

MANUAL OPERAȚIONAL

pentru funcționarea Centrului regional de asistență integrată
a copiilor victime/martori ai infracțiunilor (modelul Barnahus)

Aprobat prin Ordinul Ministrului Muncii și Protecției Sociale
nr. 18 din 15.02.22



Centrul regional de asistență integrată a copiilor victime/martori ai infracțiunilor Nord, Barnahus
Telefon: +373 780 00 710
Adresa: or. Bălți, str. Bulgară nr. 77/7
Web: www.barnahus.md

Acest manual a fost elaborat în conformitate cu Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 708/2019 privind aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Centrului regional de asistență integrată a copiilor victime/martori ai infracțiunilor și a Standardelor minime de calitate.

La elaborarea materialului au contribuit:
Daniela Sîmboteanu, psihologă, președintă CNPAC

Copyright ©2022 Centrul Național de Prevenire a Abuzului față de Copii

Lucrarea a fost elaborată în parteneriat cu Centrul Național de Prevenire a Abuzului față de Copii, cu suportul Fundației OAK și a Fundației World Childhood.

Chișinău 2022

Lucrarea a fost elaborată în parteneriat cu Centrul Național de Prevenire a Abuzului față de Copii, cu suportul Fundației OAK și a Fundației World Childhood.



MINISTERUL MUNCII
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AL REPUBLICII MOLDOVA



CUPRINS

1. INTRODUCERE

1.1. Generalități privind necesitatea creării centrelor de asistență integrată a copiilor victime/martori ai infracțiunilor (centrelor de tip Barnahus)	5
1.2. Standardele internaționale privind crearea centrelor de tip Barnahus	5
1.3. Cadrul normativ național de reglementare a funcționării Centrului regional de asistență integrată a copiilor victime/martori ai infracțiunilor în Republica Moldova	7
1.4. Beneficiarii Centrului.....	8

2. MANUALUL OPERAȚIONAL

2.1. Temeiul elaborării și al aprobării manualului	9
2.2. Descriere generală	9
2.3. Destinație/distribuție	9
2.4. Abrevieri și acronime	10

3. PRINCIPII DIRECTOARE

4. REGIMUL DE LUCRU AL CENTRULUI

5. PERSONALUL CENTRULUI

5.1. Dispoziții generale.....	20
5.2. Managerul Centrului	21
5.3. Psihologul.....	23
5.4. Asistentul social	24
5.5. Juristul	25
5.6. Asistentul medical	27
5.7. Intervievatorul	28

6. MANAGEMENTUL INFORMAȚIEI

6.1. Descriere generală	29
6.2. Documente manageriale	30
6.3. Documente privind resursele umane	31
6.4. Documente de evidență a fondului documentar	31
6.5. Documentele din dosarul copilului	32

7. PROCEDURI STANDARDIZATE DE OPERARE ÎN ACORDAREA ASISTENȚEI SPECIALIZATE COPIILOR VICTIME/MARTORI AI INFRACTIUNILOR

7.1. Procedura de înregistrare a solicitărilor de asistență specializată	35
7.2. Procedura de evaluare multidisciplinară a necesităților de asistență a copilului.....	38

7.3.	Procedura de elaborare și monitorizare a Planului de asistență specializată a copilului ...	41
7.4.	Procedura de planificare/pregătire a ședinței de audiere a copilului în condiții speciale...	44
7.5.	Procedura de audiere a copilului în condiții speciale în cadrul Centrului	46
7.6.	Procedura de asistență psihologică de criză a copilului și a reprezentantului legal/persoanei de încredere	49
7.7.	Procedura de evaluare psihologică	52
7.8.	Procedura de examinare medicală a copilului	55
7.9.	Procedura de examinare medico-legală a copilului în cadrul Centrului	57
7.10.	Procedura de acordare a asistenței juridice primare	62

8. PROTECȚIA ÎMPOTRIVA VIOLENȚEI ȘI RECLAMAȚIILE

8.1.	Procedura de protecție împotriva violenței asupra copiilor	64
8.2.	Procedura de depunere și de examinare a plângerilor/reclamațiilor în cadrul Centrului ..	66
8.3.	Procedura de comunicare cu mass-media	68

9. ANEXE

Anexa 1.	Regulamentul-cadru	69
Anexa 2.	Standardele minime de calitate	75
Anexa 3.	Acordul de cooperare	85
Anexa 4.	Fișa de sesizare VNET	89
Anexa 5.	Registrul de evidență a solicitărilor.....	92
Anexa 15.	Fișa de evaluare a necesităților de asistență a copilului	95
Anexa 16.	Plan de asistență specializată (Model).....	98
Anexa 17.	Fișă de evidență a asistenței specializate (Model).....	99
Anexa 18.	Proces-verbal al ședinței de revizuire a planului de asistență specializată (Model)	101
Anexa 19.	Raport privind rezultatele implementării planului de asistență specializată (Model)	102
Anexa 20.	Grila de determinare a interesului superior al copilului	103
Anexa 21.	Schema interviului de protecție.....	106
Anexa 22.	Consimțământul privind prelucrarea datelor cu caracter personal (Model)	107
Anexa 23.	Acord de acordare a asistenței specializate beneficiarului (Model).....	108
Anexa 24.	Solicitarea informației privind evaluarea inițială/complexă (Model).....	110
Anexa 25.	Informare privind desemnarea managerului de caz (Model)	111
Anexa 26.	Solicitare de intervenție a profesioniștilor (Model)	112
Anexa 27.	Fișă de post (Model)	113
Anexa 29.	Declarație privind respectarea PPC.....	115

1. INTRODUCERE

1.1. Generalități privind necesitatea creării centrelor de asistență integrată a copiilor victime/martori ai infracțiunilor (centrelor de tip Barnahus)

Copiii constituie unul dintre cele mai vulnerabile grupuri în orice societate. Aceștia au nevoie permanent de protecție din partea statului și a membrilor societății. Atunci când copiii devin victime sau martori ai infracțiunilor, protecția din partea structurilor statale, inclusiv din partea justiției, trebuie să fie necondiționată și corespunzătoare nevoilor acestora.

Un sistem de justiție penală echitabil și eficient este unul ce respectă drepturile victimelor și ale martorilor infracțiunilor, precum și drepturile suspectilor și ale infractorilor. Un astfel de sistem se concentrează pe prevenirea victimizării secundare prin asistarea și protejarea victimelor și a martorilor, tratarea cu demnitate, compasiune și fără discriminare a acestora, asigurarea participării lor în procesul de justiție. Acest lucru este și mai important atunci când o victimă sau un martor este deosebit de vulnerabil, așa cum se întâmplă în cazul copiilor, fie datorită caracteristicilor personale, fie din cauza circumstanțelor infracțiunii. Prin urmare, copiii victime/martori ar trebui să poată beneficia de drepturile lor și de măsuri adaptate nevoilor lor speciale și situațiilor specifice. Ei trebuie să fie tratați în funcție de interesele lor superioare.

În practică, copiii victime/martori ai infracțiunilor de violență sunt deseori expuși – în sistemele de justiție penală – unor proceduri care îi revictimizează. În cele mai multe cazuri, copiilor nu li se permite să participe pe deplin în procesul de justiție și nici în luarea deciziilor care îi afectează, aceștia nu întotdeauna beneficiază de asistență, sprijinul și protecția la care au dreptul. De multe ori, copiilor nici nu li se comunică despre posibilitatea de compensare financiară a prejudiciului pe care l-au suferit ca urmare a victimizării.

Astfel, dat fiind faptul că această categorie de copii reprezintă un grup deosebit de vulnerabil ce are nevoie de o protecție deosebită din partea tuturor profesioniștilor, reprezentanții sistemului de justiție împreună cu cei ai celorlalte domenii de protecție a copilului, cum ar fi cel de sănătate și de servicii sociale, ar trebui să-și concentreze eforturile pentru ca acești copii să beneficieze de protecție și asistență într-un mediu sigur, de o manieră prietenoasă, profesionistă și eficace.

1.2. Standardele internaționale privind crearea centrelor de tip Barnahus

Principalul instrument internațional existent în domeniul protecției drepturilor copiilor este *Convenția cu privire la Drepturile Copilului* (CDC), adoptată de Adunarea Generală a Națiunilor Unite la 20 noiembrie 1989¹. Aceasta protejează copiii de toate formele de exploatare sexuală și abuz, răpire, vânzare și trafic, împotriva tratamentului crud sau inuman. În conformitate cu CDC, statele părți urmează să ia toate măsurile legislative, administrative, sociale și educative corespunzătoare pentru protejarea copiilor împotriva oricăror forme de violență, vătămare sau de abuz fizic sau mental, de abandon sau neglijare, de rele tratamente sau de exploatare, inclusiv violența sexuală, în timpul cât se află în îngrijirea părinților sau a unuia dintre ei, a reprezentantului sau reprezentanților săi legali sau a oricărei persoane căreia i-a fost încredințat. Aceste măsuri de protecție trebuie să cuprindă proceduri eficiente pentru stabilirea unor programe sociale vizând acordarea sprijinului necesar copilului și celor cărora le-a fost încredințat, precum și pentru alte forme de

¹ <https://www.unicef.org/moldova/media/1401/file/Conventia-cu-privire-la-drepturile-copilului.pdf>

prevenire, cât și pentru identificarea, raportarea, referirea, anchetarea, tratarea și urmărirea penală pentru cazurile de rele tratamente aplicate copilului.

Convenția Consiliului Europei pentru protecția copiilor împotriva exploatării sexuale și a abuzurilor sexuale (Convenția Lanzarote, 25 octombrie 2007)² este cel mai ambițios și mai cuprinzător instrument juridic privind protecția copiilor împotriva abuzului sexual și a exploatării sexuale de până acum și stabilește un șir de obligații pentru statele membre. În tot conținutul Convenției se pune accent pe colaborarea multidisciplinară, interinstituțională și în interesul copilului, inclusiv sunt acoperite aspecte precum coordonarea (articolul 10), investigația (art. 30, 31, 34), interviurile cu copilul (art. 35), măsurile de protecție și asistența acordată victimelor (art. 11, 14, 31). În raportul său de implementare din 2015, Comitetul Părților la Convenția Lanzarote a identificat modelul islandez Barnahus ca exemplu de bună practică pentru un răspuns multidisciplinar, interinstituțional și în interesul copiilor.

Convenția Consiliului Europei privind prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței domestice (Convenția de la Istanbul, 11 mai 2011)³ reprezintă instrumental ce are ca scop eradicarea violenței împotriva femeilor și a violenței domestice, subliniind că acesta trebuie să reprezinte un obiectiv important al politicii fiecărui guvern care este angajat în protejarea drepturilor omului. Convenția de la Istanbul solicită guvernelor să adopte un șir complet de măsuri pentru a combate toate formele de violență, îndemnând totodată statele să creeze și să dezvolte servicii pentru victimele violenței, în general, și servicii pentru copiii victime/martori ai violenței, în particular.

La nivel european sunt relevante standardele *PROMISE* (standardele de calitate ale modelului de servicii integrate destinate copiilor victime ale abuzului – Barnahus)⁴, care cuprind practicile operaționale ce duc la sporirea drepturilor copiilor victime/martori în interacțiunea lor cu sistemul de justiție. Acestea conțin zece standarde de bune practici pentru serviciile multidisciplinare și interdepartamentale pentru copiii victime sau martori ai violenței. Scopul principal al acestora este de a oferi un cadru operațional și organizatoric comun care să promoveze practica ce împiedică revictimizarea copiilor, în același timp să le asigure acestora beneficierea de protecție și de asistență într-un mediu sigur, de o manieră prietenoasă, profesionistă și eficace.

Astăzi, principiile și practicile Barnahus sunt, implicit și explicit, reflectate și promovate în multe cadre europene juridice și de politici, începând cu Consiliul Europei (CoE) și Uniunea Europeană (UE) și incluzând *Convenția Consiliului Europei cu privire la protecția copiilor împotriva exploatării sexuale și abuzurilor sexuale* (2007), *Liniile directe ale Consiliului Europei privind justiția în interesul copilului* (2010), *Recomandarea Consiliului Europei privind drepturile copiilor și serviciile sociale în beneficiul copiilor și al familiilor* (2011), *Directiva europeană privind combaterea abuzului sexual asupra copiilor, a exploatării sexuale a copiilor și a pornografiei infantile* (2011) și *Directiva UE de stabilire a unor norme minime privind drepturile, sprijinirea și protecția victimelor criminalității* (2012).

Aceste standarde susțin ideea recunoașterii internaționale și a importanței promovării serviciilor multidisciplinare, interinstituționale și în interesul copiilor victime/martori ai violenței. Experiența internațională denotă necesitatea asigurării unui sistem de justiție prietenos copilului, prin colaborarea dintre specialiștii din sectorul justiției și cei din domeniul social care au atribuții în protecția copilului.

² <https://rm.coe.int/168046e1d9>

³ <https://rm.coe.int/168046253e>

⁴ https://childhub.org/sites/default/files/library/attachments/ro_standardssummary_final.pdf

1.3. Cadrul normativ național de reglementare a funcționării Centrului regional de asistență integrată a copiilor victime/martori ai infracțiunilor în Republica Moldova

Prin ratificarea instrumentelor internaționale și a celor regionale în materia protecției copiilor victime/martori ai violenței, Republica Moldova și-a asumat responsabilitatea pentru respectarea acestor standarde prin integrarea lor în politicile naționale de protecție a copilului, prin crearea unui cadru instituțional eficient în vederea implementării respectivelor politici, precum și prin asigurarea prestării serviciilor la cel mai înalt standard de calitate, care să răspundă necesităților copilului și să îmbunătățească calitatea vieții acestuia.

Astfel, la 27 decembrie 2019, Guvernul Republicii Moldova a adoptat Hotărârea nr. 708 pentru aprobarea *Regulamentului-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Centrului regional de asistență integrată a copiilor victime/martori ai infracțiunilor* (anexa 1) și a *Standardelor minime de calitate* (anexa 2).

Regulamentul-cadru stabilește scopul, obiectivele, principiile de activitate, precum și modul de organizare și de funcționare a Centrului regional de asistență integrată a copiilor victime/martori ai infracțiunilor (în continuare – Centrul).

Standardele minime de calitate pentru serviciul prestat în cadrul Centrului regional de asistență integrată a copiilor victime/martori ai infracțiunilor stabilesc criteriile minime pentru buna activitate a Centrului. Standardele sunt grupate în patru capitole și se referă la: (1) Mediul prietenos copilului; (2) Interesul superior al copilului; (3) Intervenția multidisciplinară și cooperarea intersectorială; (4) Managementul Centrului.

În conformitate cu prevederile normative expuse mai sus, Centrul este o instituție publică socială cu specializare înaltă, fără componentă rezidențială, care oferă beneficiarilor servicii de asistență specializată la nivel regional.

Scopul primordial al creării Centrului este prevenirea revictimizării și a retraumatizării copilului în procesul de colectare a probelor în cauzele penale, prin oferirea asistenței juridice, medicale, psihologice și sociale copilului și familiei acestuia în aceeași locație.

Având în vedere faptul că acest serviciu facilitează colectarea probelor pe cauzele penale, în cadrul Centrului își exercită atribuțiile atât personalul angajat nemijlocit în Centru, cât și profesioniștii desemnați de autoritățile responsabile, cum ar fi: judecători de instrucție, procurori, ofițeri de urmărire penală, medici legiști, medici-specialiști, asistenți sociali comunitari etc.

Pentru a asigura cooperarea intersectorială și abordarea integrată a situației copiilor victime/martori ai infracțiunilor, Ministerul Muncii și Protecției Sociale, Inspectoratul General al Poliției, Consiliul Superior al Magistraturii, Procuratura Generală, Consiliul Național pentru Asistența Juridică Garantată de Stat și Centrul de Medicină Legală au semnat un Acord de cooperare (anexa 3), în care sunt stabilite angajamentele generale ale tuturor părților implicate.

Totodată, în acordarea asistenței multidisciplinare, Centrul respectă termenele și procedurile prevăzute de *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 RM nr. 270/2014.

1.4. Beneficiarii Centrului

Beneficiari ai Centrului sunt copiii victime/martori ai infracțiunilor cu caracter sexual, privind traficul de copii sau violența în familie, contra vieții și/sau sănătății, precum și în alte cazuri în care interesele justiției sau ale copilului o cer, care au sau pot avea impact grav asupra integrității fizice și/sau psihice a acestora.

Beneficiari ai Centrului pot fi și copiii victime/martori ai contravenției de violență în familie sau celei care atentează la viața și sănătatea copilului, atunci când interesele copiilor o cer.

2. MANUALUL OPERAȚIONAL

2.1. Temeiul elaborării și al aprobării manualului

În conformitate cu pct. 9 din *Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea Centrului regional de asistență integrată*, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 708/2019, asistența specializată se oferă în cadrul Centrului **de către prestatorul de servicii** care asigură respectarea interesului superior al copilului în toate etapele, în conformitate cu **procedura și criteriile stabilite în Manualul operațional**.

Astfel, pentru a asigura funcționalitatea Centrului, Ministerul Muncii și Protecției Sociale, în limitele mijloacelor financiare prevăzute anual în bugetul de stat, precum și din alte surse conform legislației, contractează, potrivit Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice, serviciile de asistență specializată prestate în cadrul acestuia (în continuare se va face referire la „prestator”).

În acest sens, potrivit pct. 11 din Regulamentul indicat, Manualul operațional este aprobat prin ordin al ministrului muncii și protecției sociale.

2.2. Descriere generală

Având în vedere faptul că acordarea asistenței integrate copiilor victime/martori ai infracțiunilor este un proces complex și implică specialiști din diverse domenii, sunt necesare proceduri clare pentru acordarea fiecărui tip de asistență în cadrul Centrului, pentru delimitarea rolurilor și a responsabilităților tuturor actorilor implicați, a modului de interacțiune, precum și a modalităților de documentare a tuturor proceselor.

Manualul operațional descrie acțiunile minime ce urmează a fi întreprinse pentru a respecta standardele internaționale și *Standardele minime de calitate privind organizarea și funcționarea Centrului regional de asistență integrată a copiilor victime/martori ai infracțiunilor* și a asigura o abordare centrată pe interesele copiilor victime ale violenței și exploatării.

Acest document răspunde și la necesitatea actorilor implicați de a standardiza acțiunile de răspuns pentru a asigura coerența acțiunilor și a elimina dublarea, conflictele și necomplementaritatea. Aceste proceduri au, de asemenea, scopul să asigure continuitatea prestării serviciilor care iau în considerare respectarea drepturilor și a opiniilor copiilor în fiecare etapă și să se asigure că procesul de acordare a serviciilor le permite acestora să-și păstreze demnitatea.

Procedurile descrise au drept scop complementar de a asigura legătura și continuitatea dintre serviciile acordate „sub un singur acoperiș” în cadrul Centrului și cu cele disponibile în cadrul comunității.

De asemenea, Manualul operațional va servi drept suport metodologic pentru Ministerul Muncii și Protecției Sociale în instruirea profesioniștilor implicați în prestarea serviciilor în cadrul Centrului.

2.3. Destinație/distribuție

Manualul de proceduri este destinat personalului angajat în cadrul Centrului pentru a uniformiza procesele și a asigura o abordare unitară a copiilor, dar și pentru a instrui angajații noi.

Totodată, persoanele desemnate să participe la examinarea cazurilor privind copiii victime/martori ai infracțiunilor urmează să ia cunoștință de procedurile din cadrul Centrului.

Este recomandată utilizarea Manualului la instruirea tuturor categoriilor de profesioniști implicați în oferirea serviciului integrat.

