i trpezariju; sanitarni čvorovi (kupati/taševi, odvojeni prema spolu ili potrebi); adekvatan namještaj, grijanje, ventilacija itd.; odgovarajući raspored spavanja i za žrtve i za osoblje; osnovne opcije privatnosti i odvojeni prostori/sobe gdje je to potrebno (tj. za trudnice, majke sa djecom, porodice, žrtve sa invaliditetom itd.), prostor prilagođen djeci; vešeraj i ostava; kancelarijski prostor za osoblje; kao i zatvoreni i otvoreni prostori za rekreaciju. Jedna odvojena soba također bi trebala biti dodijeljena kao „privremena soba“ u koju bi se mogli smjestiti novi korisnici dok se ne završi njihov početni/opšti ljekarski pregled, kako bi se izbjegao prijenos bilo kakvih zaraznih bolesti na druge stanovnike skloništa. Ova soba bi u idealnom slučaju trebala biti opremljena privatnim kupatilom ili bi u suprotnom trebalo odrediti jedno kupatilo u skloništu za nove korisnike, tokom perioda medicinskog pregleda.
- Pristupačnost – sklonište treba biti opremljeno za smještaj osoba s invaliditetom: rampe, kupatila s prilagođenim pristupom, pristup bez prepreka i srodna oprema potrebna za pružanje jednakih i kvalitetnih usluga svim žrtvama.
- Kapacitet za specijaliziranu podršku – određeni prostor za intervju/sobu za psihološko savjetovanje, pravnu pomoć, upravljanje predmetima i slično treba obezbijediti unutar skloništa.

- b) Hrana** - odgovarajuća hrana propisanih nutritivnih vrijednosti (posebno za djecu) i voda za piće u količinama i u skladu sa međunarodnim i domaćim standardima zaštite hrane⁸⁵, uključujući najmanje tri uravnotežena obroka dnevno - od kojih je najmanje jedan kuhani/topli obrok, kao i voće/zdrave grickalice, kafa i čaj. Vrsta obroka i obroci trebaju biti obezbijedjeni u skladu sa dobi žrtava, prehrambenim potrebama (uključujući dijabetes, vegetarijansku, vegansku, netoleranciju na laktozu, gluten i srodne), zdravstvenim stanjima i uz posmatranje medicinskih, kulturnih, vjerskih i srodnih potreba.

⁸⁴ Član 6. Protokola UN-a iz Palerma poziva države potpisnice da razmotre provedbene mjere za osiguravanje fizičkog, psihološkog i socijalnog oporavka žrtava trgovine ljudima, uključujući, u odgovarajućim slučajevima, pružanje odgovarajućeg smještaja i ... zahtijeva od država potpisnica da u primjeni odredbi ovog člana uzmu u obzir dob, spol i posebne potrebe žrtava trgovine ljudima, posebno posebne potrebe djece, uključujući odgovarajući smještaj, obrazovanje i njegu

⁸⁵ Analiza opasnosti i kritične kontrolne tačke (HACCP) za osiguranje sigurnosti hrane, Organizacija za hranu i poljoprivredu Ujedinjenih nacija - (FAO), <https://www.fao.org/4/y1579e/y1579e03.htm>;

- c) **Odjeća, obuća i** potrepštine prilagođene uzrastu, rodu i klimatskim uslovima, uz posebnu pažnju na proizvode namijenjene djeci, kao što su pelene i proizvodi za njegu beba, te na proizvode za reproduktivno zdravlje djevojčica i žena. Pružanje ovih stavki nije samo prisustvovanje fizičkim potrebama žrtava, već i vraćanje dostojanstva, promoviranje samostalnosti i stvaranje sigurnog okruženja osjetljivog na potrebe djece koje olakšava rehabilitaciju i ozdravljenje.
- d) **Medicinska njega** – sveobuhvatna medicinska pomoć i liječenje žrtava (primarna i sekundarna medicinska njega), uključujući opštu i specijalističku medicinsku njegu, kao i hospitalizaciju, ako je potrebno. Medicinske usluge organizira imenovano osoblje skloništa, od početnog pregleda do potpunog oporavka, a pružaju se u državnim i specijaliziranim medicinskim ustanovama. Pri tome, sklonište i medicinsko osoblje trebaju biti informirani i svjesni problema trgovine ljudima te slijediti etička pravila i principe povjerljivosti prilikom rada sa žrtvama trgovine ljudima. Isključivo odnosi zasnovani na povjerenju i visoki standard profesionalizma trebaju stajati u srži oporavka žrtve. Prilikom koordinacije aktivnosti sa specijalistima, osoblje skloništa mora, prije svega, dati prioritet fizičkom i psihičkom zdravlju žrtve, kao osnovnoj potrebi i polaznoj tački za proces oporavka⁸⁶.
- e) **Usluge mentalnog zdravlja i psihosocijalne podrške (MHPSS)** – uključuju usluge savjetovanja i podrške od strane stručnih psihologa koje se pružaju prema identificiranim individualnim potrebama žrtava i razvijenim individualnim planovima savjetovanja i podrške, sa posebnom pažnjom na specifične savjetodavne usluge potrebne djeci. Usluge MHPSS-a za djecu treba da pružaju dječji psiholozi.

Uspostavljanje *grupa za vršnjačku podršku* među žrtvama trgovine ljudima u skloništu je prilično uspješna praksa koju psiholog može efikasno provoditi. Psiholog pruža informativne resurse za grupu, a također preuzima kontrolu i koordinira emocionalno otvaranje žrtava⁸⁷.

Sesije radne terapije mogu se također koristiti i kombinirati sa grupnim savjetodavnim i sesijama podrške, koje provode certificirani savjetnici, uz uključivanje dječjih psihologa u rad sa djecom žrtvama. Ove sesije se često provode radi poboljšanja terapijskih efekata i socijalizacije, kao dio vršnjačke podrške i procesa ozdravljenja.

⁸⁶ ICMPD Priručnik za upravljanje skloništima i centrima za pomoć žrtvama trgovine ljudima (2017), https://www.icmpd.org/file/download/52306/file/Shelter_management_manual_Azerbaijan_EN_2017.pdf;

⁸⁷ Ibid;

Specijalizirane usluge u vezi sa djecom

Dijete žrtva trgovine ljudima uživa najviši nivo zdravstvene zaštite bez obzira da li je domaći ili strani državljanin.

Dijete žrtva je na odgovarajući način uključeno u donošenje odluka o pristanku na predložene medicinske intervencije, u skladu sa svojim uzrastom, nivoom zrelosti i sposobnošću da formira informiranu prosudbu. Ovaj participativni pristup se primjenjuje osim ako medicinska intervencija ne spada u kategoriju posebnih ili invazivnih medicinskih postupaka koji, prema važećem zakonodavstvu, zahtijevaju saglasnost roditelja ili zakonskog staratelja (tj. invazivne dijagnostičke ili terapijske intervencije, hirurško liječenje, prekid trudnoće itd.). U ovim slučajevima, medicinska intervencija će se provoditi samo nakon prethodnog obavještenja i pristanka roditelja ili zakonskog staratelja djeteta.

