



НАЦИОНАЛНА КОМИСИЯ ЗА
БОРБА С ТРАФИКА НА ХОРА



НАЦИОНАЛЕН МЕХАНИЗЪМ

ЗА НАСОЧВАНЕ И ПОДПОМАГАНЕ НА ЖЕРТВИ НА ТРАФИК

ИДЕНТИФИКАЦИЯ И НАСОЧВАНЕ

Идентификация
Оценка на риска
Определяне на неотложните
потребности
Насочване

ЗАКРИЛА И ПОДКРЕПА

Кризисна интервенция
Подкрепа по време на
периода на размисъл

СОЦИАЛНО ВКЛЮЧВАНЕ (РЕИНТЕГРАЦИЯ)

Дългосрочна психологическа
подкрепа и овластяване
Безопасно завръщане
Участие в наказателното
производство
Предоставяне на финансова
компенсация

НАЦИОНАЛЕН МЕХАНИЗЪМ ЗА НАСОЧВАНЕ И ПОДПОМАГАНЕ НА ЖЕРТВИ НА ТРАФИК

ISBN 978-954-92066-5-4

Дизайн: Елена Капинчева
Печат: Жанет 45

Националният механизъм за насочване и подпомагане на жертви на трафик е изготвен от работна група в състав:

Антоанета Василева (секретар на Националната комисия за борба с трафика на хора), Иванка Георгиева, Лилия Близнашка и Деница Боева (експерти в Национална комисия за борба с трафика на хора), Олга Рангелова и Борислав Пъргов (ГД „Борба с организираната престъпност“), Димитрина Боянова (ГД „Гранична полиция“), Детелина Котевска (Агенция за социално подпомагане), Милена Дянкова (Държавна агенция за закрила на детето), Величка Иванова (Агенция по заетостта), Нели Иванова (Министерство на здравеопазването), Марияна Банчева (Министерство на образованието, младежта и науката), Нели Иванова (Министерство на здравеопазването), Руско Георгиев (Министерство на външните работи), Анна Андреева (Държавна агенция за бежанците), Надя Димитрова (Международен център за развитие на миграционни политики), Радослав Стаменков (Международна организация по миграция), Петя Караянева (Върховен комисариат по бежанците на ООН), Милена Статева (Фондация „Асоциация Анимус“), Геновева Тишева и Наташа Добрева (Фондация „Български център за джендър изследвания“), Боян Василев и Райна Димитрова (Фондация „Здраве и социално развитие“), Анна Николова (Фондация „S.O.S. – семейства в риск“ Варна), Златка Мачева (Сдружение „Център Отворена врата“ Плевен).

Дейността на групата е подкрепена от представители на редица организации, компетентни по различни аспекти на работата с жертвите на трафик.

Консултант: Барбел Уул, председател на Експертната група за трафика на кора към Европейската комисия.

Координатор: Надя Кожухарова (Фондация „Асоциация Анимус“)

Проект на Фондация „Асоциация Анимус“ и La Strada International в сътрудничество с Националната комисия за борба с трафика на хора „Създаване на Национален механизъм за насочване и подпомагане на жертви на трафик в България“ (2008-2010), финансиран от програма МАТРА на Министерство на външните работи на Кралство Нидерландия



Kingdom of the Netherlands

София 2010

СЪДЪРЖАНИЕ

- 07 Списък на съкращенията
- 08 ВЪВЕДЕНИЕ

- 12 **ЧАСТ А.**
ИНСТИТУЦИОНАЛНА РАМКА
Участници в Националния механизъм за насочване и подпомагане на жертви на трафик
- 20 **ЧАСТ Б.**
Водещи принципи на работа
- 24 **ЧАСТ В.**
Стандартни оперативни процедури

I. ИДЕНТИФИКАЦИЯ И НАСОЧВАНЕ НА ЖЕРТВИ НА ТРАФИК

- 25 **МЯРКА 1.1. ИДЕНТИФИКАЦИЯ**
- 25 **Стъпка 1.** Идентификация на жертвата
- 26 **Стъпка 2.** Контакт с регионалните/местните власти в страната, установяване на самоличността на жертвата (ако не е известна)
- 26 **Стъпка 3.** Информирание на жертвата за правото на период на размисъл.

- 30 **МЯРКА 1.2. ОЦЕНКА НА РИСКА**
- 31 **Стъпка 1.** Ангажиране на жертвата в оценката риска.
- 31 **Стъпка 2.** Изработване на индивидуален план за сигурност.
- 31 **Стъпка 3.** Актуализиране на оценката на риска и плана за сигурност при всеки контакт с жертвата и развитие на случая.

- 34 **МЯРКА 1.3. ОПРЕДЕЛЯНЕ НА НЕОТЛОЖНИТЕ ПОТРЕБНОСТИ.**
- 35 **Стъпка 1.** Провеждане на интервю с жертвата и разясняване на правата/отговорностите ѝ и възможността за подпомагане.
- 36 **Стъпка 2.** Оценка на спешни нужди.
- 36 **Стъпка 3.** Определяне на план за помощ и безопасност.

- 39 **МЯРКА 1.4. НАСОЧВАНЕ**
- 40 **Стъпка 1.** Постигане на информирано съгласие за насочване към друга организация.
- 40 **Стъпка 2.** Осъществяване на контакт с организацията, към която се насочва жертвата.
- 41 **Стъпка 3.** Придружаване на жертвата до организацията, към която е насочена.
- 41 **Стъпка 4.** Обратна връзка от организацията, към която е насочена жертвата.
- 41 **Стъпка 5.** Когато насочването не е възможно.

II. ЗАКРИЛА И ПОДКРЕПА

- 46 **МЯРКА 2.1. КРИЗИСНА ИНТЕРВЕНЦИЯ**
- 46 **Стъпка 1.** Спешно настаняване в Кризисен център.
- 48 **Стъпка 2.** Предоставяне на спешна психологическа подкрепа.
- 48 **Стъпка 3.** Предоставяне на спешна социална, медицинска и хуманитарна помощ.

- 54 **МЯРКА 2.2. ПОДКРЕПА ПО ВРЕМЕ НА ПЕРИОДА НА РАЗМИСЪЛ**
- 55 **Стъпка 1.** Правно консултиране и информиране на жертвата за възможностите за започване на съдебно преследване на трафиканта и нейната роля в процеса на разследването.
- 56 **Стъпка 2.** Предприемане на мерки за закрила по чл. 25 от ЗБТХ.
- 56 **Стъпка 3.** Психологическо консултиране.
- 57 **Стъпка 4.** Организиране на безопасно завръщане на жертвата в страната на произход, ако е чужд гражданин или по местоживееене, ако е български гражданин.

III. СОЦИАЛНО ВКЛЮЧВАНЕ (РЕИНТЕГРАЦИЯ)

- 61 **МЯРКА 3.1. ДЪЛГОСРОЧНА ПСИХОЛОГИЧЕСКА ПОДКРЕПА И ОВЛАСТЯВАНЕ**
- 61 **Стъпка 1.** Участие на жертвата при взимане на решения и планиране на (ре)интегрирането ѝ
- 62 **Стъпка 2.** Актуализиране на оценката на риска с оглед реинтеграцията на жертвата.
- 63 **Стъпка 3.** Психотерапевтична работа за преодоляване на симптомите на пост-травматичното стресово разстройство.
- 64 **Стъпка 4.** Консултиране на близки и партньори на пострадалите.
- 65 **Стъпка 5.** Създаване на умения за реализиране в социална среда.
- 66 **Стъпка 6.** Развиване на умения за реализация на пазара на труда.
- 68 **Стъпка 7.** Социално консултиране и застъпничество.
- 69 **Стъпка 8.** Възстановяване на социалните и здравноосигурителни права на жертвата.

- 74 **МЯРКА 3.2. БЕЗОПАСНО ЗАВРЪЩАНЕ**
- 74 **Стъпка 1.** Актуализиране на оценката на риска с оглед на безопасното завръщане.
- 75 **Стъпка 2.** Осигуряване на необходимите документи и информация за пътуването на жертвата.

- 76 **Стъпка 3.** Контакт с доставчик на услуги за обмен на информация и координиране на процеса по завръщане.
- 77 **Стъпка 4.** Посрещане на жертвата от доставчика на услуги.
- 78 **Стъпка 5.** Репатриране на жертва, която е чужд гражданин в държавата на произход.
- 80 **МЯРКА 3.3. УЧАСТИЕ В НАКАЗАТЕЛНОТО ПРОИЗВОДСТВО**
- 81 **Стъпка 1.** Постигане на информирано съгласие на жертвата за участие в наказателното производство.
- 81 **Стъпка 2.** Осигуряване на процесуален представител
- 82 **Стъпка 3.** Събиране на доказателства от компетентните органи с помощта на трафикираното лице.
- 83 **Стъпка 4.** Подкрепа на жертвата свидетел/участник в съдебния процес преди, по време и след съдебния процес.
- 85 **МЯРКА 3.4. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ФИНАНСОВА КОМПЕНСАЦИЯ**
- 85 **Стъпка 1.** Информация на жертвата относно законовите й възможности за получаване на компенсация по силата на ЗПФКЖП.
- 86 **Стъпка 2.** Помощ в комуникацията със съответните институции и при процедурите за подаване на необходимите документи

ПРИЛОЖЕНИЯ

- 89 **ПРИЛОЖЕНИЕ 1.**
ПОКАЗАТЕЛИ ЗА ИДЕНТИФИКАЦИЯ НА ЖЕРТВИ НА ТРАФИК
- 89 I. Показатели, свързани с престъпните действия спрямо жертвата
- 94 II. Показатели, описващи жертвата
- 96 **ПРИЛОЖЕНИЕ 2.**
КРИТЕРИИ И СТАНДАРТИ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ЗА ЖЕРТВИ НА ТРАФИК
- 96 I. Горещ телефон
- 102 II. Кризисна интервенция
- 107 III. Настаняване на жертви на трафик
- 116 IV. Психологическа подкрепа – консултиране и психотерапия
- 122 V. Социална подкрепа
- 126 VI. Развиване на умения за социална и трудова реализация – овластяване
- 131 **БИБЛИОГРАФИЯ**

СПИСЪК НА СЪКРАЩЕНИЯТА

- AЗ Агенция по заетостта
- АСП Агенция „Социално подпомагане“
- ВКБООН Върховен комисариат за бежанците към Организацията на обединените нации
- ГДБОП Главна дирекция „Борба с организираната престъпност“
- ГДГП Главна дирекция „Гранична полиция“
- ГТЛ Гореща телефонна линия
- ДАБ Държавна агенция за бежанците
- ДАЗД Държавна агенция за закрила на детето
- ДБТ Дирекция „Бюро по труда“
- ДВНМН Дом за временно настаняване на малолетни и непълнолетни
- ДМ Дирекция „Миграция“
- ДСП Дирекция „Социално подпомагане“
- ЕС Европейски съюз
- ЗБЛД Закон за българските лични документи
- ЗБТХ Закон за борба с трафика на хора
- ЗЗДН Закон за защита от домашно насилие
- ЗЗД Закон за закрила на детето
- ЗЗО Закон за здравното осигуряване
- ЗПФКЖП Закон за подпомагане и финансова компенсация на жертвите на престъпления
- ЗСП Закон за социално подпомагане
- ЗУБ Закон за убежището и бежанците
- ЗЧРБ Закон за чужденците в Р България
- МВР Министерство на вътрешните работи
- МВНР Министерство на външните работи
- МЗ Министерство на здравеопазването
- МОМ Международна организация по миграция
- МОМН Министерство на образованието, младежта и науката
- МТСП Министерство на труда и социалната политика
- НМН Национален механизъм за насочване и подпомагане на жертви на трафик
- НПК Наказателно процесуален кодекс
- НПО Неправителствени организации
- ОЗД Отдел „Закрила на детето“
- ООН Организация на обединените нации
- ОСЗ Отдел „Социална закрила“
- ППЗСП Правилник за прилагане на закона за социално подпомагане
- ППЗЗД Правилник за прилагане на Закона за закрила на детето
- РЦЗ Районен център за здравеопазване
- СДВНЧ Специален дом за временно настаняване на чужденци
- СОП Стандартни оперативни процедури

НАЦИОНАЛЕН МЕХАНИЗЪМ ЗА НАСОЧВАНЕ И ПОДПОМАГАНЕ НА ЖЕРТВИ НА ТРАФИК В БЪЛГАРИЯ

Трафикът на хора е сериозно нарушение на човешките права, което изисква специално внимание и съответни действия в подкрепа на жертвите. Съществена характеристика на това явление е, че проблемът за пострадалите не приключва с прекратяването на ситуацията на трафик. След като се завърнат, те се сблъскват със затруднения, които силно ограничават възможностите им за оцеляване и по-нататъшно развитие. Жертвите на трафик имат широк кръг от краткосрочни и дългосрочни потребности, с които трябва да се справят, за да продължат напред.

Националният механизъм за насочване и подпомагане на жертви на трафик е рамка за сътрудничество, чрез която държавните служби изпълняват своите задължения по отношение на грижата за пострадалите, като координират усилията си в стратегическо партньорство с гражданското общество. Основните цели на *Националния механизъм* са да осигури спазването на човешките права на жертвите на трафик и да предостави ефективна грижа и насочване на жертвите към съответните услуги. В по-широки рамки *Националният механизъм* би могъл да подпомогне националната политика за закрила на жертвите и свързаните с нея теми като регулацията на режима на престой и репатриране, предоставянето на компенсации на жертвите, закрилата на свидетелите и т.н. Въз основа на него могат да се създават национални планове за действие и да се поставят критерии за оценка на постигнатите цели. (OSCE/ODIHR, 2004).

Националният механизъм за насочване и подпомагане на жертви на трафик в България е разработен в рамките на проект, финансиран от програма МАТРА на правителството на Кралство Нидерландия, изпълняван от фондация „Асоциация Анимус“ в партньорство с Националната комисия за борба с трафика на хора в периода 2008–2010 г. Той е съобразен с всички закони в страната, засягащи положението на жертвите на трафик и техните потребности. И най-вече – Националният механизъм дава насоки за прилагане на мерките за закрила и помощ за жертвите на трафик, предвидени в Закона за борба с трафика на

хора, сред които са предоставяне на безусловна подкрепа, гарантиране на период за размисъл, предоставяне на статут на специална закрила за срока на провеждане на наказателното производство, осигуряване на анонимност и защита на данните за самоличност и т.н.

Националният механизъм за България се основава на принципите, препоръчани от OSCE/ODIHR за изграждане на национални механизми за насочване на жертви на трафик, а именно:

1. Основен приоритет на всички мерки е **закрилата на жертвите и спазването на техните права**.
2. Мерките се разработват на база на **широка дефиниция за трафика на хора** с цел създаване на условия за подкрепа на жертвите на различните видове трафик на хора.
3. Подкрепата и закрилата трябва да са **достъпни за всички жертви** на трафик.
4. Механизмите за закрила и подкрепа включват широк спектър **специализирани услуги**, така че да отговарят на специфичните нужди на всяка жертва.
5. Осигуряване на **успешно наказателно производство** чрез прилагането на механизъм за подкрепа на жертвите, базиран на закрилата на човешките им права.
6. Борбата с трафика на хора изисква **мултидисциплинарен подход и сътрудничество** на държавни институции и неправителствените организации.
7. Изграждането на структури за борба с трафика на хора трябва да се извършва на база на съществуващия национален капацитет с цел гарантирането на **приемственост** и осигуряването на тяхната **устойчивост**.
8. **Ролите и задълженията** на всички участници в механизма за насочване са ясно дефинирани и описани. Осигурена е **прозрачност** на процедурите.

9. НМН дава възможност за ефективно **регионално и международно сътрудничество** в борбата с трафика на хора и за подкрепа на жертвите.
10. Прилагането на НМН като част от цялостния **демократичен процес** осигурява неговата надеждност и законност.

В България *Националният механизъм за насочване и подпомагане на жертви на трафик* е създаден от работна група от експерти, в която са включени представители на Националната комисия за борба с трафика на хора; Фондация „Асоциация Анимус“ и Ла Страда – България; Главна дирекция „Борба с организираната престъпност“; Главна дирекция „Гранична полиция“ и Главна дирекция „Миграция“ на МВР; Министерство на здравеопазването; Министерство на външните работи; Министерство на образованието; Министерство на правосъдието; Министерство на труда и социалната политика; Агенцията за социално подпомагане; Държавна агенция за закрила на детето; Агенция по заетостта; Държавна агенция за бежанците; Върховна касационна прокуратура; Международна организация по миграция (ИОМ); Върховен комисариат за по бежанците на ООН (УННCR); Международен център за развитие на миграционни политики (ICMPD); Фондация „Български център за джендър изследвания“ (BGRF); Български хелзинкски комитет; Фондация „S.O.S. – семейства в риск“ – Варна; Фондация „Здраве и социално развитие“; Фондация „Център Надя“; Сдружение „Център отворена врата“ – Плевен; Национално сдружение на общините.

Работата на групата по създаването на НМН е консултирана от **г-жа Барбел Уул** – международен експерт в областта на борбата с трафика на хора и в областта на разработване на национални механизми за насочване на жертви на трафик. В момента г-жа Уул е председател на Експертната група по трафика на хора към Европейската комисия.

Националният механизъм за насочване и подпомагане на жертви на трафик в България е структуриран в три части:

Част А: „Институционална рамка“, представяща всички участници в НМН, техните роли и функции;

Част Б: „Водещи принципи на работа“, запознаваща с приетите от участниците в НМН правила и норми за работа с жертви на трафик;

Част В: „Стандартни оперативни процедури“, описващи мерките и стъпките в подкрепа на жертвите на трафик.

Към него са включени две приложения: „Критерии за идентифициране на жертви на трафик“ и „Критерии и стандарти за предоставяне на социални услуги за жертви на трафик“.

Специално внимание се отделя на случаите на деца, жертви на трафик, и на граждани, произхождащи от държави извън Европейския съюз, идентифицирани като жертви на трафик на територията на Република България.

Националният механизъм за насочване и подпомагане на жертви на трафик е отворен документ. Той е динамичен и трябва да се променя в зависимост от промените в националното законодателство, нововъзникналите форми и методи на експлоатация, нови рискови региони и групи, актуалните нужди на жертвите и други променящи се тенденции на феномена „трафик на хора“.

часть А

ИНСТИТУЦИОНАЛНА РАМКА

Участници в националния механизъм за насочване и подпомагане на жертви на трафик

стр. 13 Национална комисия за борба с трафика на хора

13 Министерство на вътрешните работи

14 Министерство на външните работи

14 Министерство на труда и социалната политика

14 Министерство на здравеопазването

стр. 15 Министерство на образованието, младежта и науката

15 Държавна агенция за национална сигурност

15 Държавна агенция за закрила на детето

15 Държавна агенция за бежанците

16 Върховна касационна прокуратура

стр. 16 Местни комисии за борба с трафика на хора

17 Върховен комисариат за бежанците на ООН

17 Международна организация по миграция

17 Неправителствени организации „доставчици на услуги“

Национална комисия за борба с трафика на хора

В качеството си на национален координационен орган националната комисия проследява и мониторира прилагането на мерките по НМН.

Националната комисия координира работата на всички институции и организации по обгрижване на жертви на трафик.

Към националната комисия се изпращат данни по случаите на трафик на хора с цел попълване на националната база данни.

Адрес | София 1797, бул. Д-р Г. М. Димитров 52А, ет.1, ст. 107
Тел. | 02 807 80 50
Факс | 02 807 80 59
Ел. поща | office@antitraffic.government.bg
Интернет | www.antitraffic.government.bg

Министерство на вътрешните работи

Органите на МВР извършват идентификация на жертви на трафик, предотвратяват, пресичат, разкриват и разследват случаи на трафик на хора. в зависимост от компетентността на отделните дирекции, регламентирани в Закона за МВР и Правилника за прилагането му.

Главна дирекция „Борба с организираната престъпност“, сектор „Трафик на хора“

Адрес | София 1784, бул. Цариградско шосе 133
Тел. | 02 988 52 88
Факс | 02 988 59 02
Ел. поща | 170@mvr.bg
Интернет | www.mvr.bg

Главна дирекция „Гранична полиция“

Адрес | София 1202, бул. Княгиня Мария Луиза 46
Тел. | 02 987 52 51, 02 23 999
Факс | 02 988 58 67, 02 22 366
Ел. поща | nsgp@mvr.bg
Интернет | www.mvr.bg

Дирекция „Миграция“

Отговаря за идентифицирането на жертви на трафик сред чуждите граждани на територията на Република България, за събирането на информация и докладването пред прокурор относно случаите на трафик на хора.

Адрес | София 1202, бул. Княгиня Мария Луиза 48
Тел. | 02 982 57 97
Ел. поща | migration@mvr.bg
Интернет | www.mvr.bg

Министерство на външните работи

Отговаря за идентифицирането на жертви на трафик. Чрез дипломатическите и консулските представителства на Република България съдейства на български граждани, жертви на трафик, за завръщането им в страната. Съвместно с органите на МВР съдейства за бързото издаване на документи за самоличност на български граждани, станали жертви на трафик в чужбина.

Адрес | София 1113, ул. Александър Жендов 2
Тел. | 02 948 20 02
Факс | 02 971 36 20
Интернет | www.mfa.government.bg

Министерство на труда и социалната политика

Агенция за социално подпомагане

Отговаря за идентифицирането на жертви на трафик и за предоставянето на услуги за посрещане на социалните нужди на жертвата на трафик в процеса на реинтеграция по реда на Закона за социално подпомагане и Закона за закрила на детето.

Адрес | София 1051, ул. Триадица 2
Тел. | 02 811 96 83
Факс | 02 935 05 41
Ел. поща | mzd@asp.government.bg
Интернет | www.asp.government.bg

Агенция по заетостта

Отговаря за предоставянето на трудова заетост на жертвите на трафик на хора в процеса на реинтеграция, както и за включването им в програми за обучение на възрастни.

Адрес | София 1000, бул. Дондуков 3
Тел. | 02 980 8719
Факс | 02 986 78 02
Ел. поща | az@az.government.bg
Интернет | www.az.government.bg

Министерство на здравеопазването

Осигурява за жертвите на трафик чрез Центровете за спешна медицинска помощ и звената за спешна медицина, медицинска помощ при спешни състояния и медицинско обслужване съобразно Закона за здравното осигуряване и Закона за здравето в периода по чл.25 от ЗБТХ.

Адрес | София 1000, пл. Света Неделя 5
Тел. | 02 981 01 11
Интернет | www.mh.government.bg

Министерство на образованието, младежта и науката

Отговаря за достъпа на жертвите на трафик да програми за образование в процеса на дългосрочна реинтеграция.

Адрес | София 1000, бул. Княз Дондуков 2
Тел. | 02 921 77 99
Факс | 02 988 24 85
Интернет | www.minedu.government.bg

Държавна агенция за национална сигурност

Наред с другите престъпления, застрашаващи националната сигурност, агенцията разкрива, противодейства и предотвратява престъплението трафик на хора, в съответствие с принципите, дейностите, оперативноиздирвателните средства и методи, определени от Закона за Държавната агенция за национална сигурност.

Адрес | гр. София 1505, ул. „Черковна“ 90
Тел. | 02 814 70 55
Ел. поща | dans@dans.bg
Интернет | www.dans.bg

Държавна агенция за закрила на детето

В качеството си на специализиран орган на Министерски съвет за ръководство, координиране и контрол в областта на закрила на детето, Председателя на ДАЗД съвместно с Министъра на външните работи координира прилагането на Координационния механизъм за рефериране и обгрижване на случаи на непридружени деца и деца-жертви на трафик, завръщащи се от чужбина. Координационния механизъм улеснява комплексното, бързо и ефективно проследяване на всеки конкретен случай след получаване на сигнал от чужбина или от страната и включва система от органи на централно и местно ниво, които извършват репатриране, посрещане, идентифициране, извеждане от семейна среда, рехабилитация, реинтеграция на детето и проследяване на случая.

Адрес | София 1051, ул. Триадица 2
Тел. | 02 933 90 50
Факс | 02 980 24 15
Ел. поща | sacp@sacp.government.bg
Интернет | www.sacp.government.bg

Държавна агенция за бежанците

Отговаря за идентифицирането на жертви на трафик сред гражданите на държави извън Европейския съюз, потърсили закрила в Република България, и осигурява достъпа им до специализирана помощ.

Адрес | София 1618, ул. Монтевидео 21А
Тел. | 02 818 12 04
Факс | 02 955 94 76
Ел. поща | saref@spnet.net
Интернет | www.aref.government.bg

Върховна касационна прокуратура

Отговаря за провеждането на досъдебното разследване по случаите на трафик на хора и внасянето на делата в съда.

Адрес | София 1040, бул. Витоша 2
Тел. | 02 921 92 35
Факс | 02 921 94 52
Ел. поща | via_d@yahoo.com
Интернет | www.vks.bg

Местни комисии за борба с трафика на хора

Координират работата на всички институции и организации по обгрижване на жертви на трафик на местно ниво.

Варна
Адрес | Варна 9000, кв. Чайка 170 (зад бл. 32)
Тел. | 052 30 35 76
Факс | 052 61 59 45
Ел. поща | varna@antitraffic.government.bg

Сливен
Адрес | Сливен 8800, ул. Цар Освободител 1
Тел. | 044 61 11 02
Факс | 044 66 23 55
Ел. поща | sliven@antitraffic.government.bg

Пазарджик
Адрес | Пазарджик 4400, бул. България 2
Тел. | 034 40 22 41
Факс | 034 44 24 95
Ел. поща | pazardjik@antitraffic.government.bg

Бургас
Адрес | Бургас 8000, Младежки културен център, ул. Гладстон 47, ет. 2
Тел. | 056 90 72 71
Факс | 056 84 13 02
Ел. поща | burgas@antitraffic.government.bg

Монтана
Адрес | Монтана 3400, ул. Извор 1
Тел. | 096 30 54 71
Факс | 096 30 54 71
Ел. поща | montana@antitraffic.government.bg

Върховен комисариат за бежанците на ООН

В България ВКБОУОН разполага с мандат да наблюдава изпълнението на анагажиментите на страната по предоставяне на международна закрила на лицата, които имат нужда от нея.

Адрес | София 1000, ул. Денкоглу 19
Тел. | 02 980 24 53, 02 980 24 54
Факс | 02 980 16 39
Ел. поща | BULSO@unhcr.org
Интернет | www.un-bg.bg; www.unhcr.bg

Международна организация по миграция

Отговаря за идентифицирането на жертви на трафик, осигуряването на безопасно завръщане и достъп до специализирани социални и психологически услуги.

Адрес | София, ул. Княз Борис 145 Б
Тел. | 02 939 47 74
Факс | 02 939 47 88
Горещ телефон | 02 939 47 77 (в рамките на работното време на офиса)
Ел. поща | iomsofia@iom.int
Интернет | www.iom.bg

Неправителствени организации „доставчици на услуги“

Организациите отговарят за идентифицирането на жертви на трафик и предоставянето на предвидените в Националния механизъм специализирани спешни и дългосрочни психологически, социални, здравни и правни услуги на жертвите.

Фондация „Асоциация Анимус“, София
Адрес | София 1000, ул. Екзарх Йосиф 85
Тел./Факс | 02 983 52 05, 02 983 53 05, 02 983 54 05
Горещ телефон | 02 981 76 86 – Национална гореща телефонна линия за пострадали от насилие (работи денонощно)
Ел. поща | animus@animusassociation.org
Интернет | www.animusassociation.org

Фондация „Български център за джендър изследвания“
Адрес | София 1142, бул. Евлоги Георгиев 5
София 1000, П.К. 938, България
Тел./факс | 02 963 53 57
Ел. поща | office@bgrf.org
Интернет | www.bgrf.org

Пловдив
 Адрес Пловдив 4000, ул. 4-ти януари 38, вх. Б, ет. 2, ап. 3
 Тел. 0878 567 658
 Ел. поща bgrfplovdiv@yahoo.com

Хасково
 Адрес Хасково, ул. Константин Симитчиев 5,
 Тел. 038/624 685
 Факс 0878 567 659
 Ел. поща bgrfhaskovo@mail.bg

Димитровград
 Адрес Димитровград, ул. Климент Охридски 1, ет.1, ст.1
 Тел. 0879 387 620
 Факс 038 624 68
 Ел. поща bgrfhaskovo@mail.bg

Сдружение „Център Отворена врата“, Плевен
 Адрес Плевен 5800, ул. Неофит Рилски 55
 Тел. 064 84 67 13
 Факс 064 84 67 13
 Ел. поща opendoor_centre@hotmail.com
 Интернет www.opendoor.hit.bg

Фондация „SOS. – семейства в риск“, Варна
 Адрес Варна 9002, ул. Славянска 32
 Тел. 052 60 96 77
 Факс 052 61 38 30
 Ел. поща sos@ssi.bg
 Интернет http://sos-varna.org

Сдружение „Самаряни“, Стара Загора
 Адрес Стара Загора, ул. Патриарх Евтимий 57
 Тел. 042 621 083
 Факс 042 621 083
 Ел. поща office@samaritans.bg
 Интернет www.samaritans.bg

Фондация „Център Надя“, София
 Адрес София 1000, ул. Г. Бенковски 12А, вх. А
 Тел. 02 981 93 00
 Факс 02 980 41 74
 Ел. поща nadja@cablebeg.net
 Интернет www.centrenadja.hit.bg

Български хелзинкски комитет
 Адрес София 1504, ул. Върбица 7
 Тел./факс 02 943 4876, 02 944 0670, 02 943 4405
 Ел. поща bhc@bghelsinki.org

Програма за правна защита на бежанци и мигранти
 Адрес София 1000, ул. Узунджовска 1
 Тел./факс 02 981 3318, 02 980 0057
 Ел. поща refunit@bghelsinki.org

Сдружение „Здраве без граници“ / Център за сексуално здраве
 Тел./факс 02 952 33 09, 02 952 02 88
 Интернет www.ssf-bg.org/

Фондация „Здраве и социално развитие“
 Адрес София 1606, бул. Македония 17
 Тел. 02 851 81 08, 02 952 12 96
 Факс 02 953 34 55
 Ел. поща mail@hesed.bg
 Интернет www.hesed.bg

Сдружение „Здравеопазване и превенция на хора в риск“
 Адрес Русе
 Тел./факс 0885 632 740
 Ел. поща lionboy_bg@yahoo.com

часть Б

ВОДЕЩИ ПРИНЦИПИ НА РАБОТА

Всички участници в прилагането на Националния механизъм за насочване и подпомагане на жертви на трафик приемат да се ръководят от следните общи принципи на работа:

БЕЗУСЛОВНА ПОДКРЕПА ЗА ЖЕРТВЕТЕ НА ТРАФИК

Лицата, станали жертва на трафик, имат право да бъдат подпомогнати в рамките на НМН от момента, в който бъдат неформално идентифицирани като такива. Независимо от желанието и готовността им да сътрудничат за разкриване на престъплението, жертвите на трафик получават достъп до центрове за настаняване, до медицинска, правна, социална и психологическа подкрепа и до останалите мерки, предвидени в ЗБТХ и НМН.

СИГУРНОСТ И БЕЗОПАСНОСТ

Трафикът на хора се осъществява от международни престъпни мрежи, което предполага наличието на потенциален риск както за пострадалите, така и за служителите, които ги подпомагат. Всички мерки за подкрепа, предвидени в НМН, се осъществяват след внимателна оценка за риска. Сигурността и безопасността на жертвите и служителите е приоритетна задача на всички участници в НМН, към която се подхожда с особено внимание.

КОНФИДЕНЦИАЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНАТА ИНФОРМАЦИЯ

Мерките за подкрепа се осъществяват при стриктно спазване на правила за конфиденциалност, определящи начините на съхранение и предоставяне на информация по случаите на трафик. Организацияте, подпомагащи жертвите на трафик, информират пострадалите лица за целите на събирането на информация за тях и за начина, по който тя ще бъде използвана, както и за правата им на достъп до информация по техния случай. Лична информация за жертвите на трафик се предоставя със съгласието на лицата само на институциите, компетентни да работят по случаите. Информацията се ограничава до необходимия минимум за предприемане на мерките за закрила и подкрепа. Тя не трябва да включва данни, които могат да поставят лицата в уязвимо положение, като информация за полово преносими болести или други заболявания, факти от семейната история, информация за предишни инциденти на насилие и др., които не засягат конкретната работа по случаите.

