

Hlavnou úlohou Národnej linky pomoci obetiam obchodovania s ľuďmi 0800 800 818 (ďalej len „linka pomoci“) je poskytovanie pomoci a informácií v prvom kontakte s osobami, ktoré sa dostali alebo sa mohli dostať do rizikovej situácie v súvislosti s obchodovaním s ľuďmi. Pri identifikácii a pomoci v takýchto prípadoch linka pomoci sprostredkuje kontakt na organizácie poskytujúce pomoc obetiam obchodovania s ľuďmi. Služby linky pomoci sú zamerané aj na prevenciu a elimináciu rizík spojených s prácou v Slovenskej republike a v zahraničí, pričom volajúcich upozorňujú na nebezpečenstvo obchodovania s ľuďmi. Linka pomoci zároveň slúži aj ako nástroj prevencie rizík spojených s pracovnou migráciou a nechránenou prácou zraniteľných skupín obyvateľstva.

Hlavné povinnosti prevádzkovateľa linky pomoci sú najmä:

- sprostredkovanie prvého kontaktu s potenciálnymi obeťami obchodovania s ľuďmi,
- identifikácia obetí obchodovania s ľuďmi,
- poskytovanie informácií o možnostiach pomoci v rámci programu podpory a ochrany obetí obchodovania s ľuďmi a komunikácia s obeťami obchodovania s ľuďmi zaradenými do programu podpory a ochrany obetí obchodovania s ľuďmi,
- poskytovanie odborného poradenstva v oblasti prevencie a boja proti obchodovaniu s ľuďmi,
- poskytovanie pomoci inštitúciám a organizáciám pri identifikácii prípadov obchodovania s ľuďmi a v akýchkoľvek otázkach týkajúcich sa problematiky obchodovania s ľuďmi,
- poskytovanie poradenstva a overovanie agentúr sprostredkujúcich prácu v Slovenskej republike a v zahraničí,
- sprostredkovanie relevantných kontaktov a dostupných informácií v oblasti boja proti obchodovaniu s ľuďmi,
- evidovanie poskytovaných služieb poradenstva, pomoci a informácií, ako aj vytváranie štatistických vyhodnotení prevádzky linky pomoci a poskytnutých služieb.

Linka pomoci je technicky prevádzkovaná nepretržite. Telefonické konzultácie sú poskytované počas 12 pracovných hodín (08.00 hod. do 20.00 hod.) v rámci pracovných dní, a to v najmä v slovenskom a anglickom jazyku. V prípade potreby prevádzkovateľ linky pomoci zabezpečí tlmočenie do ostatných cudzích jazykov, a to najneskôr do 24 hodín od volania volajúceho na linku pomoci. Mimo prevádzkových hodín bude potrebné zabezpečiť nepretržitý monitoring prichádzajúcich hovorov prostredníctvom záznamníka, kde má volajúci možnosť zanechať odkaz, na ktoré poskytovateľ reflektuje.

Vzhľadom na skutočnosť, že predmetná linka pomoci je určená nielen na poskytovanie preventívnych informácií pre oblasť obchodovania s ľuďmi, ale aj na komunikáciu s úzko špecifikovanou skupinou osôb, u ktorých existuje riziko ich zneužitia na obchodovanie s ľuďmi, **vyžaduje sa poskytovanie vyššie uvedených služieb pracovníkmi vyškolenými v oblasti identifikácie, pomoci a podpory obetiam obchodovania s ľuďmi s minimálne ročnou praxou v danej oblasti.** Od poskytovateľa služieb sa vyžadujú skúsenosti s obeťami obchodovania s ľuďmi, nakoľko ide o obzvlášť zraniteľnú skupinu osôb, na ktorej bol spáchaný trestný čin obchodovania s ľuďmi, ako aj znalosť postupov Národného referenčného mechanizmu v Slovenskej republike.