



GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂRE nr. _____

din _____ 2022

Chișinău

**Cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și
funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită
pentru copii și a Standardelor minime de calitate**

În temeiul art. 10 alin. (3) din Legea asistenței sociale nr. 547/2003 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr. 42-44, art. 249), cu modificările ulterioare, și al Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 155-158, art. 541), cu modificările ulterioare, Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă:

- 1) Regulamentul de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru copii, conform anexei nr. 1;
- 2) Standardele minime de calitate pentru Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru copii, conform anexei nr. 2.

2. Controlul asupra executării prezentei hotărâri se pune în sarcina Ministerului Muncii și Protecției Sociale.

3. Prezenta hotărâre intră în vigoare la data de 1 ianuarie 2023.

Prim-ministru

NATALIA GAVRILIȚA

Contrasemnează:

Ministrul muncii
și protecției sociale

Marcel Spatari

Ministrul finanțelor

Dumitru Budianschi

REGULAMENT
de organizare și funcționare a Serviciului de asistență
telefonică gratuită pentru copii

Capitolul I
DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru copii (în continuare – *Regulament*) stabilește scopul, obiectivele și principiile Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru copii, drepturile și obligațiile prestatorului serviciului, modul de organizare și funcționare a serviciului, managementul serviciului, baza tehnico-materială și modul de finanțare a acestuia.

2. Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru copii (în continuare – *Serviciu*) este un serviciu social cu specializare înaltă fără componentă rezidențială, care constituie un mijloc de comunicare și referire la domeniul protecției și asistenței copiilor și oferă: consiliere psihoemoțională, informare în domeniul protecției drepturilor copilului, consultanță în domeniul protecției drepturilor copilului și referire către instituțiile abilitate pentru a oferi asistența necesară.

3. Serviciul este prestat la nivel național de către un prestator public sau privat (în continuare – *Prestator*) acreditat în condițiile Legii nr. 129/2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale, care este contractat de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale în baza Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

4. Serviciul, al cărui domeniu de activitate se referă exclusiv la asistența telefonică gratuită pentru copii, nu este o persoană juridică, dar o unitate structurală specializată a Prestatorului ce își are sediul în municipiul Chișinău și funcționează în regim nonstop (24 de ore/7 zile pe săptămână) pentru toți apelanții de pe teritoriul Republicii Moldova și de peste hotarele acesteia.

5. Serviciul dispune de un număr de telefon gratuit (116 111), care permite recepționarea simultană a mai multe apeluri, asigurând accesul apelanților de la orice telefon fix sau mobil. Prestatorul suportă costul apelurilor de intrare la respectivul număr de telefon format de pe teritoriul țării. Costul apelurilor de intrare de peste hotarele țării este suportat de către apelant.

6. Serviciul poate fi contactat și prin alte modalități, inclusiv prin pagina web oficială: www.telefonulcopilului.md și rețele de socializare.

7. În sensul prezentului Regulament se utilizează următoarele noțiuni:

1) *organizații partenere* – organizații necomerciale care activează în domeniul protecției drepturilor copilului, precum și prestatorii de servicii publice sau privați;

2) *consilier* – specialist în consiliere și asistență socială, care oferă îndrumare și consiliere beneficiarilor Serviciului.

8. Beneficiarii Serviciului sunt:

1) *beneficiarii primari* – copiii care apelează la Serviciu pentru a obține consiliere, informare și consultanță, precum și reprezentanții legali/responsabilii legali în a căror grijă se află copiii;

2) *beneficiarii secundari* – membrii comunității care doresc să sesizeze un caz privind necesitatea acordării asistenței unui copil; specialiștii care solicită/ofere informații cu privire la fenomenul încălcării drepturilor copiilor.

9. Crearea și funcționarea Serviciului este reglementată de legislație, de prezentul Regulament și de Standardele minime de calitate.

Capitolul II

SCOPUL, OBIECTIVELE ȘI PRINCIPIILE SERVICIULUI

10. Scopul Serviciului este de a spori nivelul de protecție a copiilor prin oferirea accesului direct și gratuit la consiliere psihologică, suport psihoemoțional, consultanță și informarea acestora cu privire la drepturile lor și modalitățile prin care aceste drepturi pot fi apărate.

11. Obiectivele Serviciului sunt:

1) prestarea serviciilor de consiliere psihologică, care răspund necesităților beneficiarilor Serviciului;

2) sporirea accesului copiilor la sistemul de protecție prin aplicarea mecanismului de cooperare intersectorială;

3) consolidarea sistemului de protecție a copilului în baza analizei datelor privind activitatea Serviciului.

12. Prestarea Serviciului este ghidată de următoarele principii:

1) respectarea drepturilor și promovarea cu prioritate a interesului superior al copilului;

2) abordarea nondiscriminatorie;

3) abordarea individualizată a copilului;

4) protecția împotriva violenței, neglijării, exploatării și traficului

copilului;

- 5) acordarea asistenței într-un mod prietenos copilului;
- 6) abordarea multidisciplinară;
- 7) asigurarea participării copilului și respectarea opiniei acestuia;
- 8) intervenția oportună prin mediatizarea largă a Serviciului la nivel național, regional și local;
- 9) confidențialitatea informației și, după caz, asigurarea anonimatului.

Capitolul III

DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PRESTATORULUI SERVICIULUI

13. Prestatorul Serviciului are dreptul:

- 1) să solicite și să recepționeze de la organele competente și de la organizațiile partenere informația necesară cu privire la copiii referiți spre asistență;
- 2) să desfășoare seminare, mese rotunde și alte activități de informare despre drepturile copilului și utilitatea Serviciului pe întreg teritoriul Republicii Moldova;
- 3) să desfășoare activități de promovare și dezvoltare a Serviciului.