НЕДИСКРИМИНАТИВНО ОТНОШЕНИЕ

При прилагането на мерките, предвидени в НМН, жертвите на трафик се третират равностойно, без значение на тяхната расова или етническа принадлежност, пол,

сексуална ориентация, възраст, религиозни вярвания и практики, политическа ориентация, социална и културална принадлежност и без предразсъдъци заради това, че са били експлоатирани, унижавани, принуждавани да извършват нелегални дейности или че са работили в сексуалната индустрия.

ЗАЩИТА НА ИНТЕРЕСИТЕ НА ПОСТРАДАЛОТО ЛИЦЕ

При прилагането на стандартните оперативни процедури на НМН се преценява с предимство интересът на жертвите на трафик над този на грижещите се за тях служители или институции. Мерките за подкрепа се прилагат по начин, по който не вредят на благосъстоянието на засегнатите лица. Мерките се ограничават или се отлагат във времето, ако има данни, че прилагането им ще доведе до риск за сигурността и здравето на жертвите или до повторното им травмиране.

УЧАСТИЕ НА ПОСТРАДАЛИТЕ ВЪВ ВЗИМАНЕТО НА ВСИЧКИ РЕШЕНИЯ, СВЪРЗАНИ С ТЯХ

Право на пълнолетните лица, жертви на трафик, е да преценяват сами кое е най-добро за тях. Мерките за подкрепа, предвидени в НМН, изхождат от разбирането, че пострадалите лица познават най-добре належащите си потребности и житейски обстоятелства. Мерките предвиждат оказване на подкрепа при взимането на решения и договаряне на план за действие при пълно зачитане на избора на пострадалите лица.

ИНФОРМИРАНО СЪГЛАСИЕ

Всички мерки в НМН се прилагат със съгласието на жертвите на трафик, след като са информирани за правата им, за възможните действия в тяхна подкрепа и евентуалните последици за тях и близките им. Информацията се предоставя по начин, по който да бъде разбрана и осъзната от пострадалите лица.

ОБЕКТИВНОСТ ПРИ ПРЕДСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ

Информацията, която се предоставя на жертвите на трафик за техните права и за възможностите за подкрепа, е обективна и отговаря на реалността. Не се създават фалшиви очаквания и не се дават обещания, надвишаващи правомощията на подкрепящите институции.

ИНДИВИДУАЛЕН ПОДХОД

Към всяко лице, пострадало от трафик, се подхожда строго индивидуално, според конкретните му интереси, потребности и обстоятелства. За всяка жертва на трафик се изработва индивидуален план за действие, който съчетава мерки за подкрепа, съответстващи на специфичните нужди, здравословно и емоционално състояние, жизнен опит и ресурси за справяне.

ЕМОЦИОНАЛНА ПОДКРЕПА

Емоционалното състояние на хората, преживели трафик, има пряко въздействие върху поведението и способността им да взимат решения и да планират. Емоционална подкрепа за пострадалите се осъществява във всеки момент от работата с тях. Тя включва отношение на приемане, разбиране, уважение и зачитане на личността и достойнството, валидизиране на преживяванията, изграждане на чувство за устойчивост и сигурност, подкрепа на силните страни, уважение на правото на избор, стимулиране на автономността и др.

НЕОБВИНИТЕЛНО ОТНОШЕНИЕ

Жертвите на трафик не са виновни за това, което са преживели. Те на са „провокирали“ по никакъв начин престъпните действия, на които са били подложени. Според чл. 26 на Конвенцията за противодействие на трафика на хора на Съвета на Европа на жертвите не трябва да бъдат налагани наказания за това, че са били въввлечени в противозаконни действия, които са били принудени да извършват докато са били в трафик.

УВАЖЕНИЕ КЪМ СТРАДАНИЕТО

Отношението към жертвите на трафик се основава на разбиране за ефектите на преживяното насилие върху живота и личността им. Реакциите на психичната травма за всяко лице са различни и могат да включват усещане за интензивен страх, гняв, безпомощност, депресия, объркване, загуба на доверие в хората, чести промени в настроението и поведението и др. Служителите, подпомагащи жертвите на трафик, се отнасят с толерантност и разбиране към тези прояви.

ВЪРХОВЕНСТВО НА ИНТЕРЕСИТЕ И БЛАГОСЪСТОЯНИЕТО НА ДЕТЕТО

В случаите с деца интересът на детето е водещ и е с предимство пред интереса на подпомагащите го служители или институции. Децата трябва да получат адекватна информация и възможност да изразят своите желания, нагласи и отношения на всеки етап на процеса на закрила по начин, съответен на тяхната възраст и разбиране на ситуацията.

Част В

СТАНДАРТНИ ОПЕРАТИВНИ ПРОЦЕДУРИ

I. ИДЕНТИФИКАЦИЯ И НАСОЧВАНЕ

I. ИДЕНТИФИКАЦИЯ И НАСОЧВАНЕ

стр. 25	Мярка 1.1. Идентификация
30	Мярка 1.2. Оценка на риска
34	Мярка 1.3. Определяне на неотложните потребности
39	Мярка 1.4. Насочване

МЯРКА 1.1. ИДЕНТИФИКАЦИЯ

A. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТТА

Идентификацията на жертвите на трафик е първата стъпка в прилагането на НМН. Тя трябва да гарантира достъпа им до съответните услуги за психо-социална помощ и реинтеграция.

СТЪПКА 1. ИДЕНТИФИКАЦИЯ НА ЖЕРТВАТА

Неформална идентификация се извършва от служители на различни институции и организации, които първи са установили контакт с жертвата. Тя дава възможност за незабавен достъп на жертвата до услугите и програмите за подкрепа, предвидени в НМН.

Формална идентификация се осъществява от органите на досъдебното производство и има за цел стартиране на разследването.

Идентификацията е необходима и при първия контакт с лицето (например при полицейски акции, при работа на терен, когато лицето се обажда на ГТП и др.), и когато то е насочвано от друга организация.

Идентификацията се извършва въз основа на:

- > Първичен неформален разговор с жертвата
- > Наблюдения върху поведението и външния ѝ вид
- > Информация, предоставена от насочващо лице или гражданин
- > Наблюдение и анализ на обстоятелствата, при които е намерена жертвата
- > Самоопределяне от самата жертва
- > Други

! *Трябва да се отбележи, че в повечето случаи жертвите на трафик не се идентифицират сами като такива. Някои изпитват силен срам и вина, че са проституирали и искат да го прикрият. На други трафикантите са вменили, че извършват незаконна дейност и ще бъдат наказани от органите на реда.*

За идентифицирането на жертви на трафик се използват **Показателите за идентификация на жертви**, които са неразделна част от НМН (Приложение на този документ). Показателите са разделени по групи: 1) престъпни действия спрямо жертвата и 2) ефектите на трафика върху поведението и психичното състояние на жертвата.

СТЪПКА 2. КОНТАКТ С РЕГИОНАЛНИТЕ/МЕСТНИТЕ ВЛАСТИ В СТРАНАТА, УСТАНОВЯВАНЕ НА САМОЛИЧНОСТТА НА ЖЕРТВАТА (АКО НЕ Е ИЗВЕСТНА)

Установяване на самоличността на жертвата се извършва при необходимост от органите на МВР.

- › Полицейските органи могат да извършват проверка за установяване самоличността на лице по собствена инициатива – за разследване на престъпления или при контрол по редовността на документите за самоличност и пребиваване в страната, или по искане на друг държавен орган за оказване на съдействие;
- › Установяването на самоличността се извършва чрез представяне на документ за самоличност от лицето, сведения на граждани с установена самоличност, които познават лицето, или по друг начин, гарантиращ достоверни данни.
- › Ако идентифициращата организация няма такива правомощия (например ако е НПО), тя осъществява контакт със съответните органи във възможно най-кратък срок. Данните от информационните фондове за българските лични документи се предоставят и на юридически лица на основата на закон или с акт на съдебната власт.

СТЪПКА 3. ИНФОРМИРАНЕ НА ЖЕРТВАТА ЗА ПРАВОТО НА ПЕРИОД НА РАЗМИСЪЛ

В първия възможен момент, след идентификацията на жертвата на трафик тя трябва да бъде информирана за възможността да се възползва от период на размисъл (виж също *Мярка 2.2.*). Това може да се извърши от:

- › Компетентни лица, идентифицирали жертвата;
- › Органите на досъдебно производство;
- › Консултанти и служители на центрове за настаняване и други доставчици на услуги, към които е насочена жертвата, след като е идентифицирана.

Жертвата може да бъде информирана за периода на размисъл, както и за всички права и възможности, които има, по време на **интервюто за оценка на риска и определяне на неотложните потребности** (виж *Мерки 1.2. и 1.3.*).

По отношение на периода за размисъл жертвата получава информация за:

- › Целта на периода за размисъл
- › Основанията да получи период за размисъл
- › Началната дата и продължителността на периода за размисъл
- › Правата и задълженията си по време на периода за размисъл

Жертвата получава информация и **за обстоятелствата, при които се налага прекратяване на периода за размисъл, а именно:**

- › Ако жертвата доброволно и по собствена инициатива влезе във връзка с лица, заподозрени за трафик на хора
- › Ако жертвата има поведение, застрашаващо нейната сигурност и обществения ред
- › Ако жертвата на трафик е идентифицирана неправилно като такава

Б. СПЕЦИАЛНИ СЛУЧАИ

Деца, жертви на трафик¹

Когато се идентифицира дете, жертва на трафик, в срок до 24 часа задължително се уведомяват едновременно ДАЗД и МВР. При идентификация на дете, жертва на трафик се прилага **Координационния механизъм за реферирание и обгрижване на случаи на непридружени деца и деца-жертви на трафик, завръщащи се от чужбина.**

Граждани, произхождащи от държави извън ЕС, жертви на трафик²

Идентификацията на чужденци като жертви на трафик може да се осъществи на всеки етап от работата с тях. На първо място те могат да бъдат идентифицирани от служителите на Гранична полиция и Прокуратурата, а след това от институциите, които имат отношение към тяхното пребиваване упражняват физически контрол върху тях – дирекция „Миграция“ или Държавната агенцията за бежанците.

Всеки чужденец, пребиваващ на територията на страната без разрешение или влязъл незаконно, придобива първоначален статут на **нелегално пребиваващ**. Лицето се задържа и по случая се образува наказателно производство.

Ако лицето заяви молба за закрила, независимо пред кой държавен орган, този орган е задължен да препрати незабавно молбата към Държавната агенция за бежанците. Лицето придобива статут на **търсец закрила**. В този случай наказателното производство се прекратява и лицето се насочва към структурите на Държавната агенция за бежанците. За установяване на самоличността на лицето не се осъществява връзка с дипломатическото представителство на страната на произход (изрична забрана по чл. 63, ал. 4, ЗУБ.)

В останалите случаи лицето запазва статута си на **нелегално пребиваващ**. Могат да му бъдат наложени принудителни административни мерки като депортиране, забрана за влизане в страната или принудително настаняване в Специален дом за временно настаняване на чужденци (СДВЧ) на дирекция „Миграция“ на МВР (в кв. Бусманци, София). За установяване на самоличността на лицето се прави връзка с дипломатическото представителство на страната на произход.

¹ Тук, както и във всички останали СОП на НМН, се включват и децата, които не са български граждани.

² Механизмът важи и за деца, които не са български граждани.

³ Лица, които са от страни членки на ЕС и са жертви на трафик на територията на България, се ползват от всички права на българските граждани.

! *Процедурата за установяване на самоличността на нелегалните мигранти в някои случаи е сложна и трае дълго поради отказ на лицата да сътрудничат. Често се налага прекратяване на наказателното производство поради неустановена самоличност.*

Когато лице, което е чужд гражданин, е идентифицирано като жертва на трафик, то има право да се възползва от всички мерки, предвидени в ЗБТХ и да получи подкрепа според стандартните оперативни процедури на този механизъм. Тогава се отменя статутът на нелегално пребиваващ и лицето получава статут на временно пребиваващ чужденец на основание на ЗБТХ. (ЗЧБ, чл. 24, т.17)

! *Възможно е жертви на трафик да станат чужди граждани, които са легално влезли и легално пребиваващи в страната. След като бъдат идентифицирани, те могат да се възползват директно от ЗКБТХ и настоящия механизъм.*

В случаите когато жертвата на трафик е чужд гражданин, е необходимо да се осигури **превод**. Той се възлага на преводачи, които са предварително запознати с естеството на престъплението трафик на хора, инструктирани са да проявяват толерантно отношение към жертвата и да спазват пълна конфиденциалност относно споделяната информация.

! *Осигуряването на преводач на място е особено трудно, когато се налага превод от рядко срещан език. Тогава е възможно преводът да се осъществи и чрез видеоконферентна връзка, а при липса на технически средства за видеоконферентна връзка – и чрез или телефонна конферентна връзка*

V. ДОКУМЕНТАЦИЯ

Всеки идентифициран случай на трафик се регистрира според изискванията на институцията, осъществила идентификацията и съобразно Закона за защита на личните данни. Информация за лицата, идентифицирани като жертви на трафик, се предоставя редовно на НКБТХ за целите на статистическия анализ.

G. СЪТРУДНИЧЕСТВО

Основен партньор в процеса на идентификация е лицето или организацията (ако има такива), които предоставят първичната информация за жертвата.

Министерство на вътрешните работи (МВР) При изпълнение на функционалните си задължения служителите на **ГДБОП, ГДГП и ДМ** идентифицират жертви на трафик на хора. Идентификацията се извършва спрямо лица, за които има данни или се предполага, че са жертви на трафик, лица, които са се самоопределили като жертви на трафик или лица, подадени в това им качество от други институции или организации.

Агенция „Социално подпомагане“ / Дирекции „Социално подпомагане“ / Отдели „Социална закрила“

Министерство на външните работи (МВНР)

Държавна агенция за закрила на детето (ДАЗД)

Държавна агенция за бежанците (ДАБ)

Национален горещ телефон за пострадали от насилие: 02/981 76 86

Международна организация по миграция (МОМ)

Върховен комисариат на бежанците към ООН (ВКБОУОН)

Жертвите на трафик могат да бъдат идентифицирани от служителите на ОСЗ в процеса на активно набиране на информация за хора от други уязвими групи (социално слаби и потребители на други социални услуги).

Жертвите на трафик могат да бъдат идентифицирани от полицейски аташета или при липса на такъв от консулски длъжностни лица при явяване в консулската служба. Такава информация може да постъпи и по служебен ред от местните власти или НПО.

Жертвите на трафик могат да бъдат идентифицирани от Държавната агенция за закрила на детето при получаване на сигнали чрез хармонизирания телефонен номер с национално покритие за информиране, консултиране и помощ за деца (116-111), чрез електронна поща и формата за подаване на сигнал от специализирания сайт на ДАЗД – www.storpech.sacr.government.bg, чрез български или чужди НПО, както и директно в ДАЗД чрез други източници, вкл. чрез всяко лице.

Служителите на ДАБ в транзитните, регистрационно-приемателните и интеграционните центрове могат да идентифицират жертви на трафик в процеса на регистрация, настаняване, медицинско изследване и провеждане на производство за предоставяне на закрила по ЗУБ.

Идентификация на жертви на трафик се прави при обаждане на самите пострадали, техни близки, специалисти и граждани, които са се сблъскали с проблема. Линията работи денонощно. Обажданията са безплатни за цялата страна. Всеки разговор се регистрира в самостоятелна *бланка за телефонно обаждане*.

Идентификация на жертви на трафик се прави при получаване на сигнали за случаи на трафик от български и/или чужди компетентни органи в т.ч. МВР, Държавна агенция за закрила на детето, посолствата на Република България в чужбина, международни организации; български и чуждестранни НПО. Такива сигнали се получават в мисията на МОМ в България и във всички офиси на организацията по света.

Мисията на МОМ в България поддържа и **гореща телефонна линия**, която освен да предоставя информация служи и за получаване на сигнали за жертви трафик.

В МОМ се събира и съхранява цялата информация по случаите на жертви на трафик, както и сигналите, получени на горещата телефонна линия, съгласно международните стандарти и изисквания на МОМ.

Идентификация се прави при подаден сигнал от други държавни или чужди компетентни органи, неправителствени организации или роднини/близки на предполагаемата жертва.

МЯРКА 1.2. ОЦЕНКА НА РИСКА

А. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТТА

Оценката на риска е постоянен процес, който започва с идентификацията на жертвата на трафик и продължава в етапите на разследване, наказателно преследване и реинтеграция.

В момента на идентификация на лицето рискът се оценява от гледна точка на непосредствената опасност за живота и здравето на жертвата – спешни медицински нужди, заплахата от ново въвличане в трафик, настоящ и минал опит на жертвата с насилие.

Оценката на риска при идентифицирането на жертвата включва **съображенията на жертвата и оценката на интервюиращия**.

Оценката на риска се извършва при **първоначалното интервю** с жертвата на защитено място и когато тя е в състояние да говори.

Ако жертвата не е в състояние да говори поради високия стрес или заради други причини и са необходими спешни действия за нейната сигурност, оценката на риска се основава само на обективните наблюдения върху състоянието на жертвата от страна на служителите, които са в контакт с нея.

При първа възможност се провежда интервюто, чрез което се определя:

1. Има ли жертвата **неотложни здравни нужди**:
 - > болка или друг вид соматично неразположение
 - > наранявания
 - > остра стресова реакция – гневни изблици, агресивност, постоянен плач, състояние на шок, вцепененост и др.
 - > изостряне на хронична болест
 - > физическа инвалидност
 - > животозастрашаващи състояния
 - > други специфични нужди от медицински характер
2. Съществува ли **заплаха за насилие или повторно трафикиране**:
 - > заплашвана ли е жертвата от отмъщение
 - > заплашвани ли са близките и семейството на жертвата
 - > следена ли е жертвата
 - > забелязала ли е съмнителни лица
 - > има ли места, на които не иска да пребивава от страх за сигурността си
 - > други

Оценката на риска включва следните стъпки:

СТЪПКА 1. АНГАЖИРАНЕ НА ЖЕРТВАТА В ОЦЕНКАТА РИСКА

Жертвата на трафик трябва да бъде мотивирана да сподели притесненията и страховете си, какво би искала да се направи за нейната сигурност, какви са наличните ѝ ресурси за справяне.

! *Често, поради високия стрес, жертвите могат да подценяват риска. В други случаи заради заплахите и насилието, на които са били подложени, те предпочитат да прикриват извършителите, защото са приели, че ще бъдат наказани, ако проговорят. В други случаи жертвите имат рисковото поведение и сами представляват опасност за себе си.*

СТЪПКА 2. ИЗРАБОТВАНЕ НА ИНДИВИДУАЛЕН ПЛАН ЗА СИГУРНОСТ

Индивидуалният план за сигурност се договаря съвместно с пострадалото лице. Мерките за сигурност в него трябва да бъдат ясни, разбираеми и изпълними за жертвата. Тя трябва да се ангажира доброволно с тях.

СТЪПКА 3. АКТУАЛИЗИРАНЕ НА ОЦЕНКАТА НА РИСКА И НА ПЛАНА ЗА СИГУРНОСТ ПРИ ВСЕКИ КОНТАКТ С ЖЕРТВАТА И РАЗВИТИЕ НА СЛУЧАЯ

Оценката на риска и планът за сигурност се актуализират при всеки контакт на жертвата с институции или организации, ангажирани с идентификация и реинтеграция в рамките на НМН.

Оценката на риска не трябва да се смята за конфиденциална информация.

Насочващата организация трябва да предоставя пълна информация за риска на приемащата организация.

Ако услугата се предоставя за продължителен период от време (например настаняване в подслон), е необходимо периодично актуализиране на оценката на риска и плана за сигурност.

Оценката на риска е особено важна, когато се предвижда завръщане на жертвата в страната/мястото на живеене. В тези случаи се осъществява връзка с институции и организации от страната на произход, които могат да предоставят информация за социалните, икономическите и културалните фактори, които потенциално са риск в процеса на реинтеграция.

Б. СПЕЦИАЛНИ СЛУЧАИ

› Деца, жертви на трафик

За всеки случай на дете, жертва на трафик, ДАЗД уведомява писмено Дирекция „Социално подпомагане“ (с копие до АСП) по настоящ/постоянен адрес на детето, като предоставя наличната информация по случая, с цел проучване на семейната и социална среда, изготвяне на оценка на риска и становище относно настаняване на детето след завръщането му в страната.

Във всеки един Отдел за закрила на детето при Дирекция „Социално подпомагане“ началникът на отдела определя социален работник, който е водещ на мултидисциплинарния екип и проучва семейната и социална среда на детето, изготвя оценка на риска да бъде отново изведено извън страната и план за действие. Планът за действие се съгласува също и с участниците в екипа към Кризисния център.

При наличие на достатъчни данни за въвличането или използването на детето е дейността по чл.11 от ЗЗД, председателят на ДАЗД изготвя мотивирано предложение или становище до министъра на вътрешните работи за налагането на административна мярка по чл.76 от ЗБЛД.

› Граждани, произхождащи от държави извън ЕС, жертви на трафик

· Търсеци закрила

Когато лице, което е чужденец, е потърсило закрила, то се настанява в транзитен, регистрационно-приемателен център или на друго място за подслон от Държавната агенция за бежанците. Оценка на риска се осъществява от интервюиращ, ангажиран с конкретния случай, в процеса на установяване на фактите и обстоятелствата от значение за производството за предоставяне на особена закрила по Закона за убежището и бежанците (ЗУБ).

· Нелегално пребиваващи

Оценката на риска се осъществява от служителите на ГД „Гранична полиция“ или дирекция „Миграция“, идентифицирали лицето като жертва на трафик.

Ако е необходим превод, той се осигурява от организацията/институцията, която провежда интервюто.

В. ДОКУМЕНТАЦИЯ

Основен документ, отразяващ оценката на риска е планът за сигурност. Той е част от **плана за помощ и безопасност** по случая и трябва да включва информация за:

- › рисковите аспекти в актуалната ситуация на жертвата;
- › притесненията и съображенията на жертвата;
- › наличните ресурси за справяне;
- › предприетите мерки за сигурността на жертвата;
- › взаимодействието с разследващи органи, МВР, правосъдие и др. (ако има такава);
- › договорените с жертвата мерки за сигурност.

Г. СЪТРУДНИЧЕСТВО

Партньори в оценката на риска могат да са:

- › лицето или организацията (ако има такива), които насочват и предоставят първичната информация за жертвата;
- › институции и организации от страната/мястото на живеене на жертвата (особено, когато се планира завръщането ѝ);
- › разследващи органи, МВР, прокуратура.

Министерство на вътрешните работи (МВР)

При първия контакт с лицата или след идентификацията на жертви на трафик служителите на **ГДБОП, ГДГП и ДМ** извършват оценка на риска с оглед наличието на опасност от повторно въвличане в трафик на жертвите и упражняване на насилие спрямо тях или техните близки.

Министерство на външните работи (МВНР)

Консулските служители правят оценка на риска в конкретния случай в сътрудничество с компетентните органи в страната на дестинация и с българските компетентни органи.

Държавна агенция за бежанците (ДАБ)

Служителите на ДАБ в транзитните, регистрационно-приемателните и интеграционните центрове правят оценка на риска в процеса на регистрация, настаняване, медицинско изследване и провеждане на производство за предоставяне на статут по ЗУБ.

Национален горещ телефон за пострадали от насилие: 02/981 76 86

Обажданията на горещия телефон са анонимни. Оценка на риска се прави в рамките на разговора, като се задават максимално конкретни въпроси, включително къде се намира жертвата, от къде се обаждат, застрашена ли е в момента, с колко време за разговор разполага, подслушва ли някой разговора и т.н. В случай на трафик и при висок риск за жертвата, анонимността се нарушава и се събира максимално много информация, която да бъде отнесена до съответните органи. Информацията се отразява в *бланката за телефонно обаждане*.

Национална телефонна линия за деца 116 111

Оценката на риска за обаждащото се дете се осъществява от консултантите на телефона, според дефиницията за дете в риск на ЗЗД. При спешност и висок риск, включително и при трафик, се прави връзка с Национален център 112, както и с ОЗД по местонахождение на детето. Случаят се докладва по Координационния механизъм за деца преживели или в риск от насилие и при кризисна интервенция и Координационния механизъм за рефериране и обгрижване на случаи на непридружени деца и деца-жертви на трафик, завръщащи се от чужбина.

Кризисни центрове и центрове за временно настаняване (НПО)

Оценка на риска се прави при първия разговор с жертвата. Възможно е това да стане извън центъра, когато социалният работник посреща жертвата при завръщането ѝ или е извикан от органите на МВР, които са идентифицирали жертвата. В други случаи оценката на риска се извършва на територията на центъра, при настаняването на жертвата и когато тя е в състояние да говори. Информацията се отразява в *плана за помощ и безопасност*.

Международна организация по миграция (МОМ)

При получен сигнал за жертва на трафик МОМ стартира стандартизирана процедура по оценка на риска. Процедурата включва взаимодействие с всички институции и лица, свързани с конкретния случай.

МЯРКА 1.3. ОПРЕДЕЛЯНЕ НА НЕОТЛОЖНИТЕ ПОТРЕБНОСТИ

А. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТТА

Оценката на риска и определянето на неотложните потребности при идентификацията на жертвата се осъществяват едновременно.

Определянето на неотложните потребности става по два метода:

- › Обективно наблюдение на състоянието, вида и поведението на жертвата
В ситуации на спешност, когато жертвата е силно стресирана, има проблеми от медицински характер и не е в състояние да разговаря, потребностите се определят само въз основа на наблюдаваните симптоми. Това се налага, когато трябва да се предприемат спешни действия и не е възможно да се получи съгласието на жертвата. В останалите случаи наблюдението допълва информацията, получена от разговора с жертвата.

› Интервю

Интервюто се провежда, когато жертвата е в състояние да разговаря, да споделя информация и да разбира какво ѝ се казва. Основните ѝ физиологични нужди (храна, вода, сън) трябва да бъдат задоволени, както и да ѝ бъде предоставена медицинска помощ при нужда. Тя трябва да е на защитено място.

СТЪПКА 1. ПРОВЕЖДАНЕ НА ИНТЕРВЮ С ЖЕРТВАТА И РАЗЯСНЯВАНЕ НА ПРАВАТА/ОТГОВОРНОСТИТЕ ѝ И ВЪЗМОЖНОСТТА ЗА ПОДПОМАГАНЕ

Жертвата на трафик трябва да бъде предварително информирана за целта на интервюто и да участва доброволно в него.

Интервюто трябва да е достатъчно информативно и за двете страни. Благодарение на него жертвата разбира къде се намира, какви са правата и възможностите ѝ, какви ще бъдат следващите стъпки. Интервюиращият научава какви са неотложните потребности на жертвата и намира ли се тя в риск.

Интервюто не се провежда в присъствието на други хора. Информацията, споделена от жертвата, която не е свързана с разследването, е конфиденциална и не може да бъде предоставяна на трети лица без нейното съгласие.

Интервюто се отнася до състоянието и потребностите на жертвата и не засяга теми, свързани с полицейската работа по случая. В интервюто за определяне на неотложните потребности на жертвата интервюиращият трябва да задава въпроси за състоянието ѝ, а не за причините, довели до него. Това интервю не изследва ситуацията на трафик.

Интервюто трябва да изпълни следните задачи:

- › Да се предостави информация на жертвата за институцията/организацията, в която се намира и каква е ролята на интервюиращия;
- › Да се прецени ситуацията и спешните нужди на жертвата така, както тя ги заявява;
- › Да се предостави информация за възможностите за подкрепа на жертвата. Да ѝ се разяснят правата и отговорностите;
- › Да ѝ се даде възможност да зададе въпроси за всичко, което я интересува. Да изрази притеснения и желаниа;
- › Да се съгласува с жертвата план за помощ и безопасност (какви ще бъдат следващите стъпки).

По време на разговора интервюиращият слуша активно, с разбиране и уважение. Проявява разбиране към емоционалното състояние на жертвата на трафик и се стреми да предотврати всеки допълнителен стрес в процеса на интервюиране. Въпросите се задават по подкрепящ и необвинителен начин. Информацията се предоставя ясно, на разбираем за жертвата език.

! Ако жертвата е в криза и е силно стресирана, тя не е в състояние да разбира неща, които за интервюиращия изглеждат прости и ясни. Необходимо е информацията да се повтаря по няколко пъти, независимо че жертвата твърди, че е разбрала.

СТЪПКА 2. ОЦЕНКА НА СПЕШНИ НУЖДИ

Оценката на спешните нужди се осъществява, като в интервюто се засягат теми, свързани с:

- › сигурността на жертвата (виж също *Оценка на риска*)
- › здравословното ѝ състояние
- › налични ли са болести, за които жертвата трябва да бъде подложена на задължителна изолация и болнично лечение⁴
- › емоционалното ѝ състояние
- › спешните и неотложните потребности – от подслон, храна, вода, медикаменти, хигиенни принадлежности, тоалетна, сън и др.
- › плановете и намеренията за близкото бъдеще
- › наличието или отсъствието на връзки с близки и роднини
- › налични ресурси (за справяне)
- › други спешни въпроси според индивидуалните потребности/ индивидуалната ситуация на идентифицираната жертва

СТЪПКА 3. ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ПЛАН ЗА ПОМОЩ И БЕЗОПАСНОСТ

Интервюто за определяне на неотложните нужди завършва с договаряне с жертвата на план за **помощ и безопасност** за посрещането им.

В случаите на спешност планът за действие се договаря устно с жертвата на трафик.

В останалите случаи планът се изготвя в писмен вид и се подписва от жертвата на трафик в знак на нейното доброволно съгласие и ангажимент за изпълнение на предвидените стъпки. Той се **актуализира** при насочването на жертвата към друга организация.

! *В много случаи, след като бъде идентифицирана, жертвата желае максимално бързо да се прибере при семейството си. Тогава, обикновено, не съществува риск жертвата да се завърне у дома. Има обаче случаи, когато оценката показва, че има опасност от повторно въвличане в трафик и насилие. Независимо от това, ако жертвата е пълнолетна, тя има право да реши да откаже подкрепа. Тогава планът за действие трябва да ѝ предостави възможност да се свърже с подходящи служби и организации в случай, че промени решението си в бъдеще.*

⁴ Според Закона за здравето на задължителна изолация и болнично лечение подлежат лица, болни (и заразноносителни) от холера, чума, вариола, жълта треска, вирусни хеморагични трески, дифтерия, коремна тиф, полиомиелит, бруцелоза, антракс, малария, тежък остър респираторен синдром и туберкулоза с бацилоотделяне.

Б. СПЕЦИАЛНИ СЛУЧАИ

- › Деца, жертви на трафик

За всеки случай на дете, жертва на трафик, Дирекция „Социално подпомагане“ по настоящ/постоянен адрес на детето изготвя доклад за оценка на потребностите на детето и план за действие съвместно с екипа от Кризисния център, който се подписва от всички членове на екипа. Планът за действие може да включва приемането на мерки за подкрепа на семейството, с оглед минимизиране на риска от повторно извеждане на детето или въвличане в трафик.

- › Граждани, произхождащи от държави извън ЕС, жертви на трафик
 - Търсеци закрила

Когато лице, което е чужденец, е потърсило закрила, то се настанява в транзитен, регистрационно-приемателен център или на друго място за подслон от Държавната агенция за бежанците. Оценката на неотложните потребности се осъществява от интервюиращ, ангажиран с неговия случай в процеса на установяване на фактите и обстоятелствата, които са от значение за производството за предоставяне на особена закрила по Закона за убежището и бежанците (ЗУБ).

- Нелегално пребиваващи

Оценката на риска се осъществява от служителите на Гранична полиция или дирекция „Миграция“, идентифицирали лицето като жертва на трафик.

Ако е необходим превод, той се осигурява от организацията/институцията, която провежда интервюто.

В. ДОКУМЕНТАЦИЯ

Планът за помощ и безопасност е основен документ в осъществяването на мярката. Той изпълнява функцията на неофициално споразумение между жертвата и обгрижващата институция/организация. Планът за помощ и безопасност е в свободна форма, но трябва да включва:

- › Описание на идентифицираните неотложни потребности на жертвата
- › Описание на планираните стъпки
- › Институциите/организациите, с които се осъществява връзка или към които е насочена жертвата
- › План за сигурност (виж *Мярка 1.2. Оценка на риска*)
- › Времева рамка на плана
- › Име и подпис на жертвата на трафик
- › Име и подпис на интервюиращия и название на институцията/организацията, която представлява
- › Дата и място

Г. СЪТРУДНИЧЕСТВО

Партньори в оценката на неотложните потребности могат да са:

- › Лицето или организацията (ако има такива), които насочват и предоставят първичната информация за жертвата;
- › Институции и организации, доставчици на услуги, към които жертвата е насочена и са част от плана за действие.

