



# STRATEŠKI PLAN 2015. – 2017.



**SOS TELEFON – GRAD RIJEKA**

Udruga za pomoć žrtvama nasilja osnovana 1991. godine

## SADRŽAJ

UVOD.....	3
DOKUMENTI TEMELJEM KOJIH JE IZRAĐEN STRATEŠKI PLAN UDRUGE SOS TELEFON - RIJEKA.....	4
O UDRUZI SOS TELEFON – RIJEKA.....	5
ORGANIZACIJSKA STRUKTURA UDRUGE SOS TELEFON - RIJEKA U 2014. GODINI.....	6
POSTIGNUĆA UDRUGE U 2014. GODINI.....	9
SWOT ANALIZA.....	10
VIZIJA, MISIJA I VRIJEDNOSTI UDRUGE.....	11
EVALUACIJA I MONITORING.....	15

## UVOD

Članice udruge SOS telefon – grad Rijeka (u daljnjem tekstu još i SOS telefon – Rijeka, Udruga) izradile su ovaj Strateški plan za razdoblje od tri godine s ciljem određivanja jasnih smjernica razvoja Udruge. Strateški plan odnosi se na razdoblje od 2015. do 2017. godine i sadrži prikaz specifičnih ciljeva i aktivnosti kojima se želimo dalje razvijati i raditi na stabilizaciji Udruge i pozicioniranju kao respektabilne organizacije civilnog društva koja svojim djelovanjem želi doprinijeti razvoju lokalne zajednice, te osigurati vlastiti održivi razvoj i jačanje kapaciteta uz rad na demokratizaciji društva i zaštiti osoba u nepovoljnom položaju.

U Strateškom planiranju za razdoblje od 2015. do 2017. godine sudjelovale su sve članice udruge SOS telefon – grad Rijeka.

## DOKUMENTI TEMELJEM KOJIH JE IZRAĐEN STRATEŠKI PLAN UDRUGE SOS TELEFON - RIJEKA:

- *Strategija borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti u Republici Hrvatskoj (2014. - 2020.)*
- *Nacionalna strategija stvaranja poticajnog okruženja za razvoj civilnoga društva od 2012. do 2016. godine*
- *Nacionalni program zaštite i promicanja ljudskih prava za razdoblje od 2013. do 2016. godine*
- *Nacionalna obiteljska politika*
- *Strategija razvoja Grada Rijeke za razdoblje 2014.-2020. godine*
- *Direktiva 2012/29/EU Europskog parlamenta i Vijeća o uspostavi minimalnih standarda za prava, potporu i zaštitu žrtava kaznenih djela*
- *Konvencija Vijeća Europe o sprečavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u obitelji (Istanbulska konvencija)*
- *Preporuka Vijeća Europe o zaštiti žena od nasilja*
- *Nacionalna politika za ravnopravnost spolova 2011.-2015.*
- *Strategija za ravnopravnost između žena i muškaraca 2010.-2015. (Europska komisija)*
- *Zakon o zaštiti od nasilja u obitelji*
- *Kazneni zakon*
- *Obiteljski zakon*
- *Zakon o ravnopravnosti spolova*
- *Zakon o ravnopravnosti spolova NN 82/08.*
- *Zakon o suzbijanju diskriminacije*

## O UDRUZI SOS TELEFON – RIJEKA

*Udruga SOS telefon - Rijeka djeluje od 1991. godine te je najstarija udruga za pomoć žrtvama nasilja u Rijeci. Udruga je osnovana s ciljem promicanja, razvitka, unapređenja te pružanja usluga pomoći i podrške žrtvama svih oblika nasilja i drugim osobama u kriznim situacijama; prevencije nasilja te promicanja tolerancije i građanske svijesti o ljudskim pravima i zaštiti i promicanju istih, te s ciljem promocije i poticanja na volontiranje u zajednici te poticanja na aktivno sudjelovanje u društvu.*

*Svoje ciljeve udruga ostvaruje organiziranjem i provođenjem različitih socijalnih usluga te pružanjem socijalne i humanitarne pomoći i podrške žrtvama svih oblika nasilja i osobama u kriznim situacijama (savjetovanje i pomaganje, psihosocijalna pomoć, prevencija nasilja, itd.), organiziranjem i održavanjem predavanja, skupova, radionica, seminara, tribina, okruglih stolova i drugih oblika informiranja te prenošenja znanja i vještina.*

