



Republika e Kosovës
Republika Kosova - Republic of Kosovo
Qeveria - Vlada - Government

**ADMINISTRATIVNOG UPUTSTVA (VRK) - BR. 01/2025 ZA HITNU
TELEFONSKU LINIJU ZA ŽRTVE PORODIČNOG NASILJA, NASILJA
NAD ŽENAMA I RODNO ZASNOVANOG NASILJA¹**

¹ Administrativnog Uputstva (VRK) - Br. 01/2025 za Hitnu Telefonsku Liniju za Žrtve Porodičnog Nasilja, Nasilja nad Ženama i Rodno Zasnovanog Nasilja, je usvojeno na 249 Sednici Vlade, sa Odlukom Br. 02/249, datum 26.02.2025

Vlada Republike Kosovo,

Na osnovu člana 93 (4) Ustava Republike Kosovo, u skladu sa članom 23, stavom 3 Zakona br. 08/L-185 o sprečavanju i zaštiti od porodičnog nasilja, nasilja nad ženama i rodno zasnovanog nasilja (Službeni glasnik, br. 22, 12. oktobra 2023), u skladu sa članom 8, stavom 4 (podstav 4.5) Zakona br. 08/117 o Vladi Republike Kosovo,

Donosi:

ADMINISTRATIVNO UPUTSTVO (VRK) - BR. 01/2025 ZA HITNU TELEFONSKU LINIJU ZA ŽRTVE PORODIČNOG NASILJA, NASILJA NAD ŽENAMA I RODNO ZASNOVANOG NASILJA

POGLAVLJE I OPŠTE ODREDBE

Član 1 Svrh

1.Svrh ovog Administrativnog uputstva je uspostavljanje specijalizovane hitne telefonske linije koja pruža hitnu, dostupnu, sigurnu i poverljivu podršku za žrtve porodičnog nasilja, nasilja nad ženama i rodno zasnovanog nasilja.

2.Ova Administrativnog Uputstva je u skladu sa:

2.1.Direktivom Evropskog Parlamenta i Saveta i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilju u porodici (BR. 2024/1385);

2.2. Direktivom Evropskog parlamenta i Saveta o utvrđivanju minimalnih standarda za prava, podršku i zaštitu žrtava krivičnih dela (Direktiva 2012/29/EU);

Član 2 Oblast primene

Ovo Administrativno uputstvo primenjuju svi javni organi, privatni subjekti, organizacije civilnog društva i profesionalci uključeni u pružanje pomoći, podrške, savetovanja i zaštite za žrtve porodičnog nasilja, nasilja nad ženama i rodno zasnovanog nasilja.

Član 3 Definicije

Izrazi korišćeni u ovom Administrativnom uputstvu imaju isto značenje kao u odgovarajućem Zakonu o Sprečavanju i Zaštiti od Porodičnog Nasilja, Nasilja nad Ženama i Rodno Zasnovanog Nasilja.

POGLAVLJE II HITNA TELEFONSKA LINIJA

Član 4 Uspostavljanje Hitne Telefonske Linije

1. Ministarstvo pravde uspostavlja i funkcionalizuje hitne telefonske linije 24 sata dnevno, sedam (7) dana u nedelji za žrtve nasilja u porodici, nasilja nad ženama i rodno zasnovanog nasilja.
2. Uslugu hitne telefonske linije pružaju specijalizovane i licencirane organizacije u oblasti socijalne zaštite i usluga za žrtve porodičnog nasilja, nasilja nad ženama i rodno zasnovanog nasilja.
3. Ministarstvo pravde obezbeđuje finansijska sredstva i vodi postupke za kontinuirani rad i održavanje Hitne telefonske linije.
4. Hitna linija pruža direktnu pomoć, brzu referencu na relevantne službe, i omogućava žrtvama pristup informacijama i podršci potrebnoj za njihovu zaštitu i osnaživanje.
5. Hitna linija je dostupna 24 časa, besplatno, na zvaničnim jezicima u skladu sa odgovarajućim Zakonom o upotrebi jezika, kao i na znakovnom jeziku u skladu sa relevantnim zakonodavstvom.
6. Pružalac usluga hitne telefonske linije mora biti opremljen naprednom komunikacionom tehnologijom kako bi se obezbedio visok kvalitet usluge i pouzdanost koja omogućava dokumentovanje poziva i podršku žrtvi.

Član 5 Mandat Hitne Telefonske Linije

1. Hitna telefonska linija služi kao kontakt tačka za vezu na centralnom nivou za pružanje informacija, savetovanja i zaštite žrtava nasilja u porodici, nasilja nad ženama i rodno zasnovanog nasilja.
2. Hitna telefonska linija pruža:
 - 2.1. mogućnost žrtvama i građanima da prijave slučajeve povezane sa porodičnim nasiljem, nasiljem nad ženama i rodno zasnovanim nasiljem;
 - 2.2. hitno upućivanje žrtve na postojeće službe za žrtve;
 - 2.3. prema zahtevu žrtve, omogućava direktan telefonski kontakt između žrtve i drugih nadležnih službi;
 - 2.4. podrška i savetovanje za reagovanje na krizne situacije, uključujući i uputstva u vezi za ličnu bezbednost za izlazak iz krize.

2.5. pomoć žrtvama nasilja u porodici, nasilja nad ženama i rodno zasnovanog nasilja, pružajući im potrebne informacije i kontakt brojeve za usluge podrške.

