

U okviru projekta "Proaktivna mreža" UP.04.2.1.11.0105 financiranim kroz Europski socijalni fond Operativni program Učinkoviti ljudski potencijali 2014.-2020, poziv "Jačanje kapaciteta OCD-a za odgovaranje na potrebe lokalne zajednice", proaktivna mreža organizacija civilnoga društva, donosi:

# **PROTOKOL O POSTUPANJU ORGANIZACIJA CIVILNOGA DRUŠTVA U VREMENIMA KRIZE**

**Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.**

**Projekt sufinancira Ured za udruge Vlade Republike Hrvatske.**



PRONI Centar za  
socijalno podučavanje



VLADA REPUBLIKE HRVATSKE  
Ured za udruge



Europska unija  
"Zajedno do fondova EU"



Sadržaj brošure isključiva je odgovornost PRONI Centra za socijalno podučavanje

Za više o EU fondovima: [www.esf.hr](http://www.esf.hr) i [www.strukturnifondovi.hr](http://www.strukturnifondovi.hr)

# **PROTOKOL O POSTUPANJU ORGANIZACIJA CIVILNOGA DRUŠTVA U VREMENIMA KRIZE**

## **Članak 1.**

(U dalnjem tekstu Protokol)

(Imenice u muškom rodu podrazumijevaju rodno-spolnu jednakost)

(Riječ građanin odnosi se na jedninu i množinu – građani)

(OCD u dalnjem tekstu označava organizacije civilnoga društva)

## **Članak 2.**

Organizacije civilnoga društva koje trenutno čine Proaktivnu mrežu su:

**PRONI Centar za socijalno podučavanje**

**Nansen dijalog centar Osijek**

**ISKRA waldorfska inicijativa u Osijeku**

**Europski dom Vukovar**

## **Članak 3.**

Proaktivna mreža predstavlja mrežu suradnje organizacija civilnoga društva te je njezino osnivanjeinicirano od strane gore navedenih organizacija, dok je za njezino daljnje ustrojstvo i rad mreže pretpostavljeno uključivanje i drugih organizacija civilnoga društva s područja primarno Republike Hrvatske, a potom i šire.

## **Članak 4.**

Protokol se odnosi na preveniranje mogućih situacija povećanih rizika, nesuglasja i manje uspješnih reakcija u konkretnim situacijama, s ciljem učinkovitijeg samoorganiziranja i suradnje organizacija unutar i između OCD koje žele i mogu doprinijeti pojedincima i zajednici.

Njime se utvrđuju preporuke i odgovornosti pojedinaca unutar OCD-a za postupanje u kriznim situacijama, odnosno što čine upravljačke strukture, što pojedini stručnjaci, što volonteri te ostali uključeni pojedinci u rad organizacije koja se uključuje u sustav podrške u zajednici.

Protokolom se definiraju modeli promišljanja o intervencijama o krizi te modeli komunikacije s građanstvom i drugim akterima pružanja podrške u zajednici.

## Članak 5.

Protokol se naslanja na odredbe, nacionalne strategije i zakone te pravni i operativni okvir djelovanja svake OCD: *Strategije upravljanja rizicima od katastrofa do 2030. i Akcijskog plana upravljanja rizicima od katastrofe; Strategiji odnosa s javnošću Ministarstva unutarnjih poslova; Zakona o sustavu civilne zaštite; Zakona o udrugama; Zakona o volonterstvu; Zakona o zaštiti osobnih podataka; Kaznenog zakona te operativnim i strateškim dokumentima pojedinih organizacija i/ili mreža suradničkih organizacija* donesenih pravnim putem te određenih zakonskim i drugim aktima Republike Hrvatske te samih organizacija civilnoga društva.

Protokol o postupanju osigurava bolje razumijevanje načina i modela poduzimanja mjera zaštite i pomoći pojedincima/građanima i lokalnim zajednicama pogođenima krizom te pomaže organizacijama civilnoga društva u zaštiti od nepoželjnih posljedica i rizika.

O načinima i koracima postupanja svih sudionika u procesu pružanja pomoći i podrške građanima pojedincima ili zajednicama u cijelosti, potrebno je upoznati predstavnike (upravljačke strukture, operativce, stručnjake te volontere i korisnike OCD-a) kao i građane te širu javnost tijekom i nakon prestanka krize te preventivno prije nego kriza nastupi.