2.4. Abrevieri și acronime

APSAC – American Professional Society on the Abuse of Children (Societatea Profesională Americană împotriva Abuzului asupra Copiilor)

ATL – autoritate tutelară locală

CDC – Convenția ONU cu privire la drepturile copilului

CML – Centrul de Medicină Legală

CPP – Codul de procedură penală

EMD – echipă multidisciplinară

MAI – Ministerul Afacerilor Interne

ME – Ministerul Educației

MIC – mecanism intersectorial de cooperare

MMPS – Ministerul Muncii și Protecției Sociale

MS – Ministerul Sănătății

NICHHD – National Institute of Child Health and Human Development (Institutul Național pentru Sănătatea Copilului și Dezvoltare Umană)

PAS – plan de asistență specializată

PPC – politica de protecție a copilului

RM – Republica Moldova

VNET – violență, neglijență, abuz, trafic al copilului

3. PRINCIPII DIRECTOARE

În cadrul Centrului, asistența specializată se oferă în baza următoarelor principii:

- 1) respectarea interesului superior al copilului;
- 2) prevenirea revictimizării și/sau retraumatizării copilului;
- 3) intervenție multidisciplinară;
- 4) intervenție specializată și profesionistă;
- 5) respectarea opiniei copilului;
- 6) cooperare intersectorială;
- 7) intervenție imediată și unitară;
- 8) abordare individualizată a fiecărui copil;
- 9) nediscriminare;
- 10) confidențialitate;
- 11) acordarea asistenței într-un mod prietenos copilului;
- 12) accesibilitate;
- 13) disponibilitate.

Principiile date asigură că toți actorii implicați sunt responsabili de respectarea standardelor minime de comportament și acțiune și, prin urmare, copiii și familiile acestora sau persoanele de încredere ale copiilor primesc cea mai bună asistență posibilă.

Principiile se regăsesc și în standardele minime de calitate pentru prestarea serviciului, aprobate prin Hotărârea de Guvern nr. 708/2019, și pot fi divizate convențional în trei grupuri, după cum urmează:

PRINCIPIUL	IMPLICAȚII PRACTICE
1. Principii care asigură o abordare centrată pe copil	
Respectarea interesului superior al copilului Interesul superior al copilului reprezintă o preocupare primordială în toate acțiunile și deciziile referitoare la copil și la familia/îngrijitorii/persoana de încredere a copilului. Copilul are dreptul de a i se examina interesul superior în mod prioritar. Capitolul I	În fiecare decizie care îi afectează pe copii, luați în considerare diferitele soluții posibile și acordați pondere cuvenită interesului superior al copilului. Decizia cu privire la modul de stabilire a interesului superior al copilului poate fi adesea dificilă și niciun răspuns unic nu poate fi în mod evident și indiscutabil corect. Luați în considerare toți factorii, cum ar fi vârsta, sexul, mediul cultural, mediul general și experiențele anterioare ale copilului. Orice interpretare a principiului trebuie făcută în spiritul CDC și trebuie să țină cont în mod corespunzător de sfaturile tuturor experților implicați, atât din punct de vedere juridic, cât și din perspectiva dezvoltării copilului.

PRINCIPIUL	IMPLICAȚII PRACTICE
Prevenirea revictimizării și/sau retraumatizării copilului Victimizarea <i>secundară</i> este victimizarea care se produce nu ca rezultat direct al unei fapte pasibile de răspundere penală, ci prin răspunsul instituțiilor și al persoanelor față de victimă. Însuși procesul de urmărire penală și de judecare a cauzei poate cauza revictimizarea copilului. Standardul 8	Realizați audierea copilului în condiții speciale în cadrul Centrului, cu asigurarea tuturor garanțiilor prevăzute de lege. Exclueți, pe cât este posibil, audierea repetată a copilului. Realizați examinarea medicală și expertiza medico-legală conform procedurilor adaptate copilului, în condiții prietenoase și care asigură intimitatea. Doar intervievatorul este persoana care în cadrul procedurii speciale de audiere poate adresa copilului întrebări cu privire la cele întâmplate. Dacă nu sunteți intervievator, limitați întrebările la necesitățile primare ale copilului, pentru a-i putea oferi ajutorul și asistența necesară. Documentați-vă și solicitați informații de la ceilalți actori implicați, membri ai echipelor multidisciplinare. Cooperați și facilitați participarea persoanei de încredere a copilului, dacă e alta decât reprezentanții legali. Utilizați un limbaj simplu și pe înțelesul copilului, iar în caz de necesitate – facilitați prezența unui interpret. Întreprindeți toate măsurile pentru a asigura intimitatea copilului. Faceți pauze în timpul procedurilor, la cererea copilului sau din proprie inițiativă. Programați audierile la orele din zi corespunzătoare vârstei și maturității copilului. Facilitați identificarea și aplicarea măsurilor de protecție a copilului. Tratați copilul și părinții sau reprezentanții legali ai acestuia cu demnitate și compasiune. Asigurați-vă că copilul se află într-o stare emoțională stabilă.

PRINCIPIUL	IMPLICAȚII PRACTICE
Respectarea opiniei copilului Copiii au dreptul de a fi auziți, de a-și exprima opiniile și îngrijorările, precum și dreptul de a primi informații. Copiii au dreptul de a participa la luarea deciziilor care țin de viața lor. Standardul 6	Determinați nivelul de participare a copilului la luarea deciziilor în corespundere cu vârsta și nivelul maturității acestuia. Ascultarea ideilor și a opiniilor copiilor nu trebuie să interfereze cu drepturile și responsabilitățile reprezentanților legali de a-și exprima opiniile cu privire la problemele ce îi afectează pe copii. Chiar dacă nu puteți să satisfaceți mereu dorințele copiilor (având la bază interesul superior), trebuie în fiecare caz să respectați, să împuterniciți, să susțineți copiii și să vă ocupați de îngrijorările lor într-o manieră transparentă. În cazul în care așteptările copilului nu pot fi îndeplinite, trebuie să îi explicați motivele într-un mod prietenos și pe înțelesul lui. Informați copilul și reprezentanții legali despre serviciile disponibile și calitatea acestora și lăsați-i să aleagă asistența și susținerea pe care o doresc. Evitați să oferiți sfaturi. Explicați foarte clar rolul pe care îl aveți și tipurile de asistență pe care le puteți oferi. Nicio dată nu faceți promisiuni pe care nu le puteți respecta.
Abordarea individualizată a fiecărui copil Fiecare copil are capacități și puncte forte unice și posedă capacitatea de a se vindeca. Nicu-n caz nu este asemănător cu altul. Capitolul II	Respectați punctele forte și capacitățile copilului de a face față celor întâmplare. Programați timp suficient pentru fiecare ședință multidisciplinară și pentru examinarea în detaliu a fiecărui caz. Când evaluați necesitățile de asistență a copiilor, aveți în vedere vârsta, mediul cultural, social și economic în care a crescut fiecare copil în parte. Discutați cu fiecare copil într-un limbaj prietenos și accesibil, potrivit vârstei și nivelului de dezvoltare a acestuia.
Acordarea asistenței într-un mod prietenos copilului Acordarea asistenței într-un mod prietenos copilului presupune garantarea respectării și implementarea eficientă a tuturor drepturilor copilului la cel mai înalt nivel posibil.	Tratați copilul cu respect și demnitate. Asigurați-l că se află într-un mediu sigur, atât fizic, cât și emoțional. Toate interacțiunile cu copilul trebuie să se realizeze, la maximum posibil, în limba pe care acesta o folosește și o înțelege.

PRINCIPIUL	IMPLICAȚII PRACTICE
Este un principiu care cuprinde multiple elemente precum: amplasarea accesibilă, amenajarea plăcută și sigură, abordarea individuală, oferirea serviciilor sub același acoperiș, evitarea întârzierilor, personal calificat, specializat în lucrul cu copiii victime/martori ai infracțiunilor și atent la nevoile acestora, etc.	Oferiți suport emoțional copilului. Manifestați sensibilitate, înțelege, o atitudine grijulie și disponibilitate de a asculta preocupările și istoria copilului. Evitați să faceți judecăți. Dacă are de așteptat, puneți la dispoziția copilului cărțile și jocurile potrivite vârstei și nivelului lui de dezvoltare, disponibile în cadrul Centrului.

2. Principii generale de acordare a asistenței

Nediscriminarea

Copiii au dreptul la protecție datorită statutului lor vulnerabil de copii în comparație cu adulții. Protecția generală a copiilor împotriva discriminării presupune ca toți copiii să fie protejați de toate formele de discriminare.

Pentru copiii deosebit de vulnerabili și grupurile de copii care cresc în situații deosebit de defavorizate, este necesară o protecție suplimentară din partea adulților.

Procesul de justiție și serviciile disponibile copiilor victime/martori și familiilor acestora trebuie să fie sensibile la vârsta copilului, dorințele, înțelegerea, sexul, orientarea sexuală, contextul etnic, cultural, religios, lingvistic și social, condițiile socioeconomice, statutul de emigrant sau refugiat, precum și la nevoile speciale ale copilului, inclusiv sănătatea, capacitățile și abilitățile acestuia. Profesioniștii implicați trebuie să fie instruiți și educați cu privire la aceste diferențe.

Vârsta nu ar trebui să fie un impediment pentru dreptul copilului de a participa pe deplin în procesul de justiție. Fiecare copil trebuie să fie tratat ca un martor capabil, supus examinării, iar declarațiile sale nu ar trebui să fie considerate nule sau nedemne de încredere doar din cauza vârstei copilului, atâta timp cât vârsta și maturitatea sa îi permit să depună declarații inteligibile și credibile, cu sau fără instrumente de comunicare și altă asistență.

Standardul 4

Tratați toți copiii în mod egal și cu demnitate.

Oferiți acces la sericii în cadrul Centrului indiferent de locul de trai al copilului.

Fiți conștienți de propriile prejudecăți și opinii privind copiii victime/martori și nu le lăsați să influențeze modul în care tratați fiecare copil în parte.

Informați copiii și reprezentanții legali ai acestora despre disponibilitatea asistenței juridice garantate de stat.

Facilitați participarea persoanei de încredere indicate de copil.

Implicați specialiști special instruiți pentru a facilita audierea în condiții speciale și oferirea altor servicii copiilor cu dizabilități, cum ar fi cei ce au defecțiuni de vorbire, sunt orbi sau surzi. Asigurați-vă că acești copii obțin același volum de informații, direcționare și oportunități de a-și exprima opiniile și a povesti în timpul audierilor.

În caz de necesitate, asigurați prezența unui interpret sau traducător pentru copii și reprezentanții săi legali și asigurați-vă că aceștia obțin același volum de informații, direcționare și oportunități de a-și exprima opiniile și a povesti în timpul audierilor.

PRINCIPIUL	IMPLICAȚII PRACTICE
Confidențialitatea Publicarea informațiilor poate pune în pericol siguranța copilului, poate provoca jenă și umilințe și poate tensiona relația copilului cu familia, cu semenii și duce la stigmatizare din partea comunității. În cadrul Centrului există reguli clare de împărtășire a informației între instituțiile implicate, precum și de operare a datelor cu caracter personal. Pentru a evita stigmatizarea, precum și identificarea copiilor care vin într-un anumit loc, pe fațada clădirii nu va fi amplasat niciun panou cu denumirea instituției. Confidențialitatea este asigurată și prin neadmiterea altor persoane în cadrul Centrului decât a celor desemnate de autoritățile relevante, în baza programărilor efectuate din timp, sau a specialiștilor invitați expres într-un caz concret (de ex. traducătorul). Standardul 5	Respectați regulile și procedurile de operare a datelor cu caracter personal și cele de păstrare a confidențialității informațiilor deținute. Informați copiii și reprezentanții legali despre regulile de confidențialitate din cadrul Centrului și explicați-le cum va fi utilizată informația și cine va avea acces la ea. Repetăți copiilor cu orice ocazie că în cadrul Centrului le este asigurată siguranța și confidențialitatea. Explicați copiilor ce înseamnă confidențialitatea audierii, a examinării medico-legale și a altor servicii oferite și cum vor fi folosite informațiile acumulate. Dacă aveți nevoie să referiți copilul către alte servicii, spuneți-i despre cantitatea de informație pe care o veți dezvălui și de ce este necesar să comunicați această informație. Informați copiii și reprezentanții lor legali că comunicarea informației are loc în strictă conformitate cu legea și este păstrată în siguranță.

PRINCIPIUL	IMPLICAȚII PRACTICE
Accesibilitatea Accesibilitatea unui serviciu presupune că orice persoană care are dreptul să beneficieze de acesta, în temeiul legii, poate să o facă liber și nestingherit, atunci când are nevoie. Serviciile trebuie să fie accesibile în timp și în spațiu. În conformitate cu prevederile HG nr. 708/2019, serviciul este accesibil unei anumite categorii de beneficiari – copiii victime/martori ai infracțiunilor cu caracter sexual, privind traficul de copii sau violența în familie, contra vieții și/sau sănătății. Dacă interesele justiției sau ale copilului o vor cere, serviciul va fi acordat și în alte situații. Pentru a asigura accesibilitatea, clădirea Centrului este dotată cu rampă de acces pentru persoanele cu dizabilități locomotorii. Accesibilitatea este asigurată și prin semnarea Acordului de cooperare, prevăzut de HG nr. 270/2014, prin care părțile semnatare se obligă să aloce anual bani pentru asigurarea transportului copiilor. Lipsa de informare face serviciul inaccesibil. Standardul 1, localizare și accesibilitate Standardul 3, informare și sensibilizare	La planificarea procedurii de audiere în condiții speciale sau a altor tipuri de asistență din cadrul Centrului, aveți în vedere distanța pe care trebuie să o parcurgă copilul. Planificarea ședințelor la o oră nepotrivită poate fi o barieră în accesibilitatea serviciului. Asigurați informarea și sensibilizarea angajaților autorităților administrației publice centrale și locale, ai structurilor, instituțiilor și serviciilor din cadrul acestora sau subordonate lor, care activează în domeniile ordinii publice, justiției, asistenței sociale, educației, ocrotirii sănătății, precum și a membrilor comunității privind scopul, obiectivele, asistența acordată și rezultatele activității Centrului.
Disponibilitatea Serviciile de asistență specializată se acordă copiilor victime/martori ai infracțiunilor în cadrul centrelor regionale pentru zonele Nord, Centru și Sud ale Republicii Moldova, fiind localizate în municipiile Bălți, Chișinău și Cahul, conform arondărilor stabilite. Centrul funcționează în regim de urgență, în afara programului de lucru și în zilele de odihnă, conform unei proceduri prestabilite.	Până la funcționarea celor trei centre regionale, conform arondării, asigurați prestarea serviciilor tuturor copiilor, indiferent de locul de trai.

PRINCIPIUL	IMPLICAȚII PRACTICE
Siguranța Siguranța și securitatea copiilor și a reprezentanților săi legali trebuie să constituie prioritatea numărul unu a tuturor actorilor implicați în îngrijirea copiilor și oferirea serviciilor. Copiii victime/martori ai infracțiunilor se află deseori în situații de risc sporit de a fi supuși în continuare violenței din partea făptuitorului. Acest principiu nu este menționat expres în HG nr. 708/2019, dar trebuie să fie examinat separat de intervenția multidisciplinară, deoarece respectarea lui duce la asigurarea dreptului copilului la viață, supraviețuire și dezvoltare.	Discutați cu copilul în liniște și calm, inclusiv despre necesitatea aplicării măsurilor de siguranță. Acționați doar după informarea corespunzătoare și obținerea acordului copilului sau al reprezentantului legal, atunci când este cazul. Asigurați copilul că bănuitul/învinuitul nu are acces în această clădire. Toate acțiunile pe care le întreprindeți într-un caz concret trebuie să asigure copilului o stare bună fizică și emoțională pe termen scurt și pe termen lung.
PRINCIPII SPECIFICE ÎN ACORDAREA ASISTENȚEI	
Intervenția multidisciplinară Pentru fiecare caz examinat în cadrul Centrului se organizează cel puțin o ședință multidisciplinară a specialiștilor Centrului, cu participarea, după caz, a specialiștilor din cadrul echipei multidisciplinare de la locul de trai al copilului și participarea reprezentanților organelor de drept. Standardul 10	Asigurați intervenția multidisciplinară în baza procedurilor prestabilite pentru a reduce riscul revictimizării copilului.
Intervenția specializată și profesionistă Centrul este o instituție specializată în acordarea asistenței integrate copiilor victime/martori ai infracțiunilor. Personalul specializat al Centrului beneficiază de un program de instruire inițială și continuă, precum și de supervizare profesională. Standardele 22, 23, 24	Asigurați-vă că sunteți la curent cu toate modificările la zi ale legislației naționale în domeniul protecției copilului.

PRINCIPIUL	IMPLICAȚII PRACTICE
Cooperarea intersectorială Cooperarea intersectorială se realizează conform prevederilor Acordului de cooperare încheiat între Ministerul Muncii și Protecției Sociale, Inspectoratul General al Poliției, Consiliul Superior al Magistraturii, Procuratura Generală, Consiliul Național pentru Asistența Juridică Garantată de Stat și Centrul de Medicină Legală. O bună cooperare intersectorială și multidisciplinară va limita la minimum contactul copilului victimă/martor al infracțiunii cu autoritățile și îi va asigura o justiție prietenoasă, precum și o examinare eficientă și minuțioasă a cauzei. Standardul 9	Asigurați-vă că sunteți informați cu privire la disponibilitatea serviciilor la care urmează să referiți copiii (medicale, sociale, psihologice, comunitare, juridice etc.), inclusiv de calitatea și siguranța acestora.
Intervenția imediată și unitară Planificarea audierii în condiții speciale, acordarea asistenței psihologice în criză, evaluarea necesității examinării medicale sau medico-legale și sesizarea autorității tutelare teritoriale/locale în cazul identificării necesității aplicării măsurilor urgente de protecție se realizează în termene prestabilite sau cât mai restrânse pentru a asigura eficiența serviciului prestat. În cadrul Centrului se elaborează un plan de asistență specializată pentru fiecare copil, în baza evaluării necesităților acestuia și, după caz, ale reprezentantului legal/persoanei de încredere. Standardele 7, 19	Întreprindeți toate măsurile necesare pentru a acționa cât mai rapid și a asista copilul. Asigurați-vă că lista persoanelor de contact din cadrul autorităților responsabile este mereu actualizată. Transmiteți datele de contact ale angajaților Centrului tuturor autorităților cu care cooperați. Discutați cu copilul și reprezentanții legali/persoanele de încredere ai acestuia despre măsurile incluse în planul de asistență specializată.

Principiile descrise sunt interconectate și urmează a fi respectate în totalitatea lor. Nerespectarea unui principiu duce la scăderea calității serviciului prestat.

4. REGIMUL DE LUCRU AL CENTRULUI

Centrul își desfășoară activitatea după un program săptămânal de cinci zile lucrătoare, cuprins între orele 8⁰⁰–17⁰⁰, cu pauză de masă între orele 12⁰⁰–13⁰⁰.

Centrul poate funcționa în regim de urgență, iar înregistrarea cazurilor este asigurată, inclusiv în afara programului de lucru și în zilele de odihnă.

Pentru asigurarea funcționalității în regim de urgență, managerul Centrului, lunar, întocmește un grafic de lucru pentru angajații Centrului care urmează să fie disponibili la telefonul de serviciu 24/24 pentru a înregistra sesizările și a întreprinde măsurile de urgență ce se vor impune situației.

5. PERSONALUL CENTRULUI

5.1. Dispoziții generale

În conformitate cu prevederile pct. 29 din *Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea Centrului regional de asistență integrată* aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 708/2019, personalul Centrului este format din:

- managerul Centrului,
- psiholog,
- asistent social,
- jurist,
- asistent medical,
- intervievator,
- personal auxiliar.

Potrivit pct. 31 din același Regulament, personalul Centrului este angajat de către prestator, conform prevederilor legislației, prin concurs, în concordanță cu procedura stabilită în regulamentul intern al Centrului.

