

GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂRE nr. _____
din _____ 2022

Chișinău

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

În temeiul Legii asistenței sociale nr. 547/2003 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr. 42-44, art. 249) și Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 155-158, art. 541)

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

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

4. Prezenta Hotărâre de Guvern intră în vigoare la data de 01 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. Prezentul Regulament stabilește modul de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru copii.

2. Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru copii (în continuare - *Serviciu*) este un serviciu social cu specializare înaltă fără componentă rezidențială care 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.

3. Serviciul este prestat la nivel național de către un prestator public sau privat 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* (în continuare – *Prestator*).

4. Serviciul, al cărui domeniu de activitate se referă exclusiv la asistența telefonică gratuită pentru copii, nu este o persoană juridică, dar este o unitate structurală specializată a prestatorului, ce își are sediul în mun. Chișinău, 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 multor 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 pagina web: www.telefonulcopilului.md și rețele de socializare.

7. În sensul prezentului Regulament se utilizează următoarele noțiuni:

1) *organizații partenere* – organizațiile 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 părinții sau persoanele în grija cărora aceștia se află;

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.

8. Serviciul constituie un mijloc de comunicare și referire în domeniul protecției și asistenței copiilor.

9. Crearea și funcționarea Serviciului este reglementată de legislația în vigoare, prezentul Regulament și 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 psiho-emoțional și informarea acestora despre drepturile lor și modalitățile cum aceste drepturi pot fi apărute.

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) nondiscriminare;

3) abordare individualizată a copilului;

4) protecția împotriva violenței, neglijării, exploatării și traficului copilului;

5) acordarea asistenței într-un mod prietenos copilului;

6) abordare multidisciplinară;

7) asigurarea participării copilului și respectarea opiniei acestuia;

8) intervenția timpurie 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 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 este obligat:

1) să desfășoare activitatea în conformitate cu prevederile actelor normative, prezentului Regulament și Standardele 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 și să prezinte Ministerului Muncii și Protecției Sociale rapoarte de activitate (trimestriale, semestriale și anuale), conform structurii din anexa la prezentul Regulament, rapoarte financiare privind utilizarea mijloacelor financiare alocate de la bugetul de stat, precum și alte informații, rapoarte tematice, la solicitarea Ministerului;

10) să desfășoare alte activități necesare pentru asigurarea unui management eficient al Serviciului, transparenței rezultatelor obținute și 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 Serviciului, parametrii tehnici ai echipamentului și caracteristicile informaționale automatizate ale apelurilor sunt amenajate, dotate și respectiv, setate conform standardelor minime de calitate.

17. Recepționarea apelurilor se efectuează 24 din 24 ore la numărul de telefon (116 111).

18. În cadrul Serviciului consilierii realizează următoarele activități:

1) evaluarea necesităților imediate și potențialului risc de expunere a copilului la violență, neglijare, exploatare și trafic 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 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;

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

20. 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 2. Gestionarea apelurilor

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

22. 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, selectând tipurile de servicii necesare.

23. În funcție de conținutul apelului preluat, consilierul:

1) va acorda consiliere psiho-emoțională, consultanță sau informare;

2) 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;

3) 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 în adresa consilierului sau în adresa Serviciului, precum și în cazul întreruperii apelului fără a spune ceva.

24. 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.

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

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

27. Datele înregistrate în registru sînt păstrate de Prestator timp de trei ani și sînt utilizate în scopuri statistice și/sau de cercetare. Apelurile sînt 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

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

29. Metodele de management al Serviciului sînt:

- 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 a Serviciului.
- 6) reprezentarea Serviciului în raport cu alte persoane, instituții, servicii, autorități, în coordonare cu Ministerul Muncii și Protecției Sociale.

30. Prestatorul Serviciului, împreună cu Managerul Serviciului elaborează Planul strategic de dezvoltare a Serviciului pe o perioadă de minimum 3 ani, asigurînd monitorizarea și evaluarea implementării acestuia.

31. 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) raport anual generalizator, până la 25 ianuarie.