U slučaju da su medicinske potrebe djeteta koje je predmet trgovine ljudima u sukobu sa interesima ili odlukama roditelja ili zakonskog staratelja, nadležni medicinski radnik mora obavijestiti nadležno tijelo za zaštitu djece, s ciljem zaštite najboljeg interesa djeteta koji su od najveće važnosti, posebno u osjetljivim slučajevima kada staratelji ne mogu djelovati u skladu sa pravom djeteta na zdravlje i oporavak ili mogu biti nemarni. Ovo je u skladu sa principima zaštite djece i medicinske etike.

Djetetu žrtvi treba pružiti mogućnost izbora spola medicinskog osoblja koje pruža medicinsku uslugu.

- f) Pravna pomoć i savjetovanje** – pružaoci skloništa trebaju omogućiti pružanje besplatne pravne pomoći i savjetovanja žrtvi tokom korištenja usluga smještaja i zaštite, uključujući saradnju s pružaocima besplatne pravne pomoći i nadležnim institucijama (organima za provođenje zakona, pravosuđem, službama socijalne zaštite) u svim aktivnostima koje se odnose na ostvarivanje odgovarajuće pravne pomoći za žrtvu.

Besplatni pravni savjeti i pomoć žrtvama pružaju se tokom cijelog procesa identifikacije, rehabilitacije i oporavka; prije, tokom i nakon krivičnog postupka; uključujući savjetovanje i informacije o pravima žrtava i postojećim uslugama podrške; zastupanje interesa žrtve u svim pravnim i proceduralnim pitanjima vezanim za proces trgovine ljudima, uključujući informacije o pristupu postupcima naknade štete pretrpljene kao rezultat krivičnog djela; za strane žrtve trgovine ljudima dodatne informacije o njihovom pravnom statusu, postupku repatrijacije i povratka, informacije o tome kako pristupiti diplomatsko-konzularnim predstavništvima, pomoći u izdavanju dozvola za privremeni boravak ili podnošenju zahtjeva za azil i provjeri identiteta (posebno kada se radi o osobama bez državljanstva); podnošenje zahtjeva za naknadu štete; i druga pravna pitanja. Pravna pomoć žrtvama uključuje i zastupanje interesa djece žrtava na sudu.⁸⁸

Pravni savjeti i pravna pomoć žrtvama trebaju biti pruženi besplatno i u skladu sa važećim zakonodavnim okvirom, osigurani kroz relevantne državne mehanizme i podršku, usluge besplatne pravne pomoći i druge dostupne oblike besplatne pravne pomoći u odgovarajućoj državi. Usluge pravne pomoći moraju biti efikasne, održive i autentične. Informacije žrtvama se prenose na razumljiv način, uzimajući u obzir lične karakteristike žrtve, kao što su starost, invaliditet ili jezik.⁸⁹

⁸⁸Ibid; Minimalni standardi za pomoć žrtvama trgovine ljudima, posebno djecom, u Bosni i Hercegovini (2021);

⁸⁹ Ibid;

- g) Repatrijacija i povratak u zemlju porijekla** – pružaoci skloništa trebaju olakšati i pružiti potrebnu pomoć žrtvama, kao i sarađivati s nadležnim organima tokom procesa repatrijacije žrtve/djeteta u zemlju porijekla ili zemlju povratka (žrtve upisane u programe zaštite svjedoka), podržavajući dostojanstven povratak.
- h) Usluge reintegracije** – pružaoci usluga skloništa treba da učestvuju u izradi individualiziranih planova reintegracije za žrtve trgovine ljudima, pripremljenih tokom procesa rehabilitacije žrtve u skloništu, kao i da olakšaju njihovu početnu implementaciju, pod uslovom da pružalac skloništa raspolaže prostorijama, kapacitetima, osobljem i stručnim znanjem za njihovu implementaciju (stručno osposobljavanje i pomoć, pristup i podrška obrazovanju, pristup profesionalnom osposobljavanju i sticanju životnih vještina, obuka na radnom mjestu i pristup tržištu rada, sve u skladu sa potrebama žrtava, procjenom rizika, izrađenim planovima individualne reintegracije, kao i pozadinom žrtve i nacionalnim zakonodavstvom).

Planovi reintegracije se pripremaju uz učešće i informacije dobijene od žrtve, te u saradnji sa nadležnim organima. Individualni plan reintegracije za žrtvu trgovine ljudima sadrži detalje o svrsi, izazovima, procedurama i vremenu u kojem se usluga treba pružiti, što kao minimum uključuje: plan zdravstvenog osiguranja sa svim elementima zdravstvene zaštite, obrazovanja, usavršavanja, prekvalifikacije i stručnog osposobljavanja, pomoći i posredovanja u zapošljavanju, sigurnog stanovanja i njege u skladu sa uzrastom žrtve, stalnog nadzora u određenom vremenskom periodu, koji uključuje psihosocijalnu pomoć i podršku, pomoć u ostvarivanju prava na naknadu, te sve druge oblike pomoći i podrške, u zavisnosti od svakog pojedinačnog slučaja.⁹⁰

Specijalizirane usluge u vezi sa djecom

Sistemi državnih skloništa treba da sadrže specijalizirana skloništa za djecu žrtve trgovine ljudima. Takva specijalizirana skloništa trebaju biti dizajnirana u smještaju koji odgovara uzrastu (topla, porodična i vaninstitucionalna atmosfera koja promovira osjećaj sigurnosti), uključujući prostore prilagođene djeci i prostore za spavanje s adekvatnom privatnošću (posebno za adolescente); odvojeni prostori za dječake i djevojčice gdje je to potrebno i moguće; određene sobe za braću i sestre da ostanu zajedno; zatvoreni i otvoreni prostori za rekreaciju i igru (sa igračkama, knjigama i igrama prikladnim za različite starosne grupe); studijski prostori za podršku pristupu obrazovanju, podučavanju i razvojnim aktivnostima.

Skloništa moraju biti opremljena za zadovoljavanje osnovnih potreba djece žrtava: kvalitetna ishrana (uklj. posebne potrebe dojenčadi i male djece), odjeća i obuća, higijena, zaštita zdravlja i fizička aktivnost, obrazovne potrebe (u zavisnosti od procjene rizika, djeci žrtvama može biti potrebno mentorstvo tokom boravka u skloništu ili drugi specifični obrazovni aranžmani koji se provode u saradnji i koordinaciji sa odgovarajućim školskim menadžmentom i prema predviđenim obrazovnim planovima i programima), kontinuirano pružanje MHPSS usluga, posebne potrebe djeteta (smetnje u razvoju), interesi djeteta, kulturne i vjerske potrebe i kontakt sa porodicom, pod uslovom da to nije u suprotnosti ili ometa oporavak i dobrobit djeteta.