*Udruga ima 4 zaposlenice (dvije psihologinje i dvije administratorice projekta) i 36 volontera.*

## POSTIGNUĆA UDRUGE U 2014. GODINI

### U 2014. godini Udruga je sudjelovala u sljedećim projektima:

1. **„Edukacijom do znanja, suradnjom do promjena“;** nositelj projekta bila je Ženska soba – Centar za seksualna prava iz Zagreba, a ostali partneri na projektu bili su: “Hera” iz Križevaca, Centar za žene Adela iz Siska i udruga Brod, grupa za ženska ljudska prava iz Slavenskog Broda. Projekt je bio usmjeren na umrežavanje i jačanje kapaciteta organizacija civilnog društva radi ostvarenja utjecaja na pozitivne društvene promjene u području zaštite prava žrtava rodno uvjetovanog nasilja te javno zagovaranje i edukaciju šire javnosti o problematici rodno uvjetovanog nasilja. Projekt se provodio tijekom 2014. godine uz potporu Nacionalne zaklade za razvoj civilnog društva Republike Hrvatske. U sklopu projekta u Rijeci su održana dva predavanja: Anamarija Matanović (udruga Brod) – Mogućnosti pomoći ženama žrtvama nasilja u obitelji i Maja VukmanićRajter (Ženska soba) – Seksualno nasilje, predstojeći koraci i izazovi.

2. **„Ovdje živi tolerancija“;** građanska akcija koju smo organizirale s ciljem podizanja svijesti o važnosti tolerancije i nenasilja u lokalnoj zajednici. Projekt je financirala Zaklada za poticanje partnerstva i razvoja civilnoga društva u sklopu decentraliziranog modela financiranja Nacionalne zaklade za razvoj civilnoga društva.

### Projekti koji su započeli s provedbom u 2014. godini, a nastavljaju se u 2015. godini:

1. **„Savjetovalište za žrtve nasilja u obitelji“;** Savjetovalište je s radom započelo u lipnju 2014. godine. Riječ je o trogodišnjem programu kojeg financira Ministarstvo socijalne politike i mladih. Osim u Rijeci, Savjetovalište svoje aktivnosti provodi i u Senju, Vrbovskom te Crikvenici (Dramlju), u suradnji s CZSS Senj, CZSS Rijeka – podružnica Vrbovsko te CZSS Crikvenica. U 2014. godini usluge Savjetovališta koristilo je ukupno 46 korisnika, od toga 31 žena i 15 muškaraca.

2. **„Aktivni i sigurni ambasadori promjene“;** Projekt ASAP – Aktivni i sigurni ambasadori promjene usmjeren je na prevenciju vršnjačkog nasilja nad djecom i mladima. Kroz besplatne aktivnosti namijenjene djeci i mladima, njihovim roditeljima te široj javnosti, u razdoblju od rujna 2014. do kolovoza 2015., osvijestit će problem nasilja nad djecom i mladima te važnost preventivnog djelovanja. Poseban će naglasak biti na problematici elektroničkog nasilja i govora mržnje na Internetu. Projekt, uz financijsku potporu Ministarstva socijalne politike i mladih, zajednički provode: Centar tehničke kulture Rijeka (nositelj), Centar za socijalnu skrb Rijeka, Društvo za kibernetiku psihoterapije i SOS telefon – grad Rijeka. Uključivanjem u ASAP mladi su imali priliku postati tolerantniji, poboljšati vlastitu komunikaciju i razumijevanje okoline, naučiti osnove medijske kulture, prepoznati nasilje u medijima, sudjelovati u izradi nenasilne računalne igrice i radu učeničkog portala Rijeka IN ili kreirati medijsku kampanju protiv nasilja.

3. **„Work is theKey“;** projekt je sufinanciran sredstvima Europskog socijalnog fonda kroz Operativni program za razvoj ljudskih potencijala 2007.-2013. Nositelj projekta je Regionalna razvojna agencija Porin koja projekt provodi sa šest partnera (Centar tehničke kulture Rijeka, Udruga za zaštitu obitelji, SOS telefon-grad Rijeka, Adela centar za žene, Grad Rijeka – Odjel gradske uprave za poduzetništvo i Odjel gradske uprave za zdravstvo i socijalnu skrb, Hrvatski zavod za zapošljavanje, područni ured Rijeka) i jednim suradnikom (Primorsko-goranska županija).

