Anexa nr. 1

la ordinul ministrului muncii,

protecției sociale și familiei

nr. 99 din 10 iunie 2013

**REGULAMENTUL**

**cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru copii**

**Capitolul I. Dispoziţii generale**

1. Prezentul Regulament stabileşte modul de organizare şi funcţionare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru copii.
2. Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru copii (în continuare –Serviciu) este un serviciu social cu specializare înaltă care oferă: consiliere psiho-emoțională, informare în domeniul drepturilor copilului, consultanță în domeniul protecției copilului.
3. Beneficiarii Serviciului sunt:
   1. copiii, care apelează la Serviciu în scop de consiliere, informare și consultanță precum și părinții/îngrijitorii acestuia;
   2. persoanele care doresc să refere un caz privind necesitatea asistenței unui copil.
4. Serviciul este instituit și gestionat de Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei.
5. Serviciul este prestat la nivel național de către un prestator public sau privat, contractat de către Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei.
6. Serviciul se prestează gratuit prin intermediul numărului național unic 116 111, special atribuit unui operator național de telefonie fixă și/sau mobilă de către Agenția Națională pentru Reglementarea în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației conform prevederilor legislației.
7. Serviciul dispune de propria pagină web și de asemenea acordă asistență prin intermediul paginilor din rețelele de socializare.
8. În procesul de promovare și dezvoltare a Serviciului prestatorul de serviciu va asigura consultarea și participarea copiilor.
9. Serviciul este prestat în conformitate cu legislaţia în vigoare, cu prezentul Regulament şi standardele minime de calitate.

**Capitolul II  
Scopul, obiectivele şi principiile Serviciului**

1. Scopul Serviciului este de a spori nivelul de protecție a copiilor prin oferirea accesului direct și gratuit la consiliere psiho-emoțională și informarea copiilor despre drepturile lor și modalitățile cum aceste drepturi pot fi apărate.
2. Obiectivele Serviciului sunt:
3. prestarea serviciilor de consiliere psiho-emoțională, care răspunde necesităților beneficiarilor serviciului;
4. sporirea accesului copiilor la sistemul de protecție prin aplicarea mecanismului de referire;
5. consolidarea sistemului de protecție a copilului în baza analizei datelor privind activitatea serviciului.
6. Prestarea Serviciului este ghidată de următoarele principii:
   1. respectarea drepturilor şi promovarea cu prioritate a interesului superior al copilului;
   2. nondiscriminare;
   3. abordare individualizată a copilului;
   4. protecţia împotriva violenței, neglijării şi exploatării copilului;
   5. acordarea asistenţei într-un mod prietenos copilului;
   6. abordare multidisciplinară;
   7. asigurarea participării copilului şi respectarea opiniei acestuia;
   8. intervenția timpurie prin mediatizarea largă a serviciului la nivel comunitar;
   9. confidenţialitatea informaţiei și după caz asigurarea anonimatului.

**Capitolul III**

**Organizarea şi funcţionarea Serviciului**

**Secţiunea 1. Organizarea Serviciului**

1. Serviciul este amplasat în municipiul Chișinău.
2. Spațiile în care este amplasat Serviciul, locurile de muncă ale personalului specializat al serviciului, parametrii tehnici ai echipamentului și caracteristicile informaționale automatizate ale apelurilor sunt amenajate, dotate și respectiv, setate conform standardelor minime de calitate.
3. Recepționarea apelurilor se efectuează 24 din 24 ore la numărul de telefon 116 111.

Serviciul dispune de Registru electronic al apelurilor către Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru copii, care conține:

1. toate apelurile către Serviciu, care se înregistrează în mod automat;
2. toate datele cu privire la managementul apelurilor introduse de către consilieri, inclusiv datele cu caracter personal ale apelanților și alte date cu caracter personal, relevante situației copiilor.
3. Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei deține și administrează Registrul electronic al apelurilor către Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru copii și prelucrează, după caz în colaborare cu personalul specializat al Serviciului, datele conținute în acest Registru. .
4. În cadrul Serviciului consilierii realizează următoarele activități:
   1. evaluarea necesităţilor imediate şi potenţialului risc de expunere a copilului la violență, neglijare şi exploatare;
   2. consilierea pentru depăşirea problemelor psiho-emoționale ale copiilor, precum și ale problemelor relaționare între părinți/îngrijitori și copii;
   3. informare și consultanță privind drepturile copilului și sistemul de protecție a acestuia;
   4. referirea către instituţiile, autoritățile şi specialiştii responsabili de protecția copilului;
   5. promovarea Serviciului.
5. Personalul specializat al Serviciului asigură anonimatul apelantului în cazul în care acesta refuză să se identifice sau în cazul în care acest lucru este necesar, ținînd cont de interesul superior al copilului.
6. Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei și personalul specializat al Serviciului, precum și instituţiile, autoritățile şi specialiştii responsabili de protecția copilului, cărora li se referă spre examinare cazul, asigură confidenţialitatea informaţiei recepţionate în condițiile legislației privind protecția datelor cu caracter personal.
7. 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 urmînd a fi utilizate în scopuri statistice, de cercetare și pentru creșterea calității asistenței oferite.