Nadležna upravljačka tijela definirana za donošenje ključnih, strukturalnih te strateški odluka unutar svake organizacije civilnoga društva (predsjednik, upravni odbor, skupština i/ili direktor/ravnatelj) donose odluku i ovlašćuju operativni kadar te po potrebi volontere i druge suradnike organizacije za postupanje u kriznim situacijama.

Preporuča se da svaka organizacija civilnoga društva definira/imenuje osobu te zamjenika osobe zadužene za koordinaciju i provedbu protokola. Navedeni su ujedno i koordinatori protokola.

### Protokol sadrži:

1. OPĆEPRIHVAĆENA I ZAJEDNIČKI USVOJENA DEFINICIJA KRIZE
2. NAČELA I VRIJEDNOSTI DJELOVANJA PROAKTIVNE MREŽE U KRIZNIM SITUACIJAMA
3. MODELI RADA I PRUŽANJA POMOĆI U ZAJEDNICI
4. SURADNJA, UDRUŽIVANJE I PARTNERSTVA
5. POSTUPANJE U PROCESU PRIKUPLJANJU PODATAKA OD GRAĐANA
6. KOMUNIKACIJA UNUTAR PROAKTIVNE MREŽE

## 1.

# OPĆEPRIHVAĆENA I ZAJEDNIČKI USVOJENA DEFINICIJA KRIZE

## Članak 6.

Pod krizom smatramo ratna događanja, potres, poplave, pandemiju, ekonomsku inflaciju, migracije i egzoduse, zdravstvene i druge krize koje imaju veliki utjecaj na širu populaciju građanstva, poput kršenja ljudskih prava, diskriminacije pojedinih skupina građana te izravnu i neizravnu ugrozu svih građana Republike Hrvatske.

Pod krizom smatramo i svako odstupanje od uobičajenog djelovanja i življenja koje ima izravan utjecaj na svakodnevni život čovjeka/pojedinca/građanina ili ugrožava njegovu zdravu lokalnu i svaku drugu životnu sredinu.

## 2.

# NAČELA I VRIJEDNOSTI DJELOVANJA PROAKTIVNE MREŽE U KRIZNIM SITUACIJAMA

## Članak 7.

Proaktivna mreža organizacija civilnoga društva u kriznim situacijama vodit će se sljedećim načelima i vrijednostima: demokratičnošću, suradnjom, transparentnošću i jasnom komunikacijom, nenasiljiljem, poštivanjem ljudskih i svih građanskih prava te njihovih odgovornosti, u skladu sa zakonima Republike Hrvatske te odredbama i pravnim okvirom funkcioniranja pojedinih članica Proaktivne mreže.

Proaktivna mreža vodit će se pedagoškim, etičnim i odgovornim pristupima pojedincima i zajednicama u kojima će provoditi svoje aktivnosti, poštivat će osobnost i osobne informacije i podatke korisnika podrške, kao i kulurološke odrednice zajednice i građana u njoj. OCDi koji će provoditi intervencije u zajednici poštivat će rad drugih kolega te drugih suradnika, posebice nadležnih službi i dionika.

Proaktivna mreža će u dogовору najvećeg dijela svojih članica, u odnosu na novonastale situacije i krize, razvijati i definirati modele posebnog rada i pružanja pomoći u zajednici, poštujući zakone RH, lokalne odredbe zajednice u kojoj se aktivnosti provode te nacionalne strategije, ali i strukture pružanja podrške stanovništvu u vremenima krize proiziljele iz stvarnih potreba.

Proaktivna mreža imat će jasno postavljene ciljeve, analizirat će resurse te u suglasju i koordinaciji s nadležnim tijelima (vojska, policija, civilna zaštita, crveni križ te drugim državnim tijelima) te organizacijama civilnoga društva, poštujući redoslijed procjenjenih potreba za intervencijama.

Sve potrebno, Proaktivna mreža će komunicirati s građanima, kako bi se podigla razina njihove informiranosti te poticala izgradnja povjerenja u sustave podrške i utjecalo na smanjenje neželjenih ponašanja i radnji u vremenu krize.