Министерство на вътрешните работи (МВР)

Едновременно с оценката на риска при идентифицирането на лица, жертви на трафик, служителите на **ГДБОП**, **ГДГП** и **ДМ** правят преценка на потребностите с оглед на предоставянето на неотложна медицинска, психологическа и правна помощ, както и с оглед необходимостта от настаняването му в кризисен център или приют.

Агенция „Социално подпомагане“/ Дирекции „Социално подпомагане“ / Отдели „Социална закрила“

След като идентифицират жертва на трафик, социалните работници проучват потребностите на лицето с оглед програмите на ОСЗ и предоставят информация и консултация за възможността да получи социално подкрепа или да ползва друг вид социални услуги.

Министерство на външните работи (МВНР)

Консулските служители осъществяват оценка на неотложните потребности в конкретния случай в сътрудничество с компетентните органи в страната на дестинация и с българските компетентни органи.

Държавна агенция за бежанците (ДАБ)

Служителите на ДАБ в транзитните, регистрационно-приемателните и интеграционните центрове извършват оценка на неотложните потребности в процеса на регистрация, настаняване, медицинско изследване и провеждане на производство за предоставяне на статут по ЗУБ.

Национален горещ телефон за пострадали от насилие: 02/981 76 86

Оценка на неотложните потребности се прави в рамките на разговора, ако жертвата не е във висок риск и не трябва да се предприемат спешни мерки, за да се уведомят органите на МВР. Заявените потребности се отразяват в *бланката за телефонно обаждане*.

Кризисни центрове и центрове за временно настаняване (НПО)

Оценка на неотложните потребности се прави заедно с оценката на риска при първия разговор с жертвата. Възможно е това да стане извън центъра/приюта, когато социалният работник посреща жертвата при завръщането

й или е извикан от органите на МВР, които са идентифицирали жертвата. В други случаи оценката на риска се извършва на територията на центъра/приюта, при настаняването на жертвата, когато тя е в състояние да говори. Информацията се отразява в *плана за помощ и безопасност*.

Международна организация по миграция (МОМ)

МОМ, в координация с всички ангажирани страни и във всеки един конкретен случай на жертва на трафик, изготвя оценка на неотложните нужди и потребности и съставя предварителен реинтеграционен план, който служи за основа при стартирането на процеса по закрила и реинтеграция на жертвата в България.

Всички предприети мерки по всеки конкретен казус се документират от МОМ по надлежен ред на хартиен и електронен носител и се съхраняват съгласно международните стандарти и изисквания на МОМ.

МЯРКА 1.4. НАСОЧВАНЕ

А. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТТА

След като се установи, че лицето е жертва на трафик и се определят неотложните му потребности, то трябва да бъде насочено към съответните програми и услуги, включени в Националния механизъм, ако те не са налични в институцията, която е осъществила идентификацията.

Насочването не е просто прехвърляне на лицето от едно място на друго, а основна част от грижата за жертвите. Насочването на жертвите на трафик е сложен процес заради широкия диапазон на потребностите им и свързаните с трафика рискове. Възможно е в процеса на работа с жертвата да се осъществят повече от едно насочвания към различни доставчици на услуги.

Безопасно насочване означава да се гарантира, че услугите и грижите, които ще се предоставят от други служби и организации, няма да застрашат здравето и сигурността на лицето.

За целите на безопасното насочване се осъществяват следните стъпки:

СТЪПКА 1. ПОСТИГАНЕ НА ИНФОРМИРАНО СЪГЛАСИЕ ЗА НАСОЧВАНЕ КЪМ ДРУГА ОРГАНИЗАЦИЯ

Жертвата трябва да се информира за възможностите да получи подкрепа в съответствие с потребностите, които е заявила (виж *Мярка 1.3. Определяне на неотложните потребности*). Тя трябва да може да избира (доколкото наличните услуги позволяват това) към коя организация да бъде насочена. Местата за насочване се договарят в **плана за помощ и безопасност**. Жертвата трябва да даде съгласието си, преди да се осъществи контакт с другата организация.

Пълнолетните жертви на трафик имат право да откажат насочване и разкриване на фактите около трафика пред други лица.

СТЪПКА 2. ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА КОНТАКТ С ОРГАНИЗАЦИЯТА, КЪМ КОЯТО СЕ НАСОЧВА ЖЕРТВАТА

Организацията, към която се насочва жертвата, трябва да бъде навременно уведомена за пристигането на жертвата. Уговаря се начинът на посрещане – място, час, служител.

При насочването трябва да се прецени дали приемащата организация има наличен ресурс за работа по случая. Например, ако е приют – има ли свободни места, ако е консултативен център – има ли подходящи програми и подготвени специалисти за работа по конкретния случай.

Информацията, която се дава на приемащата организация, трябва да се ограничава само до необходимата за адекватното предоставяне на планираните услуги. Жертвата трябва да бъде съгласна с това колко и каква информация да бъде споделена с другата организация. Изключение се прави само за информацията, свързана с рисковете за живота и здравето на жертвата, на нейни близки, служители на обгрижващите организации или на други лица. Тази информация се предоставя задължително на приемащата организация.

! *Много често жертвата изпитва затруднения да разказва отново и отново какво е преживяла, защото това е ретравмиращо за нея. Може да ѝ се предложи с нейно съгласие насочващият служител да предаде историята ѝ в устен или писмен вид на приемащата организация вместо нея.*

При възможност жертвата осъществява предварително личен контакт (по телефона) с представител на организацията, към която е насочена.

СТЪПКА 3. ПРИДРУЖАВАНЕ НА ЖЕРТВАТА ДО ОРГАНИЗАЦИЯТА, КЪМ КОЯТО Е НАСОЧЕНА

Процедурата по придружаване на жертвата до приемащата организация е тясно обвързана с **оценката на риска**.

В зависимост от степента на риск жертвата може да се придвижи до организацията, към която е насочена, по няколко начина:

- › **Сама** – само в случаите, в които се преценява, че няма сериозен риск;
- › **Придružена от социален работник или служител** на насочващата институция или организация. Обикновено това се предприема, когато жертвата е в нестабилно емоционално състояние или има затруднения от медицински характер;
- › **Придružавана от служителите на МВР** – когато има сериозни заплахи за жертвата, нейните близки или служителите на обгрижващите организации.

! *При придвижването на жертвата от едно място до друго съществува риск не само за нея, а и за служителите, които я придружават. Това трябва да се има винаги предвид при планирането на действията по насочване.*

СТЪПКА 4. ОБРАТНА ВРЪЗКА ОТ ОРГАНИЗАЦИЯТА, КЪМ КОЯТО Е НАСОЧЕНА ЖЕРТВАТА

Процесът на насочване приключва с обратна връзка от приемащата организация за това как жертвата е настанена/приета и какви са очакваните следващите стъпки на работа.

СТЪПКА 5: КОГАТО НАСОЧВАНЕТО НЕ Е ВЪЗМОЖНО

Насочване не може да се осъществи в следните ситуации:

- › Съществува много висок риск жертвата да бъде премествана;
- › Жертвата на трафик не желае да бъде насочвана и иска да прекъсне контакта.

В такъв случай първоначалният разговор с жертвата на трафик може да се удължи, доколкото позволяват обстоятелствата. Това може да е единственият ѝ шанс да разговаря със специалист и да осъзнае ситуацията, в която се намира. Възможно е на покъсен етап жертвата да реши да се възползва от услугите в Националния механизъм.

На жертвата се предоставя възможно най-много информация за:

- › Престъплението трафик на хора;
- › Правата ѝ като жертва;
- › Правото да запази в тайна, че е била трафикирана;
- › Възможностите да получи помощ;
- › Местата, към които може да се обърне в страната/ мястото на живеене;
- › Законодателството, от което може да се възползва;
- › Други.

! *Трябва да се подхожда много внимателно, когато се дава информация за правата и възможностите за подкрепа на жертва, с която контактът ще бъде преустановен. Брошури с имена и адреси на организации не са винаги подходящи. Ако се дава печатен материал, добре е да е с такъв размер, че жертвата да може да го скрие. Жертвата може да бъде посъветвана да запомни номера на **Горещ телефон**.*

Б. СПЕЦИАЛНИ СЛУЧАИ

› Деца, жертви на трафик

Дирекция „Социално подпомагане“ по настоящ/постоянен адрес на детето предприема подходяща мярка за закрила, съобразно нуждите и интересите на детето, в съответствие с разпоредбите на Закона за закрила на детето и правилника за приложението му (настаняване в Кризисен център).

Социален работник от Дирекция „Социално подпомагане“ придружава и настанява детето в Кризисния център, въз основа на заповед на директора на Дирекция „Социално подпомагане“ по настоящ/постоянен адрес на детето. В едномесечен срок от издаването на заповедта за временно настаняване по административен ред Дирекция „Социално подпомагане“ отправя искане за настаняване на детето по съдебен ред пред Районен съд.

Кризисният център изготвя доклад за престоя на детето след приключване на услугата, който предоставя Дирекция „Социално подпомагане“ по настоящ/постоянен адрес на детето и ДАЗД.

› Граждани, произхождащи от държави извън ЕС, жертви на трафик

Чуждите граждани, **търсещи закрила** или **нелегално пребиваващи**, идентифицирани като жертви на трафик, се насочват незабавно към компетентните институции и доставчици на услуги, ангажирани с подкрепата на жертвите, като се отчита уязвимостта на лицата, потърсили международна закрила.

В. ДОКУМЕНТАЦИЯ

Планът за действие съдържа информация за местата, към които се насочва жертвата. Ако е изготвен в писмен вид, копие от него, със съгласието на жертвата, се предоставя на приемащата организация. Всички медицински документи (резултати от изследвания, епикризи и др.) следват лицето при насочването.

Г. СЪТРУДНИЧЕСТВО

Партньори в насочването на жертви на трафик са институции и организации, доставчици на услуги, към които жертвата може да бъде насочена и които са част от плана за действие.

Министерство на вътрешните работи (МВР)

Служителите на **ГДБОП**, **ГДГП** и **ДМ** насочват жертвите на трафик, български и чужди граждани, към други институции или организации, доставчици на услуги, от които жертвите се нуждаят и чиито дейности не са от компетенциите на **МВР**.

Агенция „Социално подпомагане“ / Дирекция „Социално подпомагане“ / Отдели „Социална закрила“

Социалните работници насочват жертвите на трафик за ползване на социални услуги, делегирани от държавата дейности – настаняване в Кризисен център или Център за временно настаняване. За настаняването социалният работник издава заповед⁵ и информира директора на съответния център да очаква лицето. При настаняването жертвата на трафик трябва да предостави набор от медицински документи, удостоверяващи здравословното ѝ състояние.

Министерство на външните работи (МВНР)

При необходимост консулските служители организират насочване на жертвите в сътрудничество с компетентните органи в страната на дестинация, с българските компетентни органи и НПО.

Държавна агенция за бежанците (ДАБ)

Служителите на ДАБ в транзитните, регистрационно-приемателните и интеграционните центрове насочват чужденците, идентифицирани като жертви на трафик, към компетентните институции и доставчици на услуги, ангажирани с подкрепата на жертвите.

Национален горещ телефон за пострадали от насилие: 02/981 76 86

Горещият телефон разполага с богата база данни от организации, предоставящи различни услуги (психологически, социални, медицински, юридически и др.) в страната и чужбина. В зависимост от заявените потребности жертвата или нейните близки се насочват към съответната организация, като им се предоставя пълна информация за вида помощ, който могат да получат, и за достъпа до услугите. Горещият телефон е денонощна програма. Чрез

⁵ Заповед за настаняване се издава според ППЗСП.

него по всяко време на денонощието се осъществява насочване към Кризисния център на „Асоциация Анимус“. Направените насочвания се отразяват в *бланката за телефонно обаждане*.

Кризисни центрове и центрове за временно настаняване (НПО)

Кризисните центрове и приютите разполагат с база данни от организации, които предоставят помощ и различни услуги. Насочването се осъществява със съгласието на жертвата и е съобразено с личните ѝ потребности. Насочването се прави по описаните по-горе процедури. Информацията се отразява в *плана за помощ и безопасност*.

НПО, предоставящи специфични услуги за превенция на ХИВ и сексуално предавани инфекции сред проституиращи мъже и жени. Социални работници на терен⁶

Тези неправителствени организации предоставят пълен пакет от нископрагови услуги за превенция на ХИВ и сексуално предавани инфекции, сред които и услуги по насочване към други здравни и социални служби и услуги, съобразени с конкретните нужди на клиентите.

Международна организация по миграция (МОМ)

При необходимост МОМ насочва жертвите към услуги, предоставяни от други партниращи организации. Всички предприети мерки по всеки конкретен казус се документират от МОМ по надлежен ред на хартиен и електронен носител и се съхраняват съгласно международните стандарти и изисквания на МОМ.

Върховен комисариат на бежанците към ООН (ВКБООН)

При получен сигнал се уведомяват съответните държавни органи или неправителствени организации. Осъществява се насочване към доставчици на услуги.

⁶ Екипи, предоставящи услуги на терен в групата на проституиращите жени и мъже в рамките на Националната програма за превенция и контрол на ХИВ и сексуално предавани инфекции и Програма „Превенция и контрол на ХИВ/СПИН“ към Министерство на здравеопазването, финансирана от Глобален фонд за борба срещу СПИН, туберкулоза и малария. Тези екипи действат в мрежа и са обучени по общи правила, принципи и методи на работа.

Част В

СТАНДАРТНИ ОПЕРАТИВНИ ПРОЦЕДУРИ

II. ЗАКРИЛА И ПОДКРЕПА

II. ЗАКРИЛА И ПОДКРЕПА

стр. 46 *Мярка 2.1. Кризисна интервенция*
54 *Мярка 2.2. Подкрепа по време на периода на размисъл*

МЯРКА 2.1. КРИЗИСНА ИНТЕРВЕНЦИЯ

А. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТТА

Кризисната интервенция включва всички действия след идентифицирането на жертвата на трафик, вече описани в стандартна оперативна процедура „Идентификация и насочване“.

Кризисната интервенция продължава и през първите дни след насочването на жертвата към специализираните доставчици на услуги, включени в Националния механизъм. Тя представлява спешна краткосрочна психологическа и социална помощ, насочена към най-неотложните нужди на жертвата⁷.

Целите на кризисната интервенция са:

- › **Защита:** жертвите се настаняват на безопасно и сигурно място;
- › **Превенция:** бързата интервенция предотвратява развитието на по-сериозни психологически и социални проблеми за жертвите на трафик;
- › **Подкрепа:** психологическата работа намалява болката и стреса от преживяното, разширява възможностите за справяне.

Кризисната интервенция включва следните стъпки⁸:

СТЪПКА 1. СПЕШНО НАСТАНЯВАНЕ В КРИЗИСЕН ЦЕНТЪР

Жертвата на трафик се настанява временно в център, ако са налице следните обстоятелства:

- › Завръщането на жертвата в обичайната ѝ среда крие рискове;
- › Жертвата е в тежко емоционално състояние и се нуждае от време за възстановяване;
- › Жертвата (или децата ѝ, ако я съпровождат) се нуждае от специализирана грижа, която може да се предостави в центъра или друга организация в близост до него (в същото населено място);
- › Жертвата се възползва от период на размисъл;
- › Жертвата е в процедура на издаване/възстановяване на документи за самоличност;
- › Жертва дава показания пред полицията и прокуратурата или изчаква съдебно-следствени процедури;
- › Жертвата не разполага с лични ресурси – няма къде да преспи, няма дом, няма близки и роднини, при които може да отседне.
- › Други.

⁷ Кризисната интервенция се осъществява според стандарти и правила, които представляват част от настоящия НМН.

⁸ За всеки отделен случай се преценява кои стъпки са необходими.

Престоят на жертвата в центъра е доброволен. При настаняването тя се запознава с **Правилника за вътрешния ред** и подписва **декларация**, че ще го спазва.

При постъпването, когато жертвата е в състояние да разговаря, се провежда интервю, за да се актуализира оценката на риска и оценката на неотложните нужди с оглед възможностите, които предлагат програмите за подкрепа, налични в центъра и общността. Интервюто се провежда от:

- › Консултант, определен за водещ на случая;
- › Дежурен консултант, който впоследствие предава информацията на назначения водещ на случая.

Центровете за настаняване, включени в Националния механизъм, предоставят всичко необходимо за времето на настаняване:

- › Самостоятелно легло (включително и за децата, ако придружават жертвата)
- › Храна
- › Баня и тоалетна
- › Санитарни принадлежности
- › Вещи от първа необходимост
- › Други

Персоналът на центъра осъществява връзка с всички необходими служби и организации, които да отговорят на спешните нужди, заявени от жертвата.

В случай че центърът не е на затворен режим, при постъпването на жертвата и въз основа на оценката на риска се определя **режим на безопасност**. В зависимост от степента на риск, той може да бъде:

- › **Свободен режим** – жертвата може да напуска центъра и да се връща самостоятелно в рамките на Правилника за вътрешния ред. Контактите ѝ с външни лица не се ограничават;
- › **Полусвободен режим** – жертвата няма право да посещава определени места или да се среща с определени хора. Може да излиза с придружител;
- › **Затворен режим** – жертвата няма право да напуска територията на центъра.

Режимът за безопасност се договаря с жертвата при постъпването ѝ в центъра и тя се ангажира доброволно със спазването му.

! *Затвореният режим може да доведе до нарастване на напрежението и повторно травмиране на жертва на трафик, особено ако тя е била дълго време в ситуация на пленничество. Това може да предизвика импулсивно и рисково поведение, свързано с желанието ѝ на всяка цена да излезе. Режимът за безопасност трябва да отчете не само рисковете, а и емоционалното състояние на жертвата.*

СТЪПКА 2. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА СПЕШНА ПСИХОЛОГИЧЕСКА ПОДКРЕПА

В защитена и подкрепяща среда жертвата на трафик получава помощ с цел да преодолее шока, напрежението и силните си емоции. Тя има възможност да се запознае и да избира от различни варианти за справяне и да направи план за практическите стъпки, които трябва да предприеме, за да възвърне равновесието си.

Всяка от жертвите, настанена в център, има възможност да разговаря индивидуално с консултант. Той се определя в зависимост от начина на постъпване на заявката:

- › При **спешно настаняване** работата с жертвата се поема от дежурния консултант;
- › При **планирано настаняване** консултантът се определя на екипно обсъждане.

В случай че центърът не може да осигури консултант, лицето се насочва към програми, които предоставят психологическо консултиране и кризисна интервенция.

Психологическите консултации са доброволни и са включени в индивидуалния план за действие. Консултантът договаря с жертвата **броя, честотата и времето** на сесиите за спешна психологическа подкрепа.

! Има случаи, когато първоначално жертвата отказва да се възползва от психологическото консултиране. С престоя в центъра нараства доверието ѝ към служителите и тя променя желанието си. Жертвата може да получи психологически консултации във всеки момент от престоя си, когато се почувства готова.

СТЪПКА 3. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА СПЕШНА СОЦИАЛНА, МЕДИЦИНСКА И ХУМАНИТАРНА ПОМОЩ

Жертвите на трафик имат нужда от интензивна социална подкрепа за посрещане на най-належащите им нужди, отразени в плана за действие.

Приоритет имат **потребностите на жертвата от медицински характер**. От центъра се осъществява контакт с необходимите лечебни заведения и специалисти:

- › При спешност жертвата се настанява, като се използва системата на Спешна медицинска помощ;
- › Когато се налага хоспитализация и услуги, които не се поемат от спешната медицинска помощ и жертвата е загубила здравноосигурителните си права, е необходимо те да бъдат предварително възстановени.

Това се случва чрез:

- › Еднократно заплащане на сума в размер на здравноосигурителните вноски, определени от Закона за здравното осигуряване;
- › Прилагане на Закона за социалното подпомагане (виж Стъпка 7 от Мярка 3.1.).

Друг приоритет е **издаването на документи за самоличност** на жертвата.

В много от случаите жертвите на трафик не разполагат с лични документи, защото са им били отнети от трафикантите. Издаването на нови лични документи става на общо основание, по реда, определен от Закона за българските лични документи (ЗБЛД).

Жертвата на трафик подава **заявление** до службите на компетентните органи по **постоянен адрес**. За документи за самоличност това е Министерството на вътрешните работи. Заявлението се подписва лично от лицето в присъствието на упълномощено длъжностно лице.

Според ЗБЛД лицето може да не се яви лично за подаване на заявление за издаване на български лични документи, когато:

- › няма промяна на името, единния граждански номер (личния номер или личния номер на чужденец), пола, гражданството или не са настъпили съществени и трайни изменения на образа на лицето;
- › са му снети необходимите биометрични данни до две години от датата на подаване на заявлението;
- › е предвидено в закон.

Личните документи се получават лично, а по изключение (когато заявлението е било подадено лично) – от упълномощено лице, което представя нотариално заверено изрично пълномощно.

! В много случаи за жертвата на трафик е риск да се завърне в региона, от който е била трафикирана, за да си извади лични документи. Ако е доказан висок риск от повторно трафикиране на жертвата, е необходимо да ѝ се осигури придружител или да се търси съдействието на дирекция „Документи за самоличност“ на МВР.

Водещият на случая от центъра осъществява контакт с всички необходими специалисти институции и насочва жертвата съобразно процедурите по *Мярка 1.4. „Насочване“*

Когато случаят налага въвличането на повече специалисти от различни сфери, се сформира **мултидисциплинарен екип**. В него влизат всички, ангажирани в работата по случая. Водещият на случая от приюта координира работата на екипа – организира срещи, планира действията, осъществява връзката между жертвата и специалистите, предава необходимата информация между участниците.

Б. СПЕЦИАЛНИ СЛУЧАИ

- › Деца, жертви на трафик

До изясняване на ситуацията на детето и изготвянето на социален доклад от ОЗД детето се настанява временно в Кризисен център. Кризисна интервенция в случаите на дете, жертва на трафик, се осъществява от специалистите на Кризисния център, в който е настанено детето.

Гордани, произхождащи от държави извън ЕС, жертви на трафик
Ако чужденецът, жертва на трафик, не е настанен в център за жертви на график, кризисната интервенция се осъществява от институцията, която има контролни функции. Това са Държавната агенция за бежанците – за **търсеците закрила** и дирекция „Миграция“ на МВР – за **нелегално пребиваващите**.

Търсеци закрила
Чужденецът се настанява в Държавната агенция за бежанците след преценка на здравословното му състояние, семейното и материалното му положение. Чужденецът се подлага на медицински преглед и изследвания и остава под карантина, докато станат известни резултатите.

Когато чужденецът разполага със средства за задоволяване на основните си жизнени потребности, може да получи разрешение за настаняване за своя сметка на избран от него адрес.

Чужденците, търсеци закрила, по време на производството за предоставяне на особена закрила по Закона за убежището и бежанците (ЗУБ) имат право на социално подпомагане по реда и в размера, определени за българските граждани, на здравно осигуряване, достъпна медицинска помощ и безплатно ползване на медицинско обслужване при условията и по реда за българските граждани. Те могат да бъдат насочвани към всички институции и организации, достъпни за българските граждани.

На чужденците, търсеци закрила, се издават специални документи за самоличност според ЗУБ.

Държавната агенция за бежанците следва разработени „**Стандартни оперативни процедури за предотвратяване и ответни действия при сексуално и свързано с пола насилие**“, включително и при трафика на хора. В рамките на 48 часа на пострадалия чужденец се осигурява безопасна среда със съответните грижи. Спазва се изискването за поверителност и съобразяване с неговите желания. Установяват се непосредствените потребности и се прави подходящото насочване към услуги, предоставяни от други доставчици. Пострадалият чужденец има свободата да упражни правото си да реши да не уведоми за инцидента. Дори и да вземе това решение, би трябвало да му се окаже съдействие по всички възможни начини.

Всеки служител на ДАБ, който получи информация за пострадал от насилие, незабавно уведомява за това директора на дирекция „Социални дейности“ към ДАБ или друго официално посочено лице в ДАБ, ВКБООН или служител на НПО, която работи с бежанци.

Попълват се следните документи:

- Гормуляр за уведомяване за инцидент (попълва се от директора на дирекция „Социални дейности“ към ДАБ в рамките на 24 часа);
- Гормуляр за даване на съгласие от страна на засегнатото лице;

ДАБ е водеща организация и получава всички уведомителни формуляри и поддържа базата данни.

Нелегално пребиваващи
В Специален дом за временно настаняване на чужденци (СДВНЧ) се настаняват чужди граждани, когато е невъзможно да се изпълнят наложените им мерки по чл. 41 (принудително отвеждане до границата) и по чл. 42 (експулсиране) заради:

- Липса на национален документ за задгранично пътуване или на други документи, необходими за извеждане от страната;
- Липса на средства за купуване на билет за пътуване;
- Необходимост от осигуряване на транспортна връзка до страната на произход или трета сигурна държава;
- Незавършило производството за предоставяне на особена закрила по Закона за убежището и бежанците (ЗУБ);
- Здравословно състояние на лицето, непозволяващо транспортиране.

СДВНЧ осигурява на настанения чужденец легло, подходящо облекло, безплатна храна и медицинска помощ, условия за поддържане на лична хигиена, условия за ежедневен престой на открито, възможност за среща с адвокати, роднини, близки и официални представители на съответните дипломатически и/или консулски представителства.

Лицето се придружава до СДВНЧ от служител на МВР и при настаняването му се изготвя приемо-предавателен протокол за предаването му, който се включва към личното му дело. В СДВНЧ се води регистър за настанените чужденци.

Нелегално пребиваващите чужденци имат ограничени права. За да бъдат посрещнати някои от техните спешни нужди, те се насочват към услуги, предоставяни от неправителствени и международни организации (МОМ, Каритас, АСЕТ, Червен кръст, Хелзинкски комитет).

Кризисната интервенция по отношение на **нелегално пребиваващи, които не са настанени в СДВНЧ** по принудителен ред, следва да бъде предприемана директно от компетентните институции и доставчици на услуги, ангажирани с подкрепа на жертвите по ЗБТХ.

В. ДОКУМЕНТАЦИЯ

Жертвата се регистрира по правилата на центъра, в който е настанена. В центъра за всеки случай се отваря лично дело, което включва:

- Анкетна карта с личните данни (бланка за регистрация и настаняване);
- Подписаната от жертвата декларация за спазване на вътрешния ред;
- Описание на психологическото състояние на лицето;

- › Индивидуален план на помощ и безопасност;
- › Бележки относно приключването на случая;
- › Документи, свързани с работата по случая от страна на други организации – направления, медицински документи и пр.;
- › Други документи според правилника на приюта (челен лист, бланка за описание на случая, бланка за извършената социална работа, документи за децата, и пр.).

Допълнителни документи могат да са:

- › Регистър на приетите лица;
- › Протоколи от екипни заседания.

Г. СЪТРУДНИЧЕСТВО

Партньори в осъществяването на кризисна интервенция за жертви на трафик са институции и организации, доставчици на услуги, към които жертвата може да бъде насочена и които са част от плана за действие.

Министерство на вътрешните работи (МВР)

Кризисна интервенция по отношение на **нелегалните мигранти, настанени в СДВНЧ**, се предприемат от служителите на **дирекция „Миграция“** при условията на затворен режим за времето, което е нужно за организиране на преместването им в център за жертви на трафик.

Министерство на външните работи (МВНР)

МВНР съдейства при поискване от страна на компетентните български органи във всички дейности, изискващи връзка с дипломатическото или консулското представителство на страната на произход на жертвата, което може да е в България или трета страна. За осъществяване на кризисна помощ консулските служители насочват жертвите на трафик към компетентни институции и организации в страната на дестинация.

Държавна агенция за бежанците (ДАБ)

Кризисна интервенция се осъществява с чужденци, идентифицирани като жертви на трафик, когато те са настанени в транзитен, регистрационно-приемателен център или на друго място за подслон на ДАБ от служителите на тези подразделения.

Здравна система

Жертвата на трафик се ползва от услугите на здравната система по реда и правото на останалите граждани.

Национален горещ телефон за пострадали от насилие: 02/981 76 86

Чрез Регионалните центрове по здравеопазване (РЦЗ) се осигурява логистична подкрепа за достъпа до медицинска помощ на лицата, жертви на трафик.

Консултантите на горещия телефон могат да окажат спешна емоционална подкрепа на жертвите на трафик и техните близки. Те могат да им съдействат в ситуация на криза да обмислят план за действие за бягство от трафика, както и да им дадат нужните контакти на институции и организации (горещи телефони в региона/страната на дестинация, координати на българските посолства и консулства, връзка с доставчици на услуги, с полиция и др.) Горещият телефон е денонощна услуга. Чрез него се осъществява незабавно насочване към Кризисния център на „Асоциация Анимус“. Кризисната интервенция се отразяват в *бланката за телефонно обаждане*.

Кризисни центрове и центрове за настаняване (НПО)

Кризисните центрове и приютите могат да осъществяват незабавно настаняване на жертви на трафик по всяко време на денонощието. Кризисната интервенция се осъществява по описаните по-горе стъпки и процедури. Информацията за предприетите мерки се отразява в *плана за помощ и безопасност*.

Международна организация по миграция (МОМ)

МОМ осъществява и координира завръщането на жертвата на трафик както и целия последващ процес на закрила и реинтеграция, при необходимост уведомява всички институции и организации, които имат отношение по случая. Кризисна интервенция се осъществява още преди завръщането на жертвата в страната от специализирани служители на МОМ в страната на крайна дестинация или партниращи организации.

Сдружение „Здраве без граници“ / Център за сексуално здраве

Центърът предлага безплатни прегледи и лечение на сексуално предавани инфекции и изследване за ХИВ/СПИН.

МЯРКА 2.2. ПОДКРЕПА ПО ВРЕМЕ НА ПЕРИОДА НА РАЗМИСЪЛ

А. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТТА

Периодът за размисъл се дава на всяко лице, за което се предполага, че е жертва на трафик, независимо от неговото желание да сътрудничи като свидетел и независимо от това дали срещу извършителите се води наказателно преследване. Съгласно чл. 26 от Закона за борба с трафика на хора, периодът за размисъл е 30 дни.

Периодът на размисъл има две основни функции :

- › Жертвата може да получи незабавна подкрепа и настаняване в приют с цел възстановяване
- › Успоредно с възстановяването жертвата има възможност да направи информиран избор дали да съдейства за разкриване на трафикантите

! Някои от жертвите на трафик, които са чужди граждани и пребивават нелегално на територията на страната, могат да бъдат третираны като нелегално пребиваващи и да бъдат принудително настанени в Дом за временно настаняване на чужденци към дирекцията „Миграция“ на МВР. В момента, в който бъдат идентифицирани като жертви на трафик, те имат право да се възползват от период на размисъл по ЗБТХ, да бъдат настанени в приютите и кризисните центрове, включени в НМН, където да получат специализирана помощ.

Периодът за размисъл започва да тече автоматично от момента на идентификация на жертвата на трафик на територията на Република България. Жертвата се информира от идентифициралата я организация за началото и продължителността на периода на размисъл.

По време на периода за размисъл трябва да са налични следните услуги:

- › Жертвата да се намира на защитено място; да е настанена в център, ако е необходимо
- › Кризисна интервенция, ако състоянието ѝ го налага
- › Психологическо консултиране и социална подкрепа, насочени към емоционални и социални проблеми, свързани с решението дали да сътрудничи
- › Правно консултиране относно разбирането и планирането на юридическите действия по случая

Периодът на размисъл приключва, когато:

- › Изтече срокът
- › Жертвата вземе решение да сътрудничи на правоохранителните органи

По време на периода на размисъл жертвата получава подкрепа, която включва:

СТЪПКА 1. ПРАВНО КОНСУЛТИРАНЕ И ИНФОРМИРАНЕ НА ЖЕРТВАТА ЗА ВЪЗМОЖНОСТИТЕ ЗА ЗАПОЧВАНЕ НА СЪДЕБНО ПРЕСЛЕДВАНЕ НА ТРАФИКАНТА И НЕЙНАТА РОЛЯ В ПРОЦЕСА НА РАЗСЛЕДВАНЕТО

В първите дни на периода на размисъл жертвата се информира за възможността да сътрудничи за разкриване на извършителите и евентуалното да участва в съдебен процес. Жертвата трябва да бъде консултирана с оглед на спецификата на обстоятелствата, свързани с конкретната ѝ ситуация. Тя трябва да може да вземе информирано решение в свой интерес.