32. Rapoartele prezentate vor fi publicate pe pagina web a Serviciului și a Ministerului Muncii și Protecției Sociale.

33. Documentele referitoare la organizarea Serviciului sînt:

- a) regulamentul intern de funcționare a Serviciului;
- b) registrul de evidență a apelurilor;
- c) regulamentul privind prelucrarea informațiilor care conțin date cu caracter personal;
- d) planul strategic de dezvoltare a Serviciului
- e) Strategia de comunicare pentru promovarea Serviciului;
- f) rapoarte de activitate;
- g) alte documente, la necesitate.

Secțiunea 2. Managementul resurselor umane

34. Prestatorul Serviciului aprobă structura Serviciului și statele de personal în modul prevăzut de legislație.

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

36. Personalul de bază include:

- 1) managerul serviciului, care exercită și funcția de consilier după necesitate;
- 2) 4 consilieri.

37. 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;

38. Personalul de bază trebuie să dețină studii superioare în domeniul psihologiei sau altor științe socioumane.

39. Personalul serviciului este selectat prin concurs, angajat și promovat de către prestatorul de serviciu, în conformitate cu legislația în vigoare.

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

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

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

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

44. Prestatorul monitorizează constant activitatea Managerului Serviciului.

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

46. 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.

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

48. În activitatea Serviciului (cu excepția activităților de consiliere psihologică și suport psiho-emoțional) pot fi atrași voluntari, care dau dovadă de cunoștințele și capacitățile solicitate de către prestatorul de serviciu.

49. Documentele Serviciului referitoare la resursele umane sînt:

- 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.

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

Capitolul VI

BAZA TEHNICO-MATERIALĂ ȘI MODUL DE FINANȚARE

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

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

53. Serviciul este finanțat din bugetul de stat, din donații, granturi sau alte surse, conform legislației.

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

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

1. Condițiile de funcționare a serviciului corespund necesităților copilului, scopului, obiectivelor și conținutului serviciului. Prestatorul de serviciu asigură accesul gratuit, universal la serviciu al copiilor, părinților/persoanelor în grija cărora se află copiii, 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 gratuit pentru toți apelanții.

3. Indicatori de realizare:

- 1) Serviciul dispune de metodologie de lucru cu beneficiarii, care corespunde necesităților acestora în conformitate cu scopul și obiectivele serviciului, care este elaborată și aprobată de Prestator.
- 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, prin intermediul paginii de internet www.telefonulcopilului.md și rețelelor de socializare.
- 4) Serviciul este prestat în limba română sau rusă în funcție de limba vorbită de apelant.

Informarea și sensibilizare - standardul nr. 2

4. Prestatorul de serviciu realizează sistematic activități de informare a populației despre conținutul serviciului, informarea copiilor realizându-se prin metode adaptate vârstei, nivelului de dezvoltare a copiilor și problemelor potențialelor 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 este redată într-un limbaj simplu și accesibil.
- 3) Prestatorul întreprinde măsuri pentru informarea populației despre serviciu

prin intermediul mass-media, telefoniei fixe și mobile, rețelei Internet.

- 4) În procesul de informare despre serviciu prestatorul de serviciu utilizează inclusiv date despre rezultatele activității sale.

Abordare 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.

Abordare 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 psiho - emoțională a copiilor conține metode și tehnici care stimulează exprimarea opiniei copilului referitor la modalitatea de soluționare a problemelor abordate.

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

15. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul elaborează un set de reguli, care reglementează comunicarea consilierului cu beneficiarul, în special, cu copilul, care 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.
- 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 când apelantul se află în pericol iminent sau când 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 psiho-emoțională, consultare și informare a apelanților consilierii aplică tehnici pentru consolidarea autoaprecierii copiilor, sporirea încrederii în sine și conștientizarea drepturilor sale.

Non-discriminare - standardul nr. 10

28. Prestarea serviciului se realizează fără discriminare a 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 părinților ori ale persoanelor în grija cărora se află copilului, 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 părinților ori ale persoanelor în grija cărora se află copilul, de locul aflării copilului (familie, instituție educațională, serviciu social, instituție medicală, comunitate, etc.).