Proaktivna mreža bit će usmjerena pružanju usluga nekoliko ciljanih kategorija građana:

1. Svojim korisnicima (korisnicima svake organizacije u mreži)
2. Ugroženim građanima pojedincima
3. Ugroženim skupinama građana
4. Ugroženim institucijama i ustanovama RH
5. Drugim dionicima društva kojima je potrebna pomoć
6. Medijima i drugim izvorima informacija za građanstvo
7. Međunarodnoj zajednici ukoliko je takva potreba

### 3.

## MODEL RADA I PRUŽANJA POMOĆI U ZAJEDNICI

### Članak 8.

Da bismo odredili učinkovite modele i pristupe pružanju pomoći u zajednici, nužno je razlikovati razmjere pojedinih kriza. Razumijevanje razmjera važno je zbog razvoja usluga podrške i pomoći, učinkovito planiranje i koordinaciju resursa te organizaciju i provedbu intervencija i aktivnosti u zajednici, ali i potrebne oblike komunikacije s javnošću te drugim suradnicima.

Modeli rada i pružanja pomoći u zajednici u vremenima krize predstavljaju skup koncepata, vrijednosti i načela djelovanja koji se koriste kao smjernice za provedbu intervencija u zajednici.

Proaktivna mreža prepostavlja nekoliko mogućih modela zajedničkog djelovanja i pružanja pomoći u zajednici, a koji jesu u skladu s misijom i vizijom svake organizacije te zajedničkim načelima i vrijednostima. No, ostavlja mogućnost razvoja i interveniranja kroz druge i drugičije modele.

Prema određivanju različitih razmjera i vrsta krize, modeli uključivanja u pružanje pomoći i podrške u zajednici mogu se gledati kao samostalni i međusobno odvojeni pristupi. U praksi često nailazimo na kombiniranje različitih modela sa svrhom veće učinkovitosti usluga koje OCDi pružaju. Modeli u praksi odnose se na strukturu i logističku organizaciju, odnosno načine kako OCDi pristupaju pojedinim situacijama koje zahtjevaju njihove intervencije i aktivnosti podrške.

Prema Rothman (1968, 1974) te Rothman i Tropman (1987) definirana su tri praktična modela organiziranja zajednice:

- model lokalnog razvoja
- model socijalnog planiranja i
- model socijalne akcije.

Model lokalnog razvoja odnosi se na dugotrajnu izgradnju odnosa, infrastrukture, poboljšanje usluga i drugih resursa u zajednici koje podižu kvalitetu življenja osoba u njoj, ali i širenje usluga, ulaganje u vlastito cjeloživotno obrazovanje.

Ovaj model polazi od pretpostavke da se u lokalnoj zajednici može postići putem sudjelovanja širokog spectra ljudi na razini lokalne zajednice koji će sudjelovati u određivanju ciljeva i u provođenju akcije. To je proces s ciljem stvaranja uvjeta ekonomskog i socijalnog napretka za cijelu lokalnu zajednicu. Neke od aktivnosti unutar ovog modela uključuju:

- dobrovoljnu suradnju,
- samopomoć,
- razvijanje autohtonog vodstva u zajednici,
- razvoj, poboljšanje, proširenje socijalnih usluga itd.

Model lokalnog razvoja razumijevamo kroz nekoliko ključnih razina kroz koje pretpostavljamo i ciljeve Proaktivne mreže u vremenima krize, a odnose se na: planiranje i provedbu akcija u zajednici u obliku podrške osobnom razvoju pojedinaca i skupina građana, sposobljavanju i boljoj integraciji u novonastale okolnosti.

Proaktivna mreža usmjerena je na kreiranje odnosa u zajednici te razvoj sposobnosti za demokratično rješavanje problema, uvažavanje tradicijskih, kulturno-istorijskih i drugih obilježja zajednice i pojedinaca u njoj.

Sukladno tomu, potrebno je postići koncenzus koji se zasniva na komunikaciji između interesnih skupina na koje se odnosi podrška i pomoć te njihovih interesa u zajednici. Osnovna strategija promjene Proaktivne mreže u slučaju ovog modela bila bi uključivanje šireg spektra ljudi iz različitih područja koji su stručni, sposobljeni ili su imali slična iskustva u pronašlasku rješenja za nastale probleme.

Proaktivna mreža primjenjivat će u slučaju ovog modela utjecaj malih ciljano orijenitranih skupina pomagača, dok će kao suradnike uključivati i predstavnike donositelja odluka.

**Model lokalnog socijalnog planiranja** uključuje izradu lokalnog socijalnog plana razvoja uz pomoć stručnjaka, a predstavlja interdisciplinarni pristup koji je osnova za traženje sredstava i planiranje intervencija u zajednici. Ovaj model orijentira se na prikupljanje podataka, analizu, rješavanje problema planskim i analitičkim pristupom te uključuje interdisciplinarne suradnje različitih profesija i stručnjaka u zajednici kako bi se stvarale što kvalitetnije intervencije.