⁹⁰ Ibid;

2. Podržavajuće i sigurno okruženje

a) Sigurnost u skloništu

Trgovina ljudima predstavlja oblik organiziranog kriminala. Čak i nakon spašavanja i pružanja skloništa žrtvi, sigurnosne prijetnje ostaju i moraju se svesti na minimum. Pružaoci skloništa moraju implementirati jasne sigurnosne standarde i protokole kako bi ublažili tekuće rizike i za žrtve i za osoblje.

Sigurnosni standardi i protokoli trebaju obuhvatiti: fizičko osiguranje skloništa, ponašanje žrtava tokom smještaja u skloništu, ponašanje i protokole osoblja, pristup/ograničenja posjetioca, protokole za incidente i hitne slučajeve, transfer žrtava izvan skloništa (za pružanje medicinskih usluga ili prisustvovanje sudskim postupcima i srodnim postupcima) i transfer u druga skloništa (ako je potrebno). Mjere sigurnosti treba razviti i provoditi čak i sa žrtvama sa niskim rizikom (tj. djeci je omogućen pristup obrazovanju tokom smještaja u skloništu) jer rizici uvijek postoje za žrtve trgovine ljudima.

Lokacija skloništa treba biti povjerljiva u svakom trenutku.

U skladu sa Konvencijom Vijeća Evrope o akciji protiv trgovine ljudima, strane treba da uzmu u obzir potrebe žrtve za sigurnošću i zaštitom (član 12. stav 2). U Eksplanatornom izvještaju navodi se da potrebe žrtava mogu znatno varirati u zavisnosti od njihovih ličnih okolnosti, kao što su dob ili rod, kao i od okolnosti poput vrste eksploatacije kojoj su bile izložene, njihove zemlje porijekla, vrste i stepena pretrpljenog nasilja te stepena izolacije koju su doživjele od njihove porodice i kulture, njihovog znanja lokalnog jezika i njihovih materijalnih i finansijskih resursa. Stoga je od suštinskog značaja osigurati mjere koje u potpunosti uzimaju u obzir sigurnost žrtava, uključujući čuvanje adrese bilo kojeg smještaja u tajnosti i smještaj zaštićen od bilo kakvih pokušaja trgovaca ljudima da ponovo uhvate žrtve.⁹¹

U svrhu pružanja usluga, adresu skloništa treba komunicirati samo sa direktnim pružaocima usluga (tj. agencijama za sprovođenje zakona koje prebacuju žrtve u sklonište tokom procedura upućivanja, ili policijskim stanicama u lokalnim zajednicama u kojima se nalazi sklonište, socijalnim službama/odgovarajućim organima starateljstva ili relevantnim institucijama zaduženim za licenciranje ili odobravanje pružalaca skloništa). Kad god je to potrebno, lokacije skloništa treba dijeliti samo s određenim osobama za kontakt.

Postizanje povjerljivosti lokacije skloništa može biti teško za skloništa koja se nalaze u manjim, ruralnim područjima - takva skloništa zahtijevaju posebnu pažnju na sigurnosne mjere.

Mjere sigurnosti fizičkog skloništa mogu uključivati 24/7 policijsku zaštitu (najbolja praksa pokazuje da se takva policijska zaštita može održavati samo za slučajeve visokog rizika i ograničene vremenske periode), čuvare (ili zaštitarsko osoblje zaposleno kod pružatelja skloništa ili privatno angažirane agencije za zaštitu), sisteme panike dogovorene s lokalnim policijskim strukturama ili redovne sigurnosne provjere koje se obavljaju i dogovaraju s lokalnom policijom. Bilo koji sigurnosni format treba odrediti na osnovu individualnih potreba pružaoca skloništa, u saradnji s odgovarajućim policijskim/tužilačkim agencijama i u skladu s nacionalnim zakonodavstvom.

Fizičke sigurnosne mjere, poput angažiranja zaštitara i instaliranja panik-sistema, trebaju biti prilagođene lokalnom kontekstu rizika. Vidljive sigurnosne mjere mogu odvratiti potencijalne napadače, ali mogu također dovesti do stigmatizacije ili uznemirenosti žrtava. Zapošljavanje privatnih sigurnosnih kompanija uključuje veće rizike od povreda povjerljivosti. Diskrecija, koordinacija s lokalnim vlastima i

⁹¹Eksplanatorni izvještaj o Konvenciji, stav 164; Pomoć žrtvama trgovine ljudima, GRETA - Grupa eksperata za akciju borbe protiv trgovine ljudima, Tematsko poglavlje 8. generalnog izvještaja o aktivnostima GRETA-e, Vijeće Evrope (2019), <https://rm.coe.int/assistance-to-victims-of-thb/1680a521f5>;

pažljiva provjera privatnih pružatelja usluga su od suštinskog značaja, ali najbolje prakse pružanja skloništa pokazuju da se mora provesti neki oblik sigurnosti skloništa.

Ostale sigurnosne mjere uključuju standarde zaštite od požara (detektori dima, vatrogasni alarmi i aparati za gašenje požara, označeni požarni izlazi i znakovi evakuacije), detaljne procedure evakuacije u hitnim slučajevima (uključujući planove evakuacije razvijene i vidno postavljene, evakuacione stepenice, kompleti za evakuaciju i mjesta okupljanja pripremljeni i dogovoreni, liste kontakata u hitnim slučajevima, osoblje i žrtve/stanovnici skloništa obučeni za požar i evakuaciju u hitnim slučajevima), električno napajanje i opštu sigurnost zgrade, a sve to treba provesti u skladu sa važećim zakonodavstvom. Pri tome, sve mjere koje poduzimaju pružatelji skloništa kako bi osigurali fizičku sigurnost skloništa od upada također moraju uzeti u obzir hitnu evakuaciju.

b) Politike i procedure skloništa

U svrhu uspostavljanja i funkcioniranja efikasnih struktura skloništa za žrtve trgovine ljudima, svaki pružalac skloništa (bilo da je riječ o državnim institucijama, organizacijama civilnog društva ili drugim subjektima) mora imati uspostavljene efikasne politike i procedure koje osiguravaju sigurnost i zaštitu žrtava, osoblja, skloništa, kao i drugih aspekata rada pružaoca usluga. Ove politike služe i kao kodeks ponašanja i operativne smjernice za sve aktivnosti u vezi sa zaštitom i pomoći žrtvama, osiguravanjem standarda kvaliteta u pružanju usluga, olakšavanjem efikasne saradnje sa zainteresiranim stranama i garantiranjem potpune usklađenosti sa međunarodnim mehanizmima i okvirima za borbu protiv trgovine ljudima. Prije svega, kroz razvoj i efikasnu implementaciju standarda politike, svaki pružalac usluga žrtvama trgovine ljudima može osigurati najviši kvalitet usluga pomoći i zaštite zasnovanih na pravima i usmjerenih na žrtve.