Conform pct. 32 din Regulamentul indicat, în cadrul Centrului pot fi angajați numai persoane în vîrstă a căroră nu sunt instituite măsuri de ocrotire judiciară, care nu au fost anterior condamnate, au o reputație ireproșabilă, nu se află în evidența medicului-narcolog sau psihiatru și persoane care nu au săvârșit contravenții privind:

- 1) admiterea minorului la locuri de muncă ce prezintă pericol pentru viața și sănătatea lui sau atragerea minorului la munci care prezintă pericol pentru viața și sănătatea lui;
- 2) neîndeplinirea obligațiilor de întreținere, de educare și de instruire a copilului;
- 3) împiedicarea exercitării dreptului de a comunica cu copilul și de a-l educa;
- 4) necomunicarea despre existența unui pericol pentru viața ori sănătatea copilului;
- 5) încălcarea regulilor adopției, instituirii tutelei (curatelei) asupra copiilor rămași fără ocrotire părintească;
- 6) violența în familie;
- 7) aducerea minorului la starea de ebrietate produsă de alcool sau de alte substanțe;
- 8) practicarea prostituției;
- 9) activități publice cu impact negativ asupra minorilor;
- 10) producerea, comercializarea, difuzarea sau păstrarea produselor pornografice;
- 11) consumul băuturilor alcoolice în locuri în care acesta este interzis și comercializarea băuturilor alcoolice minorilor;
- 12) procurarea ori păstrarea ilegală a drogurilor, precursorilor, etnobotanicelor și a analogilor acestora în cantități mici sau consumul de droguri fără prescripția medicului;
- 13) cultivarea ilegală a plantelor ce conțin droguri, precursori și analogi ai acestora și fabricarea etnobotanicelor.

Angajații Centrului sunt obligați să treacă examenul medical profilactic la angajare și periodic, conform actelor normative ale Ministerului Sănătății (Ordinul Ministerului Sănătății nr. 255 din 15 noiembrie 1996 *Cu privire la organizarea obligatorie a examenului medical al salariaților din întreprinderile alimentare, instituțiile medicale, comunale și cele pentru copii*; Ordinul Ministrului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale nr. 763 din 18 august 2020 *Cu privire la examinările medicale profilactice ale salariaților din instituțiile pentru copii, în condițiile pandemiei cu infecția cu Coronavirus de tip nou (COVID-19)* la pct. 2).

Calificările, competențele și experiența fiecărui angajat al Centrului urmează a fi prevăzute în fișa postului.

În linii generale, angajați Centrului vor avea sarcinile și atribuțiile descrise în continuare.

5.2. Managerul Centrului

Scopul general al funcției	Asigurarea bunei funcționalități a Centrului prin organizarea eficientă a activității și monitorizarea calității serviciilor prestate
Sarcinile de bază ale funcției	1. Planifică, organizează și coordonează activitatea Centrului, raportează despre rezultatele activității acestuia. 2. Organizează, coordonează și asigură procesul de acordare a serviciilor de asistență specializată și complementară copilului, reprezentantului legal al acestuia/persoanei de încredere. 3. Asigură un management eficient al resurselor umane. 4. Asigură reprezentarea Centrului în raport cu alte persoane, instituții, servicii, autorități.
Atribuții de bază	1. Organizează ținerea evidenței și completarea fondului informațional/documentar al Centrului. 2. Asigură respectarea procedurilor de prelucrare a datelor cu caracter personal și documentarea proceselor în cadrul Centrului. 3. Planifică și organizează ședințe operative cu angajații în vederea gestionării eficiente a sarcinilor și a timpului de lucru. 4. Întocmește anual raportul de activitate, care este prezentat de către prestator MMPS. 5. Elaborează planul de dezvoltare al Centrului în baza evaluării necesităților beneficiarilor și ale personalului. 6. Sesizează organele de drept, autoritatea tutelară teritorială de la domiciliul copilului și, după caz, autoritatea tutelară locală pentru examinarea cazului și emiterea demersului necesar în cazul adresării directe a copilului/reprezentantului legal/persoanei de încredere la Centru. 7. Desemnează un asistent social din cadrul Centrului în calitate de manager de caz imediat după recepționarea demersului organului de drept sau al autorității tutelare teritoriale privind solicitarea asistenței specializate a copilului.

Scopul general al funcției	Asigurarea bunei funcționalități a Centrului prin organizarea eficientă a activității și monitorizarea calității serviciilor prestate
	8. Aprobă planul de asistență specializată a copilului în cadrul Centrului și asigură informarea copilului și a reprezentantului său legal/persoanei de încredere cu privire la conținutul acestuia. 9. Semnează acordul pentru acordarea serviciilor de asistență specializată copilului cu reprezentantul legal al acestuia/persoana de încredere, după consultarea opiniei copilului. 10. Aprobă raportul de evaluare psihologică, semnat de psihologul care a efectuat evaluarea. 11. Semnează fișele de sesizare a cazurilor suspecte de violență, neglijare, exploatare și trafic al copilului ce sunt expediate către autoritățile tutelare locale și asigură accesul managerului de caz de la locul de trai al copilului la informațiile relevante pentru acordarea asistenței și protecției copilului. 12. Identifică necesitățile de instruire ale personalului în vederea creșterii competenței acestuia în procesul de prestare a serviciilor. 13. Elaborează planul anual de instruire continuă a personalului. 14. Evaluează anual performanțele specialiștilor Centrului. 15. Identifică, negociază și semnează parteneriate eficiente de cooperare a Centrului cu autoritățile abilitate cu protecția copilului. 16. Intervine pe lângă autoritățile competente cu demersuri, sesizări în vederea asigurării protecției copiilor-beneficiari.
Responsabilități	1. Respectarea strictă a prevederilor cadrului normativ 2. Luarea deciziilor tactice și operaționale în interesul superior al copilului 3. Asigurarea calității serviciilor prestate, inclusiv respectarea termenelor stabilite 4. Păstrarea confidențialității datelor cu caracter personal 5. Organizarea și participarea la trainingurile de informare și de pregătire profesională
Studii	Studii superioare în: asistența socială, jurisprudență, pedagogie, psihologie Formarea/experiența în domeniul protecției drepturilor omului și ale copilului constituie un avantaj.
Experiență profesională	Minimum cinci ani de experiență managerială, inclusiv practică în managementul serviciilor sociale sau în organele de drept

5.3. Psihologul

Scopul general al funcției	Asigurarea bunei funcționalități a Centrului prin oferirea asistenței psihologice copiilor și reprezentanților legali/persoanelor de încredere ale copiilor-beneficiari ai Centrului
Sarcinile de bază ale funcției	1. Acordă asistență psihologică de criză. 2. Realizează evaluarea psihologică a copilului. 3. Realizează alte sarcini în legătură cu natura funcției.
Atribuții de bază	1. Informează copilul și reprezentantul legal/persoana de încredere cu privire la disponibilitatea asistenței psihologice de criză, scopul acesteia, durata asistenței și orarul ședințelor. 2. Realizează ședințele de asistență psihologică de criză a copilului, precum și a reprezentantului legal/persoanei de încredere. 3. Consemnează acordarea asistenței psihologice de criză în fișa de evidență a acesteia din dosarul copilului. 4. Informează copilul și reprezentantul legal/persoana de încredere cu privire la scopul, conținutul și durata evaluării psihologice a copilului. 5. Elaborează raportul de evaluare psihologică și îl prezintă managerului Centrului pentru aprobare. 6. Participă împreună cu managerul de caz și alți specialiști implicați la elaborarea și realizarea planurilor individuale de asistență a beneficiarilor. 7. Participă în calitate de specialist la procedurile legale, inclusiv în cadrul audierilor în condiții speciale.
Responsabilități	1. Respectarea strictă a prevederilor cadrului normativ 2. Realizarea evaluării psihologice cu luarea în considerare a interesului superior al copilului în fiecare etapă 3. Asigurarea calității acțiunilor întreprinse, inclusiv respectarea termenelor stabilite 4. Păstrarea confidențialității datelor cu caracter personal 5. Participarea la trainingurile de informare și de pregătire profesională
Studii	Studii superioare în domeniul psihologiei (studii de licență și masterat) Formarea în psihoterapie, în domeniul protecției drepturilor omului și ale copilului constituie un avantaj.
Experiență profesională	Minimum cinci ani de experiență de consiliere/psihoterapie a copilului și a familiei

5.4. Asistentul social

Scopul general al funcției	Asigurarea bunei funcționalități a Centrului prin realizarea eficientă a managementului de caz al beneficiarului
Sarcinile de bază ale funcției	1. Realizează evaluarea multidisciplinară a necesităților de asistență a copilului. 2. Elaborează/completează/revizuieste și monitorizează implementarea planului de asistență specializată a copilului în cadrul Centrului. 3. Planifică și organizează ședințele multidisciplinare ale specialiștilor Centrului, cu participarea, după caz, a specialiștilor din cadrul echipei multidisciplinare de la locul de trai al copilului și a reprezentanților organelor de drept.
Atribuții de bază	1. Colectează datele generale despre copil și reprezentantul legal/persoana de încredere a copilului. 2. Solicită informațiile acumulate de echipa multidisciplinară de la locul de trai al copilului, în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului nr. 270/2014. 3. Solicită informații de la profesioniștii care au fost în contact cu copilul. 4. Întocmește fișa de evaluare multidisciplinară a necesităților de asistență specializată a copilului. 5. Coordonează cu specialiștii angajați și profesioniștii desemnați tipul de asistență specializată ce urmează a fi acordată copilului. 6. Întocmește planul de asistență specializată, după caz propune și revizuieste planul de asistență specializată. 7. Informează copilul și reprezentantul legal/persoana de încredere a acestuia despre conținutul planului de asistență specializată. 8. Întocmește raportul cu privire la rezultatele implementării planului de asistență specializată. 9. Informează autoritatea tutelară teritorială de la locul de trai al copilului, după caz – autoritatea tutelară locală, despre rezultatele implementării planului. 10. Transmite raportul de implementare a planului de asistență specializată a copilului în cadrul Centrului și altă informație relevantă managerului de caz de la locul de trai al copilului pentru a fi inclusă și păstrată la dosarul copilului. 11. Asigură organizarea ședințelor multidisciplinare ale specialiștilor Centrului. 12. Întocmește demersurile către specialiștii din echipa multidisciplinară de la locul de trai al copilului și către reprezentanții organelor de drept pentru invitarea acestora la ședințe. 13. Consemnează deciziile luate în cadrul ședințelor multidisciplinare în procese-verbale, pe care le anexează la dosarul beneficiarilor.

Scopul general al funcției	Asigurarea bunei funcționalități a Centrului prin realizarea eficientă a managementului de caz al beneficiarului
Responsabilități	1. Respectarea strictă a prevederilor cadrului normativ 2. Realizarea managementului de caz cu luarea în considerare a interesului superior al copilului în fiecare etapă 3. Asigurarea calității acțiunilor întreprinse, inclusiv respectarea termenelor stabilite 4. Păstrarea confidențialității datelor cu caracter personal 5. Participarea la trainingurile de informare și de pregătire profesională
Studii	Studii superioare în: asistența socială, jurisprudență sau pedagogie Formarea/experiența în domeniul protecției drepturilor omului și ale copilului constituie un avantaj.
Experiență profesională	Minimum 3trei ani de experiență în domeniul asistenței sociale

5.5. Juristul

Scopul general al funcției	Asigurarea bunei funcționalități a Centrului prin prestarea asistenței juridice calificate pentru organizarea și funcționarea Centrului și oferirea asistenței juridice primare necalificate beneficiarilor Centrului
Sarcinile de bază ale funcției	1. Acordă asistență juridică calificată pentru organizarea și funcționarea Centrului. 2. Acordă asistență juridică primară reprezentantului legal/persoanei de încredere a copilului, după caz – copilului. 3. Realizează alte sarcini în legătură cu natura funcției.
Atribuții de bază	1. Soluționează din punct de vedere legal problemele apărute în activitatea Centrului. 2. Consiliază managerul Centrului, precum și ceilalți angajați, cu privire la corectitudinea și modul de realizare a activităților Centrului, din punct de vedere legal. 3. Menține și ajustează, după necesitate, documentele funcționale ale Centrului. 4. Asigură elaborarea, evidența și monitorizarea implementării acordurilor de colaborare cu partenerii Centrului. 5. Monitorizează modificările cadrului normativ în domeniul prevenirii și combaterii violenței față de copii, legislației muncii și informează specialiștii Centrului. 6. Asigură implementarea și monitorizarea respectării prevederilor politicii de protecție a datelor cu caracter personal a Centrului.

Scopul general al funcției	Asigurarea bunei funcționalități a Centrului prin prestarea asistenței juridice calificate pentru organizarea și funcționarea Centrului și oferirea asistenței juridice primare necalificate beneficiarilor Centrului
	7. Examinează sesizările parvenite din perspectiva încadrării lor juridice. 8. Întocmește actele cu privire la personal. 9. Realizează consilierea juridică a beneficiarilor/reprezentanților legali pentru realizarea acțiunilor administrative, întocmirea și depunerea cererilor, a petițiilor. 10. Informează în prealabil reprezentantul legal/persoana de încredere despre procedura de audiere a copilului în condiții speciale. 11. Participă împreună cu managerul de caz și alți specialiști implicați la elaborarea și realizarea planurilor de asistență specializată a beneficiarilor. 12. Oferă asistență specializată, evaluează necesitatea, întreprinde acțiunile necesare în vederea aplicării ordonanței de protecție a copilului, a ordinului de restricție de urgență ca măsuri de protecție a beneficiarilor Centrului. 13. Evaluează necesitatea și întreprinde acțiunile necesare în vederea asigurării beneficiarilor cu asistență juridică calificată (avocat). 14. Monitorizează examinarea cauzelor penale în care sunt vizați beneficiarii Centrului. 15. Reprezintă interesele Centrului în fața autorităților publice și în instanța de judecată. 16. Răspunde la petiții, cereri de acces la informații și plângeri.
Responsabilități	1. Respectarea strictă a prevederilor cadrului normativ 2. Realizarea sarcinilor de bază cu luarea în considerare a interesului superior al copilului în fiecare etapă 3. Asigurarea calității acțiunilor întreprinse, inclusiv respectarea termenelor stabilite 4. Păstrarea confidențialității datelor cu caracter personal 5. Participarea la trainingurile de informare și de pregătire profesională
Studii	Studii superioare în domeniul dreptului (studii de licență) Formarea în domeniul protecției drepturilor omului și ale copilului constituie un avantaj.
Experiență profesională	Minimum trei ani de experiență în domeniul asistenței juridice.

5.6. Asistentul medical

Scopul general al funcției	Asigurarea bunei funcționalități a Centrului prin acordarea asistenței medicale primare beneficiarilor acestuia și realizarea controlului sanitar al Centrului
Sarcinile de bază ale funcției	1. Acordă asistență medicală primară beneficiarilor Centrului. 2. Asigură controlul sanitar al Centrului. 3. Realizează alte sarcini în legătură cu natura funcției.
Atribuții de bază	1. Înregistrează beneficiarii care au fost supuși examinării medicale în cadrul Centrului în registrul de evidență a beneficiarilor. 2. Evaluează starea generală a beneficiarului odată cu adresarea la Centru (măsoară temperatura, pulsul, respirația etc.). 3. Informează copilul și reprezentantul legal/persoana de încredere despre esența procedurii și obține consimțământul informat. 4. Acordă asistență medicală primară în funcție de nevoile copilului (pansamente etc.), inclusiv acordă primul ajutor medical în situații de urgență. 5. Completează fișa medicală a beneficiarului. 6. Facilitează accesul copilului la serviciile medicale din comunitate prin referire. 7. Însoțește copilul pentru efectuarea examinării medicale și asigură informarea medicului-specialist cu privire la prevenirea retraumatizării copilului, inclusiv omiterea demarării de către medicul-specialist a măsurilor prevăzute de mecanismul intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistența și monitorizarea copiilor victime și potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării și traficului, aprobate de Guvernul RM (nr. 270/2014). 8. Întreține echipamentul și igienizează spațiul destinat examinării medicale. 9. Urmărește controlul zilnic al calității alimentelor existente în Centru, care eventual ar putea fi oferite beneficiarilor. 10. Supraveghează curățenia mecanică a Centrului. 11. Transmite informația despre examinarea medicală a copilului către medicul de familie de la locul de trai al acestuia. 12. Duce evidența medicamentelor disponibile în Centru. 13. Asigură comunicarea cu instituțiile de sănătate publică și cu alte autorități atunci când este cazul. 14. Asistă medicul legist pe parcursul examinării medico-legale.
Responsabilități	1. Respectarea strictă a prevederilor cadrului normativ și a codului deontologic 2. Realizarea sarcinilor de bază cu luarea în considerare a interesului superior al copilului în fiecare etapă 3. Asigurarea calității acțiunilor întreprinse, inclusiv respectarea termenelor stabilite

Scopul general al funcției	Asigurarea bunei funcționalități a Centrului prin acordarea asistenței medicale primare beneficiarilor acestuia și realizarea controlului sanitar al Centrului
	4. Păstrarea confidențialității datelor cu caracter personal 5. Participarea la trainingurile de informare și de pregătire profesională
Studii	Studii medii de specialitate, studii superioare Formarea în domeniul protecției drepturilor omului și ale copilului constituie un avantaj.
Experiență profesională	Minimum trei ani de experiență în domeniul acordării asistenței medicale

5.7. Intervievatorul

Scopul general al funcției	Asigurarea bunei funcționalități a Centrului prin realizarea audierii în condiții speciale a copiilor victime/martori ai infracțiunilor în cadrul acestuia
Sarcinile de bază ale funcției	1. Planifică și organizează în cadrul Centrului audierile în condiții speciale ale copiilor victime/martori ai infracțiunilor. 2. Realizează alte sarcini în legătură cu natura funcției.
Atribuții de bază	1. Verifică funcționalitatea echipamentului de audiere. 2. Pregătește copilul victimă/martor al infracțiunilor pentru audiere în condiții speciale. 3. Intervievează copilul în condiții speciale în calitate de intervievator calificat. 4. Participă împreună cu managerul de caz și alți specialiști implicați la elaborarea și realizarea planurilor individuale de asistență a beneficiarilor. 5. Identifică alte necesități de care ar avea nevoie copilul pentru desfășurarea audierilor și asigură realizarea acestora.
Responsabilități	1. Respectarea strictă a prevederilor cadrului normativ 2. Realizarea sarcinilor de bază cu luarea în considerare a interesului superior al copilului în fiecare etapă 3. Asigurarea calității acțiunilor întreprinse, inclusiv respectarea termenelor stabilite 4. Păstrarea confidențialității datelor cu caracter personal 5. Participarea la trainingurile de informare și de pregătire profesională
Studii	Studii superioare în domeniul dreptului (studii de licență) sau al psihologiei (studii de licență). Certificat de intervievator. Formarea în domeniul protecției drepturilor omului și ale copilului constituie un avantaj.
Experiență profesională	Minimum trei ani de experiență în audierea copiilor victime/martori ai infracțiunilor

6. MANAGEMENTUL INFORMAȚIEI

6.1. Descriere generală

Compartimentul dat reglementează tipurile de documente care ajung în posesia și sunt la dispoziția angajaților Centrului; modul lor de înregistrare, îndosariere, distribuire, arhivare, după caz – ștergere, numit în continuare *managementul informației*.

Acest ciclu cuprinde și descrie responsabilitățile fiecărui angajat prin raportare la varietatea documentelor Centrului din perspectiva elaborării, aprobării, depozitării, utilizării/aplicării, distribuției, modificării și arhivării informațiilor.