Информацията се дава от:

- › Правен консултант
- › Индивидуалния консултант и водещ на случая на жертвата⁹
- › Органите на досъдебното производство

Консултациите се провеждат по предварителна уговорка. Честотата и времетраенето се определят от консултанта, съобразно индивидуалните потребности на жертвата.

Жертвата трябва да получи информацията относно:

- › Преимуществовата, които получава, ако съдейства за разкриване на извършителя:
 - продължаване на престоя в приют
 - финансова компенсация от държавата
 - предоставяне на разрешение за продължително пребиваване (за чужди граждани)
- › Правото, условията и реда за получаване на безплатна правна помощ
- › Органите, пред които може да бъде подаден сигнал за извършено престъпление (полиция или прокуратура)
- › Правата на жертвата в наказателния процес
- › Правото, условията и реда за получаване на финансова компенсация от държавата

Жертвата трябва да е напълно наясно с:

- › Каква може да бъде нейната роля за разкриване на извършителите в досъдебното производство и наказателния процес
- › Ангажмента и отговорността ѝ като свидетел или друг вид участник в разследването
- › Какво се очаква от нея в процеса
- › Какви се рисковете за нея, ако сътрудничи
- › Каква подкрепа може да получи

⁹ Консултантът предоставя само базисна правна информация на жертвата на трафик и я насочва към специалисти, които могат да я консултират професионално по всички правни въпроси, свързани с нейния случай.

През периода на размисъл жертвата не е задължена да сътрудничи на досъдебното производство или да дава показания.

Ако жертвата реши да сътрудничи на органите на реда, тя получава подкрепа в комуникацията със съответните институции и изготвянето на необходимите документи.

СТЪПКА 2. ПРЕДПРИЕМАНЕ НА МЕРКИ ЗА ЗАКРИЛА ПО ЧЛ. 25 ОТ ЗКБТХ

Чл. 25. от ЗКБТХ урежда **статута на специална закрила за срока на провеждане на наказателното производство** на лицата, които са жертви на трафика на хора и са изразили съгласие да сътрудничат за разкриване на извършителите на трафика.

Статутът на специална закрила включва:

- › Предоставяне на разрешение за продължително пребиваване в страната на чужди граждани
- › Продължаване на престоя в центровете за настаняване

Статутът на специална закрила се определя от прокурор по искане на лицето, жертва на трафик.

Статутът на специална закрила може да бъде преустановен от прокурора преди изтичането на определения за него срок, в случай че:

- › Лицето е подновило контактите си с извършителите на престъплението, за разкриването на което е декларирало съдействието си
- › Прокурорът счете, че декларираното съгласие е привидно
- › Съществува опасност за общественения ред и националната сигурност

СТЪПКА 3. ПСИХОЛОГИЧЕСКО КОНСУЛТИРАНЕ

През периода на размисъл, след като жертвата е преодоляла кризата, тя може да получи психологически консултации. Те са доброволни. Консултациите са индивидуални и са включени в плана за действие на жертвата.

Психологическото консултиране може да се осъществява:

- › На територията на приюта, в който е настанена жертвата;
- › В друга организация, специализирана в областта на психологическата подкрепа.

Консултациите се предоставят от професионалисти в областта на психичното здраве.

! *За жертвите на трафик е трудно да изградят връзка на доверие. Те се объркват, когато общуват с повече специалисти. Трудно диференцират функциите на всеки един. Добре е водещият на случая, когато жертвата разпознава като доверено лице, да осъществява психологическите консултации. Нещо повече – именно в тези конфиденциални разговори жертвата е склонна да споделя повече за себе си и за нуждите, които има.*

Консултантът договаря с жертвата **броя, честотата и времето** на сесиите за психологическо консултиране.

Психологическото консултиране по време на периода за размисъл е насочено към емоционалните аспекти на всеки избор, който прави жертвата – дали да сътрудничи на органите на реда, да участва ли в съдебен процес, как да планира бъдещето си и т.н.

! *Мнението на жертвата дали да сътрудничи за разкриване и наказателно преследване на трафикантите може да се смени за много кратко време. Желанието да отмъсти на всяка цена, преминава лесно в чувство на отчаяние и безпомощност. Гневът се сменя бързо с депресия и обратното. Психологическите консултации помагат на жертвата да разбира заливащите я емоции и да бъде последователна в изборите си.*

СТЪПКА 4. ОРГАНИЗИРАНЕ НА БЕЗОПАСНО ЗАВРЪЩАНЕ НА ЖЕРТВАТА В СТРАНАТА НА ПРОИЗХОД, АКО Е ЧУЖД ГРАЖДАНИН, ИЛИ ПО МЕСТОЖИВЕЕНЕ, АКО Е БЪЛГАРСКИ ГРАЖДАНИН

В случай че жертвата на трафик не желае да се възползва от периода на размисъл, а също и когато той изтече и не се предприемат други действия, се организира безопасно завръщане. Дейността е описана в *Мярка 3.2. „Завръщане“*.

Б. СПЕЦИАЛНИ СЛУЧАИ

› Деца, жертви на трафик

Период за размисъл се осигурява само за пълнолетни лица. На децата, жертви на трафик, се предоставя мярка за закрила според Закона за закрила на детето.

› Граждани, произхождащи от държави извън ЕС, жертви на трафик

Всички чужденци, идентифицирани като жертви на трафик, имат право на едномесечен период за размисъл.

· Търсеци закрила

Ползването на правото на период за размисъл и съпровождащите го мерки за жертвите на трафик, които са под грижите на ДАБ, се предоставя и планира в координация с дирекция „Производство и настаняване“. Всеки случай се разглежда индивидуално съобразно интересите и безопасността на жертвата.

· Нелегално пребиваващи

Ако жертвата на трафик е нелегално пребиваваща и принудително настанена в Дом за временно настаняване на чужденци на дирекция „Миграция“ на МВР, тя може незабавно да бъде настанена за периода на размисъл в някой от приютите за жертви на трафик,

които са част от НМН. Според ЗБТХ на жертвата се гарантира право на временно пребиваване в страната за срока на периода за размисъл. Тя има право на психологическа, социална и правна помощ, предвидена в НМН, по време на периода за размисъл.

Ако жертвата реши да сътрудничи за разкриване на извършителите, тя получава статут на специална закрила по чл. 25 от ЗБТХ и разрешение за продължително пребиваване в страната за времето на съдебното производство. (чл. 24, ал. (1), т. 17 от ЗЧРБ)

В. ДОКУМЕНТАЦИЯ

Бележки относно периода на размисъл и предприетите действия се прилагат в личното дело на всяка жертва.

Г. СЪТРУДНИЧЕСТВО

Партньори в грижата за жертви на трафик през периода на размисъл са институции и организации, доставчици на услуги, към които жертвата е насочена и които са част от плана за действие.

Здравна система В периода на размисъл жертвата на трафик се ползва от услугите на здравната система по реда и правото на останалите граждани.

Чрез Регионалните центрове по здравеопазване (РЦЗ) се осигурява логистична подкрепа за достъпа до медицинска помощ на лица, жертви на трафик.

Държавна агенция за бежанците (ДАБ) В случай че жертвата на трафик, която е чужденец и е потърсила закрила, е настанена в транзитен, регистрационно-приемателен център или на друго място за подслон на ДАБ, за нея се полагат грижи от съответното поделение. Тя се насочва към доставчици на услуги по настоящия НМН, за да получи психологическа и правна помощ във връзка с периода на размисъл.

Национален горещ телефон за пострадали от насилие: 02/981 76 86 Консултантите на горещия телефон информират жертвата за правото ѝ да се възползва от 1 месец период за размисъл. Те осъществяват насочване към подходящи доставчици на услуги, правни консултанти и адвокати. Горещият телефон предоставя специализирани юридически консултации

един път в седмицата. Жертвите на трафик и техните близки могат да получат подробна информация за правата и възможностите, които им дава българското законодателство. Всички действия и насочвания се отразяват в *бланката за телефонно обаждане*.

Кризисни центрове и центрове за временно настаняване (НПО)

Кризисните центрове и приютите предоставят подслон и организират психологическата и социалната подкрепа за жертвите на трафик според описаните по-горе процедури по време на периода за размисъл. Всички предприети мерки се отразяват в *плана за помощ и безопасност*.

НПО, предоставящи правни услуги

НПО предоставят безплатни правни услуги във връзка с периода за размисъл за жертвите на трафик в рамките на своите програми, финансирани от държавни и други фондове.

Международна организация по миграция (МОМ)

Всеки конкретен случай се разглежда самостоятелно и се прилага период на размисъл с оглед на състоянието на жертвата. Водещият на случая запознава жертвата с възможностите за закрила и реинтеграция в страната на произход.

Върховен комисариат на бежанците към ООН (ВКБООН)

В случай че жертвата на трафик е чужденец и е потърсила или получила закрила, тя се насочва към доставчици на услуги по настоящия НМН, за да получи психологическа и правна помощ във връзка с периода на размисъл.

Част В.

СТАНДАРТНИ ОПЕРАТИВНИ ПРОЦЕДУРИ

III. СОЦИАЛНО ВКЛЮЧВАНЕ (РЕИНТЕГРАЦИЯ)

III. СОЦИАЛНО ВКЛЮЧВАНЕ (РЕИНТЕГРАЦИЯ)

- стр. 61 *Мярка 3.1. Дългосрочна психологическа подкрепа и овластяване*
74 *Мярка 3.2. Безопасно завръщане*
80 *Мярка 3.3. Участие в наказателното производство*
85 *Мярка 3.4. Предоставяне на финансова компенсация*

МЯРКА 3.1. ДЪЛГОСРОЧНА ПСИХОЛОГИЧЕСКА ПОДКРЕПА И ОВЛАСТЯВАНЕ¹⁰

А. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТТА

Мерките за дългосрочна психо-социална подкрепа се прилагат, след като жертвата е преодолела ситуацията на криза и след като е изтекъл периодът на размисъл, който е 1 месец. Жертвата трябва да е в относително стабилно емоционално състояние, да няма риск за живата и здравето ѝ и да разполага с базисни условия за живот. Според Правилника за прилагане на Закона за социалното подпомагане „**краткосрочни услуги**“ са услугите, предоставяни за срок до 3 месеца а „**дългосрочни услуги**“ са услугите, предоставяни за срок над 3 месеца. В случай, че жертвата съдейства за разкриване на престъплението, престоят в център за настаняване обаче може да бъде продължен. (чл. 29 от ЗБТХ.)

Факторите, които затрудняват социалното включване и реинтеграцията на жертвите на трафик, могат най-общо да бъдат разделени в две области:

- › **Емоционални**, свързани с последиците от психичната травма;
- › **Социални**, свързани с липсата на толерантност от страна на обкръжението на жертвата да я приеме отново и да ѝ окаже подкрепа.

Подходите за дългосрочно възстановяване на жертви на трафик включват интервенции, насочени и към двете сфери.

Характерни за преживяването на психичната травма са чувствата на безпомощност и нарушената връзка с другите. Главните цели на възстановителния процес са:

- › Възвръщане на чувството за контрол и автономност;
- › Овластяване;
- › Възстановяването на връзките с другите.

СТЪПКА 1. УЧАСТИЕ НА ЖЕРТВАТА ПРИ ВЗИМАНЕ НА РЕШЕНИЯ И ПЛАНИРАНЕ НА (РЕ)ИНТЕГРИРАНЕТО ѝ

Важна част от възстановителния процес е възвръщането на автономността и контрола върху собствения живот на жертвата. Затова тя трябва да участва при решаването и планирането на всички стъпки от възстановителния процес. След преодоляване на първоначалната криза жертвата сама избира дали да потърси дългосрочна помощ.

¹⁰ Всички услуги, свързани с реинтеграцията на жертви на трафик, се осъществяват по стандарти и правила, които представляват неразделна част от този НМН.

В периода на размисъл жертвата получава **информация** от консултанта си за наличните възможности да получи подкрепа от психотерапевт или социална подкрепа за решаването на различни практически проблеми.

При приключване на първоначалната едномесечна работа консултантът и жертвата преценяват дали тя се нуждае от по-продължителна подкрепа, какви ще са нейните цели и кой ще я осъществи. Техните решения се отразяват в плана за действие.

Дългосрочна психотерапевтична и социална подкрепа се предоставят само ако жертвата е заявила, че има нужда. За да е ефективна подкрепата, трябва да е съобразена с избора и заявката на жертвата. Консултантът съдейства на жертвата за избора и достъпа до необходимите ѝ специалисти и услуги и осъществява насочване (виж *Мярка 1.4.*)

В случай че жертвата преустанови контакта си с центъра, консултантът договаря с жертвата възможност за **проследяващ контакт** (среща, телефонно обаждане, писмо и др.) след определен период от време.

Проследяващият контакт има за цел:

- › Емоционална подкрепа
- › Проследяване на състоянието на жертвата
- › Проследяване на процеса на възстановяване
- › Оценка на риска след прекъсване на контакта
- › Оценка на нововъзникнали потребности
- › Предоставяне на допълнителна информация за помощ и подкрепа
- › Насочване към служби

Жертвата трябва във всеки един момент да може отново да се обърне към консултанта или организацията, която се е грижила за нея след приключване на първоначалния контакт.

! *Повечето от жертвите на трафик предпочитат да се завърнат час по-скоро по родните си места. Други предполагат, че ще се справят сами и нямат нужда от допълнителна помощ. Жертвите на трафик се обръщат към психотерапевт понякога няколко години след като са напуснали ситуацията на трафик.*

При изтичането на периода на размисъл и преустановяването на контакта с жертвата, тя трябва да получи достатъчно информация в подходящ вид (например под формата на брошури с информация за служби), за да може да потърси помощ в момент, когато прецени, че ѝ е необходима.

СТЪПКА 2. АКТУАЛИЗИРАНЕ НА ОЦЕНКАТА НА РИСКА С ОГЛЕД РЕИНТЕГРАЦИЯТА НА ЖЕРТВАТА

В следващите етапи на работа с жертвата, след като ѝ е осигурено защитено място на пребиваване и не съществува заплаха за живота и здравето ѝ, се прави допълнителна оценка на риска. Тя включва оценка на риска от:

- › Социално изолиране и опозоряване
- › Попадане в нови ситуации на насилие и злоупотреба
- › Безработица
- › Бедност
- › Невъзможност за продължаване на образованието поради неграмотност или липса на подходящи програми
- › Липса на подкрепяща среда и ресурси за справяне
- › Социални, религиозни или културални фактори, пречателни за реинтеграцията
- › Други

На този етап оценката на риска се осъществява в сътрудничество от различните институции и организации, въввлечени в процеса на реинтеграция на жертвата.

СТЪПКА 3: ПСИХОТЕРАПЕВТИЧНА РАБОТА ЗА ПРЕОДОЛЯВАНЕ НА СИМПТОМИТЕ НА ПОСТТРАВМАТИЧНОТО СТРЕСОВО РАЗСТРОЙСТВО

Възстановяването от психичната травма изисква по-продължително време и постоянство. Дългосрочното психологическо консултиране и психотерапията имат за цел да помогнат на жертвата на трафик да се адаптира максимално добре към средата. Консултациите са насочени към възвръщане на емоционалната устойчивост и заздравяване на вътрешните психични ресурси, възстановяване на чувството на доверие, чувството за справяне и способността за интимност.

Възстановяването след психична травма се разгръща в **три стадия**.

Стадий I: Възстановяването на чувството за сигурност.

Стадий II: Припомняне и скърбене (траур) по повод преживяното насилие.

Стадий III: Възстановяването на обичайния начин на живот.

Психотерапевтичната работа включва:

- › Оценка и определяне на психичната проблематика на жертвата
- › Назоваване на психичните проблеми и информизиране на жертвата за състоянието ѝ
- › Работа по симптомите на посттравматично стресово разстройство
- › Работа за възстановяване на контрола върху емоциите
- › Работа за разпознаване на травматичното събитие
- › Подкрепа в процеса на тъгуване по травматичните загуби
- › Партниране за взимане на решение и планиране
- › Емоционална подкрепа при прилагането на план за действие
- › Други

Жертвата работи с индивидуален терапевт/консултант или се включва в терапевтична група.

Жертвата и консултантът се договарят за броя и честотата на сесиите, както и за продължителността на терапевтичния процес. Продължителността на терапевтичния процес може да е от няколко месеца до няколко години.

СТЪПКА 4. КОНСУЛТИРАНЕ НА БЛИЗКИ И ПАРТНЬОРИ НА ПОСТРАДАЛИТЕ

Консултациите се правят, за да може жертвата да се върне в подкрепяща и толерантна следа и да се избегне повторното ѝ виктимизиране. Целта е да се мобилизират естествените системи на подкрепа на жертвата – семейство, партньори и приятели.

Включването на близките на жертвата в процеса на реинтеграция става само с изричното съгласие на жертвата и след прецизна оценка на риска, в която се проучва:

- › Участвали ли са близките ѝ директно или индиректно в процеса на трафикиране
- › Упражняват ли други форми на насилие над жертвата
- › Жертвата била ли е свидетел на насилие в семейството
- › Какви са нагласите на близките спрямо жертвата – склонни ли са да я обвиняват, има ли риск от социално изключване; има ли риск от злоупотреба; може ли да бъде отхвърлена на религиозна основа
- › Имат ли хората от близкото ѝ обкръжение достатъчна социална и емоционална компетентност да подкрепят жертвата
- › Разполагат ли с минимум средства и условия за живот
- › Други

Консултациите на близки могат да се осъществяват в различен формат:

- › Под формата на семейни сесии с присъствието на жертвата
- › Под формата на семейни сесии без присъствието на жертвата
- › Индивидуални консултации за отделни членове на семейството

В зависимост от целите консултациите могат да се водят от консултанта на жертвата или от друг специалист. И в двата случая жертвата трябва да даде съгласието си колко и каква информация относно преживения трафик може да бъде споделена с близките ѝ.

В консултациите близките на жертвата:

- › Получават емоционална подкрепа, за да се справят с чувства като срам, вина, безпомощност
- › Получават информация за естеството на престъплението трафик на хора и злоупотребите, които е преживяла жертвата
- › Получават познания за ефектите на психичната травма, за да могат по-добре да разбират и да проявяват толерантност и необвинително отношение към жертвата на трафик
- › Подготвят се за това какви биха могли да бъдат евентуалните промени в поведението на жертвата
- › Получават насоки как да се държат с нея
- › Получават насоки къде да търсят помощ
- › Включват се в реализирането на плана за действие

! *Понякога работата по случаи на трафик започва с консултиране на близките на жертвата. Това става, когато те имат опасения, че техен близък е станал жертва на трафик –*

например: лицето е изчезнало, обаждат се от чужбина, но поведението му е странно; научили са от друго лице, че техният близък е жертва на трафик. Тогава, освен че получават консултативна помощ, близките са насочени към структурните звена на МВР.

В други случаи близките търсят помощ, защото смятат, че не могат да се справят с поведението и емоционалните изблици на лице, което е било в трафик и се е завърнало. Тогава те получават подкрепа за това как да мотивират жертвата сама да потърси помощ.

СТЪПКА 5. СЪЗДАВАНЕ НА УМЕНИЯ ЗА РЕАЛИЗИРАНЕ В СОЦИАЛНА СРЕДА

Заради преживяното травматично събитие жертвите на трафик развиват симптоми, които се отразяват в **поведението** им и ги поставят отново в ситуация на риск.

Например:

- › Проблеми с инициативността и планирането
- › Пасивност и безпомощност
- › Крайности във взаимоотношенията
- › Повтарящата се виктимизация
- › Въвличане във злоупотреба с други лица
- › Други

Изграждането (възстановяването) на социалните умения цели да направи жертвата **поустойчива на повторна виктимизация**. Това се постига чрез:

- › Повишаване на информираността за личните права и насърчаване на уменията да бъдат отстоявани;
- › Повишаване на самочувствието и самооценката и преодоляване на идентичността на жертва;
- › Развиване на умения за управление и контрол върху собствения живот;
- › Създаване и следване на реалистични жизнени планове.

То е насочено към:

- › Създаване на умения за общуване без насилие и злоупотреби
- › Развиване на базисни знания за устройството и функционирането на обществото, неговите институции и закони
- › Повишаване на доверието в институциите
- › Умения за добро лично представяне
- › Умения за запазване на личната тайна по отношение на преживения трафик
- › Други

Създаването на умения за реализиране в социална среда се осъществява:

- › В процеса на дългосрочно психологическо консултиране и психотерапия
- › В процеса на консултиране с цел реализиране на пазара на труда
- › В специализирани програми, ако са налични в общността

Процесът на развиване на социални умения започва с оценка и определяне на социалните затруднения и дефицити на жертвата, както и на компетентностите и капацитетите ѝ за справяне. Работата с жертвата включва развитие на:

- › Умения за решаване на проблеми
- › Умения за критично мислене
- › Умения за общуване
- › Умения за изграждане на позитивни взаимоотношения и нагласи
- › Умения за справяне с емоции и стрес
- › Умения за планиране и вземане на решения
- › Умения за себеутвърждаване
- › Придобиване на умения и навици за самостоятелно битово обслужване (умения за самообслужване, за здравословен живот, лична и полова хигиена)
- › Умения за поддържане на самостоятелно домакинство (разпределение на бюджет)
- › Други

СТЪПКА 6. РАЗВИВАНЕ НА УМЕНИЯ ЗА РЕАЛИЗАЦИЯ НА ПАЗАРА НА ТРУДА

Жертвите на трафик формират отделна група със специфични характеристики и потребности по отношение на пазара на труда. Процесът на развиване на умения за реализиране на пазара на труда се нарича овластяване, защото насърчава развитието на самооценката и уважава автономната позиция на жертвата на трафик.

Целта на овластяването е да се стимулира активността, инициативността, адекватната оценка на собствените сили за търсене на професионална реализация.

Консултациите са фокусирани върху:

- › Създаването на умения за търсене на работа
- › Ориентиране в ситуацията на пазара на труда
- › Изграждане на реалистична, съобразена с качествата и способностите на конкретното лице стратегия за намиране на работа.

! *Много често жертвите на трафик се завръщат в страната със завишени очаквания да си намерят добре платена работа. Като компенсаторен механизъм на преживяното насилие те развиват нереалистични представи относно собствените си знания и умения и се насочват към неподходящи професии, които не отговарят на образованието и способностите им. Жертвите преживяват силно неудовлетворение и разочарование от ниското заплащане (сравнено със заплащането в сексиндустрията например), което могат да получат за неквалифициран труд. Консултациите по овластяване до голяма степен са свързани с изграждане на реалистична преценка на собствените качества и съотнасянето им към изискванията на пазара на труда.*

Консултациите по овластяване могат да са индивидуални или групови. Те започват с **оценка на риска** от повторно въвличане в трафик или други форми на злоупотреба и следват стъпка по стъпка целия процес на търсене и намиране на работа. Жертвата

има възможност да говори и обсъжда всички практически аспекти и затруднения, които среща. Важен аспект в консултирането е адаптирането на представите и идеите на жертвата към реалните обстоятелства, така че не само да си намери работа, а и да се задържи на нея.

В рамките на консултирането се развива чувствителност към рисковите ситуации в процеса на търсене на работа и умения за структуриране и обективно оценяване на реални житейски казуси.

- › Консултациите включват работа по следните теми:
 - Избор на обява за работа в пресата и в интернет
 - Провеждане на интервю по телефона
 - Подготовка на документи за кандидатстване (автобиография, мотивационно писмо и др.)
 - Умения за представяне по време на интервю и защита на собствените интереси и права
 - Договор с работодател
 - Добиване на допълнителна квалификация или преквалификация съобразно изискванията на трудовия пазар
 - Подбор и достъп до професионални курсове
 - Запознаване с основни трудови права

Консултациите се провеждат успоредно във времето с психологическото консултиране, но от **друг специалист**. Жертвата на трафик е **насочвана** към програми за овластяване, като те се отразяват в **плана за помощ и безопасност**.

Консултациите по овластяване се провеждат един път седмично, за да се даде възможност на жертвата да предприеме уговорените с консултанта стъпки за търсене на работа. При нужда се договарят допълнителни сесии.

Процесът на развиване на умения за реализация на пазара на труда включва и насочване към Бюрата по труда, програми за квалификация и преквалификация, програми за продължаване на образованието и др. (виж *Мярка 1.4. Насочване*)

! *Заради ефектите от преживяното насилие (импулсивно поведение, крайности в емоциите, неспособност за стабилни взаимоотношения), жертвите на трафик трудно се задържат на работното си място. Те изпадат в ситуации на конфликти, изолация или злоупотреби. Подкрепата за установяване на стабилна и дълготрайна заетост е едно от най-трудните неща в процеса на овластяване.*

Процесът на овластяване не винаги приключва с постъпването на работа.

Консултациите по овластяване могат да се използват дългосрочно, докато жертвата на трафик се установи дълготрайно на работното си място.

СТЪПКА 7. СОЦИАЛНО КОНСУЛТИРАНЕ И ЗАСТЪПНИЧЕСТВО

Възстановяването на чувството за автономност и чувството за сигурност представлява установяване на стабилни условия на безопасност, финансова и социална стабилност и т.н.

Социалното консултиране и застъпничеството предоставят **подкрепа в комуникацията на жертвата с различни служби и администрацията**. Те са насочени към:

- › Възстановяване на социалните права и статут на жертвата;
- › Справяне с най-разнообразни практически нужди.

Социалното консултиране и застъпничество включват интервенции, насочени предимно към социалната среда на жертвата:

- › Посредничество в комуникацията с институции, организации и служби, предоставящи различни услуги;
- › Работа с хора от други институции, организации и служби за толерантно и необвинително отношение и спазване на конфиденциалност в общуването с жертвата;
- › Развитие, поддържане и разширяване на мрежа от партньорски институции, организации и служби, предоставящи различни услуги.

Важна част от социалната работа е работата в мултидисциплинарни екипи със специалисти от други служби и институции (виж *Мярка 2.1. Кризисна интервенция*)

Социалното консултиране и застъпничество включва и насочване към подходящи служби и програми съобразно нуждите на жертвата. (виж *Мярка 1.4. Насочване*)

! Поради затруднената си социална ситуация повечето от жертвите на трафик не могат да се възползват от консултативните и психотерапевтични програми. От друга страна заради емоционалното напрежение, породено от психичната травма, те не могат да се справят и с редица практически ситуации.

Социалните консултации се осъществяват в тясно взаимодействие с консултативните и психотерапевтични услуги.

Социалните консултации се осъществяват от **социални работници**, в съответствие с нуждите на трафикираното лице, без да е необходим строг график за провеждането им. Социалният работник придружава жертвата на трафик, когато се налага посещение в различни служби и организации и при срещи със специалисти.

Социалните работници са част от мултидисциплинарния екип по случая. Индивидуалният консултант помага на жертвата да осъществи контакт с тях.

СТЪПКА 8. ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА СОЦИАЛНИТЕ И ЗДРАВНООСИГУРИТЕЛНИ ПРАВА НА ЖЕРТВАТА

Ако жертвата на трафик е отсъствала продължително от страната (повече от 6 месеца) или по друга причина не е плащала здравноосигурителни вноски, след завръщането си може да **възстанови здравноосигурителните си права**^{11 12}:

- › След еднократно заплащане на сума в размер на здравноосигурителните вноски, определени от Закона за здравето осигуряване;
- › Ако жертвата отговаря на условията по Закона за социалното подпомагане за получаване на социални помощи, здравноосигурителните вноски се поемат от републиканския бюджет. За тази цел се подава молба към дирекцията „Социално подпомагане“ по настоящ адрес.

Б. СПЕЦИАЛНИ СЛУЧАИ

- › Деца, жертви на трафик

Дългосрочната подкрепа на детето и неговото семейство се осъществява според плана за действие от ОЗД.

В случаите когато детето е настанено със съдебно решение в Кризисен център (за период от 1 до 6 месеца), подкрепата се осъществява и координира от социалните работници, отговорни за детето на територията на центъра.

- › Граждани, произхождащи от държави извън ЕС, жертви на трафик
 - Търсеци закрила

Чужденците, търсеци закрила, по време на производството за предоставяне на особена закрила по Закона за убежището и бежанците (ЗУБ) имат право на социално подпомагане по реда и в размера, определени за българските граждани, на здравно осигуряване, достъпна медицинска помощ и безплатно ползване на медицинско обслужване при условията и по реда за българските граждани. Те могат да бъдат насочвани към всички институции и организации, достъпни за българските граждани. Чужденците имат право на достъп до пазара на труда, ако производството не приключи до една година от подаването на молбата за статут поради независещи от тях причини. Разрешението се получава по общия ред от Агенцията по заетостта към МТСП.

- Получили закрила

След като получи особена закрила (убежище, статут на бежанец, хуманитарен статут и временна закрила) чужденецът има право на труд и професионално обучение;

¹¹ Извън обхвата на задължителното здравно осигуряване са предоставят медицински услуги за лица под 16 год., както и акушерска помощ.

¹² Право да бъдат възстановени здравноосигурителните права по реда на чл. 40а от ЗЗО имат лицата, които попадат съгласно член.33 от ЗЗО в кръга на задължително здравно осигурените лица и за периода, в които са били жертви на трафик и са прекъснати здравноосигурителните им права.

на подходящо настаняване или на средства за настаняване при необходимост¹³; на социално подпомагане; на медицинска помощ.

Жертвата на трафик, която е получила и особена закрила, има право да се възползва и от дейностите предвидени в **Националната програма за интеграция на бежанците в България**. Те включват пакет от мерки за интеграция на новопризнати бежанци – социално подпомагане, финансова помощ за жилищно настаняване, здравно осигуряване, обучение по български език, социална и културна ориентация, професионална квалификация и преквалификация. Програмата е едногодишна и се осъществява от ДАБ в сътрудничество с други държавни институции, органи за местно самоуправление и неправителствени организации. Чужденците получават информация за възможността да се включат в програмата в 14-дневен срок при връчване на решението за хуманитарен статут или статут на бежанец. Достъп до нея имат всички пълнолетни лица, получили хуманитарен статут или статут на бежанец, които изявят доброволно желание за това. След социално интервю на лицето се изготвя индивидуален реинтеграционен план.

На чужденците, получили закрила, се издават специални документи за самоличност според ЗУБ.

В. ДОКУМЕНТАЦИЯ

Всички дългосрочни мерки, услуги и насочвания се отразяват в плана за помощ и безопасност, който е част от личното дело на жертвата.

Г. СЪТРУДНИЧЕСТВО

Партньори в дългосрочната грижата за жертви на трафик са институции и организации, доставчици на услуги, към които жертвата е насочена и са част от плана за действие.

Агенция „Социално подпомагане“ / Дирекции „Социално подпомагане“ / Отдели „Социална закрила“

Жертвите на трафик имат право на финансова подкрепа (месечна помощ) по реда на Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане. Те трябва да отговарят на условия, при които се отпускат помощите. Социални помощи за жертвите на трафик, както и за останалите български граждани, се отпускат по постоянен адрес, а социални услуги – по настоящ.

¹³ На чужденец с предоставен статут на бежанец или хуманитарен статут може да се окаже финансова помощ за настаняване в жилище за срок до 6 месеца от влизане в сила на решението за предоставяне на статут.

Жертвите на трафик, които желаят да ползват социални услуги, преминават през следната процедура:

1. Лицето подава молба по настоящ адрес до:
 - › директора на дирекция „Социално подпомагане“ – когато услугите са делегирани от държавата дейности
 - › кмета на общината – за социалните услуги, които са общинска дейност
 - › органа на управление – когато доставчикът на услугите е физическо лице, регистрирано по Търговския закон
2. Въз основа на подадената молба и приложените документи се извършва *социална оценка* на потребностите на лицето от социални услуги, която се отразява в *социален доклад–предложение*;
3. Социалните работници настаняват жертвите на трафик за ползване на социални услуги, делегирани от държавата дейности – настаняване в Кризисен център или Център за временно настаняване. За настаняването директорът на ДСП или кметът на общината издава *заповед* въз основа на *социалния доклад* и информира директора на съответния център да очаква лицето. При настаняването жертвата на трафик трябва да предостави набор от медицински документи, удостоверяващи здравословното ѝ състояние.