Okvir politika svakog pružaoca usluga dijeli se na operativne politike skloništa i politike kodeksa ponašanja.

Operativne politike skloništa reguliraju svakodnevne aktivnosti pružaoca usluga skloništa s primarnom svrhom održavanja strukture, konzistentnosti i sigurnosti u okruženju skloništa, istovremeno osiguravajući efikasno i profesionalno pružanje usluga žrtvama trgovine ljudima. U najmanju ruku, one bi trebali uključivati:

- **Politika prijema u sklonište** – regulira operativne procedure pri prijemu novih žrtava (tj. informacije o kapacitetima skloništa, profilima žrtava, radnom vremenu, dokumentima o prijemu, odgovornostima osoblja, medicinskim pregledima po dolasku i srodnoj politici...), čime se osigurava poboljšano upravljanje i funkcioniranje skloništa, dok se istovremeno omogućava sigurno i ugodno okruženje i za nove/žrtve i za postojeće stanovnike skloništa.
- **Politika posjetilaca** – regulira pristup posjetilaca pomoću strogih procedura koje je razvio svaki pružalac skloništa, osiguravajući dobrobit i privatnost korisnika skloništa - i žrtava i osoblja (tj. broj posjetilaca, vrijeme posjeta, postupak posjeta i zahtjevi, nadzor, ograničenja korištenja elektronskih uređaja unutar skloništa tokom posjeta i dokumentacija posjeta).

Zatvoreni objekti skloništa preporučuju se za ograničavanje ulaska posjetitelja (osim gore navedenih stručnjaka koji pružaju pomoć žrtvama i zaštitu u okviru strukture mehanizma pomoći), kako bi se održala sigurnost stanovnika skloništa i osoblja.

- **Pravila skloništa / Kodeks ponašanja stanovnika** – navode jasna i jednostavna pravila ponašanja za stanovnike skloništa potrebna za osiguranje sigurnosti, dostojanstva i dobrobiti svih stanovnika i osoblja u objektima skloništa (tj. individualne odgovornosti; smjernice za policijski čas, zajedničke prostore i higijenu; zajednički životni standard; procedure za ulazak i izlazak iz prostorija skloništa; ograničenja korištenja mobilnih telefona i elektronskih uređaja; poštovanje privatnosti i prava drugih; zabrana nasilja, prijetnji ili uvredljivog jezika; i procedure o kršenju pravila skloništa).

- **Politika upravljanja slučajevima** – regulira povjerljivo i profesionalno upravljanje svim informacijama i dokumentacijom vezanim za žrtve (uključujući održavanje i vođenje datoteka, dokumentaciju o svim pruženim uslugama, upućivanje na vanjske pružaoce usluga i praćenje, moguće incidente, mjere ublažavanja u vezi sa žrtvom).
- **Politika pritužbi i povratnih informacija** - uspostavlja formalne, ali jednostavne, transparentne i pristupačne procedure za stanovnike skloništa, osoblje i druge zainteresirane strane, za prijavljivanje zabrinutosti i nezadovoljstva u vezi sa uslugama i operacijama skloništa (uključujući proces, rokove, kanale podnošenja, itd.).
- **Politika o sigurnosti i zaštiti** – uključuje procjene rizika, odredbe o fizičkoj sigurnosti skloništa, panik-dugme, čuvanje i nadzor, procedure za odgovor na prijetnje, planove sigurnosti i evakuacije, vezu sa policijom i povezanu politiku.
- **Politika ljudskih resursa i ponašanja osoblja** – definira procedure zapošljavanja, pozadinske provjere za kandidate, dužnosti i odgovornosti, evaluaciju učinka, disciplinske mjere i procedure, kao i obuku osoblja, praćenje, nadzor i prevenciju profesionalnog "sagorijevanja".

Politike kodeksa ponašanja uspostavljaju etičke, pravne i standarde ponašanja koje sve osoblje, volonteri i partneri pružaoce usluga moraju slijediti u svom radu sa žrtvama. Suprotno operativnim politikama skloništa koje reguliraju usluge pružanja skloništa, politike kodeksa ponašanja se bave i reguliraju ukupno upravljanje i poslovanje pružalaca usluga, na organizacionom nivou.

Ove politike „upravljanja“ – najmanje – uključuju sljedeće:

- **Politika povjerljivosti i zaštite ličnih podataka** – navodi postupke i obaveze prikupljanja, obrade, pohranjivanja i dijeljenja ličnih podataka i dokumenata vezanih za žrtve, uključujući definiranje ovlaštenog osoblja i pristupa, odgovornosti za upravljanje slučajevima i povezane;
- **Politika zaštite i očuvanja sigurnosti djece** – definira zajedničke vrijednosti, principe i uvjerenja u radu s djecom, u skladu s Konvencijom Ujedinjenih nacija o pravima djeteta; uspostavlja obavezne procedure za identifikaciju, sprečavanje i reagiranje na sve oblike zlostavljanja, eksploatacije i štete usmjerene prema djeci žrtvama, uključujući obaveze prijavljivanja, zahtjeve za pregled osoblja, kodeks ponašanja prilikom rada s djecom, koordinaciju sa službama za zaštitu djece i povezane akcije usmjerene na promoviranje najboljih interesa djeteta i osiguravanje sigurnog okruženja za svu djecu;
- **Etički kodeks ponašanja** – definira etičke standarde, vrijednosti i očekivano ponašanje sveg osoblja, volontera i partnera pružaoce usluga (uključujući obaveze u vezi sa nediskriminacijom, poštovanjem, profesionalizmom, održavanja granica ponašanja sa žrtvama, nultom tolerancijom za eksploataciju ili zlostavljanje i srodno);
- **Politika zaštite od seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja (PSEA)** – zabranjuje i regulira sve oblike neprimjerenog ponašanja seksualne prirode - počinjene od strane osoblja skloništa, volontera ili partnera - prema žrtvama/stanovnicima skloništa kao primaocima pomoći i usluga, uključujući bilo koji oblik uznemiravanja; seksualno uznemiravanje; seksualna aktivnost s djecom bez obzira na punoljetnost ili dob pristanka, pri čemu pogrešno uvjerenje u dob djeteta nije odbrana; razmjena novca, zaposlenja, robe ili usluga za seks ili seksualne usluge (uključujući bilo kakvu razmjenu pomoći zbog primatelja pomoći); korištenje djeteta ili odrasle osobe za obezbjeđivanje seksa za druge; seksualna aktivnost sa seksualnim radnicima, bez obzira da li je seksualni rad legalan u zemlji domaćinu; zloupotreba autoriteta i diskriminacija i dužnost prijavljivanja incidenata zlostavljanja; kao i odgovarajuća obuka osoblja i postupci provjere kaznene evidencije tokom zapošljavanja novog osoblja.⁹²

⁹²Smjernice za upravljanje skloništima, UNFPA (2021), https://caribbean.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/managing_safe_shelters_for_survivors_of_gender_based_violence_qbv_in_the_caribbean_0.pdf;

Ove politike upravljanja trebaju biti podržane jasnim odredbama o sukobu interesa, sigurnim i povjerljivim mehanizmima izvještavanja, zaštiti od odmazde za zviždače i mjerama odgovornosti, uključujući istrage i disciplinske postupke u slučajevima nepoštivanja. Da bi se osigurala efikasna implementacija, pružaoci usluga bi također trebali uspostaviti obavezno uvođenje i redovnu obuku za sve osoblje, volontere i partnere, kao i zahtijevati formalno priznavanje ovih politika kao uslov angažmana.