În conformitate cu pct. 45 din *Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea Centrului regional de asistență integrată*, aprobat prin Hotărârea Guvernului RM nr. 708/2019, documentele Centrului sunt:

- 1) registrul de evidență a beneficiarilor;
- 2) copia dosarului copilului;
- 3) fișele de post ale angajaților;
- 4) dosarele personale ale angajaților;
- 5) rapoartele ședințelor de supervizare, de evaluare a performanței și a necesităților de instruire continuă;
- 6) planurile de dezvoltare ale Centrului;
- 7) rapoartele de activitate ale Centrului;
- 8) registrul de evidență a plângerilor;
- 9) alte documente, la necesitate.

Astfel, documentele din această listă pot fi divizate în patru categorii: 1) documente manageriale; 2) documente privind resursele umane; 3) documente de evidență și sistematizare a fondului documentar; 4) documente din dosarele beneficiarilor.

Sistematizarea documentelor se va face conform schemei cronologic-structurale, ceea ce presupune gruparea acestora în conformitate cu anul constituirii lor în limitele fiecărui grup structural menționat mai sus.

Modalitatea de asigurare a confidențialității datelor cu caracter personal va fi reglementată în politica de securitate a datelor cu caracter personal, care va fi elaborată și aprobată conform prevederilor: *Legii privind protecția datelor cu caracter personal*, nr. 133/2011; *Regulamentului privind Registrul de evidență a operatorilor de date cu caracter personal*, aprobat prin HG nr. 296/2012; *Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal*, aprobate prin HG nr. 1123/2010.

6.2. Documente manageriale

La această categorie se atribuie următoarele tipuri de documente:

- Regulamentul intern al Centrului și Manualul operațional,
- Structura organizatorică/organigrama Centrului,
- Planurile de dezvoltare strategică și planurile anuale ale Centrului,
- Rapoartele de activitate ale Centrului,
- Politica de securitate a datelor cu caracter personal.

Carta responsabilităților:

Denumire document	Responsabil de elaborare/ aprobare	Responsabil de aplicare/ respectare	Responsabil de distribuie/ înaintare propuneri/ modificare	Responsabil de depozitare și arhivare
Regulamentul intern	Elaborare: Prestator servicii Aprobare: Prestator servicii	Manager și angajații Centrului	Manager Centru	Manager Centru
Structura organizatorică/ organigrama Centrului	Elaborare: Prestator servicii Aprobare: Prestator servicii	Manager și angajații Centrului	Manager Centru	Manager Centru
Manualul operațional	Elaborare: MMPS Aprobare: MMPS	Manager și angajații Centrului	Manager Centru	Manager Centru
Planul de dezvoltare strategică	Elaborare: Manager Centru Aprobare: Prestator servicii și angajații Centrului	Manager și angajații Centrului	Manager Centru	Manager Centru
Planul anual de activitate	Elaborare: Manager Centru Aprobare: Manager Centru	Manager și angajații Centrului	Manager Centru	Manager Centru
Raportul de activitate	Elaborare: Manager Centru Aprobare: Prestator servicii și MMPS	-	Manager Centru	Manager Centru
Politica de securitate a datelor cu caracter personal	Elaborare: Manager Centru Aprobare: Prestator servicii	Manager și angajații Centrului	Manager și juristul Centrului	Manager Centru

6.3. Documente privind resursele umane

La această categorie se atribuie următoarele tipuri de documente:

- Dosarele personale ale angajaților,
- Fișele de post ale angajaților (anexa 27),
- Fișele de evaluare a performanței (anexa 28),
- Rapoartele ședințelor de supervizare,
- Planul de identificare a necesităților de instruire continuă.

Carta responsabilităților:

Denumire document	Responsabil de elaborare/ aprobare	Responsabil de înregistrare și/ sau îndosariere	Responsabil de depozitare și arhivare
Dosarul personal al angajatului	Angajații Centrului	Juristul Centrului	Managerul Centrului
Fișele de post ale angajaților	Elaborare: Manager Centru Aprobare: Prestator servicii	Juristul Centrului	Managerul Centrului
Fișele de evaluare a performanței	Elaborare: Manager Centru Aprobare: Prestator servicii	Juristul Centrului	Managerul Centrului
Rapoartele de supervizare	Organizare proces: Prestator servicii Întocmire rapoarte: Supervisor	Juristul Centrului	Managerul Centrului
Planul de identificare a necesităților de instruire continuă	Manager Centru	Juristul Centrului	Managerul Centrului

6.4. Documente de evidență a fondului documentar

La această categorie se atribuie registrele de evidență:

- Registrul de evidență a corespondenței de intrare (anexa 12),
- Registrul de evidență a corespondenței de ieșire (anexa 13),
- Registrul de evidență a solicitărilor (anexa 5),
- Registrul de evidență a fișelor de sesizare expediate (anexa 7),
- Registrul de evidență a beneficiarilor (anexa 6),
- Registrul de evidență a plângerilor/petițiilor (anexa 14).

Registrele se vor ține în formă electronică (filă Excel), care, la necesitate, vor putea fi printate și cusute în formă materială.

Carta responsabilităților:

Denumirea registrului	Responsabil de înregistrare	Responsabil de completarea și furnizarea informației	Responsabil de depozitare și arhivare
Registrul de evidență a corespondenței de intrare	Personalul auxiliar (secretariat/recepționist)	Personalul auxiliar (secretariat/recepționist)	Personalul auxiliar (secretariat/recepționist)
Registrul de evidență a corespondenței de ieșire	Personalul auxiliar (secretariat/recepționist)	Personalul auxiliar (secretariat/recepționist)	Personalul auxiliar (secretariat/recepționist)
Registrul de evidență a solicitărilor	Asistentul social	Asistentul social	Asistentul social
Registrul de evidență a fișelor de sesizare expediate	Asistentul social	Asistentul social	Asistentul social
Registrul de evidență de al plângerilor	Personalul auxiliar (secretariat/recepționist)	Juristul Centrului	Personalul auxiliar (secretariat/recepționist)
Registrul de evidență al beneficiarilor	Managerul de caz	Managerul de caz	Managerul de caz

6.5. Documentele din dosarul copilului

Conform Standardelor minime de calitate, pentru fiecare copil este întocmit un dosar intern care conține documente relevante cu privire la asistența specializată acordată în cadrul Centrului.

Dosarul intern al copilului reprezintă volumul de date și informații de bază pentru ținerea registrelor referitor la majoritatea indicatorilor de monitorizare și evaluare atât a volumului, cât și calității asistenței specializate prestate.

Documentele din dosarele beneficiarilor vor fi ținute – atât în formă materială, cât și în format electronic – separat pentru fiecare copil. Dosarele beneficiarilor se vor numerota consecutiv cu cifre arabe, fiind divizate printr-o bară după care se va indica ultimele două cifre din anul curent. Șirul se va relua de la început în fiecare an.

Dosarul material va cuprinde o filă de copertă, un borderou privind ținerea evidenței documentelor conținute la dosar, care se capsează pe interiorul copertei, și o fișă de acces la dosar. Documentele vor fi îndosariate în ordine cronologică elaborării și/sau parvenirii. Filele dosarului se numerează. Întocmirea, actualizarea borderoului și numerotarea filelor se realizează de către managerul de caz, odată cu anexarea materialelor parvenite pe dosar.

Fiecare angajat al Centrului, emitent al unui document ce se atribuie la dosarul beneficiarului, este obligat să transmită managerului de caz originalele și copiile electronice scanate ale tuturor documentelor referitoare la asistența specializată acordată copilului la finalizarea realizării acțiunii.

La închidere, dosarul beneficiarului pe suport de hârtie se coase și se depozitează în arhiva Centrului, iar dosarul electronic se depozitează în arhiva MCloud și se șterge din memoria calculatorului după întocmirea raportului anual de activitate al Centrului.

Dosarul intern al copilului conține:

- 1) demersul organului de drept/autorității tutelare privind solicitarea asistenței specializate a copilului;
- 2) acordul privind prelucrarea datelor cu caracter personal (anexa 21);
- 3) fișa de evaluare a necesităților de asistență specializată a copilului, care va conține și datele generale despre copil și reprezentantul legal/persoana de încredere (anexa 15);
- 4) planul de asistență specializată (anexa 16);
- 5) raportul de implementare a planului de asistență specializată (anexa 19);
- 6) documentele privind acordarea asistenței specializate în cadrul Centrului, stocate pe fiecare tip de asistență specializată;
- 7) alte documente relevante cazului (cum ar fi: evaluarea inițială și cea complexă transmise de autoritatea tutelară, informații de la organul de urmărire penală, demersurile către autoritățile tutelare etc.).

Carta responsabilităților:

Denumire document	Responsabil înregistrare/completare/elaborare	Responsabil repartizare pe interior/informare beneficiar	Responsabil examinare/emitere ordin deschidere procedură	Responsabil aprobare	Responsabil îndosariere/depozitare/arhivare
Acordul privind prelucrarea datelor cu caracter personal	Managerul de caz	Managerul de caz	-	-	Managerul de caz
Fișa de evaluare a necesităților de asistență specializată a copilului	Managerul de caz	Managerul de caz	Examinare: membrii echipei multidisciplinare a Centrului	Managerul de caz	Managerul de caz
Planul de asistență specializată	Managerul de caz	Manager de caz	-	Managerul Centrului	Managerul de caz
Raportul de implementare a planului de asistență specializată	Managerul de caz	Managerul de caz	Examinare: managerul Centrului	Managerul Centrului	Managerul de caz

Denumire document	Responsabil înregistrare/completare/elaborare	Responsabil repartizare pe interior/informare beneficiar	Responsabil examinare/emitere ordin deschidere procedură	Responsabil aprobare	Responsabil îndosariere/depozitare/arhivare
Documentele privind acordarea asistenței specializate	Managerul de caz Psihologul Juristul Medicul (emitentul documentului)	Managerul de caz	Examinare: managerul de caz	Managerul Centrului	Managerul de caz
Alte documente relevante	Personalul auxiliar (secretariat/recepționist)	Managerul Centrului	Examinare: managerul de caz și juristul Centrului	-	Managerul de caz

7. PROCEDURI STANDARDIZATE DE OPERARE ÎN ACORDAREA ASISTENȚEI SPECIALIZATE COPIILOR VICTIME/MARTORI AI INFRACTIUNILOR

7.1. Procedura de înregistrare a solicitărilor de asistență specializată

PREZENTARE GENERALĂ

Beneficiarii sunt referiți în adresa Centrului de către organele de drept (prin încheierea judecătorescilor de instrucție/demersul procurorului) sau prin demersul autorității tutelare.

Toate cazurile referite către Centru sunt înregistrate în Registrul de evidență a solicitărilor, cu specificarea autorității ce a referit cazul respectiv, data și ora adresării, informații generale despre cazul referit.

Data și ora înregistrării cazului în Registrul de evidență a solicitărilor fixează momentul demarării asistenței oferite în cadrul Centrului, în conformitate cu Standardele minime de calitate. Managerul Centrului asigură recepționarea și înregistrarea demersurilor privind asistența specializată a copiilor victime/martori ai infracțiunilor.

În cazurile în care copiii, reprezentanții legali ai acestora sau orice altă persoană din comunitate raportează direct la Centru un caz suspect de violență, neglijare, exploatare, trafic al copilului și/sau angajații Centrului se autosesizează în situațiile în care au identificat cazuri suspecte de violență, neglijare, exploatare, trafic al copilului, angajații Centrului acționează conform Hotărârii Guvernului RM nr. 270/2014: managerul Centrului este obligat să informeze imediat prin telefon autoritatea tutelară locală, după caz – poliția, procuratura, iar în decurs de 24 de ore să-i expedieze fișa de sesizare a cazului suspect de violență, neglijare, exploatare, trafic al copilului.

Sesizarea se califică drept una care impune necesitatea intervenției urgente a Centrului, dacă se încadrează în următoarele criterii:

- producerea față de copil a unui abuz fizic, exprimat prin vătămare intenționată a integrității corporale cu efecte grave și foarte grave asupra sănătății acestuia, precum și în cazul existenței riscului unui abuz repetat;
- producerea față de copil a unui abuz sexual, exprimat prin incitare și implicare în activitate sexuală, precum și accesul abuzatorului la copil;
- tentativa de suicid a copilului ca rezultat al unui abuz fizic, sexual sau psihologic produs față de acesta;
- neglijarea severă din partea reprezentantului/reprezentanților legali ai copilului, exprimată prin privațiune: alimentară, vestimentară, de igienă, medicală, educațională, izolare socială, precum și prin lăsare fără supraveghere în condiții de pericol pentru siguranța și sănătatea lui.

Luând în considerare principiul evitării întârzierilor nejustificate (Standardul 7) și principiul prevenirii retraumatizării și revictimizării copilului (Standardul 8), managerul Centrului împreună cu autoritatea tutelară locală/teritorială și/sau organele de poliție, procuratura vor coordona acțiunile de evaluare inițială, astfel încât copilul în caz de necesitate să beneficieze de asistență specializată neîntârziat.

SCOPUL

Asigurarea accesului neîntârziat al copiilor victime/martori ai infracțiunilor la asistență specializată și evidența beneficiarilor Centrului

SPECIALIȘTII IMPLICAȚI

- Managerul Centrului
- Asistentul social

DESCRIEREA PROCEDURII PE ETAPE

1. Asistentul social responsabil de înregistrarea solicitărilor de asistență specializată înregistrează adresările parvenite zilnic în adresa Centrului în Registrul de evidență a solicitărilor, cu specificarea autorității care a referit cazul la Centru, data și ora adresării, informații generale despre cazul referit.
2. Imediat după parvenirea solicitării de asistență specializată, asistentul social care a înregistrat solicitarea o transmite managerului Centrului, care verifică eligibilitatea adresării, conform art. 3-5 ale Regulamentului-cadru aprobat prin HG nr. 708/2019.
3. Dacă solicitarea este eligibilă, managerul Centrului emite ordinul privind deschiderea dosarului și desemnarea managerului de caz, cel din urmă deschide dosarul intern al copilului, atribuind număr de ordine și înregistrând dosarul în Registrul de evidență a beneficiarilor.
4. În cazurile în care copiii raportează direct la Centru un caz suspect de violență, neglijare, exploatare, trafic al copilului, specialistul desemnat de managerul Centrului va realiza interviul de protecție cu copilul, conform prevederilor HG nr. 270/2014, și va informa imediat prin telefon autoritatea tutelară locală, după caz – poliția, procuratura, iar în decurs de 24 de ore va expedia Fișa de sesizare a cazului suspect de violență, neglijare, exploatare, trafic al copilului și va înregistra fișa expedită în Registrul de evidență a fișelor de sesizare expediate.
5. În cazurile în care o persoană din comunitate raportează direct la Centru un caz suspect de violență, neglijare, exploatare, trafic al copilului și/sau angajații Centrului se autosesizează în situațiile în care au identificat cazuri suspecte de violență, neglijare, exploatare, trafic al copilului, angajații Centrului acționează conform HG nr. 270/2014: managerul Centrului este obligat să informeze imediat prin telefon autoritatea tutelară locală, după caz – poliția, procuratura, iar în decurs de 24 de ore să-i expedieze fișa de sesizare a cazului suspect de violență, neglijare, exploatare, trafic al copilului.
6. Managerul de caz informează copilul și reprezentantul legal/persoana de încredere a acestuia despre serviciile oferite în cadrul Centrului și faptul deschiderii dosarului. Managerul Centrului îi va oferi copilului și, respectiv, reprezentantului legal/persoanei de încredere a acestuia materialele informative cu privire la Centru, îi va propune să viziteze spațiile Centrului, îi va oferi fursecuri.
7. Imediat după deschiderea dosarului și informarea copilului și a reprezentantului legal, managerul de caz informează în scris instituția solicitantă despre deschiderea dosarului de asistență specializată și desemnarea sa în calitate de manager de caz, comunicându-i datele sale de contact (telefon, e-mail).

MATERIALE UTILE

- Recomandări de desfășurare a interviului de protecție cu copilul suspectă victimă VNET.
- Hotărârea Guvernului nr. 270/2014 Cu privire la aprobarea Instrucțiunilor privind mecanismul intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistenta și monitorizarea copiilor victime și potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării și traficului
- Ordinul comun al MMPS, ME, MS, MAI Privind aprobarea Fișei de sesizare a cazului suspect de violență, neglijare, exploatare și trafic al copilului, nr. 153/1043/1042/293 din 8 octombrie 2014

ANEXE

- Fișa de sesizare a cazului suspect VNET (*anexa 4*)
- Schema interviului de protecție (*anexa 21*)
- Informarea privind desemnarea managerului de caz (*anexa 25*)

7.2. Procedura de evaluare multidisciplinară a necesităților de asistență a copilului

PREZENTARE GENERALĂ

Evaluarea necesităților de asistență specializată se realizează de către managerul de caz din cadrul Centrului, după caz – împreună cu echipa multidisciplinară a Centrului, prin acumularea informațiilor disponibile în rezultatul evaluării inițiale (după caz – al evaluării complexe) de către echipa multidisciplinară, în conformitate cu prevederile HG nr. 270/2014 Cu privire la aprobarea Instrucțiunilor privind mecanismul intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistență și monitorizarea copiilor victime și potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării și traficului, precum și în baza altor informații relevante acumulate de la organul de urmărire penală, din convorbirile cu copilul, cu reprezentantul legal/persoana de încredere și/sau cu alte persoane relevante.

De cele mai multe ori, copiii sunt referiți către Centru pentru audiere în condiții speciale, examinare medico-legală, evaluare psihologică, dar aceștia au nevoie și de asistență specializată complementară, cum ar fi asistența pentru asigurarea protecției copilului în situație de risc, asistența psihologică în criză, pregătirea pentru audiere în condiții speciale, examinarea medicală, asistența juridică.

Evaluarea necesităților de asistență a copilului se realizează, în primul rând, prin prisma determinării interesului superior al copilului și evitării retraumatizării acestuia (Standardele 4-8), asigurării mărturiilor valide pentru instanță și respectării drepturilor copilului la protecție, asistență și o justiție în interesul acestuia.

Evaluarea interesului superior al copilului este o activitate unică ce trebuie întreprinsă în fiecare caz în parte, ținând cont de circumstanțele specifice ale fiecărui copil, inclusiv caracteristicile individuale ale acestuia, cum ar fi: vârsta, sexul, nivelul de maturitate, experiența, apartenența la un grup minoritar, dizabilitatea fizică, senzorială sau intelectuală; precum și contextul social și cultural în care se află copilul sau copiii, cum ar fi: prezența sau absența părinților, dacă copilul locuiește împreună cu aceștia, calitatea relațiilor dintre copil și familia sa sau îngrijitorii, mediul în ceea ce privește siguranța, existența unor mijloace alternative de calitate disponibile familiei, familiei extinse sau îngrijitorilor etc.

În toate acțiunile referitoare la copii, interesul superior al copilului trebuie să fie considerat primordial. Centrul asigură evaluarea și determinarea interesului superior al copilului în baza criteriilor stabilite, în mod individual pentru fiecare beneficiar.

SCOPUL

Stabilirea nevoilor imediate și a gradului de pregătire a copilului victimă/martor al infracțiunilor în contextul participării acestuia în procedurile legale și cele de examinare medico-legală, asociate cu procesul penal/contravențional la care copilul ia parte în calitate de victimă sau martor, și stabilirea tipului de asistență specializată de care are nevoie să beneficieze acesta, ținând cont de interesul superior al copilului.