Агенция по заетостта / дирекции „Бюро по труда“

С всяко лице, регистрирано в Бюрото по труда, се работи индивидуално. Осъществява се диалог него с цел идентифициране на конкретния проблем. Изготвя се индивидуален план за намиране на работа. Според плана на лицето се предоставят услуги по заетостта: информация за обявени свободни места и за програми и мерки за запазване и насърчаване на заетостта; посредничество по информиране и наемане на работа; психологическо подпомагане; професионално ориентиране; включване в обучение на възрастни и в програми и мерки за заетост; стипендия за обучение; средства за транспорт и квартира за времето на обучение.

Регистрацията на жертвите на трафик в дирекциите „Бюро по труда“ е условие за получаване на месечни помощи по ППЗСП. Срокът за регистриране в дирекциите

„Бюро по труда“, за да бъде отпусната месечна помощ на лицето, е 3-месечен от завръщането му в страната, от прекратяването на престоя в център за временно настаняване или след окончателното приключване на наказателното производство. (виж чл. 10 ал. 5 от ППЗСПЗ).

Министерство на образованието младежта и науката (МОМН)

Осигурява достъп на жертвите на трафик до програми за ограмотяване на възрастни и до вечерна и самостоятелна форма на обучение.

Държавна агенция за бежанците (ДАБ)

Жертвите на трафик, които са чужденци, търсещи или получили закрила по ЗУБ, могат да се възползват от програмите на ДАБ за интеграция.

Здравна система

В дългосрочен план жертвата на трафик се ползва от услугите на здравната система по реда и правото на останалите граждани.

Чрез Регионалните центрове по здравеопазване (РЦЗ) се осигурява логистична подкрепа за достъпа до медицинска помощ на лица, жертви на трафик.

Кризисни центрове и центрове за временно настаняване (НПО)

Кризисните центрове и приютите предлагат дългосрочни консултативни и психотерапевтични програми за социално включване и намиране на работа.

Включването на жертвите на трафик в програма за дългосрочна психологична и социална подкрепа и реинтеграция е по тяхна заявка. Те могат да бъдат насочени от колеги, работещи в краткосрочни консултативни или кризисни програми, на базата на оценка на потребността от дългосрочна социална подкрепа или психотерапия като метод за преодоляване на ефектите от преживяна психична травма и адаптиране към социалната среда. След приключване на първия етап на работа – заключен в рамките на кризисната интервенция, всеки клиент се информира за дългосрочните възможности за психологическа и социална подкрепа.

Дейността се предоставя от психолози, психотерапевти и социални работници.

При включването си в програма жертвите на трафик се регистрират по реда на съответния център. В хода на

работата документацията по случая включва изготвяне на формулировка по случай, съдържаща: първоначална заявка, оценка по случая, описание на хода на работата, заключение по случая.

Информацията по случаи на клиенти е конфиденциална. Тя се съхранява под формата на лично дело. В случай на информация за висок риск конфиденциалността може да бъде нарушена от страна на консултанта.

Сдружение „Здраве без граници“ / Център за сексуално здраве

Центърът предлага безплатни прегледи и лечение на сексуално предавани инфекции и анонимно изследване и консултиране за ХИВ/СПИН.

НПО, предоставящи специализирани услуги на проституиращи мъже и жени / Социални работници на терен

Организациите предоставят безплатно, анонимно и при пълна конфиденциалност услуги, свързани със сексуалното здраве като мобилен медицински кабинет, в който се предлагат изследвания за ХИВ, хепатит В и С и сифилис, консултации с лекар (гинеколог, дерматолог, венеролог).

Международна организация по миграция (МОМ)

МОМ изготвя реинтеграционен план/програма към всеки конкретен случай на жертва на трафик на базата на предварителния план.

МОМ е в състояние да предложи:

- › Предоставяне на обща информация и консултация
- › Предоставяне на юридическа консултация
- › Безопасен транспорт до крайната дестинация
- › Медицински грижи
- › Медицински транспорт
- › Психологическа подкрепа
- › Помощ и финансиране при изготвяне на лични документи и др.
- › Настаняване в приют или квартири в страната при гарантиране на сигурността на жертвата
- › Помощ при намиране на работа
- › Квалификационни курсове
- › Помощ при изготвяне на бизнеспланове и евентуално финансиране
- › Джобни пари
- › Мониторинг на процеса на реинтеграция

Върховен комисариат на бежанците към ООН (ВКБООН)

Жертвите на трафик се насочват към релевантните доставчици на услуги.

МЯРКА 3.2. БЕЗОПАСНО ЗАВРЪЩАНЕ

Завръщане в региона/страната на произход се прави, след като са взети всички необходими мерки, за да се осигури безопасността на жертвата и възможността за продължаване на процеса на реинтеграция.

Безопасно завръщане означава да се гарантира, че жертвата няма да попадне отново в ситуация на трафик или друга форма на насилие и че ще получи подкрепа, съобразена с медицинските, социалните и психологическите си нужди.

Завръщане в региона/страната на произход се осъществява когато:

- › Жертвата на трафик желае да се завърне в страната/региона на произход;
- › Времето за размисъл е изтекло и не са предприети мерки по чл. 25 от ЗБТХ;
- › Статутът на специална закрила по ЗКБТХ на лицето за периода на наказателното производство е преустановен;
- › Изтекло е разрешението за продължително пребиваване в страната по ЗБТХ, ако жертвата е чужд гражданин;
- › Изтекъл е периодът на удължен престой в център за настаняване по ЗБТХ.

Завръщането трябва е доброволно, основано на информирано решение. Жертвата трябва да получи от консултанта си достатъчно информация за възможностите и правата да остане в региона/страната на дестинация или да се завърне в региона/страната на произход. Жертвата участва активно в планирането и организирането на завръщането.

СТЪПКА 1. АКТУАЛИЗИРАНЕ НА ОЦЕНКАТА НА РИСКА С ОГЛЕД НА БЕЗОПАСНОТО ЗАВРЪЩАНЕ

Завръщането на жертвата до региона/страната на произход се осъществява след като е се направи отново задълбочена оценка на риска по отношение на факторите, които могат да възпрепятстват нейното социално включване (виж *Мярка 1.2. Оценка на риска*).

При подготовката на завръщането на жертвата се използва широко разбиране за риска. Оценката обхваща следните области:

- › Съществува ли риск жертвата да попадне отново в трафик или да стане жертва на други форми на насилие (вкл. в семейството);
- › Семейството въввлечено ли е в процеса на трафикиране;
- › Заплашвани ли са близките на жертвата;
- › Трафикантите знаят ли местонахождението на жертвата, знаят ли, че се завръща;
- › Съществува ли риск жертвата да бъде социално изолирана или заклеймена в страната/региона на произход;
- › Има ли подкрепяща среда;

- › Какви са възможностите ѝ за справяне;
- › Съществува ли риск от трайна безработица и бедност, които отново да я отведат в ситуация на насилие и трафик;
- › Има ли социални, културални или религиозни фактори, които могат да направят завръщането на лицето опасно (напр. дали религията на жертвата я поставя в риск от заклеймяване);
- › Съществуват ли в общността служби, организации и програми за подкрепа;
- › Може ли жертвата да разчита на помощ и подкрепа от държавните институции в региона/страната на произход;
- › Каква е политиката на държавата на произход по отношение на трафика на хора;
- › Има ли риск от наказателно преследване в страната на произход за това, че лицето е било жертва на трафик или че е било въввлечено в престъпни действия като жертва на трафик, или че е било нелегален мигрант;
- › Други

Оценката на риска при завръщането на жертвата в региона/страната на произход се основава на информация, получена от различни източници:

- › Съображенията на самата жертва на трафик;
- › Информация от страна на държавните структури и правораздавателни органи в региона/страната на произход;
- › Информация от неправителствени организации в региона/страната на произход;

Мнение по отделни въпроси, свързани с рисковете около завръщането, може да се иска по официален път от съответните държавни и неправителствени организации в региона/страната на произход.

Оценката на риска приключва с актуализиране и повторно договаряне с жертвата на **план за сигурност**, който съдържа мерките за сигурност, които лицето трябва да предприеме в региона/страната на произход и информация за организациите, към които може да се обърне за помощ.

Консултантът договаря с жертвата **проследяващ контакт** (телефонно обаждане, писмо и др.) след определен период от време. (виж *Мярка 3.1. Дългосрочно психологическа подкрепа и овластяване*)

Жертвата трябва във всеки един момент, при нужда да може отново да се обърне към консултанта или организацията, която се е грижила за нея.

СТЪПКА 2. ОСИГУРЯВАНЕ НА НЕОБХОДИМИТЕ ДОКУМЕНТИ И ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПЪТУВАНЕТО НА ЖЕРТВАТА

За да може да се завърне, жертвата трябва да разполага с необходимите документи, позволяващи ѝ да пътува до региона/страната на произход.

Документите, необходими за пътуването са:

- › Документи за самоличност;
- › Виза (обикновено транзитна виза, ако се налага);
- › Билети (съобразно предвиденият транспорт);
- › План за помощ и безопасност;
- › Документи, свързани със здравословното състояние на жертвата (ако са необходими);
- › Удостоверения, че жертвата е ползвала определени услуги (ако са необходими).

! *В много от случаите на трафик документите за самоличност на жертвата са отнети от трафикантите. Ако жертвата е чужд гражданин, се издават временни документи от съответното посолство или консулска служба, даващи ѝ възможност да пътува.*

! *В повечето случаи жертвата на трафик (и нейното семейство) не може да поеме сама пътните разходи. Те могат да се осигурят от програми за репатриране на международни организации или НПО, както и от специализирани държавни и международни фондове за репатриране.*

Всички документи, свързани със завръщането на жертвата, трябва да бъдат съобразени с оценката на риска и съответно да бъдат оформени така, че да не нарушават **принципа на конфиденциалност**. Например в тях не трябва да се посочва изрично, че лицето е жертва на трафик или е било нелегален мигрант, ако това може да доведе до наказателно преследване в страната на произход. Всички документи, придружаващи жертвата, трябва да съдържат минимално количество информация, свързана с преживения трафик. По-подробна информация може да бъде предоставена допълнително, ако е необходима, при официално поискване от органите в региона/страната на произход.

СТЪПКА 3. КОНТАКТ С ДОСТАВЧИК НА УСЛУГИ ЗА ОБМЕН НА ИНФОРМАЦИЯ И КООРДИНИРАНЕ НА ПРОЦЕСА ПО ЗАВРЪЩАНЕ

Безопасното завръщане на жертвата на трафик се координира предварително между страните на произход и дестинация (виж 1.4. Насочване).

Контактът с организация в региона/страната на произход и предоставянето на информация се осъществява само с изричното съгласие на жертвата.

Процесът се ръководи и организира от консултанта (водещия на случая) от организацията, която се грижи за жертвата. За целите на безопасното завръщане консултантът:

- › Идентифицира надеждна приемаща организация (доставчик на услуги) в региона/страната на произход;
- › Осъществява предварителен контакт с приемащата организация, информира за жертвата на трафик, която предстои да се завърне, и проучва възможностите за подкрепа;

- › Уверява се, че приемащата организация може да поеме работата по случая;
- › Предоставя лична информация за жертвата (име, дата на раждане, местожителство);
- › Предоставя необходимата информация за състоянието и потребностите на жертвата;
- › Споделя информация за риска;
- › Осъществява предварителен контакт (напр. по телефона) между жертвата и приемащата организация (ако е възможно);
- › Предоставя точна информация за завръщането на жертвата – транспорт, място, дата час;
- › Уговаря начина на посрещане на жертвата – място, час, служител, знак за разпознаване;
- › Ако е необходимо, информира полицейските власти в страната/региона на произход със съгласието на жертвата.

Консултантът предоставя на жертвата подробна информация за приемащата организация:

- › Име на организацията, телефон за връзка и адрес;
- › Лице за контакт;
- › Какви програми и услуги предлага организацията;
- › Начин на свързване/посрещане.

Консултантът трябва да се увери, че жертвата разполага с тази информация в достъпен и надежден вид.

СТЪПКА 4. ПОСРЕЩАНЕ НА ЖЕРТВАТА ОТ ДОСТАВЧИКА НА УСЛУГИ

Със съгласието на жертвата и с оглед на нейната безопасност се организира посрещане от организацията, която ще предоставя помощ и подкрепа след завръщането ѝ.

Приемащата организация трябва да е готова да посрещне жертвата по всяко време на денонощието на летище, гара или автогара. Служителите ѝ са предварително уведомени за часа и мястото на пристигане. Те организират посрещане, което е съобразено с оценката на риска. Служителите трябва да спазват всички уговорки, направени с жертвата относно посрещането и разпознаването.

! *С оглед на безопасността е препоръчително служителите да носят табела с името на посрещаната организация, а не с името на жертвата. Възможно е да се договорят и други знаци.*

! *Много често роднините, а в някои случаи и трафикантите, са уведомени за пристигането на жертвата и я чакат на летището. Моментът на завръщане на жертвата се счита за особено рисков. Добре е посрещаната организация да има предварителна уговорка*

с граничните власти на летището, за да може служителите ѝ да посрещнат жертвата непосредствено след като премине граничния паспортен контрол. Понякога се налага жертвата да бъде изведена не през изхода за пътници.

СТЪПКА 5. РЕПАТРИРАНЕ НА ЖЕРТВА, КОЯТО Е ЧУЖД ГРАЖДАНИН В ДЪРЖАВАТА НА ПРОИЗХОД

Репатриране на жертвата може да стане само след като е направена надеждна оценка на риска, която показва, че не съществуват фактори, застрашаващи жертвата в страната на произход.

Безопасното репатриране следва механизма, описан в гореизложените стъпки.

Принудително извеждане от България – **експулсиране** – се осъществява:

- › Когато е изтекъл срокът на разрешението за пребиваване
- › Когато е приключило наказателното производство срещу трафиканта
- › Когато има валидни документи за самоличност на жертвата
- › Когато има директен полет до страната на произход

Б. СПЕЦИАЛНИ СЛУЧАИ

- › Деца, жертви на трафик

След изтичане на периода за настаняване в Кризисен център (1 до 6 месеца), детето се връща в семейна среда или се настанява в институция, ако семейството няма необходимия родителски капацитет за полагане на грижи или е включено в системата на трафикиране. Решението се основава на преценката на ОЗД за капацитета на родителите да полагат грижи, състоянието на детето, като се имат предвид и други доказателства, свързани с безопасността му. ОЗД проследява случая най-малко 1 година след като детето се е завърнало в семейството си.

Възможно е след изтичане на мярката за настаняване в Кризисен център, детето да бъде настанено в друга институция. За това трябва да се произнесе съдът.

- › Граждани, произхождащи от държави извън ЕС, жертви на трафик
 - Получили закрила

Според ЗУБ чужденец, влязъл в Република България, за да поиска закрила, или вече получил закрила, не може да бъде връщан на територията на държава, в която са застрашени неговият живот или свобода по причина на раса, религия, националност, принадлежност към определена социална група или политическо мнение и/или убеждение или той е изложен на опасност от изтезания или други форми на жестоко,

нечовешко или унизително отношение или наказание (чл.33, ал.1 от Женевската конвенция за статута на бежанците и чл.4, ал.3 от ЗУБ).

Доброволното завръщане се подпомага и от структурите на неправителствени организации като MOM и Каритас.

В. ДОКУМЕНТАЦИЯ

Насочването към организация, актуализираната **оценка на риска** и актуализираният **план за помощ и безопасност** се прилагат към **личното дело** на жертвата на трафик.

Към него се добавят и копия на документите, с които се е осъществило насочването. **Приключването на случая** след завръщането също се отразява в личното дело.

Г. СЪТРУДНИЧЕСТВО

Партньори за осигуряване на безопасно завръщане на жертвите на трафик са организации и институции и доставчици на услуги от региона/страната на произход.

Министерство на вътрешните работи (МВР)

Безопасно завръщане на жертви на трафик в региона на произход се осъществява чрез националните и териториални структури на МВР.

Органите на МВР подпомагат безопасното завръщане на чужди граждани по линия на международното оперативно полицейско сътрудничество.

Министерство на външните работи (МВНР)

Консулските длъжностни лица съгласуват и организират безопасното завръщане на жертвата в страната или информират за нейното обгрижване на територията на приемащата страна. МВНР съдейства чрез компетентните органи по издаване на документи за пътуване на лицата.

Чуждестранни консулски служби

МВНР чрез своите и чуждите дипломатически и консулски представителства осъществява необходимата координация за осигуряване на безопасното завръщане на жертвата в страната на произход.

Агенция „Социално подпомагане“ / Дирекция „Социално подпомагане“ / Отдели „Социална закрила“

При завръщане на жертва, която е български гражданин, в региона на произход се осъществява контакт със съответната дирекция „Социално подпомагане“ за оказване на социална подкрепа и предоставяне на социални услуги на лицето.

Кризисни центрове и центрове за временно настаняване (НПО)

При завръщане на жертва на трафик в страната/региона на произход тя се информира за всички налични институции и организации, релевантни на специфичните ѝ нужди. При необходимост и изричното съгласие на клиента водещият социален работник може да се обърне официално с молба за съдействие в конкретния случай.

Международна организация по миграция (МОМ)

При възможност и преценка МОМ финансира, осъществява и координира завръщането на жертви на трафик, както и целия последващ процес на закрила и реинтеграция.

МЯРКА 3.3. УЧАСТИЕ В НАКАЗАТЕЛНОТО ПРОИЗВОДСТВО

А. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТТА

Право на жертвите на трафик е свободно да вземат решение дали ще сътрудничат на полицията и прокуратурата за разкриване на престъпленията, извършени спрямо тях. Ако жертвата реши да сътрудничи, тя става участник в наказателното производство.

Участието на жертвата в съдебен процес трябва да се осъществява, като се имат предвид всички фактори, свързани с:

- › **Гарантиране на сигурността** на жертвата и на нейните близки;
- › **Избягване на повторно травмиране** в досъдебното и съдебното производство чрез използване на щадящи методи на даване на показания и избягване на провеждане на разпит на жертвата в една стая с трафикантите¹⁴;
- › **Съблюдаване на правата на жертвата** (осигуряване на превод, недопускане на медии и др. външни лица в залата и др.).

¹⁴ Приложими разпоредби за избягване на повторно травмиране на жертвата могат да бъдат чл. 263, ал. 2 НПК (гледане при закрити врати) и чл. 123, ал. 1 НПК (защита на свидетеля поради реална опасност за живота и здравето, вкл. и психичното здраве в резултат на свидетелстването), чл. 139, ал. 7 (разпит с видеоконферентна или телефонна връзка) и чл. 141 НПК (разпит на свидетел с тайна самоличност)

СТЪПКА 1. ПОСТИГАНЕ НА ИНФОРМИРАНО СЪГЛАСИЕ НА ЖЕРТВАТА ЗА УЧАСТИЕ В НАКАЗАТЕЛНОТО ПРОИЗВОДСТВО

Решението за участие в наказателното производство е доброволно и информирано, след изтичане на периода за размисъл. През това време жертвата преодолява ситуацията на криза и получава достатъчно информация за естеството на наказателното производство и ролята, която ще има в него. Жертвата трябва да бъде подготвена и за емоционалните последици от участието ѝ в съдебния процес.

След като жертвата на трафик бъде идентифицирана, тя трябва да бъде надлежно информирана за възможността да получи специална закрила, ако в едномесечен срок декларира съгласието си да сътрудничи за разкриване на престъплението. Тази информация се предоставя тогава, когато жертвата е в достатъчно стабилно емоционално състояние, за да може да разбира.

Информацията се дава от:

- › Правен консултант;
- › Индивидуалния консултант и водещ на случая на жертвата¹⁵;
- › Органите на досъдебното производство.

Предоставянето на тази информация е задължителна част от правното консултиране в периода на размисъл (виж *Мярка 2.2. Стъпка 2.*)

При постигането на информирано съгласие от страна на жертвата органите на досъдебното производство трябва да я уведомят за правата ѝ в наказателното производство, а именно:

- › Право на защита за своята сигурност и тази на близките;
- › Право да участва в процеса с тайна самоличност;
- › Право на информация за хода на наказателното производство;
- › Право на участие в процеса съгласно НПК (в ролята на свидетел, граждански ищец или частен обвинител);
- › Право на обжалване на актовете, които водят до прекратяване и спиране на наказателното производство.

Правата на трафикираното лице възникват, ако то изрично поиска да участва в досъдебното производство и посочи **адрес в страната**.

СТЪПКА 2. ОСИГУРЯВАНЕ НА ПРОЦЕСУАЛЕН ПРЕДСТАВИТЕЛ

В случай че трафикираното лице изрази готовност да вземе участие в наказателно производство, то има право да посочи процесуален представител, който да го

¹⁵ Консултантът предоставя само базисна правна информация на жертвата на трафик и я насочва към специалисти, които могат да я консултират професионално по всички правни въпроси, свързани с нейния случай.

представява пред органите на досъдебното и съдебното производство. Подобен процесуален представител може да бъде предоставен в случаите, когато лицето е в ролята на частен обвинител или граждански ищец. Тогава пострадалият от трафик не заплаща услугите на процесуалния представител и се възползва от възможността за **безплатна правна помощ**, ако отговаря на условията за получаване на такава помощ, както са определени от Закона за правната помощ.

Предоставянето на такава правна помощ не е безусловно и е уредено чрез Закона за правната помощ. Трафикираното лице трябва да отговаря на условията за получаване на месечни социални помощи по реда на Закона за социално подпомагане. В случай че лицето не е ползвало подобни помощи, то трябва да представи удостоверение пред Националното бюро за правна помощ, че отговаря на условията за получаване на социални помощи. Ако не направи това, Националното бюро за правна помощ е в правото си да отхвърли молбата за предоставяне на безплатна помощ. Подобен отказ подлежи на обжалване.

Друга възможност за предоставяне на безплатна правна помощ е чрез неправителствени организации, които имат програми и проекти за оказване на правна помощ.¹⁶ Тя се осъществява от адвокати, които работят в организацията.

Процесуалните представители, назначени от Бюрото за правна помощ или неправителствените организации са адвокати, членове на някоя от адвокатските колегии в страната. Адвокатите предприемат следните стъпки:

- › Подават сигнал за извършено престъпление;
- › Съветват свидетеля да поиска защита (лична физическа охрана или запазване на самоличността в тайна), предвидена в чл. 123 на НПК;
- › Обжалват актовете, които водят до спиране или прекратяване на наказателното производство;
- › Подават молба за участие в съдебното производство като частен обвинител и граждански ищец;
- › Процесуално представителство пред съда;
- › Взимане на изпълнителен лист и съдействие за събиране на сумата, присъдена като обезщетение;
- › Други.

СТЪПКА 3. СЪБИРАНЕ НА ДОКАЗАТЕЛСТВА ОТ КОМПЕТЕНТНИТЕ ОРГАНИ С ПОМОЩТА НА ТРАФИКИРАНОТО ЛИЦЕ

В работата с жертва на трафик консултантът не събира информация, която засяга досъдебното и съдебното производство.

Ако жертвата реши да даде свидетелски показания, се провежда разпит от разследващ орган, който е предварително подготвен за състоянието ѝ и се отнася толерантно и с

¹⁶ Например Български адвокати за правата на човека, Български Хелзинкски комитет, Българска фондация за джендър изследвания.

разбиране към нея. От изключителна важност за процеса е в хода на събирането на доказателства пострадалото лице да не бъде травмирано повторно с допълнителни разпити. Важно е разпитите да се сведат до необходимия минимум.

Ако се прецени, че жертвата е в риск да напусне приюта, в който е настанена, или ако здравословното и емоционалното ѝ състояние не позволяват, срещата със следователя се осъществява на територията на приюта. Разговорът със следователя е строго конфиденциален и трябва да се осъществява без присъствието на трети лица, включително и на консултанта на жертвата.

Консултантът е на разположение по време на разпита и може да бъде повикан, ако емоционалното състояние на жертвата се влоши. В такива случаи е необходимо да се направи пауза, докато жертвата се успокои и може да продължи разговора със следователя.

СТЪПКА 4. ПОДКРЕПА НА ЖЕРТВАТА СВИДЕТЕЛ/УЧАСТНИК В СЪДЕБНИЯ ПРОЦЕС ПРЕДИ, ПО ВРЕМЕ И СЛЕД СЪДЕБНИЯ ПРОЦЕС

Трафикираното лице получава емоционална подкрепа преди, по време и след съдебния процес от индивидуален консултант (психолог, социален работник), който се грижи за него.

Процесуалният представител работи в сътрудничество с индивидуалния консултант, за да се избегне допълнително травмиране на жертвата.

В работата с жертвата на трафик, която участва в досъдебно и съдебно производство, консултантът:

- › Оказва емоционална подкрепа на жертвата;
- › Подготвя я за емоционалните последици от участието ѝ в различните фази на производството;
- › Помага ѝ по-добре да разбира и планира действията, които предприема с помощта на правния консултант;
- › Придружава я в съдебна зала, ако това се налага (чл. 264, ал. 1 НПК: с разрешение на председателя на съда);
- › Помага ѝ да се справи с психичните реакции в резултат на даване на свидетелски показания или явяване в съдебната зала;
- › Други.

Консултантът работи съвместно с другите специалисти, ангажирани с юридическия казус, като:

- › Споделя информацията, свързана с оценката на риска за жертвата и нейните близки;
- › Подготвя процесуалния представител, дознателите и следователите за емоционалното състояние на жертвата и дава препоръки как да общуват с нея;
- › В случай, че бъде назначен от компетентните органи, предоставя експертно мнение за способността на жертвата да участва в производството въз основа на оценка на психичното ѝ състояние;

- В случай, че бъде назначен от компетентните органи, предоставя експертно мнение за рисковете от повторно травмиране и други негативни последствия за психиката на жертвата в резултат от участието ѝ в производството.

Б. СПЕЦИАЛНИ СЛУЧАИ

- Деца, жертви на трафик
- В случаи на деца, жертви на трафик, се прилагат съответните разпоредби от Закона за закрила на детето и тези, съдържащи се в НПК.
- Граждани, произхождащи от държави извън ЕС, жертви на трафик
 - Търсеци и получили закрила
- Чужди граждани с разрешение за пребиваване в България имат всички права в наказателното производство, каквито имат и българските граждани. Те имат право и на преводач.
- Нелегално пребиваващи
- Нелегално пребиваващите имат всички права в наказателното производство, каквито имат и българските граждани. Те имат право на адвокат, който да се явява вместо тях в съда. Могат дори да се явят лично в зала, ако имат какъвто и да е документ за самоличност, вкл. паспорт. В тези случаи съществува риск във всеки един момент да бъдат проверени от съответните органи на МВР, глобени за това, че нямат разрешение за пребиваване и задържани в ДВНЧ.

Г. СЪТРУДНИЧЕСТВО

Доставчиците на услуги си сътрудничат с органите на съдебното и досъдебното производство.

Министерство на вътрешните работи (МВР)	Компетентните служби на МВР събират информация, отнасяща се до трафика на хора и я докладват на разследващите органи по реда на НПК.
Международна организация по миграция (МОМ)	МОМ осигурява безопасен транспорт на жертвата, настаняване, когато е необходимо явяването ѝ като свидетел в дело. При необходимост може да окаже и юридическа подкрепа и консултация.
НПО, предоставящи правни услуги	НПО предоставят безплатни правни услуги (консултации и процесуално представителство) за жертвите на трафик в рамките на своите програми, финансирани от държавни и други фондове.
Национално бюро за правна помощ	Бюро то сътрудничи с разследващите органи и съда, които следва да разясняват на жертвата правото ѝ на безплатна правна помощ и да я насочат към него.

МЯРКА 3.4. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ФИНАНСОВА КОМПЕНСАЦИЯ

А. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТТА

Жертвите на трафик имат право на еднократна финансова компенсация от държавата по силата на **Закона за подпомагане и финансова компенсация на жертвите на престъпление (ЗПФКЖП)**. Компенсацията е форма на правосъдие, която може да има възстановяващ и превантивен ефект, тъй като позволява на жертвата да започне нов живот и противодейства на опасността отново да попадне в трафик.

Координацията на дейностите по ЗПФКЖП се осъществява от **Национален съвет за подпомагане и компенсация на пострадали от престъпления** към Министерството на правосъдието.

Финансовата компенсация се предоставя след влизане в сила на:

- Осъдителната присъда;
- Прокурорския или съдебния акт, с който производството е било спряно поради неразкриване на извършителя или пък прекратено.

Финансовата компенсация се изразява в предоставяне от държавата на парична сума в размер до 5000 лв.

Молбите за предоставянето на финансова компенсация се разглеждат от **Националния съвет за подпомагане и компенсация на пострадали от престъпления**. Той е компетентен за определянето на точната сума на обезщетението.

СТЪПКА 1. ИНФОРМАЦИЯ НА ЖЕРТВАТА ОТНОСНО ЗАКОНОВИТЕ Й ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА ПОЛУЧАВАНЕ НА КОМПЕНСАЦИЯ ПО СИЛАТА НА ЗПФКЖП.

Информацията за възможността да получи компенсация за имуществени вреди се предоставя на жертвата тогава, когато тя е в достатъчно стабилно емоционално състояние, за да може да я разбере и осмисли. Информирването на пострадалите от трафик за техните права по ЗПФКЖП и за съответните процедури трябва да бъде на разбираем за тях език.

Информацията се дава от:

- Процесуален консултант
- Индивидуалния консултант и водещ на случая на жертвата¹⁷
- Органите на досъдебното производство

¹⁷ Консултантът предоставя само базисна правна информация на жертвата на трафик и я насочва към специалисти, които могат да я консултират професионално по всички правни въпроси, свързани с нейния случай.

Предоставянето на тази информация е задължителна част от правното консултиране в **периода на размисъл** (виж *Мярка 2.2. Стъпка 2.*)

СТЪПКА 2. ПОМОЩ В КОМУНИКАЦИЯТА СЪС СЪОТВЕТНИТЕ ИНСТИТУЦИИ И ПРИ ПРОЦЕДУРИТЕ ЗА ПОДАВАНЕ НА НЕОБХОДИМИТЕ ДОКУМЕНТИ

Административните процедури по ЗПФКЖП често затрудняват жертвите на трафик.

Те получават практическа подкрепа от:

- › Консултант (водещ на случая)
- › Правен консултант
- › Процесуален представител¹⁸

За получаване на финансова компенсация пострадалият от трафик трябва **лично** да подаде молба до **областния управител по настоящ адрес** или до **Националния съвет за подпомагане и компенсация на пострадали от престъпления**. Образец на молбата се предоставя от доставчиците на услуги и областните управители. Молбата трябва да бъде подадена в срок от **2 месеца** след влизане в сила на присъдата или прокурорския акт. При попълването на тази молба е необходимо да бъдат приложени съответни писмени доказателства за имуществени вреди¹⁹.

В случаите когато става въпрос за български гражданин, трафикиран в страна от Европейския съюз, молба за финансова компенсация може да се подаде до компетентния орган на другата държава членка чрез Националния съвет за подпомагане и компенсация на пострадали от престъпления. Националният съвет изпраща молбата на компетентния орган на другата държава членка заедно с формуляр за предаването ѝ.

Б. СПЕЦИАЛНИ СЛУЧАИ

- › Деца, жертви на трафик

В случаи на деца жертви на трафик се прилагат същите разпоредби на ЗПФКЖП, като в случай на отпускане на финансова компенсация тя се насочва към родителя, настойника или най-близкия роднина.

¹⁸ Законът за правната помощ не предвижда заплащане на адвоката за представителство в тази процедура, само за процесуално представителство в наказателния процес и за подготовка на документи за завеждане на дело.

¹⁹ Според ЗПФКЖП имуществени вреди са разходи, направени за лечение, пропуснати доходи, съдебни и деловодни разноски, пропуснати средства за издръжка, разходи по погребение и др.

- › Граждани, произхождащи от държави извън ЕС, жертви на трафик
При условията и по реда на този закон подпомагане и финансова компенсация могат да получат и чужди граждани в случаите, предвидени в международен договор, по който Република България е страна.