Proaktivna mreža će težiti rješavanju problema s obzirom na značaj problema, postavljajući jasne ciljeve u odnosu na definirane prioritete, poput socijalnih problema, ugroze mentalnog i/ili fizičkog zdravlja građana, ugroze životnog prostora i sredine i dr.

Proaktivna mreža težit će prikupljati podatke o problemima i odlukama najracionalnim, transparentnim, s odobrenjem i u suglasju s korisnicima podrške. Prikupljanje podataka obavljat će obučene osobe, dok će čuvanje podataka biti odgovornost članica Proaktivne mreže koje će imenovati sakupljače podataka i analitičare te sve funkcije koje provode podršku i pomoć u zajednici. Prikupljeni podaci kroz proaktivnamreza.net bit će ograničeni na odgovorne osobe u svakoj OCD u mreži i predmet pomne pažnje u postupanju s njima. Proaktivna mreža će poštivati utjecaj i značaj formalnih podataka i baza podataka te slušati i poštivati upute struktura donošenja odluka.

**Model socijalne akcije** definiran je aktivnostima usmjernim stvaranju brze promjene neke nepovoljne situacije u zajednici te podrazumijeva visoki intenzitet aktivnosti u relativno kratkom vremenu za pripremu i provedbu.

U slučaju modela socijalnog planiranja, Proaktivna mreža će težiti izgraditi povjerenje kod građana u mogućnosti socijalne akcije te zahtijevati predanost ključnim promjenama koje postižu socijalnu pravdu u zajednici. Posebice će pozornost biti usmjerena na socijalnu nepravdu, zapostavljenu populaciju, deprivaciju i nejednakost, ali i poticanje potrebnih institucionalnih promjena u novonastalim okolnostima.

Proaktivna mreža će se također baviti intervencijama poput socijalnih kampanja i izravnih nenasilnih akcija.

Dodatno Proaktivna mreža će raditi na organiziranju susjedstva i zajednice s ciljem pomaganja na različitim razinama problema, izgradnju kapaciteta zajednice kroz aktivno građansko uključivanje i organizaciju pomoći sugrađanima, kao i izgradnju socijalnog kapitala i stvaranje resursa potrebnih za ublažavanje posljedica krize i socijalnu rekonstrukciju zajednice.

## 4. **SURADNJA, UDRUŽIVANJE I PARTNERSTVA**

### **Članak 9.**

Proaktivna mreža u vremenima krize težit će definiranju zajedničkih misija i poduhvata kroz razmjenu znanja, informacija, aktivno sudjelovanje u odlučivanju, pomoć i podršku članicama mreže, pri čemu odnosi ne moraju biti formalizirani.

Proaktivna će mreža kroz različite modele udruživanja stvarati funkcionalne strukture kako bi se što bolje koordinirali akteri, provodio sustav komunikacije te izvršavale zajednički definirane intervencije.

Proaktivna mreža nastojat će sve odnose graditi na povjerenju i postizanju koncenzusa o važnim temama i pitanjima kao i odlučivanju.

Proaktivna mreža stvarat će koalicije u zajednici s ciljem profesionalnog ali i neformalanog udruživanja kako bi se stvarali veći i kvalitetniji učinci pomoći u zajednici, usmjereni na provedbu socijalnih akcija i zagovaranje poželjnih socijalnih promjena.

U procesima udruživanja, Proaktivna mreža nastojat će uvijek poštivati autonomiju svake članice mreže.

Partneri u Proaktivnoj mreži i suradnici s kojima Mreža stvara koalicije, bit će u potpunosti usmjereni na postizanje dogovorenih ciljeva (jednokratnih i onih kompleksnijih i dugotrajnih).

Sinergijskim modelom djelovanja više partnera u konačnici postiže bolju organizaciju intervencija i veće učinke istih, koristeći zajedničke resurse, preuzimajući od drugih metode i modele rada te obrasce djelovanja.