SPECIALIȘTII IMPLICAȚI

- Managerul Centrului
- Asistentul social
- Alți specialiști, după caz

DESCRIEREA PROCEDURII PE ETAPE

1. Imediat după deschiderea dosarului copilului, managerul de caz inițiază evaluarea necesităților acestuia și ale reprezentantului legal/persoanei de încredere, iar rezultatele evaluării le documentează în Fișa de evaluare a necesităților de asistență a copilului.
2. Evaluarea se realizează neîntârziat, imediat după înregistrarea solicitării de asistență specializată a copilului.
3. Pentru a preveni retraumatizarea copilului, managerul de caz va evalua necesitățile de asistență a copilului preponderent prin consultarea documentelor disponibile (demersul solicitantului, alte acte puse la dispoziție de către solicitant sau reprezentantul legal al copilului), precum și prin comunicarea cu specialiștii care au intervenit la caz din cadrul instituției solicitante și/sau membrii echipei multidisciplinare de la locul de trai al copilului, specialistul care a realizat interviul de protecție cu copilul. Schimbul de informații se va produce în regim de lucru, în baza Acordului privind cooperarea intersectorială și abordarea integrată a situației copiilor victime/martori ai infracțiunilor în cadrul centrelor regionale de asistență integrată a copiilor victime/martori ai infracțiunilor (din 6 aprilie 2021), evitându-se întârzierile nejustificate.
4. Managerul de caz poate solicita de la autoritatea tutelară locală/teritorială copia evaluării inițiale (după caz – a evaluării complexe). De regulă, solicitarea se va face în regim de lucru (prin telefon), iar în cazuri excepționale, solicitarea va fi întocmită în scris.
5. În etapa de evaluare a necesităților de asistență, interacțiunea managerului de caz sau a alor specialiști din cadrul Centrului cu copilul-beneficiar va fi evitată pe cât e posibil, cu excepția cazurilor în care angajații Centrului realizează interviul de protecție și/sau intervenția psihologică de criză. Dacă în timpul evaluării copilul se află în incinta Centrului, acestuia i se vor propune activități recreative (jocuri de masă, cărți, TV) în zona de așteptare, fiind luată în considerare opinia copilului.
6. În baza informației acumulate, managerul de caz și managerul Centrului stabilesc și consemnează în Fișa de evaluare a necesităților de asistență a copilului tipurile de asistență specializată care se recomandă să fie oferite copilului și persoanei de încredere/reprezentantului legal în cadrul Centrului, bazându-se pe criteriile de stabilire a interesului superior al copilului și de asigurare a traducerii, la necesitate, în cadrul asistenței oferite.
7. Fișa de evaluare a necesităților de asistență a copilului este adusă la cunoștința specialiștilor Centrului și servește drept temei pentru întocmirea Planului de asistență specializată în cadrul Centrului.
8. Dacă în procesul de asistență specializată a copilului organul de drept/autoritatea tutelară înaintează solicitări suplimentare în adresa Centrului, managerul de caz completează Fișa de evaluare a necesităților de asistență cu noi informații.
9. Fișa de evaluare a necesităților de asistență specializată a copilului este semnată de către managerul de caz.
10. Imediat după întocmirea/completarea Fișei de evaluare a necesităților de asistență specializată a copilului, managerul de caz urmează procedura de elaborare a Planului de asistență specializată a copilului.

MATERIALE UTILE

- Hotărârea Guvernului nr. 270/2014 *Cu privire la aprobarea Instrucțiunilor privind mecanismul intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistență și monitorizarea copiilor victime și potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării și traficului*
- Legea privind protecția datelor cu caracter personal, nr. 133/2011

ANEXE

- Grila de determinare a interesului superior al copilului (*anexa 20*)
- Acordul privind cooperarea intersectorială și abordarea integrată a situației copiilor victime/martori ai infracțiunilor în cadrul centrelor regionale de asistență integrată a copiilor victime/martori ai infracțiunilor (*anexa 3*)
- Fișa de evaluare a necesităților de asistență specializată a copilului (*anexa 15*)
- Solicitarea informațiilor privind evaluarea inițială/complexă (*anexa 24*)
- Informarea privind desemnarea managerului de caz (*anexa 25*)

7.3. Procedura de elaborare și monitorizare a Planului de asistență specializată a copilului

DESCRIERE GENERALĂ

Planul de asistență specializată a copilului este un document prin care se realizează planificarea serviciilor oferite în cadrul Centrului, în baza solicitărilor parvenite din partea organelor de drept, autorităților tutelare și a rezultatelor evaluării multidisciplinare a necesităților copilului, efectuate de specialiștii Centrului.

Planul de asistență specializată a copilului este elaborat de către managerul de caz, în colaborare cu personalul Centrului și cu consultarea, după caz, a persoanelor desemnate (ofițer de urmărire penală, procuror, avocat, lucrător medical), imediat după finalizarea evaluării necesităților.

Planul de asistență specializată a copilului este constituit din două părți:

A) planificarea acțiunilor care nu suferă amânare (audierea în condiții speciale, examinarea medico-legală, asistența psihologică de criză);

B) planificarea acțiunilor pentru a oferi asistență specializată complementară (consiliere psihologică de criză, elaborarea raportului de evaluare psihologică, asistență pentru asigurarea protecției copilului în situație de risc etc.).

Pentru fiecare caz examinat în cadrul Centrului se organizează cel puțin o ședință multidisciplinară a specialiștilor Centrului, cu participarea/consultarea, după caz, a persoanelor desemnate (ofițer de urmărire penală, procuror, avocat, lucrător medical) și a specialiștilor din echipa multidisciplinară de la locul de trai al copilului.

Planul de asistență specializată a copilului include: serviciile de asistență specializată ce urmează a fi acordate în cadrul Centrului, intervalul de timp în care vor fi acordate acestea, persoana/persoanele responsabile de acordarea acestora și alte detalii specifice cazului.

Reprezentantul legal/persoana de încredere a copilului confirmă prin semnătură faptul că a fost informat(ă) cu privire la conținutul Planului de asistență specializată a copilului în cadrul Centrului.

Un aspect important al sprijinului acordat victimelor este asigurarea disponibilității informațiilor continue pentru copil și reprezentantul legal/persoana de încredere, iar opinia copilului trebuie să fie luată în considerare la stabilirea acțiunilor și a termenelor.

De regulă, procesul de implementare a Planului de asistență specializată a copilului este monitorizat de către managerul de caz, iar planul poate fi revizuit și completat în funcție de reușita și calitatea implementării, precum și de informațiile noi privind situația beneficiarului.

În toate acțiunile planificate, interesul superior al copilului trebuie să fie considerat primordial. Centrul asigură determinarea interesului superior al copilului în baza criteriilor stabilite, în mod individual pentru fiecare beneficiar.

SCOPUL

Asigurarea acordării neîntârziată a asistenței specializate beneficiarilor în mod planificat

SPECIALIȘTII IMPLICAȚI

- Managerul Centrului
- Asistentul social
- Psihologul
- Juristul
- Asistentul medical
- Profesioniști desemnați din cadrul organelor de drept și al Centrului de Medicină Legală

DESCRIEREA PROCEDURII PE ETAPE

1. Planul de asistență specializată (PAS) a copilului se va elabora imediat după finalizarea evaluării necesităților de asistență a copilului:
 - a. Partea A a Planului de asistență specializată va fi întocmită cât mai repede posibil, astfel încât:
 - să fie asigurată audierea copilului în termen de o zi lucrătoare de la recepționarea încheierii judecătorescilor de instrucție/demersului procurorului privind solicitarea audierii;
 - să fie desfășurat examenul medico-legal cât mai curând posibil, mai ales în cazurile de violență sexuală, când există pericolul de dispariție a unor mijloace de probă sau de schimbare a unor situații de fapt care au un caracter urgent și se efectuează în regim non-stop (24/7).
 - b. Partea B a Planului de asistență specializată se va întocmi în termen de cel mult trei zile de la finalizarea evaluării necesităților.
2. Planul de asistență specializată a copilului în cadrul Centrului, imediat după elaborare, este semnat de către managerul de caz și de specialiștii care au participat la elaborare/revizuire și e prezentat spre aprobare managerului Centrului.

3. Managerul de caz și managerul Centrului organizează cel puțin o ședință multidisciplinară a specialiștilor Centrului, cu participarea/consultarea, după caz, a persoanelor desemnate (ofițer de urmărire penală, procuror, avocat, lucrător medical) și a specialiștilor din echipa multidisciplinară de la locul de trai al copilului, pentru a stabili acțiunile și subacțiunile necesare în scopul oferirii asistenței specializate copilului, acțiuni ce ar asigura prevenirea revictimizării și/sau retraumatizării copilului în procesul de colectare a probelor în cauzele penale examinate.
4. Managerul Centrului asigură informarea copilului și a reprezentantului legal/persoanei de încredere a acestuia cu privire la conținutul Planului de asistență specializată în cadrul Centrului.
5. Pe parcursul asistenței beneficiarului în cadrul Centrului, managerul de caz revizuieste săptămânal PAS (în baza informațiilor obținute de la autoritatea tutelară locală/teritorială, organul de urmărire penală, precum și în rezultatul comunicării cu psihologul, asistentul medical, copilul și părintele/persoana de încredere a acestuia) și completează PAS cu acțiuni suplimentare de asistență specializată complementară, informând beneficiarul despre completările operate. Ședințele de revizuire a planurilor de asistență specializată se documentează prin întocmirea proceselor-verbale.
6. Managerul de caz monitorizează implementarea acțiunilor/subacțiunilor din PAS prin comunicarea sistematică cu persoanele responsabile de implementare, prin verificarea respectării termenelor de realizare a acțiunilor/subacțiunilor și a consistenței informațiilor privind realizarea acțiunilor incluse în PAS. Informațiile privind monitorizarea implementării acțiunilor/subacțiunilor din PAS se consemnează în Fișa de evidență a asistenței specializate.
7. Formularul PAS se completează de către managerul de caz, cu excepția rubricii „Informații cu privire la realizarea acțiunii/subacțiunii”, care se completează de specialiștii din cadrul Centrului responsabili de realizarea acțiunilor/subacțiunilor din PAS, în termen de 1 zi lucrătoare din momentul finalizării realizării acțiunii/subacțiunii. Săptămânal, managerul de caz prezintă la ședința de planificare rezultatele monitorizării implementării PAS, referindu-se în mod special la problemele/restanțele existente în procesul de implementare.
8. Rezultatele implementării PAS sunt reflectate de către managerul de caz în Raportul de implementare a PAS, care se întocmește în termen de 3 zile lucrătoare de la realizarea ultimei acțiuni/subacțiuni din PAS și este aprobat de managerul Centrului.
9. Managerul de caz este responsabil pentru expedierea Raportului de implementare a PAS autorității tutelare de la locul de trai al copilului, cu specificarea recomandărilor privind asistența de lungă durată a copilului și reintegrarea socială a acestuia.

MATERIALE UTILE

- Grila de determinare a interesului superior al copilului

ANEXE

- Planul de asistență specializată a copilului (*anexa 16*)
- Fișa de evidență a asistenței specializate (*anexa 17*)
- Raportul privind rezultatele implementării Planului de asistență specializată (*anexa 19*)
- Procesul-verbal al ședinței pentru revizuirea Planului de asistență specializată (*anexa 18*)

7.4. Procedura de planificare/pregătire a ședinței de audiere a copilului în condiții speciale

PREZENTARE GENERALĂ

Standardele minime de calitate pentru Serviciul regional de asistență integrată a copiilor victime/ martori ai infracțiunilor stabilesc că prestatorul Serviciului asigură condiții speciale de audiere a copilului, în conformitate cu art. 110¹ din Codul de Procedură Penală. Astfel, copilul este audiat în cadrul Centrului fără să fie retraumatizat, asigurându-se colectarea calitativă a probelor.

Managerul Centrului asigură planificarea/pregătirea ședinței audierii copilului victimă/martor al infracțiunii în condiții speciale prin: (1) asigurarea disponibilității spațiilor special amenajate pentru audiere (încăperea pentru așteptare, camera de audiere, camera de vizualizare a audierii) în perioada solicitată; (2) asigurarea funcționării echipamentului specializat pentru înregistrarea audiovideo; (3) asigurarea suporturilor informaționale pentru înregistrarea audiovideo a audierii (2 exemplare); (4) asigurarea disponibilității intervievatorului; (5) asigurarea pregătirii copilului pentru audiere.

Planificarea/pregătirea ședinței de audiere se realizează de către jurist și/sau intervievator, în termen de o zi lucrătoare din momentul recepționării solicitării.

Pregătirea copilului victimă/martor al infracțiunilor pentru audiere presupune un dialog între copil și intervievator, care, după caz, poate fi asistat de interpret/traducător și are menirea de a-l informa despre scopul audierii sale, gradul de implicare a acestuia, importanța relatării circumstanțelor și a detaliilor din relatarea sa, drepturile și obligațiile sale, etapele următoare ale audierii, precum și despre participanții la audiere.

În cadrul procedurii de pregătire a copilului pentru audiere este important ca acestuia să-i fie asigurată o atmosferă confortabilă atât prin anturajul în care se află, cât și prin abordarea persoanei sale cu importanță și seriozitate.

Intervievatorul poate utiliza diverse materiale informative, metodice în vederea pregătirii copilului pentru audiere. Reprezentantul legal sau persoana de încredere poate urmări procesul de pregătire a copilului pentru audiere.

Se recomandă ca dialogul cu copilul până la audiere să fie realizat de intervievatorul care urmează să desfășoare audierea propriu-zisă.

SCOPUL

Evitarea retraumatizării și revictimizării copilului în etapa audierii în condiții speciale prin informarea lui și a reprezentantului legal despre aspectele-cheie ale acestei acțiuni procesuale, asigurarea organizării audierii fără întârziere nejustificată, în spații de audiere cu echipamente funcționale

SPECIALIȘTII IMPLICAȚI

- Managerul Centrului
- Juristul
- Intervievatorul
- Interpretul, după caz (delegat)

DESCRIEREA PROCEDURII PE ETAPE

Imediat după aprobarea Planului de asistență specializată (partea A), intervievatorul sau juristul va stabili în prealabil cu judecătorul de instrucție și procurorul de caz ziua și ora la care va avea loc audierea. Se recomandă organizarea audierii în prima parte a zilei, pentru a putea fi asigurată, eventual, intervenția ce nu suferă amânare, în urma informațiilor acumulate în cadrul audierii.

Intervievatorul va stabili împreună cu procurorul de caz și reprezentantul legal/persoana de încredere a copilului ziua și ora prezentării copilului la Centru pentru a fi informat despre procedura de audiere. Pregătirea copilului se poate realiza în prealabil (1 zi înainte de audiere) sau cu cel puțin o oră înainte de începerea audierii.

În ziua prezentării copilului la Centru, la ședința de pregătire pentru audiere, el va fi întâmpinat de intervievator, care îl va însoți în camera de așteptare sau în camera de audiere, în funcție de disponibilitate, unde într-o discuție de 20-40 de minute copilul va fi informat despre aspectele-cheie ale procedurii de audiere, utilizându-se după caz materiale informative/ilustrative și/sau prezentându-i copilului încăperile Centrului.

Managerul de caz îi va propune reprezentantului legal/persoanei de încredere să urmărească din camera de vizualizare procesul de pregătire a copilului pentru audiere și/sau îi va oferi o ședință de consiliere individuală, în cadrul căreia îi va comunica să evite discuțiile despre evenimentele în care a fost implicat copilul, dar în același timp să fie atent la starea/manifestările/nelinıştile copilului, despre care ar putea informa intervievatorul înaintea începerii audierii.

În urma ședinței de pregătire, dacă se vor evidenția anumite nevoi speciale ale copilului și/sau necesitatea traducerii în cadrul audierii, managerul de caz va informa judecătorul de instrucție/procurorul de caz și va întreprinde măsuri pentru asigurarea specialiștilor necesari (interpret, logoped, psihopedagog).

Intervievatorul și specialistul tehnic vor verifica funcționalitatea echipamentului în ziua anterioară audierii, iar în cazul depistării unor probleme va fi solicitată asistența echipei tehnice care deservește echipamentul sau, după caz, va fi anunțat procurorul în vederea amânării audierii.

În toate acțiunile, interesul superior al copilului trebuie să fie considerat primordial. Centrul asigură determinarea interesului superior al copilului în baza criteriilor stabilite, în mod individual pentru fiecare beneficiar.

MATERIALE UTILE

- Ghid metodologic cu privire la instrumentarea cauzelor cu copii victime/martori ai infracțiunilor, aprobat prin Ordinul Procurorului General nr. 25/25 din 03 august 2015, http://www.procuratura.md/file/2015-08-03_Ghid%20de%20audiere.%20Proiect%20definitivat.pdf
- Ghid pentru intervievatori *Audierea în spații special amenajate a copiilor-victime sau martori ai infracțiunilor*, https://cnpac.org.md/uploaded/Publicatii/PDF/publicatii/Cnpac_UL-TIM.pdf

ANEXE

- Grila de determinare a interesului superior al copilului (anexa 20)

7.5. Procedura de audiere a copilului în condiții speciale în cadrul Centrului

PREZENTARE GENERALĂ

Codul de procedură penală al Republicii Moldova prevede că copilul victimă a infracțiunii este audiat în condițiile audierii martorilor, iar în cazul în care acesta este în vârstă de până la 14 ani, urmează să fie audiat în condiții speciale. Obligația audierii în condiții speciale a copilului sub 14 ani martor/victimă a infracțiunii este reglementată de art. 110¹ al Codului de procedură penală (în continuare – CPP), care prevede că copiii martori/victime ai infracțiunilor cu caracter sexual, privind traficul de copii sau violența în familie sunt audiați în condiții speciale, în spații special amenajate, dotate cu mijloace de înregistrare audiovideo, prin intermediul unui intervievator.

Deși categoriile de copii audiate în condiții speciale sunt expres stabilite în CPP, legea procesuală penală oferă loc de încadrare și a altor copii implicați în procedurile judiciare în calitate de victime/martori ai infracțiunilor de a beneficia de abordare specială în procesul de audiere. Astfel, aplicând dispozițiile art. 109 alin. (5) CPP și art. 110¹ alin. (1) CPP referitoare la „alte cazuri în care interesele justiției sau ale minorului o cer”, se recomandă audierea în condiții speciale a copilului cu vârsta peste 14 ani:

- cu dizabilitate psihică sau retard mental, victimă/martor al oricăror infracțiuni;
- victimă a torturii sau a tratamentului inuman ori degradant;
- în cazul tentativei de suicid;
- victimă/martor al infracțiunii comise cu deosebită cruzime;
- scos ilegal din țară sau răpit de către rudele apropiate etc.

De asemenea, se recomandă, în funcție de circumstanțele cazului, audierea în condiții speciale pe cauzele penale privind infracțiunile cu caracter sexual, traficul de copii sau violența în familie, a copiilor victime/martori cu vârsta de până la 18 ani.

Audierea copilului în cadrul procesului penal este una dintre procedurile ce completează imaginea generală a infracțiunii comise împotriva copilului, alături de mărturiile și dovezile acumulate în procesul de efectuare a anchetei. Declarațiile copilului victimă/martor reprezintă o probă importantă pentru stabilirea adevărului în cadrul procesului penal. În această etapă, este foarte important să fie întreprinse toate măsurile necesare pentru a proteja copiii de riscul unei traumatizări repetate.

Condițiile speciale de audiere, prevăzute de art. 110¹ CPP, constau în audierea victimei/martorului minor **de către judecătorul de instrucție**, în spații special amenajate, dotate cu mijloace de înregistrare audiovideo, **prin intermediul unui intervievator**, care este o persoană instruită pentru comunicarea eficientă cu copilul. La procedura de audiere mai participă: procurorul, apărătorul bănuțului/învinutului, psihologul, grefierul, reprezentantul legal al copilului supus audierii, reprezentantul legal al părții vătămate și, după caz, alte persoane în condițiile legii. Participanții la audiere adresează întrebări judecătorului de instrucție, care le transmite intervievatorului în mod verbal, prin intermediul dispozitivelor tehnice, sau în scris, în timpul unei pauze.