В. ДОКУМЕНТАЦИЯ

След като жертвата на трафик бъде информирана за правата си по ЗПФКЖП, се изготвя протокол, който се регистрира в съответното деловодство на съответния орган.

Образец на молбата за финансова компенсация се предоставя на пострадалите от Националния съвет за подпомагане, областните управители, органите на МВР или организациите за подкрепа на пострадали.

Приложения

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ПОКАЗАТЕЛИ ЗА ИДЕНТИФИКАЦИЯ НА ЖЕРТВИ НА ТРАФИК

стр. 89 *I. Показатели, свързани с престъпните действия спрямо жертвата*

94 *II. Показатели, описващи жертвата*

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. КРИТЕРИИ И СТАНДАРТИ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ЗА ЖЕРТВИ НА ТРАФИК

96 *I. Горещ телефон*

102 *II. Кризисна интервенция*

107 *III. Настявяване на жертви на трафик*

116 *IV. Психологическа подкрепа – консултиране и психотерапия*

122 *V. Социална подкрепа*

126 *VI. Развиване на умения за социална и трудова реализация – овластяване*

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.

ПОКАЗАТЕЛИ ЗА ИДЕНТИФИКАЦИЯ НА ЖЕРТВИ НА ТРАФИК

I. ПОКАЗАТЕЛИ, СВЪРЗАНИ С ПРЕСТЪПНИТЕ ДЕЙСТВИЯ СПРЯМО ЖЕРТВАТА

1. ЛИЧНА СВОБОДА

- 1.1. Лицето е с отнети документи за самоличност.
- 1.2. Движението на лицето е ограничено.
- 1.3. Лицето е държано в изолация и под непрекъснат контрол.
- 1.4. Лицето е придружавано, когато излиза навън.
- 1.5. Лицето има ограничен контакт с други хора и/или със семейството си.
- 1.6. Лицето няма възможност да напусне мястото, където работи.
- 1.7. Лицето е задължено да поддържа постоянна връзка с трафиканта чрез мобилния си телефон.
- 1.8. Телефонните разговори на лицето се контролират и следят.

2. ЗАПЛАЩАНЕ

- 2.1. Лицето получава малко или никакво заплащане.
- 2.2. Лицето не разполага със средствата си или няма достъп до тях.
- 2.3. Лицето получава по-ниско заплащане от минималното в сектора в приемащата страна.
- 2.4. Лицето изплаща дългове към трафиканта. (1)
- 2.5. Дългът на лицето непрекъснато нараства. (2)
- Лицето е принуждавано да изработи минимална сума на ден или за седмица.

3. УСЛОВИЯ НА РАБОТА

- 3.1. Условията на труд на лицето противоречат на установеното трудово законодателство. (3)
- 3.2. Лицето няма възможност да договаря условията на труд.
- 3.3. Предварително уговорените условия на труд не се спазват.
- 3.4. Лицето упражнява определена дейност по принуда.
- 3.5. Лицето няма достъп до медицинска помощ.

4. УСЛОВИЯ НА ЖИВОТ

- 4.1. Лицето е принудено да живее там, където работи.
- 4.2. Лицето живее в лоши битови и хигиенни условия, с много хора, в малко пространство.
- 4.3. Лицето плаща високи суми за лоши условия на живот.
- 4.4. Лицето няма достъп до информация (радио, телевизия, вестници).
- 4.5. Лицето не разполага с личните си вещи.
- 4.6. Лицето е укривано.

- 5. НАСИЛИЕ**
- 5.1. Лицето е подложено на физическо, сексуално и/или емоционално насилие.
 - 5.2. Лицето е свидетел на насилие над други хора с цел „назидание“.
 - 5.3. Лицето е заплашвано с насилие спрямо него или неговите близки.
 - 5.4. Лицето е лишавано от храна и вода.
 - 5.5. Лицето има видими следи от насилие.
 - 5.6. Лицето е било „дисциплинирано“ чрез наказания.
 - 5.7. Лицето е дрогирано, за да развие наркозависимост.
-
- 6. ЗАВИСИМОСТ**
- 6.1. Лицето не знае местния език.
 - 6.2. Лицето не знае домашния си или служебния си адрес.
 - 6.3. Лицето зависи от трафиканта за оцеляването си. (4)
 - 6.4. Лицето е зависимо от трафиканта за употреба на наркотици.
-
- 7. ИЗНУДВАНЕ**
- 7.1. Лицето е изнудвано чрез отнемане на личните му документи.
 - 7.2. Лицето е изнудвано на основание нелегален статут в страната на дестинация.
 - 7.3. Роднините на лицето са изнудвани или заплашвани.
 - 7.4. Лицето е изнудвано чрез заплахи за разпространение на лична информация за него и семейството му.
 - 7.5. Лицето е изнудвано чрез заплахи за информиране на властите за криминалните действия, в които е въввлечено.
 - 7.6. Лицето е изнудвано чрез заплахи, че ще бъде огласено, че протитуира.
-
- 8. НАБИРАНЕ**
- 8.1. Лицето е въввлечено в трафик чрез посредническа агенция за работа в чужбина, агенция за модели, туристическа агенция, агенция за запознанства, обучение или друга организация.
 - 8.2. Лицето е въввлечено в трафик чрез приятел, партньор, роднина, член на семейството или друг познат.
 - 8.4. Лицето е въввлечено чрез фиктивен брак.
 - 8.5. Лицето е било похитено или отвлечено.
-
- 9. ИЗМАМА**
- 9.1. Лицето е измамено с обещания за висок доход.
 - 9.2. Лицето е измамено за естеството и/или условията на работа.
 - 9.3. Лицето е подведено с обещание за брак.
 - 9.4. Лицето е измамено с обещания за романтична връзка.
-
- 10. ПРЕХВЪРЛЯНЕ И ПРЕПРОДАВАНЕ**
- 10.1. Лицето е прехвърляно от една държава в друга или от едно населено място в друго.
 - 10.2. Лицето е прехвърляно от едно населено място в друго.
 - 10.3. Лицето е продавано/препродавано или разменяно от един трафикант/сводник на друг.
 - 10.4. Лицето е „отдавано под наем“.
 - 10.5. Лицето притежава неистински документи за самоличност или пътуване.

10.6. Лицето не разполага с документите си за самоличност или пътуване, защото те се държат от някой друг.

11. СЕКСУАЛНА ЕКСПЛОАТАЦИЯ

- 11.1. Лицето е местено в различни клубове / публични домове / места за протитуиране.
- 11.2. Лицето има татуировки или други белези, сочещи „принадлежност“ към даден трафикант.
- 11.3. Лицето живее или пътува с други жени, които понякога не говорят неговия език.
- 11.4. Лицето има дрехи, характерни за работата в сексуалната индустрия.
- 11.5. Лицето знае само думи, свързани с предоставяне на сексуални услуги, на местния език или на езика на групата от клиенти. На лицето не е разрешено да отказва на клиент.
- 11.7. На лицето не е разрешено да отказва определени сексуални действия.
- 11.8. Лицето е принуждавано да прави секс без презерватив.
- 11.9. Лицето се намира денонощно в клуба / публичния дом.
- 11.10. Лицето няма право да преустанови да протитуира, когато пожелае.
- 11.11. Лицето е подлагано на принудителни гинекологични прегледи и тестове за бременност.
- 11.12. Лицето е принуждавано насилствено да приема контрацептиви или да прекъсва бременността си.

11A. НЕПРЕКИ ПОКАЗАТЕЛИ

- 11.13. Има доказателства, че групи жени живеят под контрола на други лица.
- 11.14. В публични домове/клубове има реклами, предлагачи сексуални услуги от жени с определена националност.
- 11.15. Има информация, че протитуиращите предоставят услуги на клиенти от определена националност.
- 11.16. Клиентите съобщават, че протитуиращата изглежда неспокойна, притеснена или че споделя, че е принудена да протитуира.

12. ТРУДОВА ЕКСПЛОАТАЦИЯ

- 12.1. Лицето е подложено на експлоатация в сектори като земеделие, строителство, производство, развлечения, услуги и др.
- 12.2. Лицето живее в земеделски или индустриални сгради.
- 12.3. Лицето не е облечено адекватно на работата, която изпълнява.

12A. НЕПРЕКИ ПОКАЗАТЕЛИ

- 12.4. Лицето не е преминало обучение за работата, която изпълнява.
- 12.5. Разлепени са обяви на езици различни от местния.
- 12.6. Липсват необходимите лицензи или разрешителни за наемане на работници от други страни.

13. ПРОСИЯ И ДЖЕБЧИЙСТВО

- 12.7. Липсват документи за изплатени заплати на работниците.
 - 12.8. Липсват указания за безопасен трудов процес.
 - 12.9. Оборудването е проектирано или модифицирано така, че на него да работят деца.
-
- 13.1. Лицето проси на обществени места или в градския транспорт.
 - 13.2. Лицето е част от група за просия, джебчийство или друг вид престъпна дейност.
 - 13.3. Лицето има физически увреждания, които може да са резултат от умишлено осакатяване.
 - 13.4. Лицето участва в дейности на организирани престъпни групи.
 - 13.5. Лицето е наказвано, ако не краде достатъчно.
 - 13.6. Лицето се движи всекидневно в големи групи и на големи разстояния.
 - 13.7. Лицето живее заедно с други лица, които не са част от семейството му. Същите са известни на полицията във връзка с престъпна дейност.
 - 13.8. Лицето пътува с членове на престъпната група до страната на дестинация.
 - 13.9. Лицето има издадена забрана за напускане на страната по Закона за българските документи за самоличност.

13А. НЕПРЕКИ ПОКАЗАТЕЛИ

- 13.10. Зачестяват случаите на престъпления, свързани с джебчийство или кражби.
- 13.11. Групата предполагаеми жертви се е придвижила за даден период от време през много държави.
- 13.12. Лицето е известно във връзка с просия.
- 13.13. Предполагаемите жертви са били въввлечени в просия, джебчийство и други вид престъпна дейност в страната или чужбина.

14. ЕКСПЛОАТАЦИЯ В ДОМАКИНСТВОТО

- 14.1. Лицето живее при семейство като обслужващ персонал (домашна помощница, бавачка, болногледачка и др.)
- 14.2. Лицето не се храни с останалата част от семейството.
- 14.3. Лицето не разполага с лично пространство.
- 14.4. Лицето е обявено за изчезнало от работодателя си, макар че все още живее в дома му.
- 14.6. Лицето не може или много рядко може да излиза от дома.
- 14.7. Лицето не може да напуска дома без работодателя си.
- 14.8. Лицето не получава достатъчно храна.
- 14.9. Лицето е подлагано на обиди, злоупотреба, заплахи или насилие.

15. ТРАФИК НА ДЕЦА (ДО 18 Г.)

- 15.1. Детето носи и/или продава наркотици.
- 15.2. Детето е част от група от деца от една и съща националност (етническа принадлежност).

- 15.3. Детето е част от група деца с общ придружител.
- 15.4. Детето е непридружавано и е било „намерено“ от възрастен от същата националност.
- 15.5. Детето се движи в група с други деца, докато пътуват с обществения транспорт без видима причина и цел.
- 15.6. Детето живее с възрастни, които не са негови роднини.
- 15.7. Детето е negliжирано. (5)
- 15.8. Детето се е опитало да избяга от задържащия го полицейски служител.
- 15.9. Детето е изплашено и некомуникативно.
- 15.10. Детето не знае местния език.
- 15.11. Детето настойчиво проси от хора на улицата.
- 15.12. Детето е задържано от полицията и има регистрирани кражби.
- 15.13. Детето не ходи на училище, не знае да чете и пише.
- 15.14. Детето е обучено да говори по един и същи начин при определени ситуации.
- 15.15. Детето не разполага със средствата, които печели.
- 15.16. Детето е под непрекъснато наблюдение на възрастен от разстояние.

15А. НЕПРЕКИ ПОКАЗАТЕЛИ

- 15.17. Възрастните, с които живее детето, разполагат с неговите документи за самоличност и декларация за съгласие от родителите му.
- 15.18. Възрастните, с които живее детето, разполагат с големи парични средства, без да могат да докажат произхода им.

16. ТРАФИК НА БРЕМЕННИ ЖЕНИ

- 16.1. Жената е в напреднала бременност.
- 16.2. Жената е в напреднала бременност, но се старее да прикрие състоянието си.
- 16.3. Жената пътува с мъж, който се представя за баща на детето.
- 16.4. Жената пътува в напреднала бременност, придружавана от лица, които не са нейни роднини.
- 16.6. Жената пътува в напреднала бременност, без да разполага с необходимите финанси и документи за да роди в чужбина по медицински причини.

- (1) Например за пътни разходи, дрехи, квартира храна, охрана и др.
- (2) Заради глоби, парични наказания и др.
- (3) Например без договор, без право на почивка, при опасни условия на труд, без право на болничен, отпуск и др. социални възможности.
- (4) За подписигуряване на храна, подслон, дрехи, средства и др.
- (5) Мръсно, гладно, зле облечено.

II. ПОКАЗАТЕЛИ, ОПИСВАЩИ ЖЕРТВАТА

17. ПОВЕДЕНИЕ И ВЪНШЕН ВИД

- 17.1. Лицето се страхува да говори.
- 17.2. Поведението на лицето подсказва, че е предварително инструктирано, как да се държи и какво да говори.
- 17.3. Лицето се опитва да избяга.
- 17.4. Лицето стои настрана от другите жени в клуба / публичния дом.
- 17.5. Лицето смята, че е наблюдавано или следено.
- 17.6. Лицето не знае правата си.
- 17.7. Лицето позволява на други да говорят от негово име.
- 17.8. Лицето проявява страх или тревожност.
- 17.9. Лицето реагира с гняв и избухвания.
- 17.10. Лицето споделя, че има проблеми със съня и кошмари.
- 17.11. Лицето има проблеми с паметта.
- 17.12. Лицето показва признаци на депресия.
- 17.13. Лицето се обърква по отношение на време и място.
- 17.14. Лицето споделя, че има чувството, че полудява.
- 17.15. Лицето употребява алкохол и наркотици.
- 17.16. Лицето се отнася с недоверие към властите.
- 17.17. Лицето се страхува да разкрие имиграционния си статус.
- 17.18. Лицето защитава трафиканта или трети страни.
- 17.19. Лицето показва девиантно поведение.
- 17.20. Лицето има внезапни промени в поведението.
- 17.21. Лицето представя противоречива и непълна информация.
- 17.22. Лицето има психосоматични оплаквания. (6)
- 17.23. Лицето има физически оплаквания в резултат на сексуално насилие. (7)
- 17.24. Лицето споделя за предишни и/или настояща бременност.
- 17.25. По тялото има следи от насилие.
- 17.26. Лицето изглежда изтощено.
- 17.27. Лицето има занемарен външен вид.
- 17.28. Лицето е с физически и/или психически затруднения.

18. ОБКРЪЖЕНИЕ

- 18.1. Хората от обкръжението на лицето (родители, роднини, приятели, съседни) се съмняват, че лицето е жертва на трафик.
- 18.2. Лицето показва малка или никаква привързаност към дома и е започнало да се изолира.
- 18.3. Лицето има склонност да бяга от дома си (или институцията, в която е настанено).
- 18.4. Лицето пребивава на място, което е вероятно да се използва за експлоатация на хора.
- 18.5. Лицето идва от място (селище, държава), за които са знае, че са места за набиране на жертви на трафик.
- 18.6. Лицето е следено и/или контролирано по друг начин.

- 18.7. Лицето има много нови познанства и много нови придобивки (дрехи, мобилен телефон).
- 18.8. Лицето често отсъства от училище или го е напуснало.
- 18.9. Лицето е в контакт със сутеньори, трафиканти и личности, свързани с трафик на хора.
- 18.10. Мястото, където работи или пребивава лицето се характеризира със специални охранителни средства – наличие на бодигардове, камери, скривалища, скрит интериор.
- 18.11. Лицето пътува често от и до страни на произход/дестинация.

(6) Физически оплаквания, породени от силно психично напрежение – главоболие, повръщане, болки в стомаха, обриви и др.
(7) Например болест, предавана по полов път, болки или кръв в пикочния мехур, коремната област, ануса, вагината и/или горната част на краката, хранително разстройство, бременност.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2.

КРИТЕРИИ И СТАНДАРТИ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ЗА ЖЕРТВИ НА ТРАФИК

I. ГОРЕЩ ТЕЛЕФОН

1. ОПИСАНИЕ НА УСЛУГАТА

Горещата телефонна линия (ГТЛ) за жертви на насилие, включително и трафик, предоставя емоционална подкрепа, информация и насочване към други професионалисти и служби. Тя дава възможност на пострадалите и техните близки да запазят своята анонимност.

Тя е предназначена за:

- Лица в ситуация на трафик в страната или чужбина
- Лица, излезли от ситуация на трафик
- Лица в риск да станат жертви на трафик
- Близки на жертви на трафик
- Представители на организации и институции, идентифицирали жертви на трафик
- Граждани

ГТЛ осъществява следните услуги, свързани с трафика на хора:

ИДЕНТИФИКАЦИЯ

На ГТЛ се осъществява идентифициране на жертви на трафик, като за тази цел се използват „Показатели за идентификация на жертви на трафик“, приложени към НМН. При идентифициране на жертва на трафик се планира и задвижва процедура за помощ и подкрепа.

ОЦЕНКА НА РИСКА И ПЛАН ЗА СИГУРНОСТ

След като лицето бъде идентифицирано като жертва на трафик, се проучва непосредственият риск за здравето и живота на лицето и спешните му потребности. Въз основа на това се договаря план за сигурност и подкрепа. При наличие на висок риск за лицето се нарушава принципът на конфиденциалност и информацията за самоличността на лицето и неговото местоположение се предоставя на съответните органи в страната или чужбина. Това се осъществява със съгласието на лицето, когато то е пълнолетно.

ЕМОЦИОНАЛНА ПОДКРЕПА

ГТЛ предоставя емоционална подкрепа и кризисна интервенция с цел овладяване на силните емоции и планиране на следващи стъпки.

ИНФОРМАЦИЯ И НАСОЧВАНЕ

В зависимост от потребностите на лицето, което се обажда, и оценката на риска ГТЛ предоставя информация за служби и програми, от които може да се потърси помощ.

ПРЕВЕНЦИЯ НА ТРАФИКА

ГТЛ предоставя информация, свързана с превенцията на трафика, която включва информация за начините възможности за легална трудова миграция в чужбина, информация за идентифициране на рисковете от трафик и за релевантни служби и организации, предлагащи помощ в страната на произход и дестинация.

2. ПРИНЦИПИ НА РАБОТА

- Информирание и консултиране;
- Емоционална подкрепа;
- Конфиденциалност;
- Анонимност;
- Информация за насочване;
- Партниране при правене на план за сигурност и подкрепа
- Планиране при взимане на решение.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТАТА

ГТЛ принадлежи или е пряко свързан с организация, доставчик на услуги за жертви на насилие, включително и на трафик на хора.

ГТЛ се намира в помещение, което гарантира конфиденциалността на разговорите. При възможност ГТЛ разполага със самостоятелна стая. По време на разговор не се допуска присъствието на трети лица или странични шумове (работещ телевизор или радио, шум от отваряне или затваряне на врати, разговор между други лица и т.н.). За осигуряване на безопасността на екипа местонахождението на седалището на телефонната линия не се афишира в публичното пространство.

Консултантите запазват своята анонимност в разговорите, които провеждат. Не се допуска разкриване на самоличността на консултанта с цел разговора с обаждащото се лице да продължи в друг момент.

Работното време на телефона може да е различно:

- Денонощно, без почивен ден

- В рамките на работния ден
- В определени часове и дни

Избраното работно време трябва да е оповестено и да се спазва стриктно. В случай че телефонът не работи без прекъсване, е необходимо на секретар да се оставя информация за часовете, в които функционира, и информация за други възможности за спешна помощ (тел. на МВР, денонощни програми и др.)

Средната продължителност на телефонния разговор се договаря от екипа. Тя не трябва да надхвърля 30 минути. Изключение се прави в ситуациите на висок риск, когато разговорът може да продължи толкова, колкото е необходимо.

ГТЛ разполага с информационна база за институции, служби и програми, към които обаждащите се лица могат да бъдат насочвани. Информационната база трябва да бъде организирана по разбираем и достъпен за консултантите начин. Тя трябва да се обновява периодично.

ГТЛ има изработени ясни процедури за работа в следните ситуации:

- При висок риск за здравето и живота на лицето, което се обажда (при суициден риск, в ситуация на трафик, когато жертвата е избягала и има опасност да бъде разкрита или разполага с много малко време за разговор и др.)
- При обаждане от дете
- При обаждане от лице с психиатричен проблем
- При недобросъвестни обаждания

Процедурите са включени в обучението на консултантите.

Съществува процедура за работа с телефон 112 за спешни обаждания.

На линията се работи на официалния за страната език.

За целите на ГТЛ се определя отделен телефонен пост, който не се използва за административна или друга работа.

Услугата ГТЛ може да се осъществява от стационарен или мобилен телефон, който също се намира в помещението, определено за програмата. Разговорите са безплатни или на цената на обикновен разговор, за този, който се обажда. Не се допуска допълнително оскъпяване на цената на разговора.

Популяризирането на номера на ГТЛ става чрез медиите, интернет, рекламни листовки и стикери, разпространени в мрежата на градския транспорт и на други подходящи места. Във всички материали трябва ясно да се посочва работното време на ГТЛ и вида подкрепа.

Организацията на работа на ГТЛ е изложена в „Правилник за работата на ГТЛ“, с който са запознати всички консултанти.

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНО Е:

- В определени часове да се предлагат дежурства на друг език в зависимост от потребностите на потребителите на услугата;
- В определени часове да се предлагат специализирани дежурства в определени области (например от юрист, лекар и др.).

В допълнение към ГТЛ консултации могат да се предоставят и чрез електронна поща, SKYPE, интернет форум, Facebook и други електронни средства, като за това се създаде специална организация.

ГТЛ разполага със специализирана компютърна програма за обработка на разговорите.

4. ПЕРСОНАЛ И УПРАВЛЕНИЕ

- Персоналът на ГТЛ работи в екип и спазва принципите на екипната работа:
 - Споделена отговорност
 - Разпределяне на роли и задачи
 - Екипни сбирки
 - Открита и достъпна комуникация
 - Навременна обратна връзка
- Екипът на ГТЛ се състои от консултанти, преминали през специализирано обучение. Те трябва да са на възраст над 21 г. Няма специфични изисквания за образованието им. Броят им се определя в зависимост от обхвата на работното време на телефона. Консултантите могат да бъдат платени или доброволни сътрудници;
- Работата на телефона се ръководи от координатор;
- Съществуват процедура и критерии за подбор на персонала на ГТЛ;
- Работата на консултантите се организира по график. Дежурствата са равномерно разпределени, за да се избегне пренатоварване и емоционално прегаряне на консултантите;
- Обучението на консултантите включва:
 - Основни знания за явлението трафик на хора и неговите жертви; умения за идентифициране на жертви на трафик;
 - Умения за телефонно консултиране – умения за емоционална подкрепа в телефонен разговор, оценка на риска и потребностите на обаждащото се лице; умения за партниране при взимане на решение и определяне на план за действие; умения за насочване; умения за работа с база данни;
 - Умения за предоставяне на информация за правата на пострадалите по ЗБТХ и релеванното законодателство;
 - Умения за работа в ситуация на криза и висок риск за обаждащото се лице – кризисна интервенция за пострадали от трафик и техни близки; партниране за организиране за план за бягство и интервенция при бягство от ситуацията на трафик; подкрепа при организирането на завръщането в страната; слешно насочване към релевантни служби за помощ и закрита според местонахождението на лицето; събиране на данни за самоличността и местонахождението

на лицето; осъществяване на контакт с релевантни органи (МВР, МВНР, Бърза помощ, ДАЗД и др.);

- **Умения за превенция на трафик на хора** – умения за изследване на мотивацията за пътуване или миграция; умения за идентифициране на рисковото поведение; умения за консултиране по въпросите на миграцията и риска от трафик на хора;
- **Умения за консултиране на близки на жертви на трафик** – умения за оказване на емоционална подкрепа и насочване;
- **Умения за консултиране на специалисти;**
- **Познаване на възможностите за подкрепа, които дава българското законодателство и нормативна база.** Познаване на НМН, ЗБТХ, ЗЗДН, ЗЗД, Координационния механизъм за реферирание и обгрижване на случаи на непридружени деца и деца – жертва на трафик, завръщащи се от чужбина, ЗПФКЖП, ЗУБ, ЗЧБ, ЗСП и др.;
- **Най-малко два пъти в месеца се организира екипна супервизия за консултантите на ГТЛ.** Тя има задължителен характер. На нея се представят конкретни казуси, предизвикали въпроси или затруднение, и се проследява качеството на работата на консултантите. Те получават напътствия и подкрепа. Възможно е супервизията да се провежда с външен консултант;
- **Най-малко един път в месеца се провежда административна сбирка на екипа на ГТЛ.**

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНО Е:

- **Въвеждащото обучение на новите консултанти да се провежда на няколко етапа:**
 - Интензивен интерактивен обучителен семинар
 - Наблюдение на работата на по-опитните консултанти
 - Работа на ГТЛ под прякото наблюдение на по-опитен консултант или координатора на програмата
 - Участие в семинари и уъркшопи за екипа на ГТЛ по различни теми, свързани с консултирането на жертви на насилие, включително и трафик
- **На всеки 6 месеца се организира надграждащо обучение по теми, възникнали в практиката;**
- **Да се определи лимит за броя часове/дежурства работа на ГТЛ.** Обикновено за един консултант дежурствата не трябва да са по-малко от 20 часа за месец;
- **Координаторът да е на разположение да предоставя емоционална подкрепа и насоки на консултантите след всеки разговор, ако имат нужда от това;**
- **Съществува изградена и разписана система за навременна подкрепа за консултантите.**

5. СЪХРАНЯВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯТА

- **Организацията, доставчик на услугата, е регистрирана по Закона за защита на личните данни.**
- **Всички обаждания са анонимни с изключение на тези, които са свързани с висок риск за здравето и живота на обаждащия се или негови близки;**

- **Всеки разговор се регистрира на бланка (на електронен или хартиен носител). В нея не се отбелязват лични данни за обаждащото се лице. Препоръчително е бланката да съдържа следната информация:**
 - Регистрационен номер на разговора
 - Име на консултанта, провел разговора
 - Дата, час и продължителност на разговора
 - Кой се обажда – самата жертва, близък, роднина, гражданин, специалист от институция, журналист или др.
 - Пол и възраст на обаждащото се лице
 - От къде е обаждането – страната, чужбина, вид населено място
 - Вид на заявения проблем – по какъв повод е обаждането
 - Вид на обаждането – криза, актуална ситуация на насилие, насилие в миналото, търсене на информация, консултация или др.
 - Характер на разговора – подкрепа, партниране за взимане на решение, предоставяне на информация, превенция и др.
 - Насочване – накъде е насочено лицето
- **Бланките се съхраняват така, че до тях да имат достъп само служителите на ГТЛ.**

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНО Е:

- **Информацията от разговорите да се съхранява във вид и форма, които да позволяват лесна статистическа обработка за целите на анализа на обажданията и отчетността на работата на ГТЛ.**

6. ДЪРЖАВНИ ДОКУМЕНТИ

Глава осма: „Национална телефонна линия за деца“ от ППЗЗД.

7. ОЦЕНЯВАНЕ НА УСЛУГАТА

Препоръчителни показатели за работата на ГТЛ са:

- Брой и вид обаждания във връзка с проблема трафик;
- Брой осъществени насочвания на клиенти;
- Брой и вид кризисни интервенции;
- Брой и вид осъществени връзки с други професионалисти;
- Продължителността на разговорите;
- Видове обаждания според мястото;
- Обратна връзка от самите клиенти;
- Обратна връзка от други професионалисти;
- Обратна връзка от индивидуална и групова супервизия на екипа.

8. ОТГОВОРНОСТИ

- **Организацията, доставчик на услугата, в лицето на нейното ръководство носи отговорност за качеството на услугата;**

- Отговорност за качествено изпълнение на директната работа на линията носят дежурните консултанти;
- Отговорност за организацията на работата и обучението на консултантите, както и за проследяване на изпълнението на работата на линията и актуализирането на информационната база, носи координаторът;
- Отговорност за поддържане на качеството на работа носят супервайзорите чрез предоставяне на обратна връзка на наелите ги ръководители за силните и слаби страни в изпълнението на работата и областите, които имат нужда от подобрене.

II. КРИЗИСНА ИНТЕРВЕНЦИЯ

1. ОПИСАНИЕ НА УСЛУГАТА

Кризисната интервенция представлява комплекс от спешни мерки, които осигуряват незабавно облекчаване на симптомите и подобряване на факторите на средата, с цел бързо стабилизиране на емоционалното състояние на нуждаещото се лице.

Във връзка с трафика на хора от кризисна интервенция могат да се възползват:

- Лица в ситуация на трафик в страната или чужбина
- Лица, излезли от ситуация на трафик
- Близки на жертви на трафик

Кризисната интервенция включва няколко на работа:

- **Оценка на случая:** Оценка на кризисната ситуация; оценка на риска и неотложните потребности на пострадалото лице; оценка на ресурсите за справяне с кризата;
- **Планиране и определяне на план за сигурност и подкрепа:** Създаване на план за спешни мерки съвместно с пострадалото лице, съобразно оценката на случая;
- **Емоционална подкрепа:** Спешна психологическа подкрепа за преодоляване на шока, тревогата и силните емоции, породени от кризата;
- **Социална подкрепа:** Спешна практическа помощ за задоволяване на неотложните нужди на лицето от храна, подслон, медицинска помощ, вещи от първа необходимост и др., гарантиращи физическото му благосъстояние и сигурност. Осигуряване на транспорт, хуманитарна помощ, временно настаняване и подпомагане на семейството и близките на пострадалото лице;
- **Информирание:** Предоставяне на информация за правото на ползване на период за размисъл и останалите възможности за подкрепа в рамките на ЗБТХ и НМН;
- **Насочване и застъпничество:** Достъп до необходимите институции за подкрепа, медицинска, хуманитарна или социални помощ. Връзка и насочване към служби, програми и услуги за посрещане на спешните нужди на лицето.

2. ПРИНЦИПИ НА РАБОТА

- Предоставяне на незабавна подкрепа;
- Безусловна подкрепа на жертви на трафик;
- Сигурност и безопасност;
- Конфиденциалност;
- Участие на пострадалите във вземането на всички решения, свързани с тях;
- Индивидуален подход;
- Необвинително отношение;
- Обективност при представяне на възможностите за подкрепа;
- Защита на интересите на пострадалото лице;
- Върховенство на интересите и благосъстоянието на детето (в случаите на деца).

3. ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТАТА

- Програмата за кризисна интервенция се осъществява в специализиран кризисен или консултативен център;
- Организацията на работа дава възможност услугата да се предоставя веднага след постъпване на насочване или заявка от пострадалото лице;
- Програмата за кризисна интервенция се предоставя денонощно, без почивен ден. По всяко време на денонощието програмата разполага с дежурен консултант;
- Достъпът до програмата за кризисна интервенция е свободен и нуждаещите се лица могат да директно да потърсят помощ по всяко време на денонощието. Възможен е достъп чрез насочване от други служби и организации;
- Процедурите за достъп и координатите на програмата се популяризират в общественото пространство;
- Кризисната интервенция се провежда на място, което гарантира конфиденциалността на разговорите и сигурността на участниците. В рамките на Център това трябва да бъде специално оборудван кабинет. Не се допуска прекъсване на сесия за кризисна интервенция заради телефонно обаждане, почукване на вратата, влизане на друго лице в стаята и др.;
- Кабинетът разполага с удобни столове/кресла, разположени на дистанция не по-малка от 1,5 м;
- Средната продължителност на сесиите за кризисната интервенция е от 4 до 10 сесии с продължителност от 50 до 90 минути. В зависимост от състоянието на жертвата сесиите се провеждат през няколко дни, ежедневно или по няколко пъти на ден и да се увеличи броя им;
- По време на сесиите за кризисна интервенция не се допуска присъствието на трети лица. По изключение и със съгласието на пострадалото лице в сесиите могат да бъдат включени и други специалисти или негови близки, ако работата по случая го налага. При работа с деца е допустимо присъствието на представители по чл. 6 от ЗЗД;
- Кризисната интервенция продължава от една до пет седмици и се фокусира върху актуалните проблеми, свързани с преодоляването на кризата;
- За всеки случай се определя водещ на случая;

- Новопостъпилите случаи се представят на седмични екипни сбирки, на които се обсъжда оценката на случая, определят се насоки на работа и се разпределят задачи.