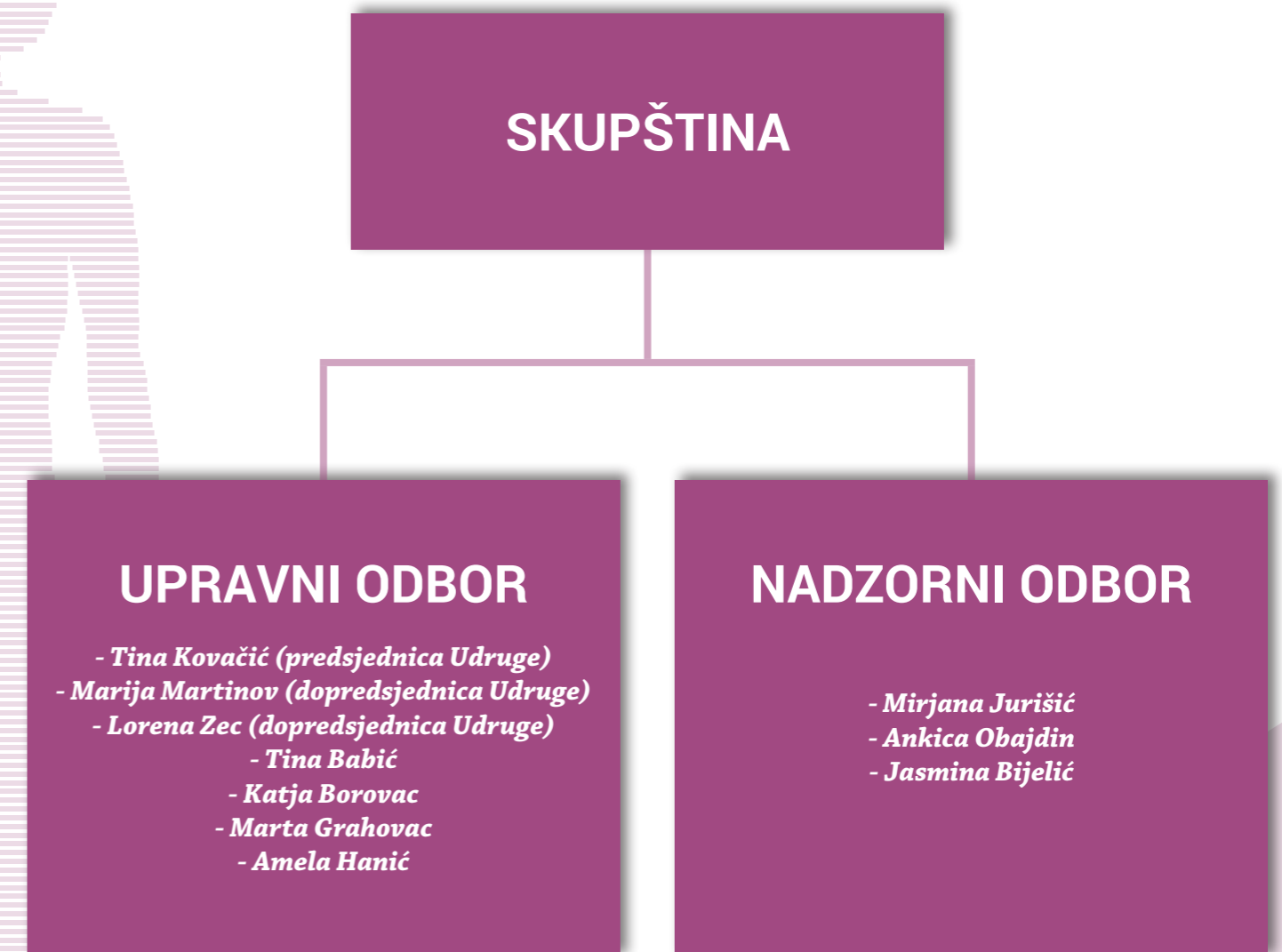
Program deinstitutionalizacije provodi se na tri razine: (1) psihološko savjetovanje, (2) obrazovanje, izmjena kvalifikacija i certifikaciju te (3) zapošljavanje. Psihološko savjetovanje provodi se individualno i u grupi.