14. Prestatorul Serviciului are obligația:

- 1) să desfășoare activitatea în conformitate cu prevederile actelor normative, ale prezentului Regulament și ale Standardelor minime de calitate;
- 2) să implementeze prevederile Instrucțiunilor privind mecanismul intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistența și monitorizarea copiilor victime și potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării și traficului, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 270/2014;
- 3) să asigure și să mențină baza tehnico-materială a Serviciului;
- 4) să angajeze personal calificat și să asigure formarea profesională a acestuia;
- 5) să ofere beneficiarilor Serviciului servicii de calitate, în conformitate cu prezentul Regulament și cu Standardele minime de calitate;
- 6) să asigure disponibilitatea serviciilor conform regimului stabilit de către acesta;
- 7) să asigure respectarea principiilor de bază ale Serviciului, menționate în prezentul Regulament;
- 8) să țină evidența apelurilor recepționate și să prelucreze datele cu caracter personal, în conformitate cu prevederile legislației;
- 9) să elaboreze, la solicitarea Ministerului Muncii și Protecției Sociale, rapoarte financiare privind utilizarea mijloacelor financiare alocate de la bugetul de stat, precum și alte informații și rapoarte tematice;
- 10) să desfășoare alte activități necesare pentru asigurarea unui management eficient, a transparenței rezultatelor obținute și a dezvoltării

durabile a Serviciului.

Capitolul IV ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI

Secțiunea 1 Organizarea Serviciului

15. Serviciul este amplasat în municipiul Chișinău.

16. Spațiile în care este amplasat Serviciul, locurile de muncă ale personalului acestuia, parametri tehnici ai echipamentului și caracteristicile informaționale automatizate ale apelurilor sunt amenajate, dotate și, respectiv, setate conform standardelor minime de calitate.

17. Consilierii Serviciului asigură anonimatul apelantului în cazul în care acesta refuză să se identifice sau acest lucru este necesar, ținând cont de interesul superior al copilului.

18. Ministerul Muncii și Protecției Sociale, Prestatorul, consilierii Serviciului, precum și instituțiile, autoritățile și specialiștii responsabili de protecția copilului, cărora li se referă spre examinare cazul, asigură confidențialitatea informației recepționate în condițiile legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

Secțiunea a 2-a Gestionarea apelurilor

19. La începutul fiecărei convorbiri, consilierii informează apelantul despre faptul că toate convorbirile se înregistrează în mod automat și că confidențialitatea datelor este garantată, datele din cadrul convorbirilor urmând a fi utilizate în scopuri statistice, de cercetare și pentru creșterea calității asistenței oferite.

20. La începutul recepționării unui apel, consilierul:

- 1) informează apelantul despre denumirea Serviciului, despre faptul că apelul său poate fi anonim, iar informația – confidențială;
- 2) instituie un dialog de încredere cu apelantul;
- 3) analizează situația actuală a beneficiarului, necesitățile acestuia, identificând tipurile de servicii necesare.

21. În funcție de conținutul apelului preluat, consilierul:

- 1) va evalua necesitățile imediate și potențialul risc de expunere a copilului

la violență, neglijare, exploatare și trafic sau încălcare a drepturilor copilului;

2) va informa și va oferi consultanță privind drepturile copilului și sistemul de protecție a acestuia;

3) va acorda consiliere și suport la telefon pentru depășirea problemelor psihoemoționale ale copiilor, precum și a celor de relaționare cu reprezentanții legali/responsabilii legali și cu alți copii și/sau adulți;

4) va întreprinde acțiunile necesare în conformitate cu prevederile Instrucțiunilor privind mecanismul intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistența și monitorizarea copiilor victime și potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării și traficului, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 270/2014;

5) va clasifica apelul ca fiind irelevant în cazul în care la momentul efectuării apelului persoana are un comportament indecent, manifestat prin cuvinte insultătoare, mesaje denigratoare la adresa consilierului sau la adresa Serviciului, precum și în cazul întreruperii apelului fără a spune ceva.

22. Dacă apelantul, la momentul efectuării apelului, nu vorbește sau are un comportament indecent, exprimat prin insulte, mesaje denigratoare la adresa consilierului sau a Serviciului, precum și în cazul unor întreruperi repetate ale apelurilor, consilierul Serviciului nu manifestă reacție negativă și, dacă este cazul, continuă dialogul într-o manieră calmă.

23. În cazul în care în timpul discuției consilierul consideră că apelantul se află într-o situație care i-ar cauza daune vieții și sănătății acestuia, consilierul va încerca să obțină informații privind locul aflării apelantului sau orice altă informație care ar putea permite stabilirea locului la momentul apelării, pentru intervenția urgentă a serviciilor necesare.

24. În cazul în care consilierul nu deține sau deține date insuficiente pentru consultarea ori informarea apelantului, acesta îi va pune la dispoziție datele de contact ale autorităților, instituțiilor sau specialiștilor care pot oferi apelantului consultarea ori informația necesară.

25. După finalizarea convorbirii, consilierul Serviciului consemnează aceasta în registrul de evidență a apelurilor, respectând forma și procedura stabilită de către Prestator în conformitate cu legislația privind protecția datelor cu caracter personal.

26. Datele înregistrate în registru sunt păstrate de Prestator timp de trei ani și sunt utilizate în scopuri statistice și/sau de cercetare. Apelurile sunt înregistrate și în format audio, fiind păstrate de Prestator timp de un an.

Capitolul V

MANAGEMENTUL SERVICIULUI

Secțiunea 1

Metodele de management al Serviciului și procedurile de raportare

27. Prestatorul Serviciului organizează managementul eficient al Serviciului în conformitate cu prezentul Regulament și cu Standardele minime de calitate, asigurând funcționarea calitativă, continuitatea și respectarea drepturilor beneficiarilor Serviciului.

28. Metodele de management al Serviciului sunt:

- 1) planificarea, monitorizarea și evaluarea activității Serviciului;
- 2) crearea unui sistem adecvat de comunicare între consilierii Serviciului și beneficiari, cu utilizarea noilor tehnologii informaționale, precum și monitorizarea calității serviciilor prestate;
- 3) gestionarea bazei tehnico-materiale a Serviciului;
- 4) managementul resurselor umane – selectarea și angajarea personalului, instruirea și dezvoltarea competențelor necesare, motivarea personalului în vederea creșterii eficienței la locul de muncă;
- 5) elaborarea și prezentarea rapoartelor de activitate ale Serviciului.
- 6) reprezentarea Serviciului în raport cu alte persoane, instituții, servicii, autorități, în coordonare cu Ministerul Muncii și Protecției Sociale.

29. Prestatorul Serviciului, împreună cu managerul Serviciului, elaborează Planul strategic de dezvoltare a Serviciului pe o perioadă de minimum 3 ani, asigurând monitorizarea și evaluarea implementării acestuia.

30. Managerul Serviciului elaborează rapoarte statistice (depersonalizate) privind funcționarea Serviciului, pe care le prezintă Prestatorului Serviciului și Ministerului Muncii și Protecției Sociale:

- 1) rapoartele trimestriale, semestriale;
- 2) raportul anual generalizator, până la 25 ianuarie.