Kao što pokazuje praksa pružalaca usluga skloništa na Zapadnom Balkanu⁹³, određene organizacije inkorporiraju sve gore navedene politike i procedure u opštu politiku kodeksa ponašanja uspostavljenu na organizacionom nivou i primjenjivu na sve – osoblje, stručnjake i partnere.

c) Osoblje skloništa, obuka i praćenje

Sastav osoblja

Broj zaposlenih, opisi poslova i kvalifikacije osoblja skloništa koje radi u uspostavljenim skloništim a će se razlikovati u zavisnosti od potreba i dostupnih resursa svakog pojedinačnog skloništa. Sastav i broj osoblja određuje se uzimajući u obzir obim pruženih usluga, kapacitete skloništa, profile žrtava i da li se većina usluga pruža na licu mjesta ili putem upućivanja partnerskim institucijama.

U osnovi, svako sklonište treba da sadrži menadžera skloništa sa ukupnim odgovornostima za upravljanje skloništem, uključujući nadzor nad osobljem skloništa i uslugama koje se pružaju žrtvama kao stanovnicima skloništa, osim toga osiguravajući poštovanje i provedbu svih principa, politika i ciljeva skloništa/organizacije. Pored toga, osoblje skloništa treba da uključi odgovarajući broj staratelja sa profesionalnim iskustvom u socijalnim uslugama/socijalnom radu, socio-pedagoškoj, psihološkoj ili medicinskoj pozadini, pružajući svakodnevne usluge, brigu i zaštitu žrtvama u skloništu. Specijalizirano sklonište za djecu treba da uključuje stručnjake sa iskustvom u zaštiti djece (specijaliste za zaštitu djece, socijalne radnike, psihologe, pedagoge, dječje psihoterapeute, pedijatre, radnike koji se bave brigom o djeci i osoblje sa srodnim iskustvima u zaštiti djece). Ako je moguće, osoblje skloništa treba uključiti i psihologa zaposlenog na puno radno vrijeme, ali ovu uslugu mogu pružiti i stručnjaci na osnovu potreba.

Dodatno i opciono osoblje skloništa uključuje radne terapeute, medicinske stručnjake, advokate i čuvare/zaštitare. Većina skloništa funkcionira kao dio opštih aktivnosti pružaoca usluga (institucija, OCD ili drugo), pa se očekuje da finansijske i administrativne dužnosti u vezi sa radom skloništa obavljaju finansijski i administrativni službenici zaposleni kod pružaoca usluga na organizacionom nivou. Ako to nije slučaj, osoblje skloništa treba uključiti i ove profile profesionalaca.

Standardi sigurnosti osoblja - s obzirom na specifičnu i osjetljivu prirodu posla koji obavlja osoblje skloništa, zaposlenici se mogu angažirati samo nakon stroge procedure i potpunog pojašnjenja svih relevantnih informacija o podnosiocu zahtjeva.

Kandidati moraju biti obaviješteni o osjetljivoj prirodi angažmana, njihovim odgovornostima i potencijalnim sigurnosnim rizicima. Njihova prikladnost za takav rad mora se rigorozno procijeniti.

Cjelokupno osoblje zaposleno u skloništu mora potpisati ugovor koji ih obavezuje da strogo poštuju povjerljivost i tajnost svih informacija i materijala s kojima su se susreli tokom svog rada. Poseban naglasak mora biti stavljen na povjerljivost i privatnost ličnih podataka i informacija vezanih za trgovinu ljudima.

Ove obaveze povjerljivosti moraju se odnositi i na osoblje partnerskih organizacija i na sve volontere angažirane u skloništu.

⁹³ Usluge pružanja skloništa žrtvama trgovine ljudima: Izvještaj o mapiranju za Albaniju, Bosnu i Hercegovinu, Crnu Goru, Sjevernu Makedoniju i Srbiju, Radović/World Vision (2025);

Volonteri

Sve u svemu, s obzirom na specifičan kontekst trgovine ljudima i sigurnosnih problema, angažman volontera se ne preporučuje za direktan rad sa žrtvama u skloništu. Međutim, kao što pokazuje izvještaj sigurnog utočišta (Safe Haven), većina pružalaca skloništa u regionu Zapadnog Balkana su organizacije civilnog društva kojima nedostaje stabilna vladina podrška za operacije skloništa, tako da bi se mogli odlučiti za angažman volontera.

Ako je tako, volonteri su uključeni u komplementarne aktivnosti unutar skloništa i ne treba im dodjeljivati zadatke koje obavljaju redovni članovi osoblja (časovi jezika, umjetničke i zanatske aktivnosti, časovi informatičke pismenosti i srodne aktivnosti). Prilikom angažiranja volontera, pružaoci skloništa moraju pažljivo razmotriti sigurnosne rizike, dostupne resurse, nadzorne kapacitete, specifične potrebe žrtava i dodanu vrijednost koju volonterske usluge mogu donijeti skloništu i njegovim korisnicima. Da bi se osigurala usklađenost sa sigurnosnim propisima i standardima kontrole kvaliteta, svi volonteri treba da prođu kompletne pozadinske provjere i osnovnu obuku za pružanje usluga skloništa, kao i da budu obavezni da potpišu sve politike i klauzule o povjerljivosti koje se odnose na njihov angažman u skloništu. Volonteri koji rade direktno sa djecom također moraju učestvovati u specijaliziranim obukama usmjerenim na podizanje svijesti o specifičnim potrebama i pravima djece žrtava trgovine ljudima.⁹⁴