În cadrul Centrului este amenajat spațiul de audiere a copilului în condiții speciale (încăperea pentru așteptare, camera de audiere, camera de vizualizare a audierii), iar în statele de personal ale Centrului se regăsește **intervievatorul** – specialist cu studii juridice sau în domeniul psihologiei, instruit anume pentru a audia copiii în condiții speciale, **psihologul și specialistul tehnic**. În procesul de audiere a copilului, intervievatorul are statut de specialist.

SCOPUL

Asigurarea audierii copilului victimă/martor al infracțiunii în cadrul Centrului fără să fie retraumatizat, asigurându-se calitatea probelor colectate

SPECIALIȘTII IMPLICAȚI

- Intervievatorul
- Psihologul
- Specialiștii delegați, participanți la proces: judecătorul de instrucție, procurorul, apărătorul bănuțitului/învinutului, grefierul, reprezentantul legal al părții vătămate, alte persoane în condițiile legii (de ex., interpretul, traducătorul)
- Reprezentantul legal al copilului supus audierii

DESCRIEREA PROCEDURII PE ETAPE

Specialiștii delegați, participanți la proces, și angajații Centrului se vor prezenta la Centru și se vor întruni în ședință, în Camera de vizualizare a audierii, la care inițial se va pune în discuție Planul de audiere a copilului, care conține întrebările referitor la elucidarea circumstanțelor ce urmează să fie stabilite în cadrul audierii.

Intervievatorul va întâmpina copilul și îl va conduce în camera de așteptare. Apoi se va interesa despre nevoile imediate ale copilului și, după caz, va răspunde nevoilor apărute. Acesta va informa copilul că trebuie să meargă în camera de vizualizare pentru a discuta cu participanții la proces și în scurt timp îl va invita pe copil în camera de audiere pentru a începe audierea propriu-zisă. Copilul nu va fi lăsat fără supraveghere în lipsa intervievatorului.

Specialiștii angajați ai Centrului, și anume **intervievatorul, psihologul și specialistul tehnic**, se vor prezenta în camera de vizualizare la ora prestabilită, unde împreună cu alți participanți la proces se vor legitima, vor fi informați despre drepturi și obligații, le vor fi stabilite competențele și împuternicirile, așa cum prevede CPP.

Judecătorul de instrucție îi va transmite intervievatorului lista cu întrebările ce urmează să fie adresate copilului în cadrul audierii, în formă scrisă. În caz de necesitate, se fac clarificările necesare, după care intervievatorul va merge împreună cu copilul în camera de audiere, iar specialistul tehnic va pune în funcțiune echipamentul de înregistrare audiovideo imediat după intrarea intervievatorului și a copilului în camera de audiere.

Intervievatorul va desfășura audierea în conformitate cu protocoalele internaționale recunoscute în domeniu, iar la epuizarea întrebărilor, va face o pauză de 5 minute, pentru a recepționa lista întrebărilor suplimentare, în cazul în care acestea au apărut la participanții la proces. În timpul pauzei, înregistrarea audiovideo nu va fi oprită.

După finalizarea audierii, specialistul tehnic oprește înregistrarea audiovideo, verifică CD-le cu înregistrare și le transmite, prin act de predare–primire, judecătorului de instrucție și/sau procurorului.

Imediat după finalizarea audierii, intervievatorul poate realiza următoarele acțiuni:

- a. în cazul destabilizării emoționale a copilului, acesta va referi copilul imediat la psiholog, pentru asistență psihologică de criză;
- b. în cazul dispunerii examinării medico-legale, va informa imediat managerul Centrului/managerul de caz despre necesitatea organizării prompte a examinării medicale/medico-legale a copilului;

- c. în cazul constatării pericolului iminent și al necesității aplicării măsurilor urgente de protecție, va informa imediat managerul Centrului/managerul de caz despre necesitatea sesizării autorității tutelare, în conformitate cu prevederile HG nr. 270/2014.

Intervievatorul va documenta intervențiile sale în Fișa de evidență a asistenței specializate și în Registrul de evidență a audierilor. De asemenea, va semna, împreună cu psihologul, procesul-verbal al ședinței de desfășurare a audierii copilului, întocmit de grefier.

MATERIALE UTILE

- Codul de procedură penală, art. 6 pct. 4¹), 4²), 19¹) 109, 110¹.
- Ghidul intervievatorului, http://cnpac.org.md/uploaded/Publicatii/PDF/publicatii/Cnpac_ULTIM.pdf
- Ghidul metodologic al Procuraturii Generale cu privire la instrumentarea cauzelor cu copii victime/martori ai infracțiunilor, http://procuratura.md/file/2015-08-03_Ghid%20de%20audiere.%20Proiect%20definitivat.pdf
- Orientări practice elaborate de APSAC (Societatea Profesională Americană împotriva Abuzului asupra copiilor) în domeniul aplicării tehnicilor de intervievare investigativă în cazuri suspecte de abuz față de copii, 2012
- Protocolul de interviu NICHD (Institutul Național pentru Sănătatea Copilului și Dezvoltare Umană)

ANEXE

- Fișa de evidență a asistenței specializate (*anexa 17*)
- Registrul de evidență a audierilor (*anexa 8*)

7.6. Procedura de asistență psihologică de criză a copilului și a reprezentantului legal/persoanei de încredere

DESCRIERE GENERALĂ

Criza psihologică este o situație declanșată de un incident critic/eveniment cu potențial traumatic, precum situațiile de violență domestică, abuz sexual, trafic de copii, în care mecanismele de coping ale persoanei au eșuat, iar individul se confruntă cu un nivel semnificativ de stres emoțional, deteriorare psihică și incapacitate de a funcționa adecvat.

Intervenția în criza psihologică reprezintă sprijinul psihologic de urgență acordat unei persoane aflate în criză, cu scopul readucerii sale la nivelul de competență și funcționare adaptivă din preciză și prevenirii sau reducerii impactului negativ al evenimentului declanșator la care a fost supus.

Asistența psihologică de criză în cadrul Centrului are menirea de a asigura stabilizarea emoțională a copilului victimă/martor al infracțiunilor, a reprezentantului legal/persoanei de încredere care beneficiază de serviciile Centrului, de a reduce durata și intensitatea reacțiilor dezadaptive ale acestora, restabilirea funcționalității adaptive și asigurarea pentru copil a altor servicii oferite în cadrul Centrului: audiere în condiții speciale, examinare medico-legală, asistență legală și socială.

De regulă, asistența psihologică de criză în cadrul Centrului este oferită copiilor în următoarele situații:

starea psihoemoțională a copilului a fost afectată semnificativ de expunerea la un eveniment/niște evenimente ce reprezintă o amenințare la adresa vieții și sănătății proprii sau a unei/unor persoane apropiate, trăite în mod direct (ca victimă) sau indirect (ca martor);

starea psihoemoțională a copilului s-a alterat ca rezultat al colectării probatoriului pentru soluționarea cazului: participarea la audiere, examinare medico-legală, evaluare psihologică etc.

Asistența psihologică de criză este bine-venită și pentru părinți și îngrijitori, întrucât aceștia de asemenea suferă și pot întâmpina probleme în acordarea sprijinului adecvat copiilor victime ale adversităților.

În procesul asistenței psihologice de criză în cadrul Centrului se va ține cont de următoarele principii:

1. intervenția imediată, impusă de caracterul situațional/emoțional extrem, cu scopul de a preveni și/sau limita daunele aduse persoanei și celor din jur;
2. stabilizarea psihologică și comportamentală a persoanei aflate în criză în scopul reducerii stresului și evoluției deteriorării capacității sale funcționale adaptive;
3. facilitarea înțelegerii dinamicii crizei, pentru a-i permite persoanei aflate în criză să formuleze afirmații de coping echilibrate, sănătoase și astfel să-și controleze stările emoționale negative și autodistructive;
4. concentrarea pe rezolvarea practică a problemelor, pe identificarea obiectivă a resurselor disponibile, pe elaborarea unui plan de acțiune realist și pe identificarea surselor de suport social;

5. restabilirea încrederii persoanei aflate în criză prin oferirea de asistență orientată spre redobândirea deprinderilor de coping adaptive și a funcționalității adecvate;
6. Asistența psihologică în cadrul Centrului este oferită de doi psihologi, aplicând programe de consiliere psihologică de scurtă durată ("short-term support") de la 1 până la 5 ședințe;
7. În mod prioritar, asistența psihologică va fi acordată copilului și/sau reprezentantului său legal/persoanei de încredere față în față, în spațiile din cadrul Centrului. În cazuri excepționale, când condiția fizică a copilului/reprezentantului legal/persoanei de încredere nu permite deplasarea acestuia, sprijinul psihologic va fi acordat în spațiul în care se află copilul (de ex., în spital), luând în considerare faptul că spațiul necesită să fie unul sigur, să asigure confidențialitatea și continuitatea ședinței/ședințelor. De asemenea, în unele cazuri este posibilă și asistența oferită prin intermediul tehnologiilor informaționale, la distanță.

SCOPUL

Oferirea asistenței psihologice copilului victimă/martor al infracțiunilor aflat în criză în vederea:

- atenuării distresului emoțional actual;
- restabilirii funcționalității psihologice adaptive;
- asigurării punerii copilului în legătură cu alte servicii oferite în cadrul Centrului.

SPECIALIȘTII IMPLICAȚI

- Psihologul
- Interpretul, după caz (delegat)

DESCRIEREA PROCEDURII PE ETAPE

Asistența psihologică de criză a copilului victimă/martor al infracțiunii este realizată ca urmare a deschiderii dosarului copilului în cadrul Centrului și a definitivării evaluării necesităților copilului și ale reprezentantului său legal/persoanei de încredere. În cazurile în care copiii raportează direct la Centru un caz de violență, neglijare, exploatare, trafic, iar în cadrul interviului de protecție cu copilul se constată că acesta și/sau persoana de încredere este copleșită de emoții/depășită din punct de vedere emoțional, asistența psihologică de criză poate fi inițiată imediat, fără definitivarea evaluării necesităților copilului, cu scopul stabilizării stării emoționale a copilului și/sau a reprezentantului legal.

Psihologul desemnat de către managerul de caz va examina rezultatele evaluării necesităților copilului și ale reprezentantului său legal/persoanei de încredere, se va informa de la managerul de caz despre: vârsta copilului, tipul de infracțiune a cărei victimă este, prezența persoanelor de încredere, nevoile speciale ale copilului, alte detalii necesare pentru procesul de asistență psihologică în criză.

Psihologul și managerul de caz, în urma consultării opiniei copilului și a reprezentantului său legal, vor stabili prima ședință de consiliere psihologică în cadrul Centrului.

Psihologul desemnat va pregăti spațiul de consiliere psihologică pentru întâlnirea cu copilul, ținând cont de particularitățile acestuia, în special de vârsta psihică; va solicita interpretariat la necesitate (copilul are deficiențe de auz sau vorbește o altă limbă decât specialistul).

Psihologul va întâmpina și va conduce personal copilul/reprezentantul legal în camera de consiliere.

În cadrul primei ședințe, psihologul se prezintă copilului și reprezentatului legal al acestuia și explică procesul de consiliere (acordând informația la nivelul de înțelegere al acestuia). Îi informează despre scopul sprijinului psihologic de criză și rezultatele preconizate, inclusiv despre numărul aproximativ de ședințe (1-5), despre drepturile cu referire la consimțământ, confidențialitate și limitele confidențialității.

În cadrul intervenției, psihologul respectă următoarele cerințe:

- evaluează gradul de risc în raport cu posibilele gânduri/acțiuni suicidale și comportamente autovătămătoare (consum de alcool, droguri, implicarea în activități cu grad crescut de risc);
- adaptează intervenția la contextul cultural, limba vorbită, particularitățile de vârstă și de gen (inclusiv ale identității de gen) ale copilului;
- păstrează o atitudine centrată, deschisă și onestă, indiferent de situații sau de provocări;
- arată interes, atenție, grijă și respect pentru reacțiile copilului și modul în care acesta face față situației;
- asigură copilul că el nu poartă nicio vină pentru infracțiunea întâmplată;
- validează emoțiile/suferința copilului și explorează împreună strategii ce i-ar permite să facă față suferinței (modalități de coping);
- protejează spațiul de intervenție prin: excluderea relatărilor despre propriile experiențe traumatice, a promisiunilor despre confidențialitatea absolută a informațiilor, a recompenselor pentru declarații/ dezvăluiri, a sfaturilor cu privire la soluțiile pe care le poate aplica, a punerii la îndoială a gradului de suferință provocat de evenimentul traumatizant, a declarațiilor de genul: „Va fi bine” „O să treci și peste asta”, „Se putea întâmpla și mai rău” etc.
- În cazurile în care psihologului i-au fost dezvăluite detalii ce indică asupra pericolului iminent pentru viața și sănătatea copilului, acesta informează imediat managerul Centrului și managerul de caz.

În diferite etape ale intervenției, psihologul poate informa părintele/îngrijitorul despre dinamica procesului de asistență psihologică în criză a copilului și convinge asupra suportului necesar din partea părintelui/îngrijitorului în susținerea copilului.

MATERIALE UTILE

Voicu, Ilona; Marineanu, Vasile. *Intervenția în criză și primul ajutor psihologic: ghid operațional*. București: Centrul Tehnic Editorial al Armatei, 2016. ISBN 978-606-524-161-9, <https://dmru.mapn.ro/app/webroot/fileslib/upload/files/cis/ghid%20FPA.pdf>

National Child Traumatic Stress Network (2006): *Psychological First Aid. Field Operations Guide*, 2nd Edition. NCTSN.

Inter-Agency Standing Committee (2007): *IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings*. IASC

ANEXE

- Fișa de evidență a asistenței specializate (anexa 17)
- Registrul de evidență a consultațiilor psihologice (anexa 9)

7.7. Procedura de evaluare psihologică

DESCRIERE GENERALĂ

Evaluarea psihologică și elaborarea raportului de evaluare psihologică în cazurile de violență, neglijare, exploatare și trafic de copii sunt realizate în baza unei metodologii aprobate, în temeiul Hotărârii Guvernului Republicii Moldova nr. 270 din 08.04.2014, care prevede, la Procedura de solicitare a efectuării examinărilor specializate, posibilitatea autorității tutelare locale de a solicita efectuarea raportului de evaluare psihologică. Raportul poate servi drept suport pentru profesioniști în identificarea soluțiilor optime pentru copilul supus violenței, neglijării, exploatarei sau traficului de persoane, dar poate fi prezentat și în etapa de urmărire penală sau de cercetare judecătorească.

Evaluarea psihologică în cazurile de violență, neglijare, exploatare și trafic de copii este definită ca o evaluare de impact. Astfel, aceasta se deosebește de audierea copilului sau de evaluarea inițială a situației copilului, care sunt proceduri distincte, efectuate în scopuri și circumstanțe diferite. În plus, specialiștii care efectuează aceste proceduri au statut și roluri diferite în comparație cu evaluatorii/psihologii care efectuează evaluarea psihologică. Fiind o evaluare de impact, evaluarea psihologică abordează modul în care anumite evenimente ar fi putut influența starea actuală a sănătății mentale și a bunei stări a copilului.

Un șir distinct de principii ar trebui să ghideze întregul efort de protecție a drepturilor copilului în cadrul procedurii de evaluare psihologică. Investigarea adecvată și aprofundată a unui caz suspect de abuz, neglijare, exploatare sau trafic de persoane asupra copiilor nu este singurul drept ce trebuie echilibrat în întreaga procedură. Copiii victime ale unor astfel de infracțiuni consideră adesea procedurile de evaluare psihologică ca fiind tulburătoare și pot suferi o revictimizare în acest proces. Prin urmare, se poate renunța la evaluarea psihologică sau, dacă totuși s-a decis desfășurarea acesteia, ar trebui să aibă loc într-o manieră prietenoasă, evitându-se repetarea inutilă a procedurilor sau retraumatizarea în vreun fel a copilului victimă.

Desemnarea evaluării psihologice este efectuată doar de către autoritățile competente, cum ar fi procuratura, instanțele de judecată, organele de drept/inspectoratele de poliție, autoritățile tutelare locale și cele teritoriale, Avocatul Poporului pentru drepturile copilului.

Orice copil, în special cel care depășește vârsta răspunderii penale, are dreptul de a depune o cerere pentru a fi supus unei evaluări psihologice. Mecanismele de exprimare a unei astfel de cereri ar trebui să includă, de exemplu, depunerea cererii de către copil prin intermediul Avocatului Poporului pentru drepturile copilului, direct la autoritățile locale și/sau naționale competente, prin intermediul Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru copii **Telefonul Copilului 116 111**.

SCOPUL

Stabilirea impactului evenimentului traumatic asupra copilului victimă/martor al infracțiunii, în cadrul unui proces prietenos de evaluare psihologică, cu accent pe prevenirea revictimizării acestuia.

SPECIALIȘTII IMPLICAȚI

Managerul Centrului

Psihologul

DESCRIEREA PROCEDURII PE ETAPE

Evaluarea psihologică a copilului victimă/martor al infracțiunii se realizează ca urmare a deschiderii dosarului copilului în cadrul Centrului, a definitivării evaluării necesităților copilului și ale reprezentantului său legal/persoanei de încredere și a înregistrării solicitării pentru efectuarea evaluării psihologice și întocmirea raportului de evaluare psihologică.

Decizia privind efectuarea evaluării psihologice se ia și raportul de evaluare psihologică se elaborează în urma dezbaterilor în cadrul echipei multidisciplinare a Centrului, în baza criteriilor de stabilire a interesului superior al copilului, evitând revictimizarea și retraumatizarea acestuia.

În etapa pregătitoare, psihologul analizează cererea de evaluare și acordă atenție următoarelor aspecte:

- cât de clară și specifică este formularea solicitării;
- dacă are sau nu specializarea și competența profesională pentru a realiza evaluarea respectivă;
- excluderea unui potențial conflict de interese în cazul în care psihologul cunoaște copilul evaluat și/sau familia acestuia;
- timpul optim necesar pentru efectuarea evaluării și disponibilitatea de a participa la procedurile judiciare în calitate de specialist.

În procesul de evaluare psihologică, psihologul evaluator poate accesa și alte documente și înregistrări pentru a obține informații relevante despre copil. În acest scop, psihologul consultă dosarul copilului. După caz, solicită informație suplimentară, implicând managerul de caz (documente legate de procedurile judiciare, dosare de performanță educațională, dosare medicale, decizii ale autorității tutelare sau evaluări anterioare, sau orice fel de informații ce contribuie la formarea unei înțelegeri cât mai cuprinzătoare a stării de sănătate, sociale și educaționale actuale și trecute a copilului). Astfel de informații pot fi obținute din următoarele surse:

- documente de înregistrare ale serviciilor psihologice oferite anterior (motivul pentru care au fost oferite, durata, diagnosticul, factorii care au influențat – pozitiv sau negativ – schimbările în starea copilului);
- referințe medicale (informații privind starea de sănătate a copilului, traumatisme, tratamente înregistrate în fișa medicală, concluzii ale examinării/expertizei medico-legale);
- rezoluții/decizii ale autorității tutelare sau ale instanțelor de judecată (dinamica familiei, precedente de abuz în familie etc.);
- descrierea situației școlare a copilului (prezență, reușita școlară, comunicare cu colegii, activism școlar etc.).

Psihologul stabilește orarul ședințelor de evaluare în comun cu reprezentanții legali ai copilului/persoana de încredere. Durata și timpul acordate evaluării se stabilesc în funcție de specificul cazului examinat. Pentru o evaluare optimă se recomandă examinarea copilului pe parcursul a 2-10 ședințe separate în timp. Nu se acceptă elaborarea rapoartelor de evaluare psihologică în baza unei singure ședințe.

Copilul și reprezentantul său legal sunt informați de către psiholog cu privire la scopul, conținutul și durata evaluării psihologice a copilului.