3. U slučaju da se žrtva identifikuje tokom komunikacije, pružalac usluge upućuje slučaj relevantnoj instituciji.

Član 6

Uslovi za Pružaoce Usluga Hitne Telefonske Linije

1. Pružalac usluga hitne telefonske linije:

1.1. obezbeđuje licencirano i obučeno osoblje za pružanje psiho-socijalne podrške, savetovanje i upućivanje žrtava;

1.2. mora imati najmanje pet (5) godina aktivnog radnog iskustva protiv porodičnog nasilja, nasilja nad ženama i rodno zasnovanog nasilja;

1.3. obezbeđuje operatore koje pružaju usluge na jeziku koji žrtva govori ili razume;

1.4. ispunjavaju strukturne i funkcionalne standarde u skladu sa važećim zakonodavstvom.

Član 7

Kriterijumi za Profesionalce Hitne Telefonske Linije

1. Profesionalci koji rade na hitnoj telefonskoj liniji moraju ispunjavati sledeće kriterijume:

1.1. imati visoko obrazovanje iz oblasti psihologije, sociologije, pedagogije, pravnih nauka ili srodnih oblasti;

1.2. biti licencirani od strane nadležnog organa;

1.3. imati najmanje četrdeset (40) sati specijalizovanih profesionalnih treninga godišnje u oblasti prevencije i zaštite od porodičnog nasilja, nasilja nad ženama i rodno zasnovanog nasilja;

1.4. imati najmanje jednu (1) godinu radnog iskustva u psiho-socijalnom radu sa žrtvama porodičnog nasilja, nasilja nad ženama i rodno zasnovanog nasilja.

Član 8

Dužnosti i odgovornosti pružalaca usluga Hitne Telefonske Linije

1. Dužnosti i odgovornosti pružalaca usluga hitne telefonske linije su:

1.1. procenjuje neposredne pretnje za bezbednost žrtava postupajući u skladu sa važećim protokolima.

1.2.saradnja sa Centrima za Socijalni Rad, Kancelarijom za zaštitu i pomoć žrtvama, policijom i drugim relevantnim službama radi osiguranja efikasne zaštite.

1.3.redovno učestvuje na kontinuiranim obukama kako bi osigurao unapređenje znanja i profesionalnih veština;

1.4. detaljno dokumentuje svaki poziv, uključujući informacije o žrtvi i preduzete radnje ili uputstva za žrtvu, sa šifrovanim podacima čuvajući poverljivost informacija.

1.5.izveštava Nacionalnog/nu Koordinatora/ku za zaštitu od porodičnog nasilja, nasilja nad ženama i rodno zasnovanog nasilja (u daljem tekstu: Nacionalni/a Koordinator/ka) svaka tri (3) meseca o pozivima i slučajevima koji su tretirani.

1.6. priprema posebne izveštaje na zahtev Kancelarije Nacionalnog/e Koordinatora/ke.

1.7.saradnja sa Kancelarijom Nacionalnog/e Koordinatora/ke na aktivnostima obrazovanja i podizanja svesti javnosti kako bi informisali građane o uslugama hitne telefonske linije.

Član 9

Nadzor i inspekcija

Ministarstvo Pravde, putem nadležnih mehanizama, prema važećem zakonodavstvu, nadzire, inspektuje i procenjuje rad hitne telefonske linije kako bi osiguralo njeno efikasno funkcionisanje.

Član 10

Kontinuirana obuka za profesionalce Hitne Telefonske Linije

1. Svi profesionalci hitne telefonske linije dužni su da kontinuirano pohađaju obuku za razvoj veština i znanja u sprečavanju, zaštiti i identifikaciji nasilja, pravima i potrebama žrtve kao i sprečavanje ponovne viktimizacije.

2.Kontinuirana obuka uključuje napredne module o tehnikama intervencije u kriznim situacijama, podršci žrtvama porodičnog nasilja, nasilja nad ženama i rodno zasnovanog nasilja, kao i zaštiti ličnih podataka.

Član 11

Psihosocijalna podrška

1. Organizuju se sesije supervizije za pružaoce usluga hitne telefonske linije.

2.Za realizaciju ovih sesija brine se služba hitne linije u saradnji sa Profesionalnim savetom za socijalne i porodične usluge u okviru Ministarstva pravde.

POGLAVLJE III TAJNOST I ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA

Član 12 Zaštita Ličnih Podataka

- 1.Svi pružaoci usluga hitne telefonske linije i drugi uključeni pojedinci obavezni su da poštuju važeće zakone o zaštiti ličnih podataka.
- 2.Lični podaci, privatni život i identitet žrtava porodičnog nasilja, nasilja nad ženama i rodno zasnovanog nasilja moraju biti zaštićeni.
- 3.Upis, održavanje i korišćenje ličnih podataka žrtve vrši se u skladu sa uslovima propisanim Zakonom o zaštiti ličnih podataka i Krivičnim zakonikom.
- 4.Pružalac usluge hitne telefonske linije kreiraće bazu podataka za sve slučajeve žrtava porodičnog nasilja, nasilja nad ženama i rodno zasnovanog nasilja. Žrtva se unapred obaveštava o tome i garantuje joj se zaštita relevantnih podataka.
- 5.Zaposleni u hitnoj telefonskoj liniji i pružaoci usluga hitne telefonske linije obavezni su da potpišu Izjavu o čuvanju poverljivosti.

Član 13 Saradnja

Pružaoци usluga hitne telefonske linije sarađuju sa Kancelarijom Nacionalnog Koordinatora, relevantnim institucijama i organizacijama civilnog društva licenciranim u oblasti socijalnih i porodičnih usluga kako bi pružili podršku i zaštitu žrtvama porodičnog nasilja, nasilja nad ženama i rodno zasnovanog nasilja.

Član 14 Stupanje na snagu

Ovo Administrativno uputstvo stupa na snagu sedam (7) dana nakon objavljivanja u Službenom listu Republike Kosovo.

Albin Kurti

Premijer Republike Kosova

28 februar 2025