Obuka osoblja

Efikasan rad skloništa za žrtve trgovine ljudima u velikoj mjeri zavisi od profesionalnosti, znanja i vještina osoblja uključenog u pružanje usluga. S obzirom na složenost i osjetljivost potreba žrtava i nivo doživljenih trauma, nasilja i eksploatacije, od izuzetne je važnosti da svo osoblje skloništa prođe osnovnu i specijaliziranu, ali kontinuiranu i strukturiranu obuku. Obuka omogućava osoblju da pruža sigurnu, na pravima zasnovanu, trauma-informiranu i rodno osjetljivu podršku, uz istovremeno osiguravanje poštivanja etičkih standarda i operativnih procedura. Visoko obučeno osoblje koristi pojedinačnim članovima osoblja, stanovnicima skloništa i organizaciji u cjelini. Obuku treba provoditi u skladu s opštim planom obuke osoblja skloništa i individualnim planom obuke razvijenim za svakog člana osoblja, u skladu s njihovim ulogama i odgovornostima. Iako neka obuka može biti obavezna za sve osoblje, kao što je obuka vezana za politiku (CPP, PSEA, povjerljivost, zaštita podataka, etičko ponašanje itd.), druga obuka je relevantna za određene funkcije i odgovornosti osoblja.⁹⁵

Pored obavezne obuke o politikama u vezi sa provođenjem aktivnosti protiv trgovine ljudima sa žrtvama, pružaoci skloništa trebaju osigurati izgradnju kapaciteta i obuku za osoblje skloništa o sljedećim temama (uključujući, ali ne ograničavajući se na):

- fenomen trgovine ljudima i eksploatacije (definicije, trendovi, prakse trgovine ljudima i modus operandi, profili žrtava i uticaj na pojedince kojima se trguje);
- opšti pravni principi i prava žrtava trgovine ljudima, uz pozivanje na relevantne međunarodne pravne instrumente i nacionalne pravne odredbe;
- opšte smjernice i intervencije koje se odnose na pristup zasnovan na pravima i usmjeren na žrtve u pogledu pomoći, tretmana i oporavka žrtava (davanje prioriteta dostojanstvu, sigurnosti i specifičnim potrebama pojedinačnih žrtava, uz posebnu pažnju u najboljem interesu djeteta žrtve);
- trauma-informirana njega (osnovne tehnike u psihološkom odgovoru na prvu pomoć, emocionalna regulacija, prepoznavanje simptoma traume, izbjegavanje retraumatizacije i izgradnja podrške zasnovane na povjerenju);
- upravljanje slučajevima i dokumentacijom (upravljanje spisima žrtava, vođenje evidencije, povjerljivost i zaštita podataka, planiranje usluga i upućivanja, koordinacija, praćenje);
- zaštitu i povjerljivost podataka (pravne i etičke odgovornosti u rukovanju osjetljivim informacijama);
- specifične komunikacijske vještine za rad sa traumatiziranim žrtvama;

⁹⁴ Priručnik IOM-a o direktnoj pomoći žrtvama trgovine ljudima (2007), http://www.msb.gov.ba/anti_trafficking/dokumenti/prirucnici/?id=5315;

⁹⁵ Smjernice za upravljanje skloništim, UNFPA (2021);

- zaštitu i očuvanje sigurnosti djece (posebne procedure i osjetljivosti prilikom rada sa djecom žrtvama, uključujući i obaveze obaveznog prijavljivanja);
- intervenciju i rješavanje u kriznim okolnostima (upravljanje visokorizičnim situacijama i izazovima u ponašanju);
- kulturnu kompetenciju i nediskriminaciju (poštovanje različitosti i rješavanje predrasuda);
- sigurnosne, zaštitne i hitne procedure (protupožarna zaštita, protokoli za hitne slučajeve i evakuaciju, odgovor na prijetnje i interne sigurnosne mjere);
- obaveznu obuku iz pružanja prve pomoći;
- opšte upravljanje, praćenje i nadzor osoblja, kao i timski rad u pružanju usluga;
- multidisciplinarni pristup u saradnji sa drugim pružaocima usluga, stručnjacima, profesionalcima i partnerima;
- opšte informacije o dostupnim i specijaliziranim uslugama, redovnim i hitnim kontaktima, dostupnim kontakt tačkama i povezanim u lokalnoj zajednici u kojoj se nalazi sklonište, kao i generalno unutar strukture mehanizma upućivanja za pomoć žrtvama.⁹⁶

Kodeks ponašanja osoblja

Profesionalno ponašanje osoblja skloništa razrađeno je u navedenim operativnim politikama kao važan mehanizam za osiguranje efikasnih akcija skloništa uz puno poštovanje sigurnosti, ljudskih prava i zaštite žrtava.

Od izuzetne je važnosti osigurati:

- da svaki član osoblja dobije Kodeks ponašanja i odgovarajuće politike tokom postupka zapošljavanja, kao dio ugovora o radu ili usluge;
- da je svaki član osoblja potpisao obrazac prihvatanja i pridržavanja Kodeksa ponašanja i odgovarajućih politika;
- da svaki član osoblja ima pristup Kodeksu ponašanja i odgovarajućim politikama;
- da svaki član osoblja razumije posljedice kršenja Kodeksa ponašanja prema procedurama i odgovarajućem zakonodavstvu.

⁹⁶ U skladu sa najboljim praksama u djelovanju protiv trgovine ljudima i pružanju skloništa; Priručnikom IOM-a o direktnoj pomoći žrtvama trgovine ljudima (2007), UNFPA Smjernicama za upravljanje skloništima (2021), ICMPD Priručnikom za upravljanje skloništima i centrima za pomoć žrtvama trgovine ljudima (2017) i Minimalnim standardima za pomoć žrtvama trgovine ljudima, posebno djecom, u Bosni i Hercegovini (2021);

Dio VII

Bibliografija

Analiza-Izveštaj: Kretanja trgovine ljudima kod učesnika MARRI 2018-2022, MARRI – Regionalna inicijativa za migracije, azil, izbjeglice (2022), <https://marri-rc.org.mk/wp-content/uploads/2022/04/Analysis-Report-Trends-of-Human-Trafficking-in-the-MARRI-Participants.pdf>;

Pomoć žrtvama trgovine ljudima, Grupa eksperata za akciju borbe protiv trgovine ljudima – GRETA, Tematsko poglavlje 8. generalnog izvještaja o aktivnostima GRETE (koji pokriva period od 1. januara do 31. decembra 2018. godine), Vijeće Evrope (2019), <https://rm.coe.int/assistance-to-victims-of-thb/1680a521f>;

Izazovi zaštite podataka u politikama borbe protiv trgovine ljudima: Praktični vodič, dataACT - Zaštita podataka u akciji borbe protiv trgovine ljudima (2015) https://www.kok-gegen-menschenhandel.de/fileadmin/user_upload/datAct_engl_Online_1_.pdf;

Pristup za ravnopravnost i uključivost u raznolikost (DEIA): Više od same ideje, Hunter/Ured za borbu protiv trgovine ljudima/Louisiana First Foundation (2023), <https://louisianafirstfoundation.com/anti-human-trafficking-august2023/>;