31. Rapoartele prezentate conform structurii prevăzute în anexa la prezentul Regulament se publică pe pagina web oficială a Serviciului și pe cea a Ministerului Muncii și Protecției Sociale.

32. Documentele referitoare la organizarea Serviciului sunt:

- 1) regulamentul intern de funcționare a Serviciului, aprobat de Prestator;
- 2) registrul de evidență a apelurilor;
- 3) regulamentul privind prelucrarea informațiilor care conțin date cu caracter personal, aprobat de Prestator;

- 4) planul strategic de dezvoltare a Serviciului, aprobat de Prestator;
- 5) strategia de comunicare pentru promovarea Serviciului, aprobată de Prestator;
- 6) rapoartele de activitate;
- 7) alte documente, în caz de necesitate.

Secțiunea a 2-a

Managementul resurselor umane

33. Structura organizatorică, statele de personal și fișele de post ale personalului angajat sunt aprobate de către Prestator.

34. Statele de personal ale Serviciului sunt constituite din personal de bază și personal auxiliar.

35. Personalul de bază include:

- 1) managerul serviciului, care exercită și funcția de consilier dacă este necesar;
- 2) 4 consilieri.

36. Personalul auxiliar include:

- 1) specialist în domeniul tehnologiilor informaționale cu studii superioare în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor și experiență profesională de minimum 3 ani în gestionarea bazelor de date și/sau a rețelelor de calculatoare – 0,25 din salariul de funcție;
- 2) contabil cu studii superioare în domeniu și experiență de muncă de minimum 3 ani – 0,25 din salariul de funcție.

37. Personalul de bază trebuie să dețină studii superioare în domeniul psihologiei sau altor științe socioumanistice.

38. Personalul Serviciului este angajat de către Prestator, conform prevederilor legislației, prin concurs, în concordanță cu procedura stabilită în regulamentul intern al Serviciului.

39. Prestatorul încheie contracte individuale de muncă cu tot personalul Serviciului și își asumă angajamentul de gestionare a datelor cu caracter personal, asigură salarizarea acestora în modul prevăzut de legislație, precum și pe bază contractuală.

40. Personalul Serviciului are calificarea, competența, experiența și calitățile solicitate conform fișei postului, confirmate prin documente de studii și de formare profesională.

41. Personalul Serviciului își exercită atribuțiile în conformitate cu fișa postului și cu normele deontologice.

42. Personalul de bază participă la formarea profesională (inițială și continuă) la locul de muncă, care este asigurată de Prestator și se axează pe aspectele teoretice și practice ale activității Serviciului.

43. Prestatorul monitorizează constant activitatea managerului Serviciului.

44. Prestatorul efectuează supervizarea și evaluarea personalului Serviciului și ia măsurile necesare pentru dezvoltarea acestuia, în modul prevăzut în documentele interne.

45. Managerul Serviciului asigură calitatea serviciului prestat prin organizarea sistematică a ședințelor de supervizare profesională a consilierilor, în vederea consolidării competențelor profesionale, gestionării eficiente a sarcinilor și timpului de lucru și ia măsurile necesare pentru consolidarea capacităților personalului angajat.

46. Prestatorul asigură elaborarea fișelor de post pentru personalul Serviciului și ține evidența cadrelor în conformitate cu legislația.

47. În activitatea Serviciului (cu excepția activităților de consiliere psihologică și suport psihoemoțional) pot fi atrași voluntari care dau dovadă de cunoștințele și capacitățile solicitate de către Prestatorul de serviciu și își vor desfășura activitatea în conformitate cu prevederile Legii voluntariatului nr. 121/2010.

48. Documentele Serviciului referitoare la resursele umane sunt:

- 1) fișele de post ale personalului angajat;
- 2) dosarele personale ale personalului angajat;
- 3) rapoartele ședințelor de supervizare, de evaluare și de revizuire a competențelor personalului angajat;
- 4) alte documente, la necesitate.

49. Dosarele personale ale personalului angajat sunt păstrate conform prevederilor legale care reglementează păstrarea documentelor și accesul la datele cu caracter personal.

Capitolul VI

BAZA TEHNICO-MATERIALĂ ȘI MODUL DE FINANȚARE

50. Prestatorul deține bunuri și echipament necesar pentru a asigura condiții de muncă personalului Serviciului și posibilități tehnice de funcționare în regim nonstop pentru toți beneficiarii, în conformitate cu Standardele minime de calitate.

51. Prestatorul utilizează bunurile Serviciului exclusiv în vederea realizării scopurilor prevăzute de statutul acestuia.

52. Cheltuielile ce țin de organizarea și funcționarea Serviciului se efectuează în limitele alocațiilor prevăzute anual în bugetul de stat, precum și din alte surse, conform legislației.

53. Prestatorul asigură evidența contabilă și elaborarea rapoartelor financiare în conformitate cu legislația.

Anexă
la Regulamentul de organizare și
funcționare a Serviciului de asistență
telefonică gratuită pentru copii

STRUCTURA
rapoartelor trimestriale, semestriale și anuale de activitate
a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru copii

1. Capitolul I – descrierea apelurilor recepționate la Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru copii, în funcție de profilul solicitanților.
2. Capitolul II – descrierea apelurilor recepționate la Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru copii, în funcție de tipul de asistență solicitat și de organele competente sesizate cu privire la cazuri.
3. Capitolul III – fenomenul încălcării drepturilor copilului prin prisma Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru copii.
4. Capitolul IV – tipuri de servicii oferite în cadrul Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru copii.
5. Capitolul V – analiza comparativă cu perioadele respective precedente a datelor rapoartelor trimestriale, semestriale și anuale.
6. Capitolul VI – concluzii și recomandări.

**Standarde minime de calitate
pentru Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru copii**

**Capitolul I
SERVICIU PRIETENOS COPILULUI**

**Accesibilitatea și disponibilitatea Serviciului de asistență
telefonică gratuită pentru copii – standardul nr. 1**

1. Condițiile de funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru copii (în continuare – *Serviciu*) corespund necesităților copilului, scopului, obiectivelor și conținutului Serviciului. Prestatorul de serviciu asigură accesul gratuit, universal la Serviciu al copiilor, reprezentanților legali/responsabililor legali, precum și altor persoane care doresc să refere un caz privind necesitatea asistenței unui copil sau să primească informații și consultare privind drepturile copilului și sistemul de protecție a acestuia.

