

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
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>). 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 copii 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. 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.” 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>

*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 <i>Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru copii</i> 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 <i>Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru copii</i> 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, anunțul privind inițierea procesului de elaborare a proiectului 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/transparenata-decizionala/) și www.particip.gov.md

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

Ministru

Marcel SPATARI