

ANA MARIJA VOJKOVIĆ*

NENO u potrazi za gotovo 2 500 nestalih osoba

UVOD

Anita Kulaš i Lucija Topalović bile su mlade djevojke koje su mučki ubijene. Policija je riješila njihove slučajeve. Jedne subote nakon vjeronauka nestala je 14-godišnjakinja iz Petrinje. Kući se vratila tek drugog dana navečer. Nestanak 21-godišnje Australke Britt Laphorne, čije je tijelo pronađeno nakon 20 dana, hrvatsku je policiju stajao ugleda u inozemstvu. Tijelo 37-godišnjeg Alena Poropata pronađeno je nakon 55 dana. Splićanka I. Č. (51) kući se vratila nakon dva dana. M. H., 75-godišnji Zagrepčanin koji boluje od Alzheimerove bolesti, jednog je dana otišao u šetnju i više se nije vratio kući. Sve to nam govori koliko su slučajevi nestanka osoba različiti u svojoj genezi i posljedicama.

Antonija Bilić, 17-godišnja maturantica, 7. lipnja ove godine nije se vratila kući. Posljednji put je viđena tog dana oko 10 sati kako stopira u Drnišu na Čikolskom mostu. Njezin nestanak policiji je prijavila majka tek 8. lipnja u 11.50 sati. Drugog dana svi mediji objavljuju njezinu fotografiju i podatke. Nestanak maloljetne djevojke idućih je mjeseci glavna vijest u svim medijima. Njezina obitelj tvrdi da je ona izrazito mirne naravi i da se nikad prije nije udaljavala od kuće. S druge strane, policija pokreće najveću potragu u povijesti za nestalom djevojkom. Sestra nestale preuzima ulogu glasnogovornice obitelji i svakodnevno sve optužuje za propuste u potrazi, od policijskih službenika šibensko-kninske policije do ministra unutarnjih poslova. Taj slučaj je pokazao koliko veliku ulogu u potrazi, pored policije, ima obitelj i mediji, a što policija svakako treba iskoristiti. Pokazalo se da obitelj, novinari, građani, odnosno cjelokupna javnost ne poznaje proceduru i načine policijskog postupanja od trenutka prijave nestanka osobe, preko mjera prvog zahvata do planiranja mjera traganja.

1. KAKO TO RADE DRUGI?

Analizom odnosa prema nestalim osobama u drugim državama, odnosno što policija uz klasično policijsko postupanje još može primijeniti, kao dobar primjer zamijetili smo u **Australskoj federalnoj policiji** (*Australian Federal Police – AFP*). U Australiji svake

* Ana Marija Vojković, novinar – viši stručni suradnik u Odjelu za odnose s javnošću u Kabinetu ministra MUP-a RH.

godine nestane oko 35 000 osoba – svakih 15 minuta nestane jedna osoba. Čak 95% nestalih se pronađe u vrlo kratkom razdoblju (u roku od sedam dana), dok se 1 600 osoba vodi nestalima duže od šest mjeseci. Australско Ministarstvo unutarnjih poslova je uz podršku Vlade osnovalo **Nacionalni koordinacijski centar za nestale osobe** (*National Missing Persons Coordination Centre – NMPCC*) koji vodi posebnu web-stranicu za nestale (www.missingpersons.gov.au/home/).

2. ŠTO JE BILO PRIJE?

U Republici Hrvatskoj trenutačno je na snazi više od 2 400 potraga za nestalim osobama. Od toga se 72% slučajeva odnosi na nestale iz Domovinskog rata. Evidencija nestalih osoba u Hrvatskoj se vodi od 1961. godine, a od tada do danas prijavljeno je više od 21 000 nestalih osoba. Na web-stranici Ministarstva unutarnjih poslova (www.mup.hr) pod rubrikom **Potrage – Nestale osobe** bilo je objavljeno 80-ak profila nestalih osoba. Uz osobne podatke i fotografiju nestale osobe, objavljen je osobni opis i podaci o nestanku. Objavljivale su se samo one nestale osobe koje su imale suglasnost obitelji, odnosno ako je prijavitelj zaokružio *da* u točki 13. *Zapisnika o prijavi nestanka osobe* u kojoj stoji: "Prijavitelj je suglasan da će fotografija osobe biti objavljena putem sredstava javnog priopćavanja i web stranice MUP-a RH 1. Da, 2. Ne. Napomena: Kod maloljetnih osoba suglasnost je potrebna od strane oba roditelja ili zakonskog zastupnika."