2. Rezultat: Serviciul este accesibil la nivel național și disponibil pentru toți apelanții de pe teritoriul Republicii Moldova și de peste hotare.

3. Indicatori de realizare:

1) Serviciul dispune de o metodologie de lucru cu beneficiarii, elaborată și aprobată de Prestator, care corespunde necesităților acestora în conformitate cu scopul și obiectivele serviciului.

2) Serviciul funcționează conform programului de lucru stabilit de Prestator.

3) Serviciul este accesat gratuit de către apelant prin intermediul telefoniei fixe și mobile oferite de către operatorii de telefonie – parteneri în prestarea serviciului, precum și prin intermediul paginii de internet www.telefonulcopilului.md și al rețelelor de socializare.

4) Serviciul este prestat în limbile română și rusă, în funcție de limba vorbită de apelant. În cazul în care apelantul vorbește o altă limbă decât cea română sau rusă, consilierul, în funcție de cunoștințele lingvistice personale, va oferi asistența necesară sau va direcționa cazul către un alt consilier.

Informarea și sensibilizarea – standardul nr. 2

4. Prestatorul de serviciu realizează sistematic activități de informare a populației cu privire la conținutul Serviciului, informarea copiilor realizându-se prin metode adaptate vârstei, nivelului de dezvoltare a copiilor și problemelor potențialilor apelanți.

5. Rezultat: Populația în general și în special copiii cunosc despre existența Serviciului și conținutul acestuia.

6. Indicatori de realizare:

- 1) Serviciul dispune de materiale informaționale.
- 2) Informația cu privire la Serviciu adresată copiilor se prezintă într-un limbaj simplu și accesibil.
- 3) Prestatorul întreprinde măsuri pentru informarea populației cu privire la Serviciu prin intermediul mass-mediei, telefoniei fixe și mobile, rețelei internet.
- 4) În procesul de informare despre Serviciu, Prestatorul de serviciu utilizează inclusiv date privind rezultatele activității sale.

Abordarea individualizată – standardul nr. 3

7. Activitățile realizate în cadrul Serviciului sunt adaptate la particularitățile și necesitățile individuale ale copiilor.

8. Rezultat: Asistența oferită copilului corespunde particularităților și necesităților individuale identificate.

9. Indicatori de realizare:

- 1) Serviciul dispune de metodologie de lucru pentru determinarea particularităților copiilor și identificarea necesităților acestora, care este elaborată și aprobată de Prestator.
- 2) Consilierii cunosc și aplică metodologia de lucru pentru determinarea particularităților copiilor și identificarea necesităților acestora.
- 3) Analiza datelor din Registrul de evidență a apelurilor (în continuare – *Registru*) reflectă determinarea particularităților și necesităților individuale ale copiilor.

Abordarea multidisciplinară – standardul nr. 4

10. Consilierii asigură o abordare comprehensivă a apelurilor recepționate și în funcție de necesitățile identificate referă cazurile spre examinare și asistență instituțiilor, autorităților și specialiștilor responsabili de protecția copilului.

11. Rezultat: Cazurile care necesită intervenție multidisciplinară sunt referite către instituții, autorități și specialiști responsabili de protecția copilului.

12. Indicatori de realizare:

- 1) Informația despre fiecare apel înregistrat de către consilieri conține date

privind necesitatea referirii cazului pentru examinare și asistență multidisciplinară din partea instituțiilor, autorităților și specialiștilor responsabili de protecția copilului.

2) Analiza datelor din Registru reflectă examinarea multidisciplinară a cazurilor referite.

Opinia copilului – standardul nr. 5

13. Procedura de consiliere psihoemoțională a copiilor conține metode și tehnici care facilitează exprimarea opiniei copilului referitor la modalitatea de soluționarea problemelor abordate.

14. Rezultat: Examinarea problemelor abordate de copil se realizează ținând cont de opinia acestuia.

15. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul elaborează un set de reguli ce reglementează comunicarea consilierului cu beneficiarul, în special, cu copilul, acestea stimulează exprimarea liberă, expunerea informațiilor cu privire la situația creată, expunerea opiniilor privind luarea deciziilor care îl vizează.

2) Consilierii cunosc și aplică regulile de comunicare cu beneficiarul și stimulează expunerea opiniei copilului.

3) Analiza datelor din Registru reflectă examinarea problemelor abordate de copii, ținând cont de opinia acestora.

Participarea copilului – standardul nr. 6

16. Prestatorul de serviciu asigură participarea copiilor în procesul de promovare și dezvoltare a Serviciului.

17. Rezultat: Copiii participă în procesul de promovare și dezvoltare a Serviciului.

18. Indicatori de realizare:

1) Copiii sunt consultați în procesul de elaborare a materialelor promoționale ale Serviciului.

2) Copiii sunt implicați în procesul de promovare a Serviciului, în special în cadrul instituțiilor de învățământ.

3) Prestatorul de serviciu organizează măsuri de consultare a copiilor privind evaluarea activității Serviciului și a necesităților de dezvoltare ale acestuia.

Confidențialitatea informației – standardul nr. 7

19. Prestatorul de serviciu asigură confidențialitatea datelor cu caracter personal.

20. Rezultat: Confidențialitatea datelor cu caracter personal este asigurată în conformitate cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

21. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul de serviciu elaborează un set de reguli privind asigurarea confidențialității datelor cu caracter personal, în conformitate cu Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

2) Personalul Serviciului cunoaște și respectă regulile privind confidențialitatea datelor cu caracter personal.

3) Beneficiarii Serviciului sunt informați despre asigurarea confidențialității datelor cu caracter personal.

Anonimatul apelantului – standardul nr. 8

22. Personalul Serviciului asigură anonimatul apelantului.

23. Rezultat: Anonimatul apelantului este asigurat în cazul în care acesta refuză să se identifice, cu excepția situațiilor în care apelantul se află în pericol iminent sau a celor în care identificarea datelor despre apelant este necesară în procesul investigării de către organele de drept a cazurilor de abuz, neglijare sau exploatare.

24. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul de serviciu elaborează un set de criterii privind determinarea situațiilor de risc iminent, care condiționează necesitatea întreprinderii măsurilor pentru obținerea datelor de identificare a apelantului.

2) Personalul serviciului cunoaște și aplică criteriile privind determinarea situațiilor de risc iminent.