Din punct de vedere tehnic, evaluarea psihologică poate fi efectuată în mai multe etape. De regulă, la început se formulează întrebări care să "spargă gheața", urmate de o evaluare succintă a capacității de dezvoltare a copilului, precum și a capacității sale de percepție și a maturității de a distinge adevărul de minciună. Apoi urmează o evaluare mai cuprinzătoare cu privire la starea sa de sănătate mentală, prezența sau absența unor constatări psihopatologice majore, ce ar indica o tulburare sau alta de sănătate mentală. Simptomele și semnele trebuie să fie urmărite și înregistrate. Funcționarea memoriei și alte capacități cognitive ar trebui să fie verificate în ceea ce privește integritatea, inclusiv gradul de dezvoltare și caracterul adecvat în raport cu vârsta biologică a copilului. Întrebările referitoare la evenimentele traumatiche, mai precis la evenimentele sau condițiile legate de evaluare, trebuie să fie deschise, fără răspunsuri predefinite. La astfel de întrebări accentul se va pune pe narațiunea liberă a copilului, inclusiv pe amintirile sale din memorie, împreună cu datele de percepție stocate și recuperate anterior în acest scop.

În timpul evaluării psihologice pot fi efectuate mai multe teste psihologice acceptate pe scară largă.

În etapa finală, psihologul va descrie și va interpreta rezultatele obținute, le va corela cu scopul și obiectivele evaluării, transpunându-le în documentul final – raportul de evaluare psihologică. În procesul de redactare a acestui raport se vor avea în vedere următoarele aspecte:

Interpretarea datelor evaluării psihologice presupune, în primul rând, cunoașterea de către psiholog a simptomatologiei generale a copiilor victime ale violenței, neglijării, exploatarei, traficului (simptome ale tulburării de stres posttraumatic, prezența sau absența în profilul psihologic al copilului a indicatorilor de traumă/abuz psihologic suferit, afecte, probleme de comportament, inclusiv comportamente de risc, prezența sau absența simptomelor disociative, erori cognitive, probleme emoționale, probleme relaționale, tulburări în funcționalitatea sa), precum și corelarea acestora cu specificul individual al copilului evaluat, cum ar fi: vârsta, sexul, potențialul de coping la stres, specificul familiei și al evenimentului traumatic suferit (victimizare directă sau indirectă; locul în care a avut loc abuzul – în familie sau în comunitate etc.).

Pentru a determina cauzele unei sau altei probleme sau manifestări de sănătate mentală care ar putea indica asupra unei disfuncții sau tulburări, psihologul combină datele obținute pe baza observației, a propriilor impresii cu rezultatele obținute prin aplicarea testelor și a altor metode obiective de cercetare.

Imediat după finalizarea procesului de evaluare, psihologul inițiază procesul de redactare a raportului psihologic, care este elaborat în termen de 14 zile de la data finalizării evaluării. Psihologul va lua în considerare faptul că aspectele legate de stilul, formatul și conținutul raportului trebuie concepute și prezentate într-un mod accesibil, astfel încât acesta să fie comprehensibil cititorului nespecializat în psihologie.

Raportul este semnat de către psiholog, consemnat de către managerul de caz și aprobat de managerul Centrului. Raportul emis este înregistrat în Registrul de evidență a rapoartelor de evaluare psihologică.

MATERIALE UTILE

Ghidul Evaluarea și elaborarea Raportului de evaluare psihologică în cazurile de violență, neglijare, exploatare, trafic al copilului, CNPAC. <https://www.cnpac.md/ro/ghidul-evaluarea-si-elaborarea-raportului-de-evaluare-psihologica-in-cazurile-de-violenta-neglijare-exploatare-trafic-al-copilului/>

ANEXE

Registrul de evidență a consultațiilor psihologice (anexa 9)

Registrul de evidență a rapoartelor de evaluare psihologică (anexa 10)

Grila de determinare a interesului superior al copilului (anexa 20)

7.8. Procedura de examinare medicală a copilului

DESCRIERE GENERALĂ

Unul dintre cele mai importante aspecte cărora trebuie să li se acorde atenție în cazurile de abuz față de copil îl constituie sănătatea și starea de bine a acestuia.

Examinarea medicală este o parte componentă a procesului de asistență integrată acordată copiilor victime/martori ai infracțiunilor în cadrul Centrului, care, fiind desfășurată profesionist și în funcție de particularitățile specifice ale beneficiarilor, contribuie la evitarea victimizării secundare.

Centrul are capacitate de a acorda asistență medicală sub aspect de evaluare și examinare medicală. Asistența acordată de către asistentul medical angajat se rezumă doar la acordarea primului ajutor medical în caz de necesitate, precum și la identificarea necesităților copilului de examinare medicală aprofundată/specifică.

Examinarea medicală a copilului este realizată de către medicul-specialist delegat în baza Acordului de colaborare pentru efectuarea examinării medicale a copiilor, încheiat cu instituția medico-sanitară publică din localitatea în care este amplasat Centrul.

În cazul în care copilul prezintă acuze și sau semne vizibile de afectare a stării de sănătate legate de experiența traumatică prin care a trecut, cu acordul acestuia, el este referit către evaluarea medicală în cadrul Centrului.

Pe parcursul procedurii, copilul va fi tratat cu respect și compasiune, ceea ce va contribui la recuperarea lui, luând-se în considerare interesul superior al copilului și asigurându-se că acesta nu va fi supus inutil unor evaluări medicale repetate în scopuri probatorii.

SCOPUL

Realizarea evaluării și a examinării medicale a copilului în condiții prietenoase acestuia

SPECIALIȘTII IMPLICAȚI

Managerul Centrului

Asistentul medical

Asistentul social

Medicul (delegat)

DESCRIEREA PROCEDURII PE ETAPE

1. Asistentul medical va explica copilului și reprezentantului său legal/persoanei de încredere esența procedurii la care urmează a fi expus.
2. Asistentul medical va înregistra beneficiarul în Registrul de evidență a persoanelor examinate medical în cadrul Centrului și va deschide fișa medicală a copilului. În registru se vor fixa data și ora demarării examenului medical și tipul asistenței (evaluare, examinare de medicul-specialist, examinare medico-legală).
3. Asistentul medical va întreba copilul dacă dorește să fie și de către cine dorește să fie însoțit pe parcursul procedurii de evaluare/examinare medicală.

4. Asistentul medical va examina starea generală de sănătate și de dezvoltare fizică a beneficiarului la admitere și va documenta constatările în fișa medicală a acestuia.
5. Dacă asistentul medical suspectează la copil prezența unor leziuni grave, atunci în mod urgent se apelează 112, fără a iniția examinarea.
6. Asistentul medical va consemna în fișa medicală acuzele raportate de copil și de persoana ce-l însoțește. Totodată, va înregistra toate acuzele prezentate, indiferent de caracterul acestora.
7. În caz de necesitate, asistentul medical va acorda primul ajutor de urgență și necesitate: pansamente, resuscitare cardiorespiratorie, măsurarea temperaturii, pulsului, respirației etc.
8. Dacă în timpul examinării asistentul medical suspectează, identifică prezența semnelor ce ar indica necesitatea intervențiilor specializate ale medicilor-specialiști, informează managerul de caz și managerul Centrului pentru întocmirea demersului de solicitare a intervenției specializate în cadrul Centrului pentru examinarea copilului.
9. În acest caz, asistentul medical însoțește copilul pentru efectuarea examinării medicale și informează medicul-specialist despre necesitatea prevenirii retraumatizării copilului.
10. De asemenea, în asemenea situație asistentul medical va informa medicul-specialist că nu este nevoie de demarat procedura prevăzută de mecanismul intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistența și monitorizarea copiilor victime sau potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării și traficului.
11. Asistentul medical va consemna constatările și recomandările medicului-specialist în fișa medicală a beneficiarului.
12. După finalizarea procedurii de examinare medicală, asistentul medical va transmite informația cu privire la examinarea medicală a copilului medicului de familie de la locul de trai al acestuia.

MATERIALE UTILE

Revenco, Ninel. Pediatria. Chișinău: Medicina. 2014.

ANEXE

- Solicitarea intervenției profesioniștilor (*anexa 26*)
- Registrul de evidență a examinărilor medicale (*anexa 11*)

7.9. Procedura de examinare medico-legală a copilului în cadrul Centrului

DESCRIERE GENERALĂ

Expertiza judiciară este una dintre probele importante prevăzute într-un proces judiciar, întrucât oferă explicarea diferitor fenomene și circumstanțe de pe poziții științifice. Această acțiune procesuală este indispensabilă în cazul investigării infracțiunilor ce atentează la sănătatea, integritatea corporală și inviolabilitatea sexuală a persoanei. Examenul medico-legal al copilului victimă poate avea loc sub formă de expertiză judiciară, constatare medico-legală sau expertiză extrajudiciară în condițiile stipulate de legislația de procedură. Legea cu privire la expertiza judiciară și statutul expertului judiciar (nr. 68/2016) consideră un raport de expertiză judiciară valabil inclusiv dacă expertiza a fost efectuată prin metode și proceduri aprobate.

În cadrul Centrului, specialiștii desemnați de Centrul de Medicină Legală oferă servicii de examinare medico-legală în baza unei proceduri operaționale standardizate aprobate – *Examinarea medico-legală a copilului victimă a violenței fizice și sexuale*, în temeiul Acordului de cooperare dintre Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, Inspectoratul General al Poliției, Consiliul Superior al Magistraturii, Procuratura Generală, Consiliul Național pentru Asistența Juridică Garantată de Stat, Centrul de Medicină Legală

Examenul medico-legal al copilului victimă are drept scop să ofere organelor de urmărire penală probe medicale și biologice necesare pentru încadrarea juridică a faptelor de violență fizică sau sexuală comisă împotriva copilului în familie, precum și în afara acesteia.

Examenul medico-legal al copiilor victime ale violenței sexuale se bazează pe următoarele principii: respectarea și protecția drepturilor copilului, siguranța și securitatea copilului victimă, evitarea retraumatizării și/sau revictimizării, principiul promptitudinii, abordarea centrată pe necesitățile copilului victimă, nediscriminarea, acomodarea rezonabilă, informarea și participarea copilului, respectarea confidențialității, abordarea profesionistă, cooperarea intersectorială și intervenția multidisciplinară.

Examenul medico-legal al copilului se desfășoară în baza algoritmului stipulat de *Metodica-tip de efectuare a expertizei judiciare medico-legale a persoanelor* și cuprinde următoarele etape:

1. Stabilirea identității copilului și explicarea procedurii de examinare;
2. Studiarea documentelor prezentate: ordonanța de dispunere a expertizei judiciare sau cererea privind efectuarea expertizei extrajudiciare; documentele medicale în original (în cazul solicitării asistenței medicale până la expertiza medico-legală); înregistrările privind audierile anterioare ale copilului;
3. Elaborarea planului de acțiuni;
4. Realizarea examenului medico-legal al copilului: colectarea anamnezei (inclusiv a celei speciale în cazurile de violență sexuală); colectarea acuzelor; efectuarea examenului propriu-zis; fotografierea judiciară; prelevarea probelor și solicitarea investigațiilor medico-legale complementare;
5. Interpretarea rezultatelor investigațiilor complementare și coroborarea lor cu modificările constatate la examenul copilului;

6. Redactarea rezultatelor cercetărilor;
7. Raportarea cazului la organele poliției (în cazul expertizei extrajudiciare);
8. Referirea copilului la alți specialiști.
9. Necesitățile medicale ale victimei (tratamentul leziunilor, contracepția de urgență, gestionarea ITS) predomină asupra celor medico-legale. De aceea, examenul medico-legal poate să aibă loc doar dacă lipsește urgența medicală și victima nu necesită îngrijiri medicale imediate. Dacă în procesul efectuării lucrărilor medico-legale apare o situație ce necesită acordarea asistenței medicale (inclusiv de urgență), medicul legist trebuie să solicite asistența medicală de urgență (112) și să acorde ajutorul medical până la sosirea ambulanței.

SCOPUL

Realizarea într-un mediu prietenos a examenului copilului victimă a violenței fizice și sexuale în cadrul expertizelor medico-legale, prelevarea și gestionarea probelor biologice în interesul superior al copilului

SPECIALIȘTII IMPLICAȚI

- Medicul legist care a obținut calitatea de expert judiciar (delegat)
- Asistent/ă medical/ă
- Medicul-ginecolog (delegat)
- Psihologul

DESCRIEREA PROCEDURII PE ETAPE

1. Examenul medico-legal al copilului victimă a infracțiunii va fi realizat ca urmare a deschiderii dosarului copilului în cadrul Centrului și a definitivării evaluării necesităților copilului, de preferat în urma realizării audierii copilului în condiții speciale (astfel încât să nu fie compromise probele biologice), la solicitarea autorităților tutelare, angajaților poliției și, după caz, a reprezentanților legali ai copilului sau a apărătorilor acestuia.
2. Managerul de caz și juristul vor stabili necesitatea de efectuare a examinării medico-legale și vor solicita delegarea specialistului de către Centrul de Medicină Legală.
3. Asistentul medical va asigura aspectele operaționale, precum și pregătirea/igienizarea echipamentului și a spațiului destinat examinării medicale, înregistrarea acțiunii în Registrul de evidență a examinărilor medicale.
4. În urma evaluării necesităților de asistență a copilului, dacă se vor determina anumite nevoi speciale ale acestuia și/sau necesitatea de asigurare a traducerii în cadrul examinării, managerul de caz va informa medicul delegat pentru efectuarea examinării medico-legale și va întreprinde măsuri pentru asigurarea specialiștilor necesari (interpret, logoped, psihopedagog).
5. Managerul de caz sau psihologul va informa copilul și reprezentantul său legal/persoana de încredere despre necesitatea efectuării examinării medico-legale, cine va realiza această examinare, durata, aspectele legate de confidențialitate etc. Totodată, îi va oferi copilului suport emoțional, după caz – asistență psihologică de criză.

6. Examinarea medico-legală a copilului se începe cu pregătirea medicului legist pentru examinare, și anume:
 - a. identificarea copilului în baza buletinului de identitate sau a certificatului de naștere, ori a altui act oficial valabil (de ex., pașaport). Informația dată îi este oferită medicului de către managerul de caz, iar medicul stabilește identitatea copilului într-o manieră prietenoasă/neformală;
 - b. familiarizarea cu rezultatele evaluării multidisciplinare a necesităților de asistență a copilului, după caz – rezultatele audierii, oferite de managerul de caz, care vor servi în calitate de informație de bază, pentru a nu adresa repetat întrebări și a nu revictimiza copilul;
 - c. verificarea echipamentului medical.
1. Până la inițierea examenului medico-legal, medicul legist (îmbrăcat în halat) trebuie să se prezinte într-o manieră binevoitoare și să-l informeze într-un mod accesibil pe copil despre rolul său în examenul medico-legal, importanța, obiectivele și procedura (pas cu pas) de realizare a acestuia. La intrarea în biroul de examinare, medicul îi va prezenta copilului încăperea în care se va desfășura examenul medico-legal și echipamentele sau instrumentele utilizate. Dacă anumite instrumente sunt acoperite, copilul trebuie informat despre destinația lor și cauzele acoperirii.
2. Examinarea copilului se efectuează doar cu liberul consimțământ al reprezentantului său legal, cu excepția cazurilor în care efectuarea expertizei este obligatorie conform legislației de procedură. În cadrul procedurilor judiciare, consimțământul reprezentantului legal al copilului este prezentat în scris ordonatorului expertizei. În afara procedurilor judiciare, consimțământul copilului se exprimă odată cu completarea și depunerea cererii de prestare a serviciilor medico-legale (expertiza extrajudiciară) de formatul aprobat de Centrul de Medicină Legală. Consimțământul copilului mai mic de 16 ani este redactat și semnat de reprezentantul său legal. Discuția cu reprezentantul legal și semnarea actelor se vor face separat, fără prezența copilului la discuție.
3. Pe parcursul examenului medico-legal, copilul trebuie să fie permanent informat, într-o manieră prietenoasă, cu privire la acțiunile ce urmează, fiind solicitat acordul său, mai ales în timpul examenului genitoanal. Leziunile vor fi cercetate concomitent cu regiunile anatomice ale corpului și vor fi descrise conform schemei de cercetare și descriere a leziunilor corporale. În cazurile de violență sexuală, se efectuează și examenul genitoanal. Examinarea regiunii organelor genitale și perianale, colectarea probelor biologice și documentarea fotografică a leziunilor și a altor modificări pot avea loc doar după obținerea de către medicul legist a consimțământului informat scris al reprezentantului legal al copilului și completarea formularului Consimțământ informat/Refuz informat. Pentru obținerea consimțământului informat, medicul legist trebuie să explice copilului și reprezentantului său legal motivele examinării regiunii organelor genitale și perianale, ale colectării probelor și fotografierii, modul de efectuare a acestor proceduri și de utilizare a informației obținute.

4. Dacă copilul victimă a violenței sexuale refuză examenul genitoanal din cauză că medicul legist nu este de același sex, acest examen se va realiza de medicul legist sau medicul-ginecolog de același sex cu copilul, care va consemna rezultatele în formularul nr. 027/e Trimitere-extras (aprobat prin Ordinul MS nr. 828 din 31.10. 2011), datele căruia vor fi incluse în raportul medico-legal. Până la desfășurarea examenului genitoanal, medicul legist va coordona cu ginecologul aspectele-cheie ale acestui examen, particularitățile anatomice și lezionale ce urmează a fi documentate și probele care trebuie să fie colectate. Solicitarea ginecologului va fi realizată de către medicul legist în cooperare cu asistentul medical din cadrul Centrului.
5. Imediat după efectuarea examenului medico-legal, copilului i se va propune să utilizeze cabina de duș din cadrul cabinetului medical, i se vor pune la dispoziție consumabilele necesare (ștergar, gel de duș etc.).
6. Probele prelevate de medicul legist sau de ginecolog în prezența medicului legist se transmit în laborator în baza formularului Buletin de trimitere biologie intern sau Buletin de trimitere histologie intern. Probele prelevate de medicul-clinician (de ex., ginecolog) fără prezența medicului legist (în cazurile de abuz sexual cu urgențe medicale) se transmit reprezentantului organului de urmărire penală în condițiile Codului de procedură penală. Obiectele de vestimentație și alte obiecte cu posibile urme biologice sunt ridicate de către reprezentantul organului de urmărire penală pentru dispunerea expertizei biologice, iar cele umede se usucă inițial.
7. Medicul legist va coopera cu alți specialiști ai Centrului implicați în gestionarea cazului în vederea oferirii asistenței disponibile în cadrul Centrului. Dacă este necesară intervenția altor medici și/sau specialiști, medicul legist va coordona cu specialiștii Centrului referirea copilului victimă către instituțiile medicale.
8. În toate acțiunile, interesul superior al copilului trebuie să fie considerat primordial. Centrul asigură determinarea interesului superior al copilului în baza criteriilor stabilite, în mod individual pentru fiecare beneficiar.