**Osim projekata Udruga je u 2014. godini ostvarile i druge značajne aktivnosti koje su pripomogle poboljšanju usluga koje pružamo našim korisnicima:**

- otvoren je mail za pomoć žrtvama nasilja: [sos.rijeka.pomoc@gmail.com](mailto:sos.rijeka.pomoc@gmail.com).
- ostvarena je suradnja s Informativnim centrom za prevenciju kriminaliteta, Odjelom za podršku svjedocima i žrtvama te Socijalnom samoposlugom
- sudjelovale smo na Danima otvorenih vrata udruga te na manifestaciji Hrvatska volontira
- potpredsjednica Udruga, psihologinja Lorena Zec, održala je predavanje na temu Kako pomoći žrtvi nasilja u obitelji. Predavanje je održano u sklopu Rijeke psihologije i bilo je otvoreno za građanstvo.
- potpredsjednica Udruga, psihologinja Lorena Zec, održala je predavanje za građanstvo na temu Difuzija socijalne odgovornosti.
- predsjednica Udruga, Tina Kovačić, sudjelovala je na okruglom stolu održanom u sklopu promocije knjige Očuh i kopile, autorice Aleksandre Hampamer.
- predsjednik Udruga za zaštitu obitelji Rijeka, Daniel Antunović, održao je predavanje za volontere Udruga na temu nasilnika u obitelji (rad s nasilnicima, tretman, pozivi)

Značajan doprinos u 2014. godini dali su i volonteri Udruga. Ukupno 36 volontera koliko ih je Udruga imala u 2014. godini ostvarilo je preko 1.000 volonterskih sati. Volonterke Marta Grahovac i Mirjana Jurišić dobile su priznanje Volonterskog centra SMART za svoj volonterski doprinos. Volonteri Udruga

## ORGANIZACIJSKA STRUKTURA UDRUGE SOS TELEFON - RIJEKA U 2014. GODINI



## SWOT ANALIZA

### SNAGE

- osiguran prostor
- uspješna suradnja s ostalim dionicima
- pozitivna radna atmosfera, timski rad
- nove ideje i kreativan pristup radu
- veliki broj volontera, svakodnevna dežurstva na SOS liniji i razrađen sustav menadžmenta volontera
- uređeno financijsko i upravno-pravno poslovanje
- zadovoljstvo korisnika/ca pruženim uslugama
- stručni kadar
- osigurana dvogodišnja financijska stabilnost
- Savjetovališta za žrtve nasilja u obitelji
- kontinuirano profesionalno i stručno usavršavanje
- širok dijapazon rada, interesa i korisnika

### SLABOSTI

- premali prostor
- nedovoljna suradnja s policijom
- slaba online vidljivost
- nedovoljno uređena web stranica
- nedovoljna uključenost volonterki i članica Udruge u sve segmente poslovanja Udruge
- smanjeni broj poziva
- nepostojanje samostalnih izvora prihoda
- nedovoljna financijska stabilnost
- preopširna tematika
- premalo zaposlenih u Udruzi
- slabija promocija Udruge u široj javnosti
- preveliki opseg posla za djelatnice
- zbog stalne potrage za sredstvima i administrativnim zahtjevima smanjenjaje usmjerenost na samu provedbu aktivnosti
- nedovoljno iskustvo u pisanju i provedbi EU projekata

### PRILIKE

- javne politike usmjerene na poticanje i razvoj volonterstva
- borba protiv nasilja je javno prepoznata potreba
- postoji velik broj natječajna usmjerenih ka zaštiti žrtava nasilja i razvoju volonterskih programa
- postoji prostor za širenjem područja djelovanja
- postoji prostor za širenjem geografskih područja djelovanja
- manji broj udruga koje se bave ženskim i ljudskim pravima u lokalnoj zajednici
- dostupnost edukacija

### PRIJETNJE

- nepostojanje kontinuirane financijske potpore nevladinim organizacijama od strane jedinica lokalne i regionalne samouprave
- preklapanje aktivnosti s drugim udrugama za zaštitu žrtava nasilja
- ekonomska kriza
- nepostojanje stalne i stabilne političke volje za zaštitu žrtava nasilja
- česte promjene zakona
- donatori su previše usmjereni na administrativne i birokratske aspekte provedbe projekata i aktivnosti
- financijska potpora osigurana putem pojedinih objavljenih natječajna ograničena je na premali broj udruga

## VIZIJA, MISIJA I VRIJEDNOSTI UDRUGE

**VIZIJA:** Društvo u kojem nasilje nije privatan problem, a čemu doprinose aktivni i društveno odgovorni građani i udruga SOS telefon – Rijeka prepoznata kao relevantan dionik u procesu skrbi za žrtve nasilja kroz pružanje socijalnih usluga.