3) Analiza datelor din Registru reflectă corectitudinea aplicării criteriilor privind determinarea situațiilor de risc iminent.

Personalitatea copilului – standardul nr. 9

25. Asistența acordată în cadrul serviciului se realizează ținându-se cont de particularitățile personalității copilului (situația copilului, trecutul și familia acestuia, etnia, specificul cultural, apartenența religioasă, dizabilitatea etc.).

26. Rezultat: Serviciul contribuie la promovarea drepturilor copilului, ținând cont de personalitatea fiecărui copil.

27. Indicatori de realizare: în procesul de consiliere psihoemoțională, consultare și informare a apelanților consilierii aplică tehnici pentru consolidarea autoaprecierii copiilor, sporirea încrederii în sine și conștientizarea drepturilor sale.

Nondiscriminarea – standardul nr. 10

28. Prestarea serviciului se realizează fără discriminarea copiilor indiferent de rasă, culoare, sex, limbă, religie, opinie politică sau altă opinie, de cetățenie, apartenență etnică sau origine socială, de statutul la naștere, de situația materială, de gradul și tipul dizabilității, de aspecte specifice de creștere și educație ale copilului, ale reprezentanților legali/responsabililor legali, de locul aflării copilului (familie, instituție educațională, serviciu social, instituție medicală, comunitate etc.).

29. Rezultat: Serviciul contribuie la promovarea și respectarea drepturilor copilului, indiferent de rasă, culoare, sex, limbă, religie, opinie politică sau altă opinie, de cetățenie, apartenență etnică sau origine socială, de statutul la naștere, de situația materială, de gradul și tipul dizabilității, de aspecte specifice de creștere și educație ale copilului, ale reprezentanților legali/responsabililor legali, de locul aflării copilului (familie, instituție educațională, serviciu social, instituție medicală, comunitate etc.).

30. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul de serviciu elaborează un set de reguli pentru prevenirea discriminării.

2) Personalul cunoaște și aplică metode de lucru cu copiii victime ale discriminării și previne discriminarea copiilor în procesul de prestare a Serviciului.

3) Analiza datelor din Registru reflectă atitudinea non-discriminatorie a consilierilor și suportul acordat copiilor victime ale discriminării.

Capitolul II ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI

Spațiul de amplasare a Serviciului și locurile de muncă ale personalului Serviciului – standardul nr. 11

31. Serviciul este amplasat într-un spațiu care corespunde necesităților de funcționare a acestuia. Locurile de muncă ale personalului asigură condiții

confortabile de activitate.

32. Rezultat: Personalul este satisfăcut de condițiile de muncă.

33. Indicatori de realizare:

- 1) Încăperea în care funcționează Serviciul este conectată la sistemele de aprovizionare cu apă, canalizare, încălzire, ventilare și iluminare electrică.
- 2) Locurile de muncă ale personalului sunt delimitate, asigurând condițiile necesare pentru concentrare asupra activității, acces la lumină naturală și o cromatică neutră a pereților.
- 3) Încăperea este dotată cu sisteme antiincendiu și antifurt.
- 4) Locul de muncă este dotat cu mobilierul necesar.

Parametrii tehnici ai echipamentului – standardul nr. 12

34. Serviciul este dotat cu echipament tehnic performant, care contribuie la realizarea efectivă a activităților și reduce riscul întreruperii prestării Serviciului din motive tehnice.

35. Rezultat: Activitatea Serviciului nu este perturbată din cauza defecțiunilor tehnice ale echipamentului și a caracteristicilor tehnice depășite sau necorespunzătoare ale acestuia.

36. Indicatori de realizare:

Serviciul este dotat cu:

- a) 3 telefoane fixe;
- b) 3 computere;
- c) surse de alimentare neîntreruptibilă (UPS) pentru computer;
- d) imprimantă;
- e) copiator;
- f) aparat de scanare;
- g) conexiune la internet;
- h) 2 telefoane mobile.

Caracteristicile informaționale ale apelului – standardul nr. 13

37. Numărul oricărui apelant este identificat, iar convorbirea telefonică cu acesta se înregistrează în mod automat.

38. Rezultat: Identificarea numărului apelantului și înregistrarea apelurilor contribuie la acordarea unei asistențe și referiri prompte, în special în cazurile de urgență.

39. Indicatori de realizare: Numărul cazurilor în care identificarea numărului și înregistrarea convorbirii a contribuit la asigurarea unei reacții prompte din partea autorităților, a instituțiilor și a specialiștilor de resort.

Evaluarea necesităților imediate și a potențialului risc de expunere a copilului la violență, neglijare și exploatare – standardul nr. 14

40. Consilierii au abilități de a determina scopul și contextul apelului și de a identifica tipul intervenției necesare.

41. Rezultat: Necesitățile identificate de către consilieri corespund necesităților reale ale apelanților.

42. Indicatori de realizare:

1) Serviciul dispune de metode și tehnici de evaluare a necesităților imediate ale copilului și a potențialului risc de expunere a copilului la violență, neglijare, exploatare și trafic, care sunt elaborate și aprobate de Prestator.

2) Consilierii cunosc și aplică metodele și tehnicile de evaluare a necesităților imediate ale copilului și a potențialului risc de expunere a copilului la violență, neglijare, exploatare și trafic.

3) Analiza datelor din Registrul reflectă corectitudinea aplicării metodelor și tehnicilor de evaluare a necesităților imediate ale copilului și a potențialului risc de expunere a copilului la violență, neglijare, exploatare și trafic.

Referirea cazului în regim de urgență – standardul nr. 15

43. În cazul recepționării apelurilor din al căror conținut se identifică semne privind existența unui pericol iminent pentru viața și sănătatea copilului, consilierii acționează imediat în conformitate cu Instrucțiunile privind mecanismul intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistența și monitorizarea copiilor victime și potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării și traficului, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 270/2014.

44. Rezultat: Toate cazurile de urgență sunt referite imediat către autoritățile și instituțiile de resort.

45. Indicatori de realizare:

1) Serviciul dispune de un set de indicatori privind determinarea situațiilor de pericol iminent, care condiționează necesitatea referirii imediate a cazului, schema/algoritmul de semnalizare a organului competent, care sunt elaborate și aprobate de Prestator.

2) Consilierii cunosc și aplică indicatori privind determinarea situațiilor de

pericol iminent.

