



# **STRATEŠKI PLAN UDRUGE PLAVI TELEFON 2026.–2029.**

# 1. UVOD

Ovaj dokument predstavlja Strateški plan Udruge Plavi telefon za razdoblje 2026.–2029. godine.

Plan definira strateški smjer Udruge Plavi telefon usmjeren na daljnje pozicioniranje organizacije kao relevantnog pružatelja psihosocijalne pomoći i podrške korisnicima u društvu, kroz visoku razinu kvalitete provedbe svih aktivnosti te intenziviranje promotivnih i komunikacijskih aktivnosti.

Dokument obuhvaća optimizaciju internih procesa, osiguravanje neometane provedbe temeljnih programa, razvoj i implementaciju novih projekata i usluga te stvaranje uvjeta za učinkovito upravljanje ljudskim resursima.

Poseban naglasak stavljen je na postizanje financijske stabilnosti kao osnovnog preduvjeta za ostvarenje svih drugih ciljeva, kroz sustavnu pripremu i prijavu projektnih prijedloga na relevantne natječaje, kao i kroz razvoj i jačanje donacijskih aktivnosti.

## 2. IDENTITET ORGANIZACIJE

### 2.1. O organizaciji

Udruga Plavi telefon je nevladina, neprofitna organizacija civilnog društva (OCD) koja je započela s radom 2. rujna 1991., a 20. prosinca 1993. registrirana je kao udruga. Djeluje već punih 34 godine, a gotovo 30 godina nalazi se na adresi Ilica 36, 10000 Zagreb.

Svoj je rad Udruga započela kao prva i najstarija “Linija pomoći” za djecu, mlade i odrasle u Hrvatskoj — program usmjeren na unapređenje mentalnog zdravlja, prevenciju razvoja tjelesnih i psihičkih poteškoća te sprječavanje nezdravih međuljudskih odnosa i neadekvatnih obrazaca ponašanja.

Drugi temeljni program Udruge je psihosocijalno savjetovalište “Otvorena vrata”, koje nudi individualno, obiteljsko i/ili partnersko savjetovanje. Cilj programa je unaprijediti kvalitetu života pojedinaca, njihovih partnera i obitelji te ojačati njihove osobne kompetencije za učinkovitije suočavanje s izazovima na osobnom i interpersonalnom planu.

Plavi telefon je udruga koja brine za druge kroz uvažavanje individualnosti i prava na različitost svakog pojedinca, pružajući stručan i profesionalan odnos svim korisnicima, suradnicima i partnerima. Za Udrugu je posebno važna inovativnost u svakodnevnom radu, kako u razvijanju novih projekata, tako i u unaprjeđenju postojećih programa i usluga.

Udruga je dugogodišnjim djelovanjem izgradila prepoznatljivost i povjerenje u široj zajednici te je danas važan čimbenik u sustavu psihosocijalne podrške u Hrvatskoj. Kao jedna od prvih organizacija koje su stručno i sustavno pružale pomoć putem savjetodavnih i kriznih linija, Udruga je prepoznata kao sigurno mjesto podrške djeci, mladima, odraslima i osobama starije životne dobi.

Plavi telefon kontinuirano osluškuje potrebe društva, prateći promjene u okruženju, izazove s kojima se korisnici suočavaju i aktualne trendove u području mentalnog zdravlja i zaštite ranjivih skupina. Na temelju uočenih potreba Udruga razvija i prilagođava svoje programe i usluge — uključujući nove modele savjetodavnog rada, digitalne kanale podrške te edukacijske i preventivne programe — kako bi pružala pravovremene, dostupne i relevantne oblike pomoći.

Takav pristup omogućuje Udruzi da ostane društveno relevantna, responzivna i usmjerena na korisnika, osiguravajući da se postojeće usluge kontinuirano unapređuju, a novi projekti razvijaju u skladu s potrebama zajednice i aktualnim društvenim izazovima.