**MISIJA:** SOS telefon – Rijeka je nevladina neprofitna organizacija za pomoć žrtvama nasilja i drugim osobama u kriznim situacijama. Udruga svoje ciljeve ostvaruje kroz pružanje psihosocijalne pomoći i podrške, edukaciju, prevenciju, senzibilizaciju javnosti te razvoj volonterstva i aktivnog građanstva radi postizanja pozitivnih promjena u društvu.

### VRIJEDNOSTI:

- društvena odgovornost
- tolerancija i suživot
- humanost i ljudska prava
- transparentnost i otvorena komunikacija
- pružanje jednakih prilika
- partnerstvo, profesionalnost i etičnost u radu
- kreativnost i inovativnost u radu

### STRATEŠKI CILJEVI ZA RAZDOBLJE OD 2015. DO 2017. GODINE:

Strateški cilj 1.

Financijska održivost i jačanje kapaciteta udruge SOS telefon –Rijeka

Strateški cilj 2.

Pružanje psihosocijalne pomoći žrtvama nasilja i osobama u kriznim situacijama

Strateški cilj 3.

Zagovaranje i promicanje ljudskih prava

Strateški cilj 4.

Jačanje prepoznatljivosti i vidljivosti SOS telefona – Rijeka

Strateški cilj 5.

Jačanje kapaciteta volontera i provedba volonterskih programa

<b>Strateški cilj 1.</b> <b>Financijska održivost i jačanje kapaciteta udruge SOS telefon – Rijeka</b>	
<b>Specifični cilj</b>	<b>Aktivnosti</b>
<b>Jačanje ljudskih resursa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zapošljavanje stručnog kadra (psiholog/ica, koordinator/ica volontera, pravnik/ca, menadžer/ica EU projekata)</li> <li>- stručno usavršavanje zaposlenica/ka za rad s korisnicima, upravljanje udrugom, administraciju i ostalo</li> <li>- učenje kroz suradnju s drugim udrugama i ustanovama (zajednički rad na projektima, studijske posjete)</li> </ul>
<b>Osiguravanje financijske stabilnosti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- identificiranje, razvoj i provedba samofinancirajućih aktivnosti</li> <li>- komunikacija s potencijalnim donatorima</li> <li>- osiguravanje i provedba institucionalne podrške za stabilizaciju i razvoj udruge</li> <li>- razrađen plan prijave i prijavljivanje na natječaje na lokalnoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini</li> </ul>
<b>Osiguravanje primjerenog prostora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- traženje sredstava (samofinanciranje, projekti)</li> <li>- nalaženje prikladnijeg i većeg prostora</li> </ul>
<b>Povećanje kvalitete rada i usluga</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- osmisliti strategiju uvođenja minimalnih standarda za pružanje socijalnih usluga</li> <li>- uvođenje sustava upravljanja kvalitetom poslovanja Udruge</li> </ul>

<b>Strateški cilj 2.</b> <b>Pružanje psihosocijalne pomoći žrtvama nasilja i osobama u kriznim situacijama</b>	
<b>Specifični cilj</b>	<b>Aktivnosti</b>
<b>Pružanje psihosocijalne pomoći žrtvama nasilja i osobama u kriznim situacijama</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- osigurati kontinuitet psihološkog savjetništva</li> <li>- osnovati pravno savjetništvo</li> <li>- nastaviti sa svakodnevnim radom SOS linije pomoći</li> </ul>
<b>Daljnji razvoj preventivnih i edukativnih programa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- radionice s djecom i mladima; nastavak projekta Ljubav voli, a ne boli</li> <li>- edukacija i informiranje javnosti (javna predavanja, akcije, okrugli stolovi, publikacije i ostalo)</li> </ul>