3) Serviciul deține un ghid de referință cu datele de contact ale organelor competente și ale organizațiilor partenere, elaborat și aprobat de Prestator.

4) Analiza datelor din Registrul reflectă corectitudinea aplicării indicatorilor privind determinarea situațiilor de pericol eminent.

Consilierea psihoemoțională – standardul nr. 16

46. Serviciul oferă copiilor și, după caz, reprezentanților legali/responsabililor legali consiliere psihoemoțională de înaltă calitate.

47. Rezultat: În urma consilierii psihoemoționale a apelanților sunt prevenite sau depășite situațiile de criză emoțională cauzate de probleme relaționale, violență, neglijare, exploatare și trafic, probleme de autoapreciere și emoționale cauzate de starea sănătății.

48. Indicatori de realizare:

1) Serviciul dispune de metode și tehnici de consiliere psihoemoțională, elaborate și aprobate de Prestator.

2) Consilierii cunosc și aplică metode și tehnici de consiliere psihoemoțională.

3) Analiza independentă a convorbirilor înregistrate a cazurilor de consiliere denotă impactul pozitiv al consilierii efectuate asupra comportamentului și a stării emoționale a apelantului.

Informarea privind drepturile copilului și consultarea referitor la sistemul de protecție – standardul nr. 17

49. Serviciul oferă apelanților într-un mod accesibil informații generale privind drepturile copilului prevăzute de tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte și de legislația națională privind sistemul de protecție.

50. Rezultat: Apelanții sunt informați despre drepturile copilului.

51. Indicatori de realizare:

1) Serviciul dispune de un set complex de informații cu privire la drepturile copilului și la sistemul de protecție.

2) Informația cu privire la drepturile copilului și la sistemul de protecție este completată și revizuită conform necesităților.

3) Analiza datelor din Registrul reflectă informarea și consultarea comprehensivă și adecvată a apelanților.

Redirecționarea apelanților – standardul nr. 18

52. Serviciul deține un ghid de referință care conține datele de contact ale autorităților, ale instituțiilor și ale specialiștilor care pot oferi informații și consultanță specifică și detaliată privind drepturile copilului și sistemul de protecție a copilului, elaborat și aprobat de Prestator.

53. Rezultat: în baza redirecționării, apelanții sunt informați și consultați în domeniul drepturilor copilului și sistemului de protecție a copilului de către autorități, instituții și specialiști conform necesităților identificate de către consilier.

54. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul de serviciu are încheiate acorduri de colaborare cu autoritățile, instituțiile și organizațiile cu competențe în domeniul drepturilor copilului și protecției acestuia.

2) Datele de contact ale autorităților, instituțiilor, organizațiilor și specialiștilor care pot oferi informare și consultanță sunt completate și revizuite conform necesităților.

3) Analiza datelor din Registru reflectă redirecționarea corectă a apelanților.

Managementul datelor – standardul nr. 19

55. Serviciul dispune de un Registru de evidență a apelurilor.

56. Rezultat: Analiza datelor din Registrul de evidență a apelurilor contribuie la calitatea prestării serviciului și la dezvoltarea acestuia.

57. Indicatori de realizare:

1) Datele din Registru sunt înregistrate, stocate și prelucrate conform prevederilor legislației cu privire la protecția datelor cu caracter personal.

2) Tipul de date conținute în Registru este determinat de către prestatorul Serviciului și va conține în mod obligatoriu:

a) numărul de telefon (după caz IP-ul) de la care se efectuează apelul sau o altă modalitate prin care a fost accesat Serviciul;

b) datele de identificare ale apelantului (cu excepția situațiilor în care acesta solicită păstrarea anonimatului);

c) tipul asistenței solicitate (în caz de referire a cazului se va indica denumirea instituției/organizației căreia i-a fost referit cazul);

d) necesitățile de asistență identificate;

e) tipul asistenței oferite;

f) datele de identificare ale consilierului/consilierilor care au gestionat

apelul.

Capitolul III RESURSELE UMANE ȘI MANAGEMENTUL SERVICIULUI

Recrutarea personalului Serviciului – standardul nr. 20

58. Criteriile de recrutare a personalului sunt axate pe asigurarea calității prestării Serviciului.

59. Rezultat: Personalul Serviciului este angajat în corespundere cu criteriile de recrutare.

60. Indicatori de realizare:

- 1) Prestatorul de serviciu dispune de criterii de recrutare a personalului.
- 2) Managerul serviciului are studii superioare în domeniul psihologiei/ pedagogiei/dreptului sau în domeniul altor științe socioumanistice, experiență în domeniul protecției drepturilor copilului și experiență de management administrativ, fără antecedente penale.
- 3) Consilierii serviciului au studii superioare în domeniul psihologiei sau în domeniul altor științe socioumanistice.
- 4) Specialistul în tehnologii informaționale are studii superioare în domeniu și experiență de minimum 3 ani în gestionarea bazelor de date și/sau a rețelelor de calculatoare, iar contabilul are studii superioare în domeniu și experiență de muncă de minimum 3 ani.

Formarea personalului – standardul nr. 21

61. Prestatorul de serviciu asigură formarea inițială și continuă a personalului Serviciului.

62. Rezultat: Formarea personalului Serviciului contribuie la prestarea calitativă a acestuia.

63. Indicatori de realizare:

- 1) În cadrul Serviciului, prestatorul întocmește și aprobă anual planurile de formare profesională.
- 2) Toate cheltuielile aferente instruirii inițiale sunt suportate de către Prestator.
- 3) Conținutul cursurilor de formare corespunde necesităților de formare a personalului identificate de către Prestator.

Supervizarea și evaluarea personalului – standardul nr. 22

64. Serviciul dispune de un sistem eficient de supervizare și evaluare a personalului Serviciului.

65. Rezultat: Supervizarea și evaluarea personalului contribuie la prestarea calitativă a Serviciului prin consolidarea competențelor profesionale, gestionarea eficientă a sarcinilor și a timpului de lucru.

66. Indicatori de realizare:

1) Ședințele de supervizare se desfășoară lunar, în grup sau individual, și se protocoalează.

2) Conținutul ședințelor de supervizare (planificate sau ad-hoc) se referă la:

- a) metodele și tehnicile aplicate în cadrul serviciului;
- b) discutarea cazurilor dificile și identificarea soluțiilor;
- c) schimb de experiență;
- d) starea emoțională a personalului;
- e) consolidarea spiritului de echipă.