3. SVI NESTALI NA JEDNOME MJESTU

Potaknuti pozitivnim iskustvom australske policije, pokrenuli smo interaktivni portal www.nestali.hr, koji svojim vizualnim identitetom ne podsjeća na policiju ili MUP. Dio je to projekta **Nacionalne evidencije nestalih osoba (NENO)**, čiji je cilj na jednom mjestu objaviti sve nestale osobe za kojima policija u Hrvatskoj traga. NENO pojašnjava proceduru i složenost metodologije traganja za nestalim osobama te poziva obitelj, prijatelje i širu zajednicu nestale osobe da se u suradnji s policijom aktivno uključe u traganje za nestalom osobom jer su oni važan izvor korisnih informacija o navikama i životnom stilu nestale osobe.



Slika 1: Logotip Nacionalne evidencije nestalih osoba (NENO)

4. ŠTO JE NOVO?

Dizajnom i programskim rješenjem web-stranice u prvom stadiju željeli smo omogućiti vrlo jednostavno korištenje web-stranica kao i pretraživanje profila nestalih

osoba. Internetskim obrascem omogućen je izravan kontakt s onima koji imaju korisne informacije o određenoj nestaloj osobi, bez odlaska u najbližu policijsku postaju. U obrascu su navedena pitanja koja građane usmjeravaju na to koji su podaci policiji korisni. Projekt se realizira u tri stadija koji će biti završeni do kraja 2011. godine. U drugom stadiju izrade web-stranice *nestali.hr* omogućit će se jednostavno generiranje PDF-letka s fotografijom i podacima o nestaloj osobi. Letak je namijenjen obitelji, prijateljima i zajednici da mogu letak ispisati, dijeliti i postavljati ga na javnim mjestima. Profili nestalih osoba bit će nadopunjeni galerijom fotografija, a putem foruma obitelji nestalih osoba moći će komunicirati i tražiti savjet direktno od stručnjaka iz različitih područja. U zadnjem stadiju projekta, svaki profil nestale osobe imat će i QR-kod, a bit će ponuđena i mogućnost objavljivanja videoisječaka. Automatizirat će se slanje novih podataka o nestalim osobama medijima. Stranica je prilagođena svim najpopularnijim internetskim preglednicima, te preglednicima na modernijim *smart phone* uređajima.



Slika 2: Prva www stranica portala *nestali.hr*

Na portalu se osim profila nestalih osoba, nalaze korisne informacije za građane i obitelji nestalih osoba, pa se tako u **Uvodu** pojašnjava tko su nestale osobe, zašto osobe nestaju, gdje obitelj može dobiti psihološku pomoć, kako mogu prijatelji, obitelj i lokalna zajednica pomoći u traganju, što kada policija pronađe nestalu osobu. Za obitelj je kontakt s novinarima i objava fotografije nestale osobe često vrlo teški emotivni trenutak. Stoga su tu i savjeti kako surađivati s medijima, što će novinari od njih tražiti, tko treba komunicirati s njima, kako se nositi s medijima u svom domu te što kada mediji počnu previše

zadirati u intimu. Za rubriku **Riječ stručnjaka** o fenomenima samovoljnog udaljavanja, nestanaka osoba, bježanja djece i maloljetnih iz odgojnih ustanova i drugo, pišu eminentni stručnjaci s područja psihijatrije, dječje psihijatrije, kriminalistike, socijalne pedagogije. Rubrika **Mitovi i činjenice** ruši mitove koji su rašireni u javnosti, a ne samo da su netočni već i mogu naštetiti policijskom postupanju. Najrašireniji mit je da treba čekati 24 sata da se prijavi nečiji nestanak. Savjeti roditeljima za odnos s djecom i maloljetnicima kao populacijom koja je sklona samovoljnom udaljavanju od kuće ili odgojnih ustanova, nalaze se u rubrici **Prevenција. Pravni savjeti** nude odgovore na pitanja što kada nestala osoba ne dođe na posao ili tko može koristiti mirovinu nestale osobe, te kako se i kada osoba može proglasiti umrlom. **Press** je rubrika namijenjena medijima, a u kojoj se može pronaći tekst o tome kako je nastao NENO, nekoliko brošura s kratkim informacijama, logo-projekata i drugo. U **Trendovima** se nalaze najnoviji trendovi vezani za problematiku nestalih osoba, kao i statistika.