<b>Strateški cilj 3.</b> <b>Zagovaranje i promicanje ljudskih prava</b>	
<b>Specifični cilj</b>	<b>Aktivnosti</b>
<b>Aktivno uključivanje u kreiranje politika koje se tiču zaštite ljudskih prava</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- osiguravanje kadra za sustavno praćenje javnih politika i zakona</li> <li>- lobiranje i predlaganje promjena na lokalnoj, nacionalnoj i međunarodnoj</li> </ul>
<b>Aktivistička borba za ljudska prava</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- aktivističke akcije (obilježavanje datuma)</li> <li>- edukacija i informiranje javnosti (članci, brošure, publikacije, ...)</li> </ul>

<b>Strateški cilj 4.</b> <b>Jačanje prepoznatljivosti i vidljivosti SOS telefona - Rijeka</b>	
<b>Specifični cilj</b>	<b>Aktivnosti</b>
<b>Stvaranje vizualnog identiteta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- osmišljavanje novog loga</li> <li>- kreiranje cjelokupnog vizualnog identiteta</li> </ul>
<b>Jačanje odnosa s javnošću</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kontinuirana suradnja s medijima putem medijskih nastupa</li> <li>- edukacija medijskih djelatnika po pitanju izvještavanja o nasilju i ostalih relevantnih tema</li> <li>- edukacija zaposlenica i članica Udruge za bolji PR</li> <li>- izdavanje polugodišnjeg online glasila Udruge</li> </ul>
<b>Jačanje prisutstva na Internetu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- uređivanje i ažuriranje mrežnih stranica</li> <li>- vođenje Facebook stranice</li> <li>- plaćeni oglasi na Facebook stranici</li> <li>- googleads</li> <li>- osmišljavanje strategije za povećanjem vidljivosti na Internetu</li> </ul>
<b>Informiranje drugih udruga, ustanova i institucija</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- plakati</li> <li>- letci</li> <li>- javne akcije (Hrvatska volontira, Dani otvorenih vrata udruga)</li> <li>- direktna suradnja</li> </ul>

<b>Strateški cilj 5.</b> <b>Jačanje kapaciteta volontera i provedba volonterskih programa</b>	
<b>Specifični cilj</b>	<b>Aktivnosti</b>
<b>Održavanje i povećanje kvalitete SOS linije pomoći</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- povećati kvalitetu i nadograditi edukaciju volontera (uvodna edukacija, redovne doedukacije, stručna literatura, redovita su pervizija i individualna supervizija volontera)</li> <li>- osmisliti strategiju promocije linije pomoći radi povećanja broja poziva</li> </ul>
<b>Menadžment volontera</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zapošljavanje osobe za menadžment i koordinaciju volontera (poticaji od HZZa)</li> <li>- kreiranje novih volonterskih programa</li> </ul>

## EVALUACIJA I MONITORING

Za svaku godinu provedbe strategije izradit će se operativni i financijski planovi prema kojima će se pratiti i evaluirati provedba i samog strateškog plana.

Tijek provedbe operativnih planova pratit će Upravni odbor udruge na redovnim sjednicama tijekom godine. Zaposlenice Udruge i provoditeljice aktivnosti na projektima redovno će jednom mjesečno izvještavati Upravni odbor o provedbi redovnih aktivnosti planiranih operativnim i strateškim planom te će se na taj način vršiti monitoring provedbe strategije.


Nadzorni odbor udruge pratit će poslovanje na godišnjoj razini s posebnim naglaskom na financijsko poslovanje prema operativnim planovima.

Godišnja evaluacija će se vršiti putem izvještaja i uvida u proveden Operativni plan za svaku godinu. Evaluacija i vrednovanje rezultata radit će se za svaki pojedinačni strateški cilj.

Također, za svaku godinu detektirati će se poteškoće i slabosti te predlagati korekcije aktivnosti i/ili ciljeva te eventualni novi ciljevi i aktivnosti.

Strateški plan udruge SOS telefon – grad Rijeka za razdoblje od 2015. do 2017. godine usvojen je na sjednici Upravnog odbora 01. prosinca 2014.





**SOS telefon — grad Rijeka,  
udruga za pomoć žrtvama nasilja**

**P.P. 61  
51000, Rijeka**

**T: +385 (0)51 211 888  
F: +385 (0)51 211 611**

***sos-telefon.hr*  
*sos.rijeka@gmail.com***

***facebook.com/SOS-TELEFON-GRAD-RIJEKA-95839999930***

***twitter.com/sos\_telefon\_ri***