**Secţiunea 2. Gestionarea apelurilor**

1. În funcție de conținutul apelului preluat consilierii:
   1. vor acorda consiliere psiho-emoțională, consultanță sau informare;
   2. după necesitate, vor referi cazul spre examinare și asistență instituţiilor, autorităților şi specialiştilor responsabili de protecția copilului, în regim de urgență dacă se constată pericol iminent pentru viața și sănătatea copilului, sau în regim de lucru conform procedurilor stabilite în standardele minime de calitate;
   3. vor 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.
2. În cazul apelurilor menționate la pct. 21 lit. a) consilierii vor înregistra problema abordată și asistența acordată beneficiarului.
3. În cazul apelurilor menționate la pct. 21 lit. b) consilierii vor înregistra rezultatele examinării cazurilor referite, în baza informației furnizate de către instituţiile, autoritățile şi specialiştii responsabili de protecția copilului, cărora li s-a referit cazul.
4. Referirea pentru asistență a cazurilor de violență, neglijare și exploatare a copiilor se va realiza conform mecanismului de cooperare intersectorială în domeniul identificării și asistenței copiilor victime și potențiale victime ale violenței, neglijării și exploatării aprobat de Guvern.
5. În cazul în care consilierii nu dețin date sau dețin date insuficiente pentru consultarea sau informarea apelantului, aceștia îi vor pune la dispoziție datele de contact ale autorităților, instituțiilor sau specialiștilor, care pot oferi apelantului consultarea sau informația necesară.
6. După finalizarea convorbirii consilierii completează fișa de înregistrare a apelului care conține:
   1. date de identificare ale apelantului;
   2. subiectul/subiectele abordate;
   3. necesitățile identificate;
   4. asistența acordată în cadrul convorbirii (consiliere, informare, consultare);
   5. după caz, autoritatea, instituția sau specialistul către care a fost referit cazul;
   6. datele privind rezultatele examinării de către autorități, instituții sau specialiști a cazurilor referite.

**Capitolul IV. Resurse umane şi management  
Secţiunea 1. Resurse umane**

1. Personalul serviciului este constituit din:
   1. personalul specializat:

1) managerul serviciului, care exercită și funcția de consilier după necesitate;

2) 6 consilieri;

1. personalul tehnic:
2. specialist în domeniul tehnologiilor informaționale;
3. contabil.
4. Numărul consilierilor angajați poate fi revizuit de către Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei, la propunerea prestatorului de serviciu, reieșind din intensitatea activității consilierilor corelată cu programul de lucru al acestora.
5. Recrutarea şi evaluarea personalului specializat al Serviciului este realizată de către prestatorul serviciului.
6. Personalul serviciului este selectat prin concurs, angajat şi promovat de către prestatorul de serviciu, în conformitate cu legislaţia în vigoare.
7. Personalul Serviciului are calificarea, competenţa, experienţa şi calităţile solicitate conform fişei postului, confirmate prin documente de studii şi de formare profesională.
8. Personalul Serviciului îşi exercită atribuţiile în conformitate cu fişa postului şi cu normele deontologice.
9. Înainte de angajare, solicitanţii la postul de manager al Serviciului și consilierii urmează cursul de formare iniţială cu durata de 40 ore, organizat de prestatorul serviciului.
10. Anual, personalul specializat al Serviciului participă la cursuri de formare profesională continuă cu durata de minim 20 de ore, organizate de prestatorul serviciului.
11. Supervizarea activităţii managerului Serviciului este realizată de prestatorul serviciului.
12. Evaluarea performanţelor personalului specializat al Serviciului este realizată anual de managerul Serviciului.
13. Managerul Serviciului asigură calitatea serviciului prestat prin organizarea sistematică a şedinţelor de supervizare profesională a consilierilor, în vederea consolidării competenţelor profesionale, gestionării eficiente a sarcinilor şi timpului de lucru.
14. În activitatea Serviciului (cu excepția activităților de consiliere psiho-emoțională) pot fi atrași voluntari, care dau dovadă de cunoștințele și capacitățile solicitate de către prestatorul de serviciu.
15. Documentele Serviciului referitoare la resursele umane sînt:
    1. fişele de post ale personalului angajat;
    2. dosarele personale ale personalului angajat;
    3. rapoartele şedinţelor de supervizare, de evaluare și de revizuire a competenţelor personalului angajat;
    4. alte documente, la necesitate.
16. Dosarele personale ale personalului angajat sînt păstrate conform prevederilor legale care reglementează păstrarea documentelor și accesul la datele cu caracter personal.

**Secţiunea 2. Managementul Serviciului şi**

**procedura de raportare**

1. Managementul Serviciului este realizat de manager, conform prevederilor prezentului Regulament și standardelor minime de calitate, care asigură buna funcţionare a Serviciului prin:
   1. respectarea drepturilor beneficiarilor Serviciului;
   2. planificarea, organizarea şi coordonarea activităţii Serviciului;
   3. monitorizarea calităţii serviciilor prestate;
   4. managementul resurselor umane
   5. reprezentarea Serviciului în raport cu alte persoane, instituţii, servicii, autorităţi în coordonare cu Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei.
2. Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei împreună cu personalul specializat al Serviciului elaborează planul de dezvoltare a Serviciului racordat la necesitățile beneficiarilor și ale Serviciului.
3. Monitorizarea procesului de prestare a serviciilor este realizată de către Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei.
4. Managerul Serviciului întocmeşte rapoarte trimestriale şi anuale privind funcționarea Serviciului, pe care le prezintă Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei.
5. Analiza datelor din Registrul electronic al apelurilor către Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru copii se efectuează de către prestator numai în coordonare cu Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei.
6. Documentele referitoare la organizarea Serviciului sînt:
   1. regulamentul intern de funcţionare a Serviciului;
   2. planul de dezvoltare al Serviciului;
   3. rapoarte de activitate;
   4. alte documente, la necesitate.

**Capitolul VI  
Modul de finanţare**

1. Serviciul este finanţat din bugetul de stat, mijloace speciale, alte surse, conform legislaţiei.
2. Salarizarea personalului Serviciului se realizează în conformitate cu legislaţia în vigoare.