## 2.2. Vizija

Biti prepoznatljiv i značajan nositelj društvenih aktivnosti te pozitivno utjecati na razvoj civilnog društva korištenjem profesionalnih potencijala usmjerenih ka unapređenju kvalitete života svih, a posebno ranjivih društvenih skupina.

## 2.3. Misija

Razvijati i provoditi programe savjetovanja, edukacije, prevencije, pomoći i samopomoći namijenjene općoj populaciji — djeci, mladima, odraslima i osobama starije životne dobi — s ciljem razvoja kompetencija za kvalitetnije, produktivnije i zadovoljnije življenje.

## 2.4. Vrijednosti

Briga za potrebite, aktivizam, ljudska prava, poštovanje, jednakost, tolerancija, nenasilje, povjerenje, stručnost, inovativnost.

## 2.5. Djelatnosti

- ispunjavanje slobodnog vremena djece, mladih i osoba starije životne dobi
- organiziranje edukacija, radionica i tečajeva iz različitih društveno odgovornih područja
- organiziranje javnih tribina i seminara
- okupljanje i udruživanje osoba s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom te njihovih roditelja i promicanja prava te razvoja i unaprjeđenja kvalitete života osoba s poteškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom
- organizacija proslava prigodnih datuma
- pomoć i podrška ranjivim društvenim skupinama i promicanja ravnopravnost u društvu
- suradnja s ustanovama iz područja socijalno-zdravstvene zaštite, obrazovanja i rehabilitacije vezano za unaprjeđenje kvalitete života osoba s poteškoćama u razvoju, osoba s invaliditetom te osoba s problemom ovisnosti
- poticanje suradnje s drugim udrugama u zemlji i inozemstvu te fondacijama i zakladama
- izdavanje edukativnih materijala i ostale literature iz svoje djelatnosti
- suradnja s elektronskim, tiskovnim i drugim javnim medijima

## **3. USLUGE I KORISNICI**

### **3.1. Programi i projekti**

Uz temeljne programe „Linija pomoći Plavi telefon“ i „Savjetovalište Otvorena vrata“, Udruga je u svojih 34 godine djelovanja osmislila i uspješno provela više od 35 društveno odgovornih — lokalnih, nacionalnih i europskih — projekata namijenjenih širokoj općoj populaciji.

### **3.2. Ciljna skupina**

Korisnici temeljnog programa „Linija pomoći“ su djeca, mladi, odrasli i osobe starije životne dobi, odnosno pripadnici opće populacije. Korisnici savjetovališta „Otvorena vrata“ su punoljetne osobe ili parovi.

Korisnici edukacijskih programa su djeca i mladi iz opće populacije, djeca i mladi s problemima u ponašanju, djeca s teškoćama u razvoju, roditelji te učitelji koji sudjeluju u projektima Udruge.

Dijelu korisnika pripadaju i volonteri koji sudjeluju u programu „Linija pomoći“, budući da prolaze edukacije u sklopu određenih projekata. Ostalo čine studenti humanističkih i pomagačkih struka koji odrađuju praktični rad na Liniji pomoći.

#### **Primarna (izravna) ciljana skupina korisnika**

- djeca, mladi, odrasli i osobe starije životne dobi — opća populacija
- ranjive društvene skupine

#### **Sekundarna (neizravna) ciljana skupina korisnika**

- vršnjaci djece i mladih uključenih u projekte i programe Plavog telefona
- učitelji uključeni u provedbu određenih projekata
- roditelji djece uključenih u određene projekte
- obitelji korisnika
- asistenti (osoba s invaliditetom)

## 4. SWOT ANALIZA

SNAGE	SLABOSTI
Dugogodišnja tradicija i iskustvo; prva Linija pomoći u Hrvatskoj; kvaliteta; stručnost; prepoznatljivost u zajednici; besplatne i dostupne usluge	Financijska nestabilnost; slaba vidljivost u javnosti, slaba prisutnost na društvenim mrežama
PRILIKE	PRIJETNJE
EU natječaji; razvoj donacijskih modela, razvoj korporativnih partnerstava; razvoj partnerstva sa srodnim organizacijama i institucijama	Ekonomska neizvjesnost; povećana konkurencija u OCD sektoru, lobiranja i interesne skupine u društvu

## 5. STRATEŠKI SMJER 2026.-2029.

Osnažiti poziciju prepoznatljive i relevantne organizacije koja doprinosi zdravijem odrastanju djece i mladih te poboljšanju kvalitete života odraslih i osoba starije životne dobi.