Smjernice Vijeća Evrope za izradu i usvajanje instrumenata na svim nivoima vlasti u Bosni i Hercegovini za zaštitu privatnog života i ličnih podataka žrtava trgovine ljudima (2021), Kotlo/Heide, <https://www.coe.int/en/web/sarajevo/-/guidelines-for-the-protection-of-the-private-life-and-personal-data-of-victims-of-human-trafficking-in-bosnia-and-herzegovina-published>;

Prisiljeni na rad: Eksploatacija radne snage na Zapadnom Balkanu, Đorđević/Petrović/GI-TOC (2024), <https://globalinitiative.net/analysis/forced-to-work-labour-exploitation-in-the-western-balkans/>;

Globalne procjene modernog ropstva: Prisilni rad i prisilni brak, Međunarodna organizacija rada (2022), <https://www.ilo.org/publications/major-publications/global-estimates-modern-slavery-forced-labour-and-forced-marriage>;

Globalni izvještaj o trgovini ljudima, Ured Ujedinjenih nacija za droge i kriminal – UNODC (2024), https://www.unodc.org/documents/data-and-analysis/glotip/2024/GLOTIP2024_BOOK.pdf;

Izveštaji po zemljama GRETA-e i ciklusi evaluacije, <https://www.coe.int/en/web/anti-human-trafficking/country-reports-and-evaluation-rounds>;

Smjernice o utvrđivanju najboljeg interesa djeteta, Agencija UN-a za izbjeglice - UNHCR (2008), <https://www.unhcr.org/media/unhcr-guidelines-determining-best-interests-child>;

Smjernice za upravljanje sigurnim skloništima, Populacijski fond Ujedinjenih nacija - UNFPA (2021), https://caribbean.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/managing_safe_shelters_for_survivors_of_gender_based_violence_gbv_in_the_caribbean_0.pdf;

Smjernice za zaštitu djece žrtava trgovine ljudima, Međunarodni fond Ujedinjenih nacija za djecu – UNICEF (2006), <https://www.unhcr.org/sites/default/files/legacy-pdf/4d9484e39.pdf>;

Priručnik o direktnoj pomoći žrtvama trgovine ljudima, Međunarodna organizacija za migracije – IOM (2007), http://www.msb.gov.ba/anti_trafficking/dokumenti/prirucnici/?id=5315;

Analiza opasnosti i kritične kontrolne tačke (HACCP) za osiguranje sigurnosti hrane, Organizacija za hranu i poljoprivredu Ujedinjenih nacija - FAO (1997), <https://www.fao.org/4/y1579e/y1579e03.htm>;

Ključni koncepti i definicije koji se odnose na spol i rod, Jedinica za rodnu ravnopravnost (2024), <https://genderhealthdata.org/resource/gender-concepts-and-definitions/>;

Eksploatacija radne snage na Zapadnom Balkanu, podmukli fenomen, Istraživački rad, Guglietta/Osservatorio Balcani e Caucaso Transeuropa (2024), https://www.balcanicaucaso.org/en/cp_article/labour-exploitation-in-the-western-balkans-an-insidious-phenomenon/;

Priručnik za upravljanje skloništima i centrima za pomoć žrtvama trgovine ljudima, Međunarodni centar za razvoj migracijske politike - ICMPD (2017), <https://history-commons.net/artifacts/18765967/manual-for-management-of-shelters-and/19666523/>;

Minimalni standardi za pomoć žrtvama trgovine ljudima, posebno djecom, u Bosni i Hercegovini, Đuderija/Bajramović/IFS-EMMAUS (2021), https://eurcenter.ba/onlineresuri/?wpv_view_count=2511&wpv-post_tag%5B%5D=manual&wpv_filter_submit=Tra%C5%BEi&wpv_aux_current_post_id=1332&wpv_aux_parent_post_id=1332&wpv_paged=5;

NASW Standardi za upravljanje slučajevima socijalnog rada, Nacionalno udruženje socijalnih radnika, https://www.nycourts.gov/reporter/webdocs/nasw_standards_socialwork_casemgt.htm;

Profit i siromaštvo: Ekonomija prisilnog rada, Međunarodna organizacija rada (2024) <https://www.ilo.org/publications/major-publications/profits-and-poverty-economics-forced-labour>

Usluge pružanja skloništa žrtvama trgovine ljudima: Izvještaj o mapiranju za Albaniju, Bosnu i Hercegovinu, Crnu Goru, Sjevernu Makedoniju i Srbiju, Radović/World Vision (2025), http://www.atina.org.rs/sites/default/files/Sheltering%20for%20VoT%20Regional%20Mapping%20Report_FINAL_ENG_0.pdf;

Smjernice o postupanju regionalnih monitoring timova za borbu protiv trgovine ljudima u Bosni i Hercegovini, Ministarstvo sigurnosti BiH/MFS-EMMAUS (2009), http://msb.gov.ba/anti_trafficking/dokumenti/prirucnici/?id=6068;

Standardne operativne procedure za postupanje sa žrtvama trgovine ljudima, Vlada Republike Makedonije (2018), <https://nacionalnakomisija.gov.mk/wp-content/uploads/2016/12/ENG-SOP.pdf>;

Standardne operativne procedure za postupanje sa žrtvama trgovine ljudima, Kancelarija za koordinaciju aktivnosti u borbi protiv trgovine ljudima u Direkciji policije Ministarstva unutarnjih poslova Republike Srbije (2018), <https://www.mup.gov.rs/wps/wcm/connect/5993547d-97bd-4a0f-9669-43e5962097fd/01.SOP+final+250119.LAT.pdf?MOD=AJPERES&CVID=mBR-obW>;

Standardne operativne procedure Republike Srbije za sprečavanje i zaštitu od rodno zasnovanog nasilja nad osobama uključenim u mješovite migracije, Ministarstvo za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja Republike Srbije/UNFPA (2019), https://serbia.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/SOP_brochure_ENG_web.pdf;

Uspostavljanje skloništa kao nova paradigma u borbi protiv nasilja nad ženama: pregled literature, Časopis za porodično i reproduktivno zdravlje br. 18, Sharifi/Hadizadeh-Talasaz/Larki (2024), https://www.researchgate.net/publication/379046149_The_establishment_of_shelters_as_a_new_paradigm_towards_struggling_with_violence_against_women_A_literature_review;

Odjel Ujedinjenih nacija za ekonomska i socijalna pitanja, Priručnik za parlamentarce <https://www.un.org/development/desa/disabilities/resources/handbook-for-parliamentarians-on-the-convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities/chapter-two-the-convention-in-detail-3.html>;

Ured Sjedinjenih Američkih Država za praćenje i borbu protiv trgovine ljudima, Izvještaji o trgovini ljudima, <https://www.state.gov/reports-office-to-monitor-and-combat-trafficking-in-persons>;

Zašto skloništa? Razmatranje stambenih pristupa pomoći, Rebecca Surtees, NEXUS Institut za borbu protiv trgovine ljudima, Beč (2008); <https://nexusinstitute.net/wp-content/uploads/2015/03/why-shelters-residential-approaches-to-trafficking-assistance-nexus-2008.pdf>.