## 5.

# POSTUPANJE U PROCESU PRIKUPLJANJU PODATAKA OD GRAĐANA

## Članak 10.

1. Sve osobe koje će prikupljati potrebne podatke od građana moraju imati osobnu iskaznicu te pokaznu iskaznicu da su dio Proaktivne mreže i ispred koje organizacije nastupaju. Moraju se identificirati građanima te službenim licima na njihov zahtjev. Svi sakupljači podataka moraju imati oznake Proaktivne mreže, kao i potvrdu dopuštenja za izlazak izdanu od strane OCD koju predstavljaju;
2. Tijekom obavljanja razgovora/intervjua s pojedincima i/ili skupinama građana, predstavnik Proaktivne mreže mora upoznati građane s postupanjem, razlozima prikupljanja podataka te dobiti pristanak osobe za isto;
3. Osobe koje su u kontaktu s građanima kao pomagači i/ili istraživači, imaju parvo pozvati građane na uključivanje te ih upoznati sa značajnim saznanjima i informacijama koje Proaktivna mreža ima kao i mogućnostima uključivanja u pružanje pomoći;
4. Osobe koje nastupaju ispred Proaktivne mreže trebaju upozoriti građane/korisnike na neprihvatljivost i štetnost pojedinih ponašanja i informirati ih o odgovornostima i obvezama te u slučaju kršenja istih i/ili nepoželjnih obrazaca ponašanja, isto prijaviti nadležnim službama;
5. Građanima u potrebi za pojedinim uslugama koje Proaktivna mreža ne može osigurati i/ili prelaze okvire unutarnjih kapaciteta mreže, preporučiti odgovarajuće ustanove, službe, stručnjake;
6. Ukoliko partneri u mreži zateknu slučajeve nasilja i/ili postoji sumnja u druge oblike zlostavljanja, Proaktivna će mreža postupiti traženjem pomoći od nadležnih službi;
7. Ukoliko je građanima potrebna liječnička pomoć, Proaktivna mreža osigurat će informacije lječničkim službama i/ili uputiti građane na iste. Lječničke savjete, kao i medicinsku brigu neće pružati. Pojedini predstavnici mreže mogu biti licencirani pomagači i u području zdravstva i samo će te aktivnosti i intervencije moći obavljati (poput pružanja prve pomoći, korištenja vanjskog defibrilatora, spašavanja utopljenika, i dr.)
8. Tijekom razgovora s građanima, predstavnici terenskih timova unutar mreže koristit će različite alate za prikupljanje podataka (anketne upitnike, mobilnu aplikaciju i dr.) te će voditi transparentnu i odgovornu evidenciju, isključivo za potrebe kreiranja potrebnih intervencija. Sve osobne podatke Proaktivna mreža ne smije zahtijevati, nego isključivo dobiti na vlastiti pristanak osobe ili osoba s kojima se provodi razgovor/intervju;

9. Tijekom intervencija u zajednici Proaktivna mreža će surađivati i slušati upute nadležnih službi;
10. U slučaju nasilja prema predstavnicima Proaktivne mreže, osoba/e će nastojati sukob riješiti mirnim putem, a u koliko to ne bude moguće prijavom nadležnim službama.

## 6.

# KOMUNIKACIJA UNUTAR PROAKTIVNE MREŽE

### Članak 11.

Organizacije članice mreže unaprijed će dogovoriti mjesto ili mesta susreta svojih djelatnika, volontera i članova u slučajevima krizne situacije životne ugroze poput rata, potresa, poplava, a poglavito pri nestanku električne energije te prestanku rada sredstava komunikacije.

Svaka članica zadužena je koordinirati svoje kapacitete organizacije, a o raspoloživim kapacetetima za intervencije u zajednici dogovoriti s ostalim članicama Proaktivne mreže, putem imenovanih koordinatora i zamjenika koordinatora.

Sve informacije koje se u javnost šalju u ime Proaktivne mreže, moraju biti verificirane i dopuštene od strane predstavnika Proaktivne mreže zadužene za davanje informacija i organiziranje intervencija u zajednici.

Članice Proaktivne mreže u vrijeme krize dogovorit će dinamiku te načine komuniciranja u skladu s raspoloživim alatima komunikacije.

Članice Proaktivne mreže odgovorne su za imidž svoje organizacije i čitavu Proaktivnu mrežu te se obvezuju poštivati vrijednosti i načela te definirane strategije postupanja, ciljeve te provedbu dogovorenih načina interveniranja u zajednici.

### Članak 12.

Ovaj Protokol donesen je dana 11.01.2023. na partnerskom sastanku članica Proaktivne mreže.

U Osijeku, 11.01.2023.



Sadržaj brošure isključiva je odgovornost PRONI Centra za socijalno podučavanje