30. **Indicatori de realizare:**

- 1) Prestatorul de serviciu elaborează un set reguli pentru prevenirea discriminării.
- 2) Personalul cunoaște și aplică metode de lucru cu copiii victime a discriminării și preveni 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 serviciului. Locurile de muncă ale personalului asigură condiții confortabile de activitate al acestuia.

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 sau caracteristicilor tehnice depășite sau necorespunzătoare ale acestuia.

36. **Indicatori de realizare:**

37. Serviciul este dotat cu:

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

Caracteristicile informaționale ale apelului - standardul nr. 13

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

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

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

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

41. Consilierii au abilități pentru a determina scopul și contextul apelului și a

identifica tipul intervenției necesare.

42. **Rezultat:** Necesitățile identificate de către consilieri corespund cu necesitățile reale ale apelanților.

43. **Indicatori de realizare:**

- 1) Serviciul dispune de metode și tehnici de evaluare a necesităților imediate ale copilului și potențialul 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 potențialul risc de expunere a copilului la violență, neglijare, exploatare și trafic.
- 3) Analiza datelor din Registru reflectă corectitudinea aplicării metodelor și tehnicilor de evaluare a necesităților imediate ale copilului și potențialului risc de expunere a copilului la violență, neglijare, exploatare și trafic.

Referirea cazului în regim de urgență - standardul nr. 15

44. În cazul recepționării apelurilor din conținutul cărora se identifică semne privind existența unui pericol iminent pentru viața și sănătatea copilului, consilierii acționează imediat 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.

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

46. **Indicatori de realizare:**

- 1) Serviciul dispune de un set de indicatori privind determinarea situațiilor de pericol iminent, care condiționează necesitatea referirii imediate a cazului, 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 organizațiilor partenere, elaborat și aprobat de Prestator.
- 4) Analiza datelor din Registru reflectă corectitudinea aplicării indicatorilor privind determinarea situațiilor de pericol iminent.

Consilierea psiho-emoțională - standardul nr. 16

47. Serviciul oferă copiilor și după caz părinților/persoanelor în grija cărora se află copiii consiliere psiho-emoțională de înaltă calitate.

48. **Rezultat:** În rezultatul consilierii psiho-emoționale a apelanților sunt prevenite sau depășite situațiile de criză emoțională cauzate de probleme relaționale, violență, neglijare, exploatare și trafic, probleme de autoapreciere și probleme emoționale cauzate de starea sănătății.

49. **Indicatori de realizare**

- 1) Serviciul dispune de metode și tehnici de consiliere psiho-emoțională, care sunt elaborate și aprobate de Prestator.
- 2) Consilierii cunosc și aplică metode și tehnici de consiliere psiho-emoțională.
- 3) Analiza independentă a convorbirilor înregistrate a cazurilor de consiliere denotă impactul pozitiv al consilierii efectuate asupra comportamentului și stării emoționale a apelantului.

Informarea privind drepturile copilului și consultare privind sistemul de protecție - standardul nr. 17

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

51. **Rezultat:** Apelanții sunt informați despre drepturile copilului.

52. **Indicatori de realizare:**

- 1) Serviciul dispune de un set complex de informații cu privire la drepturile copilului și sistemul de protecție.
- 2) Informația cu privire la drepturile copilului și sistemul de protecție este completată și revizuită conform necesităților.
- 3) Analiza datelor din Registru reflectă informarea și consultarea comprehensivă și adecvată a apelanților.

Redirecționarea apelanților - standardul nr. 18

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

54. **Rezultat:** în baza redirecționării, apelanții sunt informați și consultați în domeniul drepturilor copilului și sistemul de protecție a copilului de către autoritățile, instituțiile, specialiștii conform necesităților identificate de către consilier.

55. **Indicatori de realizare:**

- 1) Prestatorul de serviciu are încheiate Acorduri de colaborare cu autoritățile, instituțiile, 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 sînt completate și revizuite conform necesităților.
- 3) Analiza datelor din Registru reflectă redirecționarea corectă a apelanților.