Usmjeriti se na unapređenje organizacije rada, optimizaciju postojećih kapaciteta, povećanje broja korisnika i njihovog zadovoljstva uslugama, jačanje vidljivosti i prepoznatljivosti u zajednici te razvoj i održavanje snažnih partnerstava s različitim dionicima na nacionalnoj i međunarodnoj razini.

Uvjete za ostvarenje navedenog čini postizanje financijske stabilnosti kroz snažnije projektno financiranje (EU, nacionalni i lokalni natječaji), razvoj donacijskih aktivnosti te stvaranje predvidljivog i održivog sustava prihoda.

## 6. STRATEŠKI CILJEVI

### Strateški cilj 1: Povećati unutarnju učinkovitost organizacije

Aktivnost	Pokazatelji	Nositelji
Digitalizacija administracije	Digitalizirani ključni procesi	Voditelj, suradnici
Standardizacija glavnih aktivnosti	80% aktivnosti pokriveno SOP-om	Voditelj, projektni tim
Optimizacija postojećih resursa	Povećanje iskorištenosti ljudskih resursa za $\geq 10\%$	Uprava, voditelj

### Strateški cilj 2: Provedba temeljnih programa i razvoj novih projekata

Aktivnost	Pokazatelji	Nositelji
Unapređenje i modernizacija postojećih programa	100% programa evaluirano i prilagođeno potrebama korisnika	Projektni tim
Razvoj novih projekata prema potrebama zajednice	1 nova projektna ideja s mogućnošću realizacije godišnje	Uprava, projektni tim
Priprema i prijava projektnih prijedloga na natječaje	3–5 prijava godišnje s $\geq 50\%$ uspješnosti	Projektni tim
Suradnja s partnerima na zajedničkim projektima	5 partnerstava sa srodnim organizacijama/institucijama godišnje	Uprava, partnerske organizacije

### Strateški cilj 3: Osiguranje financijske stabilnosti organizacije

Aktivnost	Pokazatelji	Nositelji
Razvoj sustava planiranja i praćenja projektnih prijava	Vrijeme pripreme projekata i prijave na natječaje smanjeno za $\geq 20\%$	Projektni tim
Ostvarivanje partnerstava	1 partner godišnje (privatni sektor)	Uprava
CRM za donatore	50+ donatora godišnje (građani)	Digitalni tim

## Strateški cilj 4: Promocija organizacije

Aktivnost	Pokazatelji	Nositelji
Redovita komunikacija na društvenim mrežama	2 objave tjedno; 2 ciklusa plaćenih oglasa godišnje; rast dosegata i angažmana	Marketinški tim
Medijska prisutnost i odnosi s javnošću	6 medijskih istupa godišnje	Uprava; stručni suradnici
Izrada i distribucija promotivnih materijala	Izrađen godišnji set digitalnih materijala (vizuali, fotografije, videi, PR kit)	Voditelj; marketinški tim
Provedba kampanja vidljivosti	1 kampanja godišnje (digitalna ili terenska)	Voditelj; marketinški tim; partneri

## 7. PLAN PROVEDBE

	2026.	2027.	2028.	2029.
Povećanje učinkovitosti	Start	Implementacija	Evaluacija	Konsolidacija
Provedba programa i projekata	Start	Provedba	Evaluacija	Unaprjeđenje
Osiguravanje financija	Start	Diverzifikacija	Stabilnost	Održivost
Promocija	Start	Skaliranje	Provedba	Evaluacija

### Miran Vučenović, predsjednik Udruge

Redovna Skupština Udruge Plavi telefon

Zagreb, 09. ožujka 2026.