3) Evaluarea personalului se efectuează anual.

4) Procesul de evaluare se axează pe:

- a) rezultatele activității personalului în prestarea Serviciului;
- b) rezultatele participării la cursuri de formare profesională.

5) rezultatele supervizării și evaluării personalului sunt utilizate de către Prestatorul de serviciu în procesul de evaluare a necesităților de formare a personalului.

Promovarea Serviciului – standardul nr. 23

67. Prestatorul de serviciu întreprinde măsuri sistematice de promovare a Serviciului.

68. Rezultat: Copiii din Republica Moldova cunosc despre existența Serviciului, obiectivele și conținutul acestuia.

69. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul dispune de o Strategie de comunicare pentru promovarea Serviciului, care prevede măsuri de:

- a) elaborare și diseminare a materialelor promoționale;
- b) mediatizare a activității Serviciului;
- c) asigurare a vizibilității Serviciului.

2) Managerul Serviciului și consilierii participă sistematic la realizarea activităților prevăzute în Strategia de comunicare.

Dezvoltarea Serviciului – standardul nr. 24

70. Prestatorul de serviciu întreprinde măsuri pentru dezvoltarea Serviciului în scopul corespunderii acestuia necesităților beneficiarilor.

71. Rezultat: Conținutul serviciului corespunde necesităților beneficiarilor.

72. Indicatori de realizare: Prestatorul de serviciu are un plan de dezvoltare a serviciului elaborat în baza:

- a) analizei necesităților și profilului beneficiarilor;
- b) cadrului normativ;
- c) cadrului instituțional și metodologic.

Colectarea și cercetarea datelor – standardul nr. 25

73. Consilierii Serviciului țin evidența și prelucrează datele cu privire la apelurile recepționate în scopuri statistice și de cercetare.

74. Rezultatul: Datele depersonalizate obținute constituie o bază importantă pentru analiza fenomenului de încălcare a drepturilor copiilor, a modalităților de intervenție în astfel de cazuri, precum și pentru formularea unor recomandări pentru organele competente și organizațiile partenere.

75. Indicatorii de realizare:

1) Existența, în format electronic sau pe suport de hârtie, a rapoartelor de activitate trimestriale, semestriale și anuale prezentate Ministerului Muncii și Protecției Sociale.

2) Existența, în format electronic sau pe suport de hârtie, a informațiilor, a rapoartelor tematice solicitate și a notelor analitice prezentate Ministerului Muncii și Protecției Sociale.

Transparența rezultatelor obținute – standardul nr. 26

76. Personalul Serviciului elaborează și actualizează constant pagina web oficială a Serviciului, unde este reflectată activitatea acestuia.

77. Rezultatul: Activitatea Serviciului este reflectată pe pagina sa web oficială.

78. Indicatorii de realizare:

- 1) Pagina web oficială a Serviciului este funcțională și actualizată.

2) Pe pagina web oficială a Serviciului este disponibilă informația despre activitatea acestuia.

Notă informativă

la proiectul Hotărârii Guvernului privind aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru copii și a Standardelor minime de calitate

1. Denumirea autorului și după caz, a participanților la elaborarea proiectului
Ministerul Muncii și Protecției Sociale.
2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului de act normativ și finalitățile urmărite
<p>La data de 4 iunie 2014 în Republica Moldova a fost lansat <i>Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru copii</i> care reprezintă un serviciu social cu specializare înaltă fără componentă rezidențială ce oferă: consiliere psiho-emoțională, informare în domeniul protecției drepturilor copilului, consultanță în domeniul protecției drepturilor copilului și referire către instituțiile abilitate să ofere asistența necesară. Serviciului în cauză îi este atribuit, de către Agenția Națională pentru Reglementarea în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației a Republicii Moldova, un număr național unic 116 111 și este gestionat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale și implementat de către o organizație neguvernamentală (<i>în conformitate cu Ordinul Ministrului Muncii, Protecției Sociale și Familiei nr. 99/2013</i>).</p> <p>Activitatea <i>Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru copii</i> se bazează pe prevederile Convenției ONU privind drepturile copilului, contribuind la asigurarea faptului că toți copiii pot fi auziți și promovându-se cele patru principii de bază ale Convenției: nondiscriminarea; interesul superior al copilului; dreptul la viață, supraviețuire și dezvoltare; respectarea opiniei copilului.</p> <p>Menționăm că, la baza creării <i>Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru copii</i> au stat Observațiile Finale ale Comitetului Organizației Națiunilor Unite privind drepturile copilului din 30 ianuarie 2009 asupra implementării în Republica Moldova a Convenției ONU cu privire la drepturile copilului (pct. 70, 71) care stipulau că: ”Comitetul menționează că statul parte nu a înființat încă o linie telefonică gratuită de asistență, 24/24, pentru copii, care să fie accesibilă în toată țara. Comitetul recomandă ca Statul parte să furnizeze resursele financiare și alt tip de sprijin pentru instalarea și menținerea unei linii telefonice cu număr gratuit, format din trei cifre, 24/24, pentru ajutorul copiilor victime. În această privință, Comitetul recomandă de asemenea ca Statul parte să asigure faptul că copiii sunt informați și pot accesa linia telefonică de asistență. Mai mult, Statul parte este încurajat să faciliteze colaborarea liniei telefonice de asistență cu ONG-urile de orientare către copii și Poliția, precum și cu asistenții sociali. De asemenea, Comitetul recomandă ca linia telefonică de asistență să conțină și funcția de detectare lucru în teren cu cei mai vulnerabili și marginalizați copii și ca Statul parte să aloce fonduri pentru furnizarea de servicii în mod special în localitățile îndepărtate.”</p> <p>În Studiul ONU privind violența împotriva copilului se relevă că: ”<i>în fiecare localitatea și fiecare instituție în care sunt copii, trebuie să fie servicii mediatizate și ușor accesibile cu referire la examinarea sesizărilor privind violență asupra copiilor. De asemenea trebuie să existe acces la servicii unde copiii se pot adresa pentru a vorbi confidențial despre orice îi deranjează sau îngrijorează. Prestarea serviciilor confidențiale pentru copii - servicii care garantează că nimeni nu va raporta altora sau va întreprinde careva acțiuni fără consimțământul copilului, cu excepția situațiilor când</i></p>

există risc iminent pentru viață sau sănătate – rămîne un subiect controversat în multe țări. Asigurarea disponibilității serviciilor confidențiale pentru copii, inclusiv pentru cei cu risc sporit de a fi victime a violenței, se împiedică de stereotipurile depășite privind ”dreptul de proprietate” a părinților asupra copiilor săi. Însă ceea ce actualmente cunoaștem despre violența intrafamilială, impune faptul că copiii trebuie să dețină dreptul de a solicita consiliere și suport confidențial.”¹

În acest context, autorii studiului recomandă statelor că: ”... este necesar să fie instituite mecanisme cum ar fi linii telefonice de asistență în care copiii pot raporta cazurile de violență, să discute în mod confidențial cu consilieri calificați și să solicite suport și sfaturi, ținînd cont de faptul că este posibilă dezvoltarea și altor căi de raportare a cazurilor de violență prin intermediul noilor tehnologii.”