5. POLICIJA NE TREBA SUGLASNOST OBITELJI ZA OBJAVU PROFILA

U realizaciji ovog projekta sudjelovali su djelatnici Uprave kriminalističke policije, Ureda glavnog ravnatelja i Odjela za odnose s javnošću. Budući da se radi o objavi osobnih podataka i fotografija, zatraženo je mišljenje Agencije za zaštitu osobnih podataka i Pravobraniteljice za djecu. Obje institucije smatraju da policija u traganju za nestalim osobama i objavi osobnih podataka i fotografija nestalih osoba, ne mora imati suglasnost obitelji, roditelja ili staratelja za objavu profila u Nacionalnoj evidenciji nestalih osoba.

Agencija za zaštitu osobnih podataka pojašnjava odredbe članka 7. Zakona o zaštiti osobnih podataka koji između ostalog propisuje da se osobni podaci smiju prikupljati i dalje obrađivati u svrhu zaštite života ili tjelesnog integriteta ispitanika ili druge osobe u slučaju kada ispitanik, u ovom slučaju nestala osoba, fizički ili pravno nije u mogućnosti dati svoj pristanak. Prikupljanje i daljnja obrada osobnih podataka nestalih osoba Ministarstva unutarnjih poslova, radi provedbe policijskih poslova koji su propisani zakonom i u ovakvim slučajevima zaštite života, prava, slobode, sigurnosti i nepovredivosti osobe koja je nestala, je sukladna s odredbama članka 7. Zakona o zaštiti osobnih podataka. Stav je Agencije za zaštitu osobnih podataka da članovi obitelji ne mogu imati veća prava nego sama nestala osoba u odnosu na njegove osobne podatke, a to posebice u slučaju zaštite života i prava nestale osobe. Jedino policija nema nikakav interes prema nestaloj osobi, osim da nestalu osobu pronađe.

Pravobraniteljica za djecu objašnjava da sukladno sa člankom 3. Konvencije o pravima djeteta u svim akcijama koje se odnose na djecu, bilo da ih poduzimaju javne ili privatne ustanove socijalne skrbi, sudovi, državna uprava ili zakonodavna tijela, najbolji interes djeteta ima prednost. Objavljivanje osobnih podataka (i fotografija) nestalog djeteta od strane MUP-a radi obavljanja policijskih poslova koji su propisani zakonom radi zaštite života, prava, slobode, sigurnosti i nepovredivosti nestalog djeteta – ne predstavlja povredu djetetovog prava na privatnost (neovi-

sno o tome je li obitelj ta koja je nestanak prijavila ili uskratila privolu za objavu podataka), budući da najbolji interes djeteta, u ovom slučaju njegov pronalazak, mora imati prednost. Iz ovog svega proizlazi da je točka 13. Zapisnika o prijavi nestanka osobe nepotrebna.

6. KORIŠTENJE DRUŠTVENIH MREŽA

Portal *nestali.hr* ima otvorene profile na Facebooku (*facebook.com/nestali.hr*) i Twitteru (*@NESTALIhr*). Pretpostavlja se da Facebook u Hrvatskoj ima između milijun i 1,5 milijuna korisnika, a češće ga koristi mlađa populacija. Twitter pak ima nekoliko desetaka tisuća korisnika u Hrvatskoj, a korisnici su najviše stručnjaci iz različitih područja. Korisnici ove društvene mreže na koje NENO cilja su novinari, urednici medija i raznih portala koji tako brže dolaze do informacije o nestaloj osobi i brže ju prenose. Komunikacijom preko društvenih medija direktno se dolazi do korisnika, a takav način komunikacije je mnogo opušteniji, otvoreniji i građani pitaju ono što se možda preko službenih kanala ne bi usudili.