Съществува информационна база за институции, служби и програми, към които обаждащите се лица могат да бъдат насочвани. Информационната база е организирана по разбираем и достъпен за консултантите начин. Тя се обновява периодично.

Съществуват ясни процедури за работа в следните ситуации:

- При висок риск за здравето и живота на лицето, което се нуждае от кризисна интервенция (при суициден риск, в ситуация на трафик, когато жертвата е избягала и има опасност да бъде разкрита или разполага с много малко време за разговор и др.);
- При работа с дете;
- При работа с лице с психиатричен проблем;
- При работа с лице със зависимост;

Процедурите са включени в обучението на консултантите.

Кризисната интервенция се предоставя на официалния за страната език.

Организацията на работата е изложена в „Правилник за работата на програмата за Кризисна интервенция“, с който са запознати всички консултанти.

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНО Е:

Организацията на работа да включва консултиране на терен – примерно при завръщането на жертвата на летище или автогарата, по време на престой в медицинско заведение, по телефона и др.

Консултациите могат да се провеждат на чужд език, включително и с участието на преводач.

4. ПЕРСОНАЛ И УПРАВЛЕНИЕ

Персоналът на програмата за кризисна интервенция работи в екип и спазва принципите на екипната работа:

- Споделена отговорност
- Разпределяне на роли и задачи
- Екипни сбирки
- Открита и достъпна комуникация
- Навременна обратна връзка

Екипът, предоставящ кризисна интервенция, се състои от консултанти, преминали през специализирано обучение. Те трябва да са на възраст над 21 г. Задължително е да са лица с хуманитарно образование, минимум бакалавърска степен в специалностите *клинична социална работа, социални дейности, социална педагогика, психология, право, медицина* и др.

Работата на екипа, предоставящ кризисна интервенция, се ръководи от координатор. Съществува процедура и критерии за подбор на персонала.

Работата на консултантите се организира по график. Дежурствата се разпределят равномерно, за да се избегне пренатоварване и емоционално прегаряне на консултантите.

Съществува лимит за броя часове/дежурства работа кризисна интервенция. Той се определя от екипа.

Броят на консултантите се определя в зависимост от допустимия лимит часове/дежурства според Кодекса на труда.

• Обучението на консултантите включва следните области:

- Основни знания за явлението трафик на хора и неговите жертви; умения за идентифициране на жертви на трафик;
- Умения за консултиране – умения за емоционална подкрепа, оценка на риска и потребностите на пострадалото лице; умения за партниране при взимане на решение и определяне на план за действие; умения за насочване; умения за работа с база данни;
- Умения за работа с хора в стрес или преживели психична травма – умения за подкрепа, проява на толерантност и разбиране, спазване на личните граници и пространство, разбиране на поведението и емоционалните прояви на жертвите на насилие;
- Умения за работа в ситуация на криза и висок риск за обаждащото се лице – кризисна интервенция за пострадали от трафик и техни близки; партниране за организиране за спешен план за действие и интензивна подкрепа при изпълнението му; спешно насочване към релевантни служби за помощ и закрила; осъществяване на контакт в случай на висок риск с релевантни органи (МВР, МВнР, Бърза помощ, ДАЗД и др.);
- Умения за предоставяне на информация за правата на пострадалите по ЗБТХ и релевантното законодателство;
- Умения за оценка и формулировка по случай;
- Умения за водене на случай;
- Умения за работа в мултидисциплинарен екип;
- Познаване с възможностите за подкрепа, които дават българското законодателство и нормативна база. Познаване на НМН, ЗБТХ, ЗЗДН, ЗЗД, Координационния механизъм за реферирание и обгрижване на случаи на непридружени деца и деца – жертва на трафик, завръщащи се от чужбина, ЗПФКЖП, ЗУБ, ЗЧБ, ЗСП и др.

Всички консултанти ползват задължително индивидуални супервизии или участват в групови супервизии, предоставяни от външни за програмата експерти.

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНО Е:

- Въвеждащото обучение на новите консултанти се провежда на няколко етапа:
 - Интензивен интерактивен обучителен семинар;
 - Наблюдение на работата на по-опитните консултанти;
 - Работа по случай под прякото наблюдение на по-опитен консултант или координатора на програмата;

- Работа под супервизия;
- Участие в семинари и уъркшопи за екипа предоставящ кризисна интервенция по различни теми, свързани консултирането на жертви на трафик и техните близки;
- На всеки 6 месеца се провежда надграждащо обучение по теми от практиката;
- Редовно се провеждат административни сбирки на екипа, предоставящ кризисна интервенция.

5. СЪХРАНЯВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯТА

Организацията, доставчик на услугата, е регистрирана по Закона за защита на личните данни.

- За всеки клиент на програмата за кризисна интервенция се оформя лично дело, което съдържа следната информация:
 - Личните данни на клиента
 - Договор за социална услуга
 - Описание на психологическото състояние на лицето
 - Индивидуален план на помощ и безопасност
 - Документи, свързани с работата по случая от страна на други организации – направления, медицински документи, кореспонденция и др.
 - Бележки относно приключването на случая
- За попълването на документацията е отговорен водещият на случая;
- Папките с личните дела на клиентите се съхраняват по начин, по който да са достъпни само за служителите на програмата;
- Информация за клиент на програмата се предоставя само при официално поискване от страна на друга институция, имаща право на това, с изричното писмено съгласие на клиента.
- Организацията води регистър на приетите лица.

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНО Е:

- Допълнителни документи могат да са:
 - Протоколи от екипни заседания
 - Протоколи от супервизия

6. ДЪРЖАВНИ ДОКУМЕНТИ

- Правилник за приютите за временно настаняване и Центровете за закрила и помощ за жертвите на трафика на хора (обн. ДВ. бр.19 от 9 март 2004 г.);
- Методика на социалните услуги за хора с психични разстройства (№ 9109-2 от 11.05.2004 г.);
- Закон за защита на личните данни.

7. ОЦЕНЯВАНЕ НА УСЛУГАТА

Препоръчителни показатели за работата на екипа, предоставящ кризисна интервенция, са:

- Брой клиенти, получили кризисна интервенция
- Брой и вид кризисни интервенции и часове кризисна интервенция
- Брой осъществени насочвания на клиенти
- Брой и вид осъществени връзки с други професионалисти
- Брой мултидисциплинарни срещи за работа по случаи
- Обратна връзка от самите клиенти
- Обратна връзка от други професионалисти
- Обратна връзка от индивидуална и групова супервизия на екипа

8. ОТГОВОРНОСТИ

- Организацията, доставчик на услугата, в лицето на нейното ръководство носи отговорност за качеството на услугата;
- Отговорност за качествено изпълнение на директната работа по предоставянето на кризисна интервенция носят дежурните консултанти;
- Отговорност за организацията на работата и обучението на консултантите, както и за проследяване на изпълнението на работата, актуализирането на информационната база, носи координаторът;
- Отговорност за поддържане на качеството на работа носят супервизорите, чрез предоставяне на обратна връзка на назначилите ги ръководители за силните и слаби страни в изпълнението на работата и областите, които имат нужда от подобрене.

III. НАСТАНЯВАНЕ НА ЖЕРТВИ НА ТРАФИК²⁰

1. ОПИСАНИЕ НА УСЛУГАТА

Настаняването има за цел да осигури на жертвите на трафик хора подслон, социално, медицинско, битово обслужване и психологическа помощ, да създаде условия за установяване на контакта с близките на жертвите, както и със специализираните ведомства и организации²¹.

В **Кризисен център** жертвите се настаняват по спешност за срок до 1 месец.

В **Център за временно настаняване (подслон), Защитено жилище, Звено „Майка и бебе“ или Приют²²** жертвите се настаняват дългосрочно за срок до 3 месеца и над 3 месеца.

²⁰ Документът представя Стандарти за настаняване на пълнолетни лица.

²¹ Според Правилника за приютите за временно настаняване и центровете за закрила и помощ на жертви на трафик, чл. 3, (ал. 2).

²² За по-кратко всички видове социални услуги по настаняване в този раздел са обединени под общото наименование „Център“, ако не е необходимо изричното им разграничаване.

В специализиран център могат да бъдат настанявани:

- Жертви на трафик на хора (с цел сексуална експлоатация, трудова експлоатация, детски труд и експлоатация, както и други разновидности на явлението трафик на хора)
- Жени, жертви на трафик
- Мъже, жертви на трафик
- Възрастни (над 18 г.) с деца
- Български и/или чуждестранни граждани
- Чуждестранни граждани, жертви на трафик, които биха искали да бъдат репатрирани/ върнати обратно в страната на произход
- Чуждестранни граждани, жертви на трафик, които търсят възможност за постоянно пребиваване в страната

Центърът за настаняване предлага следните услуги:

- **Безопасни временни условия за живот:** Посрещане и настаняване на жертвата на трафик и нейните деца, подsigуряване на храна и вещи от първа необходимост по време на престоя;
- **Психологическа и социална подкрепа:** Кризисна интервенция; психологическа подкрепа и консултиране; правно консултиране; социална подкрепа и застъпничество; връзка с организации и институции; подпомагане на доброволно завръщане; консултиране на близките на жертвата; подпомагане търсенето и намирането на работа и др.;
- **Медицинска помощ:** Възможност за връзка с медицински специалисти при нужда.

2. ПРИНЦИПИ НА РАБОТА

- Доброволно включване на пострадалото лице в програмите на Центъра
- Безусловна подкрепа на жертви на трафик
- Сигурност и безопасност
- Информирано съгласие
- Конфиденциалност
- Индивидуален подход
- Необвинително отношение
- Защита на интересите на пострадалото лице
- Насърчаване на автономността
- Предоставяне на незабавна подкрепа в ситуация на криза
- Участие на пострадалите във взимането на всички решения, свързани с тях

3. ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТАТА

3.1. МЕСТОНАХОЖДЕНИЕ, СГРАДА И ОБОРУДВАНЕ НА ЦЕНТЪРА ЗА НАСТАНЯВАНЕ

- Организацията, доставчик на услугата, е регистрирана в регистъра на АСП като Кризисен център или Център за временно настаняване, Защитено жилище, Звено „Майка и бебе“ или Приют според ППЗСП или е регистрирана към НКБТХ;

Центърът за настаняване се помещава във:

- самостоятелна сграда
- апартамент в жилищна сграда
- на територията на специализирано заведение (като болница, Център за обществена подкрепа и др.)
- църква и др.
- Центърът е достатъчно отдалечен от райони, известни с проституция и криминогенни дейности;
- Центърът е снабден с електричество, вода, телефон и интернет;
- Центърът е разположен на място, от което има лесен достъп до болнично заведение, поща, банка, полицейска служба, хранителен магазин и др.;
- Центърът предлага уютна, удобна и чиста обстановка за настанените лица;
- Центърът е достъпен за лица с увреждания;
- Центърът разполага със следните помещения:
 - **Спални помещения** – техният брой зависи от възможностите, които дава пространството на Центъра; всяко настанено лице разполага със самостоятелно легло и достатъчно лично пространство; в спалните помещения има гардероби и шкафове за личните вещи на настанените лица; центровете за дългосрочно настаняване разполагат с отделна стая за хора със здравословни проблеми, изискващи отделянето им от другите;
 - **Кухненско помещение** – оборудвано с всичко необходимо за хранене и приготвяне и съхранение на храна;
 - **Хол или помещение за отдых и общи дейности** с телевизор, мека мебел и др. необходими за отдых и свободно време;
 - **Санитарни помещения** – баня и тоалетна; броят на санитарните помещения се определя в зависимост от капацитета на Центъра; за персонала има отделна тоалетна;
 - **Кабинет за консултации** – кабинетът дава възможност за провеждане на индивидуални сесии с настанените лица, без да бъдат обезпокоявани и без да се нарушава принципът на конфиденциалност;
 - **Стая за персонала на центъра**, пригодена за офис, в който се разполагат компютри, телефон и факс; в нея се съхранява базата данни за настанените лица; стаята разполага с легло за нощния дежурен; настанените лица нямат достъп до нея без присъствието на служител на Центъра;
 - **Складови помещения;**
- Центърът разполага с условия за настаняване на деца – майките с деца могат да бъдат настанени в отделна стая; на разположение има детско креватче, количка, стол за хранене, проходилка, кошара, играчки и вещи от първа необходимост за малки деца (дрешки, памперси, биберони, храна и др.); всички помещения са обезопасени за деца.

3.2. ВЪТРЕШЕН РЕД

- Помещенията и реда в центъра гарантират спокойствието, комфорта и личното пространство на настанените; има достатъчно дневна светлина; стаите са добре отоплени; не се допуска силен шум и замърсяване;

- Посещението на външни лица се организира по начин, който да не наруши конфиденциалността и спокойствието на настанените. Съществува разписана процедура за това;
- В Центъра се поддържа хигиена с активното участие на настанените лица;
- Вътрешният ред на центъра е съобразен с потребностите, възможностите за справяне, емоционалното състояние, пола и възрастта на настанените лица;
- Настанените лица се ангажират със спазването на реда, като подписват Декларация за спазване на вътрешния ред при постъпването им.

3.3. СИГУРНОСТ И БЕЗОПАСНОСТ

- От съображения за сигурност адресът на Центъра не се разпространява в публичното пространство;
- Центърът има пряка връзка с органите на МВР – Центърът е охраняван от МВР или има договорена процедура с териториалните структури на МВР за реакция при висок риск и опасност; центърът разполага с „паник бутон“ и охранителни камери;
- Разработен е план за действие в ситуации на висок риск (смъртен случай, разпространение на заразна болест, пожар, природно бедствие, непозволено навлизане на чужди лица и др.), с който са запознати всички служители;
- В Центъра не се събира и съхранява информация за извършителите на престъплението;
- Декларацията за спазване на вътрешния ред определя ангажимента на настанените лица да не разпространяват адреса на Центъра. Съществува процедура за прекратяване на престоя, в случаите когато лицето е разкрило адреса на Центъра;
- Посещение на външни лица в центъра (специалисти, експерти, супервизори, представители на институции и организации, представители на донорски организации и др.) се допуска само по преценка на персонала;
- От съображения за сигурност настанените лица се срещат със свои близки и познати извън територията на центъра;
- Не се позволява внасянето на алкохол, наркотици, оръжие или други опасни предмети;
- Пълното име или други лични данни за настаненото лице не се разкриват на други, настанени лица в Центъра;
- Разговори по мобилен или стационарен телефон на настанените лица се допускат само с разрешението на персонала или на водещия на случая на официалния език за страната;
- Съществува процедура за ползване на мобилните телефони на настанените лица (напр. да се съхраняват от персонала по време на престоя; лицето да говори само в присъствие на служител на Центъра и др.);
- Въз основа на оценката на риска за всяко настанено лице се определя режим за излизане. Той може да бъде, свободен, полусвободен (с придружител или с ограничение по отношение на времето и местата за посещение), затворен;
- Не се допуска контакт на настанените лица с журналисти;
- Центърът разполага със средства за оказване на първа медицинска помощ;
- Мерките за сигурност са отразени в „Правилник за работа на Центъра“, с който са запознати всички служители.

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНО Е:

- Центърът разполага със собствена охрана.

3.4. НАСТАНЯВАНЕ И ПСИХО-СОЦИАЛНА ПОДДРЕПА НА ЖЕРТВИ НА ТРАФИК

- В Кризисен центърът настаняването става по всяко време на денонощието. В Център за временно настаняване, Защитено жилище, Звено „Майка и бебе“ или Приют, настаняването става по предварителна заявка, след представяне на необходимите документи, в рамките на стандартното работно време;
- Услугите на Центъра са предназначени за определена група/групи или категория жертви на трафик – мъже, жени, деца, възрастни, жертви на дадена форма на експлоатация.
- Съществуват критерии за недопускане на настаняване на лица, които могат да представляват риск за останалите (например с инфекциозно заболяване, лице, което злоупотребява с наркотични вещества и алкохол, лице в психотична криза и др.);
- При постъпването на лицето се предоставя самостоятелно легло с чисти чаршафи и вещи от първа необходимост, ако са нужни такива. Създават се условия за настаняване на децата;
- Съществуват процедури за спешно настаняване на жертви на трафик и разпределяне на работата по случаите;
- При предварителна информация за постъпване на жертва на трафик екипът организира предварително посещаването и настаняването ѝ;
- Ако е възможно, се осъществява предварителен личен контакт с жертвата, която предстои да бъде настанена (чрез телефон, ел. поща или SKYPE);
- При постъпването си жертвата подписва Декларация за спазване на вътрешния ред на Центъра. В нея са посочени правата и задълженията на настанените лица;
- При постъпване на жертвата в Центъра, когато тя е в състояние да разговаря, се провежда оценъчно интервю. То включва оценка на актуалната ситуация, оценка на риска и потребностите на жертвата (и на децата, ако има такива), оценка на ресурсите за справяне. Оценъчното интервю може да продължи повече от една сесия. В резултат на информацията от оценъчното интервю и събраната информация от други източници се изготвя оценка на случая;
- Оценката на случая приключва с договаряне с жертвата на план за сигурност и подкрепа. Предвидените мерки се отразяват писмено и доброволното участие на жертвата в тяхното реализиране се удостоверява с подпис;
- По време на оценъчното интервю жертвата се информира за правата и задълженията си. Информацията включва правото на ползване на период за размисъл и мерките за закрила, предвидени в ЗБТХ;
- След провеждане на оценъчното интервю се предприемат стъпките, предвидени в плана за сигурност и подкрепа:
 - Медицинска подкрепа, ако е необходима;
 - Психологическо консултиране и психотерапия съобразно емоционалното състояние на настаненото лице (виж Мярка 3.1.);
 - Социална подкрепа според индивидуалните потребности на лицето (и децата, които го придружават) (виж Мерки 2.1. и 3.1.) – всички възможни форми на

подкрепа, налични в общността и залегнали в ЗСП и ППЗСП;

- Правно консултиране;
 - Подкрепа при намиране на работа (виж Мярка 3.1.);
 - Други;
- В случай че Центърът не предлага програми за психологическа и социална подкрепа, то той разполага с изградена мрежа от организации и лица, които предлагат подобни услуги и към които могат да бъдат насочени настанените лица;
 - Съществува информационна база за институции, служби и програми, към които настанените лица могат да бъдат насочвани. Базата се обновява периодично;
 - За всеки случай се определя водещ на случая;
 - Новопостъпилите случаи се представят на седмични екипни сбирки, на които се определя водещият на случая, дават се насоки за работа и се разпределят задачи;
 - Услугите са безплатни за жертвите на трафик;
 - Програмите са предлагат за времето на престоя на настаненото лице, а когато това е необходимо и възможно – и след напускането;
 - Услугите се предоставят на официалния за страната език. При нужда се осигурява преводач;
 - За времето на престоя на настанените лице се предоставя пълноценна храна. Тя се съобразява със здравните, възрастовите, етническите и религиозните потребности на настанените лица;
 - Настанените лица разполагат свободно с личните си вещи;
 - Съществува процедура за съхраняване на ценности и финансови средства на настанените лица;
 - Съществува процедура за съхранение и прием на медикаменти;
 - Центърът предлага занимания за свободното време на настанените – библиотека, телевизор, достъп до интернет и др.;
 - Не се допуска състоянието на временна зависимост на настаненото лице да бъде използвано с цел привличане към религиозни или политически убеждения;
 - Персоналът и настанените проявяват толерантност към религията и религиозните практики на лицата.
 - Съществуват ясни процедури за работа в следните ситуации:

При висок риск за здравето и живота на лицето, което се нуждае от кризисна интервенция, (при суициден риск, в ситуация на трафик, когато жертвата е избягала и има опасност да бъде разкрита или разполага с много малко време за разговор, и др.);

- При работа с дете
 - При работа с лице с психиатричен проблем
 - При работа с лице със зависимост
- Процедурите са включени в обучението на социалните работници;
 - Центърът организира безопасно завръщане и насочване на настанените лица;
 - Центърът разполага с процедура за напускане и проследяване на случаите;
 - Съществува процедура по жалби на настанените според Наредбата за критерии и стандарти за социални услуги;

- Организацията на работата е описана в „Правилник за работата на Центъра за настаняване“, с който са запознати всички служители.

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНО Е:

- Центърът предлага артистични занимания през свободното време, ръководени от специалист – рисуване, моделиране, приложни изкуства и др.;
- Центърът предлага грижа за децата на настанените жени, докато те са ангажирани с изпълнение на мерките, предвидени в плана за сигурност и подкрепа. Предлагат се специализирани занимания за деца;
- Вътрешния ред допуска възможност на настанените лица сами да приготвят храната си;
- Центърът развива **социално предприятие**;
- Съществува етичен кодекс за работа с деца.

4. ПЕРСОНАЛ И УПРАВЛЕНИЕ

Персоналът на Центъра за настаняване работи в екип и спазва принципите на екипната работа:

- Споделена отговорност
- Разпределяне на роли и задачи
- Екипни сбирки
- Открита и достъпна комуникация
- Навременна обратна връзка

Екипът на Центъра за настаняване се определя от предлаганите услуги. Всички служители са преминали през специализирано обучение. Те трябва да са на възраст над 21 г.

Служителите, ангажирани с настаняването на жертви на трафик, са социални работници.

За всички специализирани форми на подкрепа като психологическо консултиране и психотерапия, медицинска подкрепа, правно консултиране, артистични дейности и др. се ангажират професионалисти.

Работата на екипа на Центъра се ръководи от директор.

Съществува процедура за подбор на персонала и критерии за установяване на нивото на компетентност.

Всички новоназначени социални работници подписват декларация, че са запознати с „Правилника за работата на Центъра за настаняване“ и се ангажират със спазването му.

Всички новоназначени социални работници, доброволци и стажанти, подписват декларация, че ще спазват пълна конфиденциалност по отношение на информацията, свързана с работата по случаи.

Работата на социалните работници се организира по график. Дежурствата се разпределят равномерно, за да се избегне пренатоварване и емоционално прегаряне. Съществува лимит за броя часове/дежурства, съобразен с Кодекса на труда.

Броят на социалните работници се определя в зависимост от допустимия лимит часове/дежурства и капацитета на Центъра.

- **Обучението на социалните работници трябва да включва следните области:**
 - **Основни знания за явлението трафик на хора и неговите жертви;** умения за идентифициране на жертви на трафик;
 - **Умения за работа в ситуация на криза и висок риск за настаненото се лице** – оценка на риска, предоставяне на първа помощ, емоционална подкрепа, осъществяване на контакт с релевантни органи (МВР, МВНР, Бърза помощ, ДАЗД и др.);
 - **Умения за общуване с хора в стрес или преживели психична травма** – умения за подкрепа, проява на толерантност и разбиране, спазване на личните граници и пространство, разбиране на поведението и емоционалните прояви;
 - **Познаване на възможностите за подкрепа, които дава българското законодателство и нормативна база.** Познаване на НМН, ЗБТХ, ЗЗДН, ЗЗД, Координационния механизъм за рефериране и обгрижване на случаи на непридружени деца и деца – жертва на трафик, завръщащи се от чужбина, ЗПФКЖП, ЗУБ, ЗЧБ, ЗСП, ППЗСП и др.

Всички социални работници получават емоционална подкрепа и насоки за работата си от координатора на Центъра.

Социалните работници имат възможност да ползват индивидуална или групова супервизия.

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНО Е:

- **Въвеждащото обучение на новите социални работници се провежда на няколко етапа:**
 - **Интензивен интерактивен обучителен семинар;**
 - **Наблюдение на работата от по-опитните социални работници или назначаване на наставник от екипа за определен период от време;**
 - **Участие в семинари и уъркшопи за екипа, предоставящ кризисна интервенция по различни теми, свързани с консултирането на жертви на трафик и техните близки.**
- **Надграждащо обучение на екипа се организира на всеки 6 месеца по проблеми от практиката;**
- **Редовно се провеждат административни сбирки на екипа на Центъра;**
- **За дейностите в Центъра се привличат доброволци и стажанти.**

5. СЪХРАНЯВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯТА

- **Центърът за настаняване е регистриран по Закона за защита на личните данни.**
- **За всяко настанено лице се оформя лично дело, което съдържа следната информация:**

- **Лични данни;**
- **Описание на психологическото състояние на лицето;**
- **Индивидуален план на помощ и безопасност;**
- **Документи, свързани с работата по случая от страна на други организации – направления, медицински документи, кореспонденция и др.;**
- **Бележки относно приключването на случая;**
- **Декларация, подписана от лицето, за спазване на вътрешния ред на Центъра;**
- **За попълването на документацията е отговорен водещият на случая;**
- **Папките с личните дела на клиентите се съхраняват по начин, който ги прави достъпни само за служителите на програмата;**
- **Информация за клиент на програмата се предоставя само при официално поискване от страна на друга институция и с изричното писмено съгласие на клиента;**
- **Организацията води регистър на приетите лица.**

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНО Е:

- **Допълнителни документи могат да са:**
 - **Протоколи от екипни заседания;**
 - **Протоколи от супервизия.**

6. ДЪРЖАВНИ ДОКУМЕНТИ

- **Правилник за приютите за временно настаняване и Центровете за закрила и помощ за жертвите на трафика на хора (обн. ДВ. бр. 19 от 9 март 2004 г.);**
- **Глава трета „Социални услуги“ от ППЗСП;**
- **Методика на социалните услуги за хора с психични разстройства (№ 9109-2 от 11.05.2004 г.)**
- **Закон за защита на личните данни.**

7. ОЦЕНЯВАНЕ НА УСЛУГАТА

Препоръчителни показатели за работата на Центъра за настаняване са:

- **Брой настанени лица**
- **Продължителност на престоя**
- **Какви услуги предлага Центърът**
- **Брой осъществени насочвания на клиенти**
- **Брой и вид осъществени връзки с други професионалисти**
- **Брой мултидисциплинарни срещи за работа по случаи**
- **Обратна връзка от самите клиенти**
- **Обратна връзка от други професионалисти**
- **Обратна връзка от индивидуална и групова супервизия на екипа**

8. ОТГОВОРНОСТИ

- **Организацията, доставчик на услугата, в лицето на нейното ръководство носи отговорност за качеството на услугата;**

- *Отговорност за качеството на работата носят дежурните социални работници;*
- *Отговорност за организацията и качеството на работата и обучението на социалните работници, както и за проследяване на изпълнението на работата, актуализирането на информационната база носи координаторът.*

IV. ПСИХОЛОГИЧЕСКА ПОДКРЕПА – КОНСУЛТИРАНЕ И ПСИХОТЕРАПИЯ

1. ОПИСАНИЕ НА УСЛУГАТА

Психологическата подкрепа представлява професионална помощ за справяне с последиците на травмата от преживяно насилие и овладяване на симптомите на посттравматичното стресово разстройство. Тя е важен елемент от процеса на реинтеграция и социална адаптация на жертвите на трафик.

Във връзка с трафика на хора от психологическа подкрепа могат да се възползват:

- *Лица (възрастни и деца), станали жертви на трафик;*
- *Близки на жертви на трафик.*

Психологическата подкрепа включва няколко форми на работа.

Оценка на случая

Психологическа оценка на емоционалните потребности и психичната проблематика на клиента и капацитета му за справяне.

Договаряне на консултативната/психотерапевтичната работа

Договаряне, съвместно с клиента, на областите на консултативна/психотерапевтична работа, времето и честотата на сесиите и продължителността на оказваната подкрепа.

Психологическо консултиране

Краткосрочна работа за изследване на конкретни проблеми в процеса на реинтеграция (проблеми в общуването, адаптация, справяне с определени житейски задачи и др.); изследване на отношението на клиента към проблема и подобряване на разбирането му за него; идентифициране на подходящи стратегии за справяне и подкрепа в процеса на осъществяването им.

Подкрепяща терапия

Дългосрочна работа за осмисляне и повишаване на контрола върху проявата в поведението на интензивни чувства и симптоми, породени от преживяно насилие.

Психотерапия

Дългосрочна работа за изследване на последствията от психичната травма върху емоционалния живот и взаимоотношенията на клиента; подобряване на разбирането и контрола върху проявата на различни по интензивност симптоми; повишаване на

способността за разпознаване на собствените чувства и преживявания, свързани с травмата; преодоляване на конфликти, свързани с идентичността; в резултат повишаване на самооценката и чувството за автономност; разпознаване и отбягване на бъдещи ситуации на злоупотреба.

2. ПРИНЦИПИ НА РАБОТА

- *Информирано съгласие*
- *Доброволно участие на пострадалото лице*
- *Емоционална подкрепа*
- *Сигурност и безопасност*
- *Конфиденциалност*
- *Индивидуален подход*
- *Необвинително отношение*
- *Взаимно доверие*
- *Честност*
- *Уважение на достойнството*
- *Договаряне*
- *Спазване на личните граници*

3. ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТАТА

3.1. СЕСИИ ЗА ПСИХОЛОГИЧЕСКА ПОДКРЕПА

- *Психологическата подкрепа се осъществява в специализиран Център;*
- *Психологическата подкрепа се предоставя само по заявка на нуждаещото се лице. За нейната ефективност е много важно да се зачете неговият избор;*
- *Достъпът до програмата за психологическа подкрепа е свободен и нуждаещите се лица могат да потърсят помощ лично или чрез насочване от водещия на случая;*
- *Процедурите за достъп и координатите на програмата се популяризират в общественото пространство;*
- *Достъпът до програмата става чрез обаждане и предварителна уговорка за ден и час на срещата;*
- *Психологическата подкрепа се предоставя на място, което гарантира конфиденциалността на разговорите и сигурността на участниците. Това трябва да бъде специално оборудван кабинет в рамките на Центъра. Не се допуска прекъсване на сесия за психологическа подкрепа заради телефонно обаждане, почукване на вратата, влизане на друго лице в стаята и др.;*
- *Кабинетът разполага с удобни столове/кресла, разположени на дистанция не по-малка от 1,5 м;*
- *Видът психологическата подкрепа се определя след първоначална оценка на случая, която продължава 2 до 4 сесии;*
- *След първоначалната оценка се договаря с клиента честотата на сесиите и продължителността на работата. В зависимост от индивидуалните потребности на клиента и неговото развитие е възможно времевата рамка да бъде предоговаряна в процеса на работа;*

- Сесиите за психологическа подкрепа продължават 50 минути. Те се осъществяват един, два или три пъти в седмицата по договорен график определени дни и часове;
- Според вида психологическа подкрепа се определя продължителността на работата:
 - Психологическото консултиране е краткосрочно и може да продължи от няколко срещи до няколко месеца;
 - Подкрепящата терапия може да бъде краткосрочна или дългосрочна в зависимост от нуждите на клиента;
 - Психотерапията продължава дългосрочно, в рамките на няколко години;
- По време на сесиите за психологическа подкрепа не се допуска присъствието на трети лица;
- Новопостъпилите случаи се представят на седмични екипни сбирки, на които се обсъжда оценката на случая и се определят насоки на работа;
- Съществуват ясни процедури за работа в следните ситуации:
 - При висок риск за здравето и живота на лицето, което се ползва от психологическа подкрепа, (при суициден риск или риск от самонараняване и др.);
 - При работа с дете;
 - При работа с лице с психиатричен проблем;
 - При работа с лице със зависимост.

Процедурите са включени в обучението на консултантите.

Психологическата подкрепа се предоставя на официалния за страната език.

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНО Е:

- Програмата предлага работа в групи;
- Консултациите могат да се провеждат на чужд език;
- Жертвите на трафик не заплащат (или заплащат символична сума) за психологическата подкрепа, която получават.

3.2. СЪДЪРЖАНИЕ НА СПЕЦИАЛИЗИРАНАТА ПСИХОЛОГИЧЕСКАТА ПОДКРЕПА ЗА ЖЕРТВИ НА НАСИЛИЕ

Консултантите се отнасят към травмата не като към изолирано събитие, а като към опит, който организира и формира идентичността и води до промяна в представата за себе си, в отношението към другите и определя житейските избори. Ефектът от травмата се проявява на всички области от живота на пострадалото лице.

Консултантите приемат и уважават стратегиите за справяне, които лицето е изградило в резултат на преживяното насилие.