Managementul datelor - standardul nr. 19

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

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

58. **Indicatori de realizare:**

- 1) Datele din Registrul 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:
 - numărul de telefon (după caz IP-ul) de la care se efectuează apelul sau o altă modalitate prin care a fost accesat Serviciul;
 - datele de identificare ale apelantului (cu excepția situațiilor în care acesta solicită păstrarea anonimatului);
 - tipul asistenței solicitate;
 - necesitățile de asistență identificate;
 - tipul asistenței oferite;
 - datele de identificare ale consilierului/consilierilor care au gestionat apelul.

CAPITOLUL III. RESURSE UMANE ȘI MANAGEMENTUL SERVICIULUI

Recrutarea personalului serviciului - standardul nr. 20

59. Criteriile de recrutare a personalului sunt focusate pe asigurarea calității prestării serviciului.

60. **Rezultat:** Personalul serviciului este angajat în corespundere cu criteriile de recrutare.

61. **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 socioumane, experiență în domeniul protecției drepturilor copilului și experiență de management administrativ.
- 3) Consilierii serviciului au studii superioare în domeniul psihologiei sau în domeniul altor științe socioumane.
- 4) Specialistul în tehnologii informaționale are studii superioare în domeniu și experiență minimum de 3 ani în gestionarea bazelor de date și/sau a rețelelor de calculatoare, iar contabilul contabilul are studii superioare în domeniu și experiență de muncă de minimum 3 ani.

Formarea personalului - standardul nr. 21

62. Prestatorul de serviciu asigură formarea inițială și continuă a personalului serviciului

63. **Rezultat:** Formarea personalului serviciului contribuie la prestarea calitativă a serviciului.

64. **Indicatori de realizare:**

- 1) În cadrul Serviciului, prestatorul întocmește și aprobă anual planurile de formare profesională.
- 2) Toate cheltuielile aferente instruirii inițiale sînt 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

65. Serviciul dispune de un sistem eficient de supervizare și evaluare a personalului serviciului.

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

67. **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:
 - metodele și tehnicile aplicate în cadrul serviciului;
 - discutarea cazurilor dificile și identificarea soluțiilor;
 - schimb de experiență;
 - starea emoțională a personalului;
 - consolidarea spiritului de echipă.
- 3) Evaluarea personalului se efectuează anual.
- 4) Procesul de evaluare se axează pe:
 - rezultatele activității personalului în prestarea serviciului;
 - 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

68. Prestatorul de serviciu întreprinde măsuri sistematice de promovare a serviciului.

69. **Rezultat:** Copiii din Republica Moldova cunosc despre existența serviciului, obiectivele și conținutul acestuia.

70. **Indicatori de realizare:**

- 1) Prestatorul dispune de o Strategie de comunicare pentru promovarea serviciului, care prevede măsuri de:
 - elaborare și diseminare a materialelor promoționale;
 - mediatizare a activității serviciului;
 - asigurare a vizibilității serviciului.
- 2) Managerul serviciului și consilierii participă sistematic în realizarea activităților prevăzute în Strategia de comunicare.

Dezvoltarea serviciului - standardul nr. 24

71. Prestatorul de serviciu întreprinde măsuri pentru dezvoltarea serviciului în scopul corespunderii acestuia necesităților beneficiarilor.

72. **Rezultat:** Conținutul serviciului corespunde necesităților beneficiarilor.

73. **Indicatori de realizare:** Prestatorul de serviciu are un Plan de dezvoltare a serviciului elaborat în baza:

- analizei necesităților și profilului beneficiarilor;
- cadrului normativ;
- cadrului instituțional și metodologic.

Colectarea datelor și cercetarea – standardul nr. 25

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

75. **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.

76. **Indicatorii de realizare:**

- 1) Existența, în format electronic sau de tipar, a rapoartelor activitate trimestriale, semestriale și anuale, prezentate Ministerului Muncii și Protecției Sociale.
- 2) Existența, în format electronic sau de tipar, a informațiilor, a rapoartelor tematice solicitate și prezentate Ministerului Muncii și Protecției Sociale.

Transparența rezultatelor obținute – standardul nr. 26

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

78. **Rezultatul:** Activitatea Serviciului este reflectată pe pagina sa web.

79. **Indicatorii de realizare:**

- 1) Pagina web a Serviciului este funcțională și actualizată.
- 2) Pe pagina web a Serviciului este disponibilă informația despre activitatea acestuia.