Astfel, necesitatea unui astfel de serviciu este pe deplin recunoscută la nivel internațional, fiind adesea unul din punctele de conexiune între copiii în situație de risc și sistemul de protecție.

Impactul acestui serviciu la nivel național este unul complex, reieșind în primul rînd din specificul unic al acestui serviciu - garantarea confidențialității și anonimatului oricărei persoane care apelează, un fapt extrem de relevant în contextul mentalității tradiționale și stereotipurilor din Republica Moldova.

Conform Rapoartelor anuale de activitate² a *Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru copii*, începînd cu anul 2014 au fost recepționate peste **44 535 apeluri** atât de pe teritoriul Republicii Moldova, cît și de peste hotarele ei. Aceste date statistice reiterează necesitatea stringentă de a reglementa serviciul respectiv, asigurînd totodată funcționarea durabilă a acestuia.

Este important de menționat că, necesitatea elaborării cadrului normativ a serviciului în cauză și aprobării lui prin Hotărâre de Guvern este stringentă pentru stabilirea regulilor de bază, care garantează respectarea drepturilor beneficiarilor, precum și calitatea serviciilor prestate în corespundere cu Standardele minime de calitate.

Subliniem că, proiectul Hotărârii Guvernului pentru aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru copii și a Standardelor minime de calitate este elaborat în concordanță cu cadrul normativ național și internațional în domeniul protecției copilului existent, ținîndu-se cont prioritar de prevederile Convenției ONU privind Drepturile Copilului, recomandările Comitetului Organizației Națiunilor Unite asupra implementării în Republica Moldova a Convenției ONU cu privire la drepturile copilului, prevederile Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale, Legii nr. 140/2013 privind protecția specială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți și a Hotărârii Guvernului nr. 270/2014 cu privire la aprobarea Instrucțiunilor privind mecanismul intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistența și monitorizarea copiilor victime și potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării și traficului.

Proiectul hotărârii Guvernului prezintă un răspuns al statului la reducerea cazurilor de încălcare a drepturilor copilului, care implică și crearea de servicii de prevenire, informare, consiliere, asistență și de realizare a angajamentelor asumate de către Republica Moldova la nivel internațional.

¹<http://www.unicef.org/violencestudy/1.%20World%20Report%20on%20Violence%20against%20Children.pdf>

² <https://www.telefonulcopilului.md/despre-noi/>

3. Descrierea gradului de compatibilitate pentru proiectele care au ca scop armonizarea legislației naționale cu legislația Uniunii Europene

Proiectul în cauză nu are drept scop armonizarea legislației naționale cu legislația Uniunii Europene.

4. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi

Scopul Serviciului este de a spori nivelul de protecție a copiilor prin oferirea accesului direct și gratuit la consiliere psihologică, suport psiho-emoțional și informarea acestora despre drepturile lor și modalitățile cum aceste drepturi pot fi apărute.

Obiectivele Serviciului sunt:

- 1) prestarea serviciilor de consiliere psihologică, care răspund necesităților beneficiarilor Serviciului;
- 2) sporirea accesului copiilor la sistemul de protecție prin aplicarea mecanismului de cooperare intersectorială, aprobat de Guvern;
- 3) consolidarea sistemului de protecție a copilului în baza analizei datelor privind activitatea Serviciului.

În cadrul Serviciului consilierii realizează următoarele activități:

- 1) evaluarea necesităților imediate și potențialului risc de expunere a copilului la violență, neglijare, exploatare și/sau încălcare a drepturilor copilului;
- 2) consilierea și suport la telefon pentru depășirea problemelor psiho-emoționale ale copiilor, precum și ale problemelor de relaționare între părinți/persoane în grija cărora se află copiii, precum și cu alți copii și/sau adulți;
- 3) informare și consultanță privind drepturile copilului și sistemul de protecție a acestuia;

4) întreprinderea acțiunilor în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului nr. 270/2014 cu privire la aprobarea Instrucțiunilor privind mecanismul intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistența și monitorizarea copiilor victime și potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării și traficului.

Menționăm că *Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru copii* nu este un simplu serviciu de informare ci prezumă un complex de servicii specializate prestate conform unor standarde de calitate. Astfel, prestarea serviciilor la un nivel înalt de calitate cu certitudine va spori nivelul de încredere a copiilor în sistemul de protecție.

5. Fundamentarea economico-financiară

Cheltuielile ce țin de organizarea și funcționarea *Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru copii* se vor efectua în limita alocațiilor prevăzute anual în bugetul de stat, precum și din alte surse conform legislației.

În vederea asigurării prestării eficiente a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru copii, în Legea Bugetului de Stat pentru anul 2022 au fost aprobate mijloace financiare în cuantum de 896,5 mii lei.

6. Modul de încorporare a actului în cadrul normativ în vigoare

Proiectul nu prevede introducerea modificărilor în alte acte normative.

7. Avizarea și consultarea publică a proiectului

În vederea respectării prevederilor Legii nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional, proiectul hotărârii Guvernului privind aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru copii și a Standardelor minime de calitate a fost plasat pe pagina oficială a Ministerului Muncii și Protecției Sociale - <https://social.gov.md/transparența-decizionala/> și www.particip.gov.md

8. Constatările expertizei anticorupție
Proiectul hotărârii Guvernului a fost supus expertizei Centrului Național Anticorupție.
9. Constatările expertizei de compatibilitate
Nu se aplică.
10. Constatările expertizei juridice
Proiectul hotărârii Guvernului a fost supus expertizei Ministerului Justiției.
11. Constatările altor expertize
Nu se aplică.

Secretar de Stat

Vasile CUȘCA