Основна цел на психологическата подкрепа е възстановяването от психичната травма. Консултантите уважават и подкрепят правото на избор и на контрол на лицето върху процеса на възстановяване.

Консултантите създават атмосфера, която да отговаря на нуждата на жертвите на насилие от сигурност, уважение и приемане.

Консултантите подкрепят силните страни на пострадалото лице, наблюдават на способността му за адаптация и устойчиво справяне със симптомите на травмата.

Целта на психологическата подкрепа е да сведе до минимум риска от повторно травмиране.

Консултантите се стремят да разбират всяко пострадало лице в контекста на неговия жизнен опит и средата, от която произхожда.

3.3. КОНФИДЕНЦИАЛНОСТ

Психологическата подкрепа се предоставя при спазването на строги правила за конфиденциалност.

Психотерапевтите имат задължението да запазват в тайна информацията, получена от клиентите си в хода на работата с тях.

Информацията, позволяваща идентифициране на личността на клиента, се съхранява отделно и не се съобщава при обсъждане на случая с колеги или супервизор.

Информацията, позволяваща идентифициране на личността на клиента, се споделя с други лица само със съгласието на клиента или на законен негов представител.

Изключение от това правило се прави само при обстоятелства, застрашаващи живота и здравето на клиента или на други лица. В тези случаи информацията се предава само на тези, които могат да предприемат адекватни действия в дадената ситуация.

Лична информация за клиента се предоставя и при официално поискване от органите на реда. В тези случаи информацията се ограничава до отнасящите се към проблема факти.

Информация за клиента във връзка с работата за психологическа подкрепа за целите на насочването към други специалисти се предоставя само с неговото съгласие.

Информация за целите на публикации, научни изследвания, участие в конференции, представяне на случаи и др. се предоставя само със съгласието на клиента.

Организацията на работата е изложена в „Правилник за работата на програмата за психологическа подкрепа“, с който са запознати всички консултанти.

4. ПЕРСОНАЛ И УПРАВЛЕНИЕ

Персоналът на програмата за психологическа подкрепа работи в екип и спазва принципите на екипната работа:

- *Споделена отговорност*
- *Разпределяне на роли и задачи*
- *Екипни сбирки*
- *Открита и достъпна комуникация*
- *Навременна обратна връзка*

Психологическата подкрепа се осъществява от специалисти с необходимата квалификация и професионална подготовка.

Психологическо консултиране и подкрепяща терапия се предоставят от клинични психолози и клинични социални работници, магистри в областта на клиничната психология, преминали специализирано обучение за работа с жертви на насилие. Те трябва да са регистрирани в Публичния регистър на Дружеството на психолозите.

Психотерапията се предоставя от психотерапевти, чиято професионална подготовка покрива стандартите (заложи в Закона за психотерапия) за предоставяне на терапевтични услуги или имат друго международно признато образование и правоспособност за упражняване на психотерапия. Те трябва да са регистрирани в

Националния регистър на психотерапевтите в България.

С деца работят само квалифицирани специалисти, преминали през специализирано обучение за работа с деца.

Всички специалисти, предоставящи психологическа подкрепа, редовно получават индивидуална супервизия от експерт, с когото не са в йерархични отношения и е външен за Центъра, в който работят.

Текущата работа по случаите се представя и обсъжда на редовни екипни сбирки.

Всички, предоставящи психологическа подкрепа за жертвите на трафик и техните близки, се преминали през обучение за Основни знания за явлението трафик на хора и неговите жертви.

5. СЪХРАНЯВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯТА

Информация за психологическата подкрепа се съхранява в личното дело на всяко лице съобразно Етичния кодекс на Българската асоциация по психотерапия и изискванията на Закона за защита на личните данни.

Информацията за психологическата подкрепа включва:

- *Оценка и формулировка на случая*
- *Междинни обобщения за прогреса на терапията*
- *Заклучително обобщение*
- *Кореспонденция и контакти по случая с други служби и лица*
- *Бележки по случая*

Папките с личните дела на клиентите се съхраняват по начин, който ги прави достъпни само за служителите на програмата.

Лицата, получаващи психологическа подкрепа, имат право на достъп до информацията, която се съхранява в личното им досие.

6. ДЪРЖАВНИ ДОКУМЕНТИ

- *Закон за защита на личните данни*
- *Проект на Закон за психотерапията в България*
- *Етичен кодекс на психолозите в България*

7. ОЦЕНЯВАНЕ НА УСЛУГАТА

Препоръчителни показатели за работата на програмите за психологическа подкрепа са:

- *Брой клиенти*
- *Брой сесии*
- *Обратна връзка от клиентите*
- *Обратна връзка от други професионалисти*
- *Обратна връзка от индивидуална и групов супервизия на екипа*
- *Текущата оценка от страна на професионалиста на прогреса на консултирането и терапията спрямо поставените цели*
- *Външна оценка за напредъка на клиентите*

8. ОТГОВОРНОСТИ

- *Организацията, доставчик на услугата, в лицето на нейното ръководство носи отговорност за качеството на услугата;*
- *Консултантите носят отговорност за хода на психологическата подкрепа;*
- *Отговорност за организацията на работата и обучението на консултантите, както и за проследяване на изпълнението на работата носи ръководителят на програмата;*
- *Отговорност за поддържане на качеството на работа носят и самите консултанти, и супервайзорите чрез предоставяне на обратна връзка за силните и слаби страни в изпълнението на работата и за областите, които имат нужда от подобрене.*

1. ОПИСАНИЕ НА УСЛУГАТА

Социалната подкрепа подпомага жертвите на трафик и техните близки да се справят с практическите проблеми, възникващи в процеса на реинтеграция.

Във връзка с трафика на хора от социална подкрепа могат да се възползват:

- Лица (възрастни и деца), станали жертви на трафик
- Близки на жертви на трафик

Социалната подкрепа включва следните форми на работа:

Оценка на случая

Оценка на потребностите на клиента от социална подкрепа и ресурсите му за справяне. Договаряне на план за социална подкрепа.

Социално консултиране

Информирание на клиента за възможностите да бъдат посрещнати неговите нужди. Предоставяне на информация относно нормативната база, службите и програмите, оказващи подкрепа, стъпките, които трябва да бъдат предприети, документите, които трябва да бъдат предоставени, и т.н. Информация относно правата му по ЗБТХ и друго релевантно законодателство.

Социална застъпничество

Придружаване на клиента и улесняване на комуникацията му с институциите; защита на интересите и правата на лицето и преодоляване на затруднения от бюрократичен или друг характер.

Насочване

Насочване към служби и организации, предоставящи подкрепа.

Хуманитарна подкрепа

Представяне на материална помощ (под формата на парични средства, вещи или продукти) за покриване на най-неотложните нужди на клиента.

Водене на случая

Оценка и планиране на работата по случая; изготвяне на необходимата документация и кореспонденция за насочване и взаимодействие; организиране на мултидисциплинарни срещи.

2. ПРИНЦИПИ НА РАБОТА

- Емоционална подкрепа
- Конфиденциалност
- Информирано съгласие

- Партниране при правене на план за сигурност и подкрепа
- Информация за насочване
- Партниране при взимане на решение
- Овластяване
- Проследяване

3. ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТАТА

- Социалната подкрепа се осъществява от социални работници, които работят в екип;
- За всеки случай се определя водещ (социален работник, клиничен социален работник или консултант, осъществяващ кризисна интервенция). Водещият на случая отговаря за цялостната организация на работата и взаимодействието със специалисти и институции;
- Новопостъпилите случаи се представят на седмични екипни сбирки, на които се определя водещият на случая, дават се насоки за работа и се разпределят задачи;
- Социалната подкрепа може да се предоставя като:
 - Спешна социална помощ, съпътстваща кризисната интервенция, насочена към осигуряването на неотложните нужди на пострадалите; предоставя се при денонощен режим на работа;
 - Социална помощ, съпътстваща процеса на реинтеграция, насочена към посрещането на средносрочни и дългосрочни потребности; осъществява се в рамките на работния ден;
- Работата на социалните работници се организира по график. Дежурствата са равномерно разпределени, за да се избегне пренатоварване и емоционално прегаряне на социалните работници;
- Съществува процедура за равномерно разпределение на работата по случаи между членовете на екипа, за да се избегне емоционалното им прегаряне;
- Програмата разполага с актуална информационна база за институции, служби и програми, към които клиентите могат да бъдат насочвани. Тя трябва да се обновява периодично;
- Съществуват ясни процедури за работа в следните ситуации:
 - При висок риск за здравето и живота на лицето, което се ползва от социална подкрепа, (при суициден риск или риск от самонараняване и др.)
 - При работа с дете
 - При работа с лице с психиатричен проблем
 - При работа с лице със зависимост

Процедурите са включени в обучението на социалните работници:

- Работата на социалните работници се отчита и разпределя по време на организационно-административни екипни сбирки най-малко веднъж седмично;
- Когато пострадалото лице е чужд гражданин, се осигурява превод на разбираем за него език;
- Социалните работници работят в тясно взаимодействие с другите експерти, ангажирани с подкрепата на лицето – психолог, адвокат, лекар, представители на ОЗД, ДСП и др.;

- Социалната работа по случаите на трафик продължава до изчерпване на заявката на клиентите;
- Основен принцип на работа е организирането на мултидисциплинарни срещи във връзка с работата по случаите. Срещите се протоколират и клиентите получават пълна информация за резултатите от тях. Препоръчително е мултидисциплинарните срещи да се провеждат съвместно със засегнатото лице;
- Съществува процедура за отпускане на хуманитарна помощ. Лицата подписват декларация за материалната помощ, която са получили.;
- Съществува процедура за насочване на лицата към други служби и организации, която включва:
 - Постигане на информирано съгласие от лицето да бъде насочено към друга организация;
 - Осъществяване на предварителен контакт с приемащата организация;
 - Изготвяне на документация във връзка с насочването, която съдържа само необходимата информация за работа по случая; предоставяне на необходимата информация за лицето, жертва на трафик с неговото съгласие.
 - Придружаване на лицето до приемащата организация, ако е необходимо.;
 - Обратна връзка от приемащата организация и проследяване на случая.;
- Информацията за лицето се предоставя в писмен вид на приемащата организация. В случаи на спешност се допуска и устно насочване;
- Организацията на работата е изложена в „Правилник за работата на Програмата за социална подкрепа“; с който са запознати всички социални работници.

4. ПЕРСОНАЛ И УПРАВЛЕНИЕ

- Персоналът на Програмата за социална подкрепа работи в екип и спазва принципите на екипната работа:
 - Споделена отговорност;
 - Разпределяне на роли и задачи;
 - Екипни сбирки;
 - Открита и достъпна комуникация;
 - Навременна обратна връзка.
- Екипът на социалната програма се състои от клинични социални работници и социални работници, преминали специализирано обучение;
- Като клинични социални работници могат да бъдат назначавани лица с хуманитарно образование (минимум бакалавърска степен) в специалностите клинична социална работа, социални дейности, социална педагогика, психология;
- Работата на социалните работници се ръководи от координатор;
- Съществуват процедура и критерии за подбор на персонала;
- Въвеждащото обучение на клиничните социални работници включва следните области:

- Основни знания за явлението трафик на хора и неговите жертви; умения за идентифициране на жертви на трафик;
- Умения за работа с хора в стрес или преживели тежка психична травма – умения за подкрепа, проява на толерантност и разбиране, спазване на личните граници и пространство, разбиране на поведението и емоционалните прояви;
- Оценка на нуждите и разработване на план за сигурност и действие;
- Насочване; умения за насочване и добро познаване на институциите, предоставящи различни форми на помощ и подкрепа; познаване на нормативната база;
- Познаване на възможностите за подкрепа, които дават българското законодателство и нормативна база. Познаване на НМН, ЗБТХ, ЗЗДН, ЗЗД, Координационния механизъм за реферирание и обгрижване на случаи на непридружени деца и деца – жертва на трафик, завръщащи се от чужбина, ЗПФКЖП, ЗУБ, ЗЧБ, ЗСП, ППЗСП и др.;
- Социалните работници ползват индивидуална супервизия или консултации.

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНО Е:

- Въвеждащото обучение на новите социални работници се провежда на няколко етапа:
 - Интензивен интерактивен обучителен семинар;
 - Наблюдение на работата от по-опитните социални работници или назначаване на наставник от екипа за определен период от време;
 - Участие в семинари и уъркшопи за екипа за социална подкрепа по различни теми, свързани с консултирането на жертви на трафик и техните близки;
- Надграждащо обучение на екипа по проблеми от практиката се организира на всеки 6 месеца;
- Редовно се провеждат административни сбирки на екипа на Центъра;
- За дейностите по социална подкрепа се привличат доброволци и стажанти.

5. СЪХРАНЯВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯТА

- Информация за социалната подкрепа се съхранява в личното дело на лицето;
- Информацията се организира и попълва от водещия на случая;
- Информацията за социална подкрепа включва:
 - Описание и оценка на конкретната проблемна ситуация
 - История на проблема
 - Заявените нужди на клиента
 - Оценените от водещия на случая нужди
 - Стратегия и план за работа по случая
 - Договор за социална услуга
 - Служби, специалисти и институции, с които е направена връзка по случая
 - Копия на съпътстващи документи
 - Бележки за текущата работа по случая
 - Протоколи от работни срещи по случая

6. ДЪРЖАВНИ ДОКУМЕНТИ

- *Правилник за приютите за временно настаняване и Центровете за закрила и помощ за жертвите на трафика на хора (обн. ДВ. бр.19 от 9 март 2004 г.)*
- ЗСП
- ППЗСП
- ЗЗД
- ППЗЗД

7. ОЦЕНЯВАНЕ НА УСЛУГАТА

- *Налични детайлни оценки на потребностите и разработен план за работа*
- *Качествена оценка на постигнатите цели – описание на резултатите*
- *Осъществени мултидисциплинарни срещи и създадени мултидисциплинарни екипи в подкрепа на случая*
- *Брой часове социална работа*
- *Брой и вид осъществени насочвания към релевантни служби и институции и резултати от тях*
- *Обратна връзка от самите клиенти*
- *Информация от проследяването на случая*
- *Обратна връзка от други професионалисти*
- *Обратна връзка от индивидуална и групова супервизия*

8. ОТГОВОРНОСТИ

- *Организацията, доставчик на услугата, в лицето на нейното ръководство носи отговорност за качеството на услугата*
- *Отговорност за оценката, планирането и качествено изпълнение на директната работа носи водещият на конкретния случай*
- *Отговорност за организацията и разпределението на работата между членовете на екипа и проследяване на нейното изпълнение носи координаторът*
- *Отговорност за поддържане на качеството на работа носят супервизорите чрез предоставяне на обратна връзка за силните и слаби страни в изпълнението на работа-та и за областите, които имат нужда от подобрение*

VI. РАЗВИВАНЕ НА УМЕНИЯ ЗА СОЦИАЛНА И ТРУДОВА РЕАЛИЗАЦИЯ – ОВЛАСТЯВАНЕ

1. ОПИСАНИЕ НА УСЛУГАТА

Овластяването цели подобряване на уменията за реализиране в социална среда и развиване на умения за реализиране на пазара на труда. То е важна част от дългосроч-

ната реинтеграция на пострадалите, защото стимулира активността, инициативността, адекватната оценка на собствените сили за търсене на житейска и професионална реализация.

Във връзка с трафика на хора от програмите за овластяване могат да се възползват:

- *Лица, станали жертви на трафик*
- *Лица в риск да станат жертви на трафик*

Овластяването включва следните форми на работа:

Оценка на нуждите

Оценка на нуждите от обучение за умения за намиране на работа, предоставяне на базисно обучение, продължаване на образованието и насочване към квалификационни и преквалификационни курсове.

Индивидуални консултации

Индивидуална подкрепа в процеса на търсене на работа и социална реинтеграция, насочена към създаване на умения за общуване без насилие и злоупотреби; развиване на базисни знания за устройството и функционирането на обществото, неговите институции и закони; умения за добро лично представяне; умения за управление на бюджет; умения за запазване на личната тайна по отношение на преживения трафик; умения за търсене на работа; ориентирание в ситуацията на пазара на труда; изграждане на реалистична, съобразена с качествата и способностите на конкретното лице стратегия за намиране на работа.

Насочване

Насочване към Бюрата по труда, към програми за квалификация и преквалификация, към програми за продължаване на образованието и др.

2. ПРИНЦИПИ НА РАБОТА

- *Емоционална подкрепа*
- *Конфиденциалност*
- *Информирано съгласие*
- *Предоставяне на информация*
- *Развитие на автономно поведение*

3. ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТАТА

- *Програмата разполага с:*
 - *Помещение за консултиране;*
 - *Компютър с връзка с интернет и работно пространство, в което да се ползва;*
 - *Абонамент или достъп до актуална преса, съдържаща обяви за работни места;*

- Програмата по овластяване съчетава: индивидуални консултации и самостоятелна работа на клиента по договорени с консултанта цели и задачи за постигането им;
- Работата с всеки клиент продължава до изчерпване на заявката (обикновено до постигане на трайна заетост);
- Времетраенето на сесиите по овластяване е до 60 минути;
- Средната продължителност на работата по овластяване е в рамките на 12 до 15 сесии или до постигането на договорения практически резултат;
- Часовете самостоятелна работа по зададените задачи на клиента протичат след предварителна заявка в графика за ползване на работното пространство и яснота относно достъпния за съдействие дежурен консултант;
- Консултантите в програмата за овластяване правят текущ мониторинг на пазара на труда и изграждат база данни за съществуващите трудови посредници и носители на информация за свободните работни места. Честотата и отговорностите за осъществяване на мониторинга се определят от координатора на програмата;
- Консултантите разполагат с актуална специализирана информация и литература за трудовите права и възможностите за тяхната защита;
- Програмата установява връзка с трудови посредници, професионално-информационни центрове и др. с цел адекватно насочване на клиентите. При необходимост клиентите се придружават до съответните организации.

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНО Е:

- Консултациите се провеждат успоредно във времето с психологическата подкрепа, но от друг специалист;
- Програмата предлага работа в групи.

4. ПЕРСОНАЛ И УПРАВЛЕНИЕ

- Персоналът на програмата за овластяване работи в екип и спазва принципите на екипната работа:
 - Споделена отговорност
 - Разпределяне на роли и задачи
 - Екипни сбирки
 - Открита и достъпна комуникация
 - Навременна обратна връзка
- Екипът на програмата за овластяване се състои от консултанти, преминали през специализирано обучение. Техният брой се определя в зависимост от обхвата на работното време на програмата;
- Работата на програмата се ръководи от координатор;
- Обучението на консултантите трябва да включва следните области:
 - Етапи на процеса на търсене на работа
 - Подготовка за кандидатстване
 - Договаряне

- Трудови права и задължения
- Професионално ориентиране
- Познаване на нормативната база

- Екипът на програмата провежда редовни срещи за представяне на работата по случаи и за разпределяне на задачи.

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНО Е:

- Въвеждащото обучение на персонала на програмата се провежда на няколко етапа:
 - Интензивен интерактивен обучителен семинар
 - Наблюдение на работата от по-опитните консултанти или назначаване на наставник от екипа за определен период от време
 - Участие в семинари и уъркшопи за екипа на програмата по различни теми, свързани с консултирането на жертви на трафик и техните близки
- Надграждащо обучение на екипа за проблеми от практиката се организира на всеки 6 месеца
- Редовно се провеждат административни сбирки;
- За дейностите по овластяване се привличат доброволци и стажанти.

5. СЪХРАНЯВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯТА

- Всеки новопостъпил клиент в програмата се регистрира на бланка (на електронен или хартиен носител). Бланката съдържа следната информация:
 - Име и възраст на клиента
 - Име на консултанта
 - Дата на започване на консултациите
 - Степен и вид на образование на лицето
 - Налични умения
 - Преминати обучения
 - Области за търсене на работа
 - Договорени цели
 - Информация за насочвания
 - Постигнати резултати

Бланките се прилагат към личното дело на клиента.

6. ДЪРЖАВНИ ДОКУМЕНТИ

- Кодекс на труда
- Устройствен план на АЗ

7. ОЦЕНЯВАНЕ НА УСЛУГАТА

- Брой осъществени консултации
- Брой часове самостоятелна работа на клиентите и постигнати резултати от тях
- Обратна връзка от самите клиенти
- Брой клиенти, започнали работа
- Брой задържали се дълготрайно на работа
- Обратна връзка от други професионалисти
- Обратна връзка от индивидуална и групов супервизия на екипа

8. ОТГОВОРНОСТИ

- Организацията, доставчик на услугата, в лицето на нейното ръководство носи отговорност за качеството на услугата
- Отговорност за качественото изпълнение на директната работа на програмата носят консултантите
- Отговорност за организацията на работата и обучението на консултантите, както и за проследяване на изпълнението на работата на програмата, актуализирането на информационната база, носи координаторът.

Библиография

Academy for educational development and South Asia Regional Initiative/ Equity Support Program (SARI/Equity), *Minimum Standards of Care and Support for the Victims of Trafficking and Other Forms of Violence in South Asia*; Regional Action Forum on Strengthening the Care of Survivors/Victims of Trafficking and Other Forms of Violence
<http://www.aed-ccsg.org/resources/reports/Care of Survivors Protocol.pdf>

Фондация „Асоциация Анимус“ / Ла Страда България, *Трафикът на жени: Въпроси и отговори* (България 2002)
http://www.animusassociation.org/Trafficking_in_women-Q&A.pdf

Фондация „Асоциация Анимус“ / Ла Страда България *Програма за социална подкрепа на Ла Страда: Стандарти, процедури и методология* (България 2003)

Anty-Slavery International, *Protocol for Identification and Assistance of Trafficked Persons and Training Kit* (The Netherlands 2005)
http://www.antislavery.org/includes/documents/cm_docs/2009/p/protocoltraffickedpersonskit2005.pdf

Brussels Declaration on Preventing and Combating Trafficking in Human Beings *European Conference on Prevention and Combating Trafficking in Human Beings – Global Challenges for the 21st Century*, 18-20 September, 2002.
<http://www.belgium.iom.int/STOPConference/Conference Papers/brudeclaration.pdf>

CEDAW General Recommendation No. 19 Violence against Women, 1992.
<http://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/recomm.htm>

Council of Europe Convention on Action against Trafficking in Human Beings (Warsaw 2005)
<http://conventions.coe.int/Treaty/EN/Treaties/Word/197.doc>

Elliott, D. et al., 2005. *Trauma-informed or trauma-denied: principles and implementation of trauma-informed services for women*, Journal of Community Psychology, vol. 33, no. 4 (special issue on 'Serving the needs of women with co-occurring disorders and a history of trauma'), July 2005

European Commission, Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on preventing and combating trafficking in human beings, and protecting victims, repealing Framework Decision 2002/629/JHA
<http://www.statewatch.org/news/2010/apr/eu-com-95-10-trafficking-proposal.pdf>

European Convention for the Protection of Human Rights and Fundamental Freedoms, 1950.
<http://conventions.coe.int/treaty/en/treaties/html/005.htm>

Foundation against Trafficking in Human Beings, International Human rights Law Group, GAATW, Human Rights Standards for the Treatment of Trafficked Persons (Bangkok 1999)

EU plan on best practices, standards and procedures for combating and preventing trafficking in human beings (2005/C 311/01)
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2005:311:0001:0012:EN:PDF>

GAATW, *Human Rights in Practice. A Guide to Assist Trafficked Women and Children* (Bangkok, 1999).

George S. Everly, Jr., Ph.D., Loyola College and The Johns Hopkins University, *Editorial Five Principles of Crisis Intervention: Reducing the Risk of Premature Crisis Intervention*, International Journal of Emergency Mental Health, 2000, 2(1), 1-4

Georgina Vaz Cabral and Federica Marengo, *Assisting Victims of Trafficking in Human Beings*, Published with the financial help of the European Commission - Daphne Project, January 2003

Gilliland B. E., James R. K., Bowman J. T. *Theories and Strategies in Counseling and Psychotherapy*. 2nd Ed. Englewood Cliffs. N. J.: Prentice-Hall, 1989.

Government of the Republic of Macedonia, National Commission for Combating Trafficking in Human Beings and Illegal Migration, *Standard Operating procedures for Treatment of Victims of Trafficking in Human beings* (Skopje 2008)

ICMPD, *Guidelines for the Development and Implementation of a Comprehensive National Anti-Trafficking Response*, 2007

ICMPD, *Handbook on Anti-Trafficking Data Collection in South Eastern Europe: Developing Regional Criteria*, 2007

ICMPD, *Guidelines for the Development of a Transnational Referral Mechanism for Trafficked Persons: South-Eastern Europe*, 2009

ILO, *Psycho-Social Rehabilitation of Children Withdrawn from Trafficking and Other Worst Forms of Child Labour*, (2007)

IOM, *The Mental Health Aspects of Trafficking in Human Beings: Training manual* (Hungary, 2004).

IOM, *The Mental Health Aspects of Trafficking in Human Beings: A set of minimum standards* (Hungary, 2004).

IOM, *IOM Counter-Trafficking Training Modules: Return and reintegration* (Geneva, 2005).

IOM, *The IOM Handbook on Direct Assistance for Victims of Trafficking*, IOM (Geneva, 2007).

IOM, UN.GIFT, London School of Hygiene and Tropical Medicine. *Caring for Trafficked Persons. Guidance for Health Providers* (Switzerland 2009)
http://www.ungift.org/docs/ungift/Steering-committee/CT_Handbook.pdf

La Strada International, *La Strada: European network against Trafficking in Women: Facts and Practices* (The Netherlands 2005)

La Strada International, *Violation of Women's Rights: a Cause and Consequence of Trafficking in Women* (The Netherlands 2008)

Marlene A. Young, *Crisis Intervention*, Victim Assistance: Frontiers and Fundamentals, a publication of the National Organization for Victim Assistance, 2001

Marlene A. Young, Ph.D., J.D., *Standardization of Victim Service Practices*, speech presented in Tokyo and Kyoto, Japan January, 2001 .

Ministry of health and Long-term Care, *Crisis Response Service Standards for Mental Health Services and Supports* (Ontario 2005)
http://www.health.gov.on.ca/english/public/pub/ministry_reports/mentalhealth/cris_resp.pdf

Ministry of Interior of the Czech Republic, *National Strategy to Combat Trafficking in Human beings* (Prague 2008)

Mladjenovic L., Counselling service for women with trauma of violence, Autonomous Women's Center, Belgrade, Serbia and Montenegro, May 2005,

OHCHR, *Recommended Principles and Guidelines on Human Rights and Human Trafficking* (New York and Geneva 2002)
<http://www.ohchr.org/Documents/Publications/Traffickingen.pdf>

OSCE / ODIHR, *National referral Mechanisms: Joining Efforts to Protect the Rights of Trafficked Persons: A Practical Handbook*, (Poland, 2004)
http://www.osce.org/publications/odihr/2004/05/12351_131_en.pdf

OSCE / ODIHR, *Compensation for Trafficked and Exploited Persons in the OSCE Region*, (Warsaw 2008)

Parad, H.J. and Parad, L. *Crisis Intervention: Book 2: The Practitioner's Source Book for Brief Therapy*, Family Service America Milwaukee, Wisconsin, 1990

Surtees, R. NEXUS Institute to Combat Human Trafficking, *Re/Integration of Trafficked Persons: Handling Difficult Cases*, Trafficking Victims re/Integration Programme in Southeast Europe (TVRP), Issues paper No. 2, (Vienna 2008)

The International Centre for Women Rights Protection and Promotion "La Strada", *Identification of Trafficked Persons in Moldova* (Chisinau 2006)

The International Centre for Women Rights Protection and Promotion "La Strada", *Good Practices in Ensuring Adequate Assistance to All Categories of Trafficked Persons: Source Book* (Chisinau 2006)

United Nations Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women, 1979.
<http://www.unhchr.ch/html/menu3/b/e1cedaw.htm>

United Nations Convention against Transnational Organized Crime, 2000.
http://www.uncjin.org/Documents/Conventions/dcatoc/final_documents_2/convention_eng.pdf

United Nations Protocol to Prevent, Suppress and Punish Trafficking in Persons, Especially Women and Children, Supplementing the United Nations Convention against Transnational Organized Crime, 2000.
http://www.uncjin.org/Documents/Conventions/dcatoc/final_documents_2/convention_traff_eng.pdf

UNODC, *Toolkit to Combat Trafficking in Persons* (New York 2008)
[http://www.unodc.org/documents/human-trafficking/Toolkit-files/07-89375_Ebook\[1\].pdf](http://www.unodc.org/documents/human-trafficking/Toolkit-files/07-89375_Ebook[1].pdf)

UNODC, *Anti-human trafficking manual for criminal justice practitioners*, (New York 2009)
<http://www.unodc.org/unodc/en/human-trafficking/anti-human-trafficking-manual.html>

UNODC, *Needs Assessment Toolkit on the Criminal Justice Response to Human Trafficking*
(New York 2010)
http://www.unodc.org/documents/human-trafficking/Needs_Assessment_Toolkit_ebook_09-87518_June_2010.pdf

UNODC, *Human Trafficking Indicators*
http://www.unodc.org/pdf/HT_indicators_E_LOWRES.pdf

Working Group of the National Roundtable on People Trafficking to assist Non-Government Organisations working with trafficked people, *Guidelines for NGOs working with trafficked people* (Australia 2008)

Zimmerman, C. and C. Watts, *WHO Ethical and Safety Recommendations for Interviewing Trafficked Women*, World Health Organization (Geneva 2003).
http://www.who.int/gender/documents/en/final_recommendations_23_0oct.pdf

Zimmerman, C. et al. *The health of trafficked women: A survey of women entering posttrafficking services in Europe*, *American Journal of Public Health*, vol. 98, no. 1, January 2008, pp. 55-59.

Zimmerman, C. *Stolen Smiles: The physical and psychological health consequences of women and adolescents trafficked in Europe*, London School of Hygiene and Tropical Medicine (London 2006).

Zimmerman, C. et al. *The Health Risks and Consequences of Trafficking in Women and Adolescents: Findings from a European study*, London School of Hygiene and Tropical Medicine (London 2003).

**НАЦИОНАЛЕН
МЕХАНИЗЪМ**
ЗА НАСОЧВАНЕ И ПОДПОМАГАНЕ
НА ЖЕРТВИ НА ТРАФИК

ИДЕНТИФИКАЦИЯ И НАСОЧВАНЕ

Идентификация
Оценка на риска
Определяне на неотложните
потребности
Насочване

ЗАКРИЛА И ПОДКРЕПА

Кризисна интервенция
Подкрепа по време на
периода на размисъл

СОЦИАЛНО ВКЛЮЧВАНЕ (РЕИНТЕГРАЦИЯ)

Дългосрочна психологическа
подкрепа и овластяване
Безопасно завръщане
Участие в наказателното
производство
Предоставяне на финансова
компенсация

Министерство на вътрешните
работи (МВР): ГДБОП, ГДГП
и ДМ

Агенция „Социално
подпомагане“ / Дирекции
„Социално подпомагане“ /
Отдели „Социална закрила“

Министерство на външните
работи (МВНР)

Държавна агенция за
бежанците (ДАБ)

Национален горещ телефон за
пострадали от насилие:
02/981 76 86

Кризисни центрове и центрове
за временно настаняване
(НПО и др.)

НПО доставчици на услуги
Международна организация
по миграция (МОМ)

Върховен комисариат на
бежанците към ООН (ВКБООН)

Кризисни центрове и
центрове за временно
настаняване (НПО и др.)

Международна организация
по миграция (МОМ)

НПО, доставчици на услуги
МЗ/здравна система

Кризисни центрове и центрове
за временно настаняване
(НПО и др.)

Агенция „Социално
подпомагане“ / Дирекции
„Социално подпомагане“ /
Отдели „Социална закрила“
Териториални структури на МВР

Международна организация по
миграция (МОМ)

Министерство на външните
работи (МВНР)

Чуждестранни консулски служби

Върховен комисариат на
бежанците към ООН (ВКБООН)

НПО доставчици на услуги

МЗ / Здравна система

Министерство на образованието
младежта и науката (МОМН)

Агенция по заетостта / дирекции
„Бюро по труда“

Държавна агенция за бежанците
(ДАБ)

Национално бюро за правна
помощ

**НАЦИОНАЛЕН
МЕХАНИЗЪМ**
ЗА НАСОЧВАНЕ И ПОДПОМАГАНЕ
НА ЖЕРТВИ НА ТРАФИК