Zakonodavni izvori

Pekinška deklaracija i platforma za djelovanje, Ujedinjene nacije, UN Women (1995); <https://www.icsspe.org/system/files/Beijing%20Declaration%20and%20Platform%20for%20Action.pdf>;

Konvencija Vijeća Evrope o akciji protiv trgovine ljudima (2005), <https://www.coe.int/en/web/conventions/full-list?module=treaty-detail&treatynum=197>;

Konvencija Vijeća Evrope o zaštiti djece od seksualnog iskorištavanja i seksualnog zlostavljanja (2007), <https://rm.coe.int/1680084822>;

Konvencija Vijeća Evrope o zaštiti pojedinaca u pogledu automatske obrade ličnih podataka (1981), ETS br. 108, <https://rm.coe.int/1680078b37>;

Konvencija Vijeća Evrope 108+ (2018), https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2014_2019/plmrep/COMMITTEES/LIBE/DV/2018/09-10/Convention_108_EN.pdf;

Povelja Evropske unije o osnovnim pravima (2000), https://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_en.pdf;

Direktiva 2011/36/EU Evropskog parlamenta i Vijeća o sprečavanju i borbi protiv trgovine ljudima i zaštiti njenih žrtava (2011), <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX%3A32011L0036>;

Direktiva 95/46/EZ Evropskog parlamenta i Vijeća o zaštiti pojedinaca u vezi sa obradom ličnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka (1995), <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:31995L0046>;

Izazovi zaštite podataka u politikama borbe protiv trgovine ljudima: Praktični vodič (2015), datACT - Zaštita podataka u akciji borbe protiv trgovine ljudima, https://www.kok-gegen-menschenhandel.de/fileadmin/user_upload/datAct_engl_Online_1.pdf;

Direktiva 2011/36/EU Evropskog parlamenta i Vijeća o sprečavanju i borbi protiv trgovine ljudima i zaštiti njenih žrtava, koja zamjenjuje Okvirnu odluku Vijeća 2002/629/PUP (2011), <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2011/36/oj/eng>;

Direktiva 2011/95/EU Evropskog parlamenta i Vijeća o standardima za kvalifikaciju državljana trećih zemalja ili osoba bez državljanstva kao korisnika međunarodne zaštite, o jedinstvenom statusu za izbjeglice ili osobe koje ispunjavaju uslove za supsidijarnu zaštitu, te o sadržaju dodijeljene zaštite (2011), <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2011/95/oj/eng>;

Direktiva 2013/33/EU Evropskog parlamenta i Vijeća o utvrđivanju standarda za prihvatanje podnositelja zahtjeva za međunarodnu zaštitu (2013), <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32013L0033>;

Evropska konvencija o ljudskim pravima (1950), https://www.echr.coe.int/documents/d/echr/convention_ENG;

Eksplanatorni izvještaj o Konvenciji, stav 164; Pomoć žrtvama trgovine ljudima, GRETA - Grupa eksperata za akciju borbe protiv trgovine ljudima, Tematsko poglavlje 8. generalnog izvještaja o aktivnostima GRETA-e, Vijeće Evrope (2019), <https://rm.coe.int/assistance-to-victims-of-thb/1680a521f5>;

Konvencija Međunarodne organizacije rada o ukidanju prisilnog rada (1957), https://normlex.ilo.org/dyn/normlx_en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ilo_CODE:C105;

Konvencija Međunarodne organizacije rada o zabrani i neposrednom djelovanju za uklanjanje najgorih oblika dječijeg rada (1999), https://normlex.ilo.org/dyn/normlx_en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ilo_CODE:C182;

Međunarodna konvencija o zaštiti prava svih radnika migranata i članova njihovih porodica (1990), https://treaties.un.org/pages/ViewDetails.aspx?src=TREATY&mtdsg_no=IV-13&chapter=4;

Opcioni protokol uz Konvenciju o pravima djeteta o prodaji djece, dječijoj prostituciji i dječijoj pornografiji (2000), <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/optional-protocol-convention-rights-child-sale-children-child>;

Pravilnik o zaštiti stranaca žrtava trgovine ljudima, <http://msb.gov.ba/Zakoni/akti/default.aspx?id=14687&langTag=bs-BA>;

Pravila o zaštiti žrtava i svjedoka žrtava trgovine ljudima državljana Bosne i Hercegovine, <https://portalo2.pravosudje.ba/vstvfo-api/vijest/download/49228>;

Protokol o izmjeni Konvencije o zaštiti pojedinaca u pogledu automatske obrade ličnih podataka, CETS 223: Konvencija Vijeća Evrope o zaštiti pojedinaca u pogledu obrade ličnih podataka - Konvencija 108+ (2018), <https://rm.coe.int/convention-108-convention-for-the-protection-of-individuals-with-regar/16808b36f1>;

Protokol protiv krijumčarenja migranata kopnom, morem i zrakom, koji dopunjuje Konvenciju Ujedinjenih nacija protiv transnacionalnog organiziranog kriminala (2000), https://www.unodc.org/documents/middleeastandnorthafrica/smuggling-migrants/SoM_Protocol_English.pdf;

UNESCO Univerzalna deklaracija o kulturnoj raznolikosti (2001), <https://www.unesco.org/en/legal-affairs/unesco-universal-declaration-cultural-diversity>;

Konvencija Ujedinjenih nacija o suzbijanju trgovine ljudima i iskorištavanja prostitucije drugih (1949), <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/convention-suppression-traffic-persons-and-exploitation>;

Konvencija Ujedinjenih nacija o eliminaciji svih oblika diskriminacije nad ženama (1979), <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/convention-elimination-all-forms-discrimination-against-women>;

Konvencija Ujedinjenih nacija protiv transnacionalnog organiziranog kriminala (2000), <https://www.unodc.org/unodc/en/organized-crime/intro/UNTOC.html>;

Konvencija Ujedinjenih nacija o pravima djeteta (1989.), <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-child>;

Konvencija Ujedinjenih nacija o pravima osoba s invaliditetom (2007.), <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities>;

Opcioni protokol Ujedinjenih nacija uz Konvenciju o pravima djeteta o prodaji djece, dječjoj prostituciji i dječjoj pornografiji (2000), <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/optional-protocol-convention-rights-child-sale-children-child>;

Protokol Ujedinjenih nacija za prevenciju, suzbijanje i kažnjavanje trgovine ljudima, posebno ženama i djecom (2000), <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/protocol-prevent-suppress-and-punish-trafficking-persons>;

Univerzalna deklaracija o ljudskim pravima Ujedinjenih nacija (1948), <https://www.un.org/en/about-us/universal-declaration-of-human-rights>.