The screenshot shows the Facebook profile for NESTALI.hr. The profile picture is a large, stylized letter 'N' composed of horizontal lines. The cover photo is a dark image. The profile name is NESTALI.hr, with 'Vlada' and 'Uredi informacije' below it. There are five profile pictures of people. The post section shows a post from NESTALI.hr with the text: 'Mujanović Aco (1967.) koji je 19. 10. 2011. godine nestao na području Novske pronađen je jučer u Zagrebu.' Below the text is a photo of a man with a mustache. The post has 6 likes and a comment box. Below this is another post from NESTALI.hr with a link to a police report: 'http://zagrebacka.policija.hr/MainPu.aspx?id=108055'. The post includes the logo of the Zagreb Police (Policija Zagreb) and the text: 'Priopćenje za medije - zagrebačka zagrebacka.policija.hr. Ponukani brojnim natpisima u medijima imamo potrebu obratiti se javnosti vezano uz navodne pokušaje otmice djece na području zagrebačke županije. Unatrag desetak dana na području PU zagrebačke zabilježeno je sedam dojava o pokušajima otmice djece. Po dvije dojave zabilježene su na području Dugog Sel...'. This post has 7 likes and 17 shares. The left sidebar shows 417 likes and 70 mentions, along with navigation options like 'Zid', 'Informacije', and 'Aktivnost prijatelja (1+)'. The bottom of the sidebar has 'Ukloni iz mojih omiljenih stranica', 'Primaj objave koristeći RSS', 'Ne sviđa mi se', and 'Podijeli'.

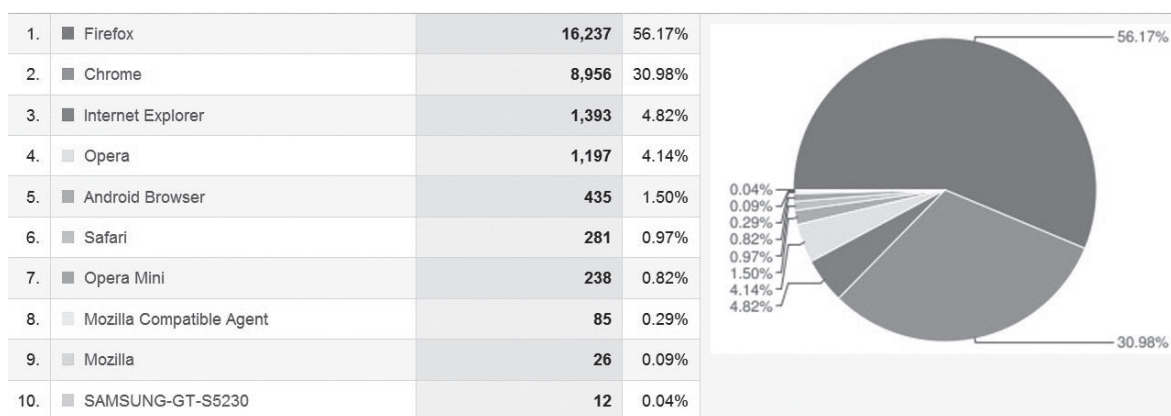
Slika 3: Portal *Nestali.hr* na Facebooku (*facebook.com/nestali.hr*)

7. BUDUĆNOST NENO-a

Nacionalna evidencija nestalih osoba neće biti samo portal za nestale osobe, već niz aktivnosti i akcija. Organizirat će se okrugli stolovi, međunarodne konferencije i razne druge aktivnosti. U planu je i osnivanje zaklade za nestale osobe, te fonda nagrada za informacije koji su doprinijele pronalasku nestale osobe.

8. INTERNETSKA POSJEĆENOST PORTALA NENO

Prema statističkim podacima Google Analyticsa (od 28. rujna do 28. listopada 2011.) internetsku stranicu *www.nestali.hr* posjetilo je 30 700 posjetitelja iz 66 zemalja (Hrvatska: 26 946 posjetitelja; Bosna i Hercegovina: 1 157; Njemačka: 447; Srbija: 338; Slovenija: 293; Austrija: 185; SAD: 148; Švicarska: 115; Švedska: 80 i dr.). Prosječno vrijeme posjetitelja provedeno na portalu iznosilo je 4,34 minute, dok su najčešće ključne riječi koje su dovele do portala sljedeće: nestale osobe, nestali, nestali.hr, www.nestali.hr, nestali hr, moharić gabrijela, nestale osobe u Hrvatskoj, anamarija blagus, mup nestale osobe.



Slika 4: Korišteni preglednici za pristup portalu *www.nestali.hr*

Korisnici pristupaju portalu preko preglednika (browsera): Firefox – 16 237 ili 56,17%; Chrome – 8 956 ili 30,98%; Internet Explorer – 1 393 ili 4,82%; Opera – 1 197 ili 4,14%; Android Browser – 435 ili 1,5%.