MATERIALE UTILE

- Legea cu privire la expertiza judiciară și statutul expertului judiciar, nr. 68/2016
- Ordinul MSMPS nr. 30/2019 *Cu privire la recoltarea și analiza probelor biologice pentru stabilirea alcoolemiei, consumului de droguri și de alte substanțe psihotrope, de medicamente cu efecte similare acestora*
- *Regulamentul de prelevare a probelor biologice pentru cercetări complementare în cadrul CML* (Ordinul CML nr. 1 din 11.01.2016)
- *Metodica-tip de efectuare a expertizei judiciare medico-legale a persoanelor* (Ordinul CML nr. 40 din 28.12.2017)
- *Instrucțiune privind răspunsul Centrului de Medicină Legală la cazurile de violență în familie, inclusiv ca formă de violență împotriva femeilor*, aprobată prin Ordinul CML nr. 62 din 20.09.2021
- *Procedura operațională de examinare medico-legală a copilului victimă a violenței fizice și sexuale* (Cod PO 01)

- Ghidul *Documentarea fotografică digitală în medicina legală*
- Formulare-tip:
 - Formularul *Cerere de prestare a serviciilor medico-legale (expertiza extrajudiciară)*
 - Formularul *Consimțământ informat/Refuz informat*
 - Fișa de lucru a expertului medico-legal (examinarea persoanelor)
 - Fișa de lucru a expertului medico-legal (examinarea stărilor sexuale femei)
 - Fișa de lucru a expertului medico-legal (examinarea stărilor sexuale bărbați)
 - Buletin de trimitere biologie intern
 - Buletin de trimitere histologie intern
 - Formularul nr. 027/e *Trimitere-Extras*

ANEXE

Registrul de evidență a examinărilor medicale (*anexa 11*)

7.10. Procedura de acordare a asistenței juridice primare

DESCRIERE GENERALĂ

Art. 11 din Legea cu privire la reabilitarea victimelor infracțiunilor (nr. 137 din 29.07.2016) reglementează dreptul victimei infracțiunii de a beneficia de asistență juridică garantată de stat, în conformitate cu prevederile Codului de procedură penală și în condițiile Legii cu privire la asistența juridică garantată de stat, nr. 198 din 26 iulie 2007.

Standardele minime de calitate pentru Centrul regional de asistență integrată a copiilor victime/martori ai infracțiunilor stabilesc că Centrul oferă asistență juridică primară reprezentantului legal/persoanei de încredere a copilului, după caz – copilului.

Conform art. 2 al Legii nr. 198/2007, asistența juridică primară reprezintă furnizare de informații privind sistemul de drept al Republicii Moldova, privind actele normative în vigoare, drepturile și obligațiile subiecților de drept, modalitatea de realizare și de valorificare a drepturilor pe cale judiciară și extrajudiciară; acordarea consultanței în probleme juridice; acordarea asistenței în vederea întocmirii actelor juridice; acordarea altor forme de asistență, care nu intră în categoria de asistență juridică calificată.

Centrul nu oferă asistență juridică calificată, adică nu acordă servicii juridice de consultanță, reprezentare și/sau apărare în organele de urmărire penală, în instanțele judecătorești pe cauze penale, contravenționale, civile sau de contencios administrativ, sau reprezentare în fața autorităților administrației publice. În cazul în care, în procesul de acordare a asistenței juridice primare, se constată necesitatea acordării de asistență juridică calificată, solicitantul este informat despre condițiile beneficierii de o astfel de asistență și e referit Oficiului teritorial al Consiliului Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat.

SCOPUL

Reprezentantul legal/persoana de încredere a copilului, după caz – copilul, va beneficia de asistență juridică primară de calitate, prin oferirea informației, acordarea consultațiilor și explicațiilor în probleme juridice relevante.

SPECIALIȘTII IMPLICAȚI

Juristul

DESCRIEREA PROCEDURII ȘI ETAPE

1. Asistența juridică poate fi solicitată/acordată în orice etapă de asistență a copilului în cadrul Centrului.
2. Solicitarea de acordare a asistenței juridice se stabilește în cadrul ședințelor multidisciplinare și/sau se comunică/înaintează managerului de caz din cadrul Centrului de către specialiști.
3. Asistența juridică se acordă imediat după adresare. În cazul imposibilității de acordare imediată a asistenței, beneficiarului i se va comunica data și ora consultației/audienței, care urmează să aibă loc în cel mult trei zile de la data solicitării scrise sau verbale. Procesul de acordare a asistenței juridice conține următoarele activități/etape:
 - a. *Interviul* – interacțiunea dintre beneficiar și jurist în scopul obținerii informațiilor necesare de la sursa primară (beneficiar/reprezentant legal) despre circumstanțele de fapt care au determinat sau pot determina lezarea unui drept subiectiv. Informațiile obținute trebuie să fie suficiente pentru identificarea problemei cu caracter juridic, soluționarea căreia este pusă în sarcina juristului.

- b. *Documentarea* – analiza circumstanțelor relevante problemei și enunțate de beneficiar, a prevederilor legale și a practicii judiciare efectuate în scopul identificării problemei reale a beneficiarului și a eventualelor soluții cu caracter juridic sau nejuridic. Documentarea presupune o activitate exercitată de sine stătător de către jurist, dar care nu exclude și participarea beneficiarului/reprezentantului legal. Etapa de documentare începe în momentul în care juristul a identificat și a formulat exact problema/problemele cu caracter juridic ale beneficiarului și a identificat soluțiile pentru fiecare dintre acestea.
- c. *Consultanța* – prezentarea soluțiilor pentru problema beneficiarului, explicarea fiecăreia dintre soluțiile identificate și prezentate reprezentantului legal, după caz – autorității tutelare de la locul de trai al copilului.
4. În cazul în care, în procesul de acordare a asistenței juridice, se constată necesitatea acordării de asistență juridică calificată, solicitantul este informat despre condițiile beneficierii de o astfel de asistență și, la solicitare, va fi referit sau asistat la întocmirea cererii de asistență juridică calificată ce urmează a fi adresată Oficiului teritorial al Consiliului Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat.
5. Evidența asistenței juridice acordate se documentează în Fișa de evidență a asistenței specializate.

MATERIALE UTILE

- Legea cu privire la reabilitarea victimelor infracțiunilor, nr. 137 din 29.07.2016
- Legea cu privire la asistența juridică garantată de stat, nr. 198 din 26.07.2007

ANEXE

Fișa de evidență a asistenței specializate (*anexa 17*)

8. PROTECȚIA ÎMPOTRIVA VIOLENȚEI ȘI RECLAMAȚIILE

8.1. Procedura de protecție împotriva violenței asupra copiilor

DESCRIERE GENERALĂ

Centrul regional de asistență integrată a copiilor victime/martori ai infracțiunilor recunoaște și își asumă responsabilitățile față de acești copii, drepturile lor și, în special, dreptul de a fi protejați de orice formă de violență.

CONȚINUTUL POLITICII DE PROTECȚIE A COPILULUI

Politica de protecție a copilului cuprinde un șir de comportamente recomandate și un șir de comportamente ce ar trebui evitate față de copiii care beneficiază de asistență în cadrul Centrului, după cum urmează.

Politica de protecție a copilului promovată de Centru se bazează pe următoarele principii:

- protejarea copilului de orice formă de abuz, neglijare, exploatare și trafic;
- acordarea priorității interesului superior al copilului atunci când există un conflict de interese;
- luarea în considerare a opiniei copilului în prevenirea abuzului și în protecția copilului de abuz, neglijare, exploatare și trafic;
- asigurarea bunei stări a copilului;
- recunoașterea importanței parteneriatului cu alte instituții/structuri cu atribuții în protecția copilului.

Politica de protecție a copilului promovată de Centru încurajează următoarele comportamente:

- tratarea cu demnitate, respect și nediscriminare a tuturor copiilor;
- respectarea dreptului copilului la intimitate personală;
- evitarea contactului fizic inutil cu un copil;
- permiterea pentru copii să vorbească despre orice problemă sau îngrijorare pe care o au;
- reacționarea promptă pentru a stopa orice situație de violență față de copii.

Politica de protecție a copilului promovată de Centru interzice și nu va tolera următoarele comportamente:

- orice formă de abuz, de pedeapsă corporală sau de intoleranță;
- contactul fizic nepotrivit (jocurile fizice dure și brutale, gâdilire, lupte);
- orice intimitate sexuală sau orice aparență a acesteia, atingeri calificate ca „nepotrivite rele/neplăcute” sau alt tip de comportament necorespunzător;
- utilizarea de stupefiante;
- oferirea băuturilor alcoolice minorilor/prezentarea în stare de ebrietate la serviciu/consumul de alcool în timpul orelor de muncă.

PROCEDURA DE PREVENIRE ȘI DE PROTECȚIE

1. În vederea prevenirii și asigurării protecției copiilor împotriva violenței, neglijării, exploatării, discriminării, tratamentului degradant sau inuman în procesul de acordare a asistenței în incinta Centrului, personalul acestuia, persoanele desemnate, precum și oricare altă persoană care intră în contact și/sau prestează temporar servicii copiilor, semnează pe proprie răspundere o declarație de respectare a politicii Centrului de protecție a copiilor.
2. Personalul Centrului, persoanele desemnate, precum și oricare altă persoană care intră în contact și/sau prestează temporar servicii copiilor în cadrul Centrului au obligația să raporteze orice situație riscantă sau comportament neplăcut manifestat/observat față de beneficiarii Centrului;
3. Prestatorul de servicii verifică sistematic tot personalul Centrului, precum și oricare altă persoană care intră în contact și/sau prestează temporar servicii copiilor în cadrul Centrului.
4. Prestatorul de servicii desfășoară instruirii obligatorii de inițiere și de recapitulare cu privire la politica de protecție a copilului.

PROCEDURA DE RAPORTARE

Orice situație suspectă de abuz poate fi raportată prin lăsarea unui mesaj în Boxa pentru sugestii și reclamații, disponibilă în cadrul Centrului.

De asemenea, situațiile de abuz pot fi raportate la Telefonul Copilului (116111) sau la 112.

RĂSPUNDEREA

Admiterea comportamentelor inacceptabile, descrise mai sus, fapt dovedit în baza investigației interne, constituie abatere disciplinară și atrage răspunderea corespunzătoare, prevăzută de Regulamentul intern al Centrului.

ANEXE

Declarația privind respectarea PPC (anexa 29)

8.2. Procedura de depunere și de examinare a plângerilor/reclamațiilor în cadrul Centrului

DESCRIERE GENERALĂ

În cadrul Centrului există un sistem de depunere și de examinare a plângerilor/reclamațiilor.

Existența unui sistem independent și eficient de plângere/reclamație are o importantă fundamentală pentru funcționarea unui serviciu democratic și responsabil. Examinarea independentă și eficientă a plângerilor sporește credibilitatea Centrului și garantează lipsa impunității pentru cazurile de abateri sau de rele tratamente.

Un sistem de plângere trebuie să fie în stare să trateze în mod corespunzător și proporțional o gamă largă de alegații, să fie ușor de înțeles, deschis și accesibil, cu o viziune pozitivă de înțelegere a problemelor de sex, rasă, etnie, religie, convingeri, orientare sexuală, identitate sexuală, dizabilitate și vârstă. Acesta ar trebui să fie eficient și asigurat cu resursele necesare și să poată contribui la crearea unei atmosfere de preocupare în furnizarea serviciilor în cadrul Centrului.

Copiii și reprezentanții legali/persoana de încredere a acestora sunt informați referitor la procedura de depunere și de examinare a plângerilor/reclamațiilor.

SCOPUL

Reacționarea efectivă la plângerile/reclamațiile beneficiarilor sau ale altor persoane care au interacționat cu Centrul pentru a identifica abaterile în activitatea angajaților, de a furniza Centrului feedback din partea beneficiarilor și a altor persoane, precum și de a preveni abuzurile și neglijența în serviciu din partea angajaților Centrului.

SPECIALISTUL RESPONSABIL

Managerul Centrului

DESCRIEREA PROCEDURII PE ETAPE

Plângerea/reclamația reprezintă o nemulțumire exprimată cu privire la asistența prestată în Centru sau la comportamentul unui angajat al Centrului, adusă la cunoștința managerului Centrului sau a prestatorului de servicii atunci când vizează managerul Centrului.

Cerințe față de conținutul plângerii/reclamației:

- numele și prenumele (sau denumirea) reclamantului;
- obiectul plângerii/reclamației (esența problemei abordate în reclamație, când a avut loc fapta reclamată);
- adresa poștală sau de e-mail a reclamantului la care urmează să fie trimis răspunsul;
- data depunerii plângerii/reclamației;
- semnătura reclamantului.

Modalitatea de depunere a plângerilor/reclamațiilor: la sediul Centrului, prin intermediul serviciilor poștale sau prin e-mail.

Fiecare plângere/reclamație recepționată va fi înregistrată în Registrul de evidență a plângerilor.

Procedura de examinare a plângerilor/reclamațiilor. Imediat după înregistrarea plângerii/reclamației, aceasta va fi transmisă managerului Centrului, care este personal responsabil de examinarea plângerilor ce vizează angajații Centrului. În cazul în care plângerea/reclamația vizează însuși managerul Centrului, aceasta va fi referită spre examinare Ministerului Muncii și Protecției Sociale în calitate de gestionar al Centrului. Dacă plângerea/reclamația vizează și alți specialiști detașați în cadrul Centrului, managerul Centrului va expedia o copie a acesteia și angajatorului/specialistului delegat să ofere servicii în cadrul Centrului.

Managerul Centrului, în vederea examinării plângerilor/reclamațiilor, va demara, după caz, o investigație internă, va solicita explicații de la persoanele vizate și de la alte persoane care ar putea să cunoască anumite circumstanțe, va analiza dosarele și actele relevante plângerii/reclamației și care ar descrie acțiunile întreprinse de angajații Centrului.

În funcție de rezultatele examinării plângerii, vor fi luate măsurile corespunzătoare, inclusiv sancționarea disciplinară a angajatului vizat, în conformitate cu procedurile disciplinare.

Termenul de examinare a plângerilor/reclamațiilor. Centrul va transmite reclamantului răspunsul motivat în scris la plângerea/reclamația adresată, în termen de 15 zile calendaristice de la data primirii acesteia, iar pentru plângerile/reclamațiile care necesită investigații complexe – în termen de 30 de zile calendaristice de la data primirii plângerii/reclamației. Reclamațiile primite în zilele de odihnă sau de sărbătoare se consideră primite în următoarea zi lucrătoare.

Pentru orice litigiu ce decurge din sau în legătură cu plângerea/reclamația reclamantului și care nu a fost soluționat pe cale amiabilă, acesta se poate adresa instanțelor de judecată competente din Republica Moldova.

ANEXE

Registrul de evidență a plângerilor/petițiilor (*anexa 14*)

8.3. Procedura de comunicare cu mass-media

PRINCIPIILE DE COMUNICARE

Comunicarea cu mass-media se va baza pe următoarele principii:

- respectarea interesului superior al copilului;
- confidențialitatea datelor cu caracter personal;
- transparența activității Centrului și informarea corectă a opiniei publice despre cazurile cu conotație negativă cu implicarea copiilor;
- protecția copiilor de victimizare suplimentară, stigmatizare, discriminare;
- respectarea normelor legale, etice și morale, potrivit cărora adulții au obligația de a proteja copilul în orice situație;
- minimizarea impactului negativ al informațiilor asupra copiilor.

SCOPUL

Sporirea încrederii societății în rolul și activitatea Centrului prin influențarea înțelegerilor, atitudinilor și comportamentelor publicului.

SPECIALISTUL RESPONSABIL

Managerul Centrului

PROCEDURA DE COMUNICARE

Personalul Centrului trebuie să le permită reprezentanților mass-mediei să își îndeplinească rolul de informare a publicului.

În procesul de comunicare cu mass-media, persoana responsabilă se va asigura că identitatea copilului se protejează în orice situație. În presă se poate relata despre caz, fără a da detalii cu referire la datele ce ar putea să facă beneficiarul identificabil (de ex., instituția de învățământ, localitatea, numele/prenumele, data și anul nașterii ș.a.).

În situația în care se va solicita acceptul de a face reportaje de la fața locului, reprezentanților mass-mediei li se va permite să fotografieze doar încăperile din interiorul Centrului (pentru a nu fi identificată amplasarea, adresa acestuia) și sub niciun pretext nu li se va permite capturarea imaginilor în care ar putea să apară beneficiarii sau membrii familiilor acestora. Reprezentanților mass-mediei li se va solicita expres să nu comunice adresa Centrului.

Persoana responsabilă de comunicarea cu mass-media nu va admite sub nicio formă un limbaj discriminant la adresa copiilor sau a părinților în raport cu religia, etnia, starea socială, dizabilitatea sau orice alt criteriu protejat.

În comunicarea cu mass-media nu se va face referire la particularități ale beneficiarilor precum etnia, religia, orientarea sexuală ș.a. pentru a preveni riscul discriminării întregului grup și/sau asocierii grupului cu situația cu conotație negativă relatată în presă.

În comunicarea cu mass-media nu se va admite sub nicio formă utilizarea termenilor denigratori în raport cu copiii și/sau cu membrii familiilor acestora.

ANEXA 1. REGULAMENTUL-CADRU

REGULAMENTUL-CADRU⁵

cu privire la organizarea și funcționarea Centrului regional de asistență integrată a copiilor victime/martori ai infracțiunilor

Capitolul I

DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Centrului regional de asistență integrată a copiilor victime/martori ai infracțiunilor (în continuare – *Regulament*) stabilește scopul, obiectivele, principiile de activitate, precum și modul de organizare și funcționare a Centrului regional de asistență integrată a copiilor victime/martori ai infracțiunilor (în continuare – *Centru*).
2. Centrul regional de asistență integrată a copiilor victime/martori ai infracțiunilor este o instituție socială cu specializare înaltă, fără componentă rezidențială, care oferă beneficiarilor servicii de asistență specializată la nivel regional.
3. Beneficiari ai Centrului sunt copiii victime/martori ai infracțiunilor cu caracter sexual, privind traficul de copii sau violența în familie, contra vieții și/sau sănătății, precum și în alte cazuri în care interesele justiției sau ale copilului o cer, care au sau pot avea impact grav asupra integrității fizice și/sau psihice a acestora. Beneficiari ai Centrului pot fi și copiii victime/martori ai contravenției de violență în familie sau celei care atentează la viața și sănătatea copilului, atunci când interesele copiilor o cer (în continuare – *copii*).

Capitolul II

SCOPUL, OBIECTIVELE ȘI PRINCIPIILE CENTRULUI

4. Scopul Centrului este de a oferi copilului asistență specializată, care să asigure prevenirea revictimizării și/sau retraumatizării acestuia în procesul de colectare a probelor în cauzele penale.
5. Obiectivele Centrului sunt:
 - 1) acordarea în aceeași locație a asistenței specializate psihologice, juridice, medicale și sociale copiilor victime/martori ai infracțiunilor prin intervenții imediate, coordonate și profesionale;
 - 2) facilitarea procesului de colectare a probelor pertinente, concludente și utile în cadrul procesului penal;
 - 3) acordarea suportului reprezentantului legal/persoanei de încredere.
 - 4) În cadrul Centrului, asistența specializată se oferă în baza următoarelor principii:
 - 5) respectarea interesului superior al copilului;
 - 6) prevenirea revictimizării și/sau retraumatizării copilului;
 - 7) intervenția multidisciplinară;
 - 8) intervenția specializată și profesionistă;

⁵ Aprobat prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 708/2019

- 9) respectarea opiniei copilului;
- 10) cooperarea intersectorială;
- 11) intervenția imediată și unitară;
- 12) abordarea individualizată a fiecărui copil;
- 13) nediscriminarea;
- 14) confidențialitatea;
- 15) acordarea asistenței într-un mod prietenos copilului;
- 16) accesibilitatea;
- 17) disponibilitatea.

Capitolul III

ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA CENTRULUI

Secțiunea 1

Organizarea Centrului

7. Sediul Centrului este amplasat într-o zonă cu flux de populație redus și cu acces la transportul public, precum și amenajat și dotat conform Standardelor minime de calitate.
8. În scopul acordării asistenței specializate în cadrul Centrului, personalul, cu consultarea, după caz, a persoanelor desemnate, asigură:
 - 1) evaluarea multidisciplinară a necesităților copilului;
 - 2) elaborarea planului de asistență specializată în cadrul Centrului;
 - 3) implementarea și monitorizarea implementării planului de asistență specializată în cadrul Centrului;
 - 4) revizuirea planului de asistență specializată în cadrul Centrului, la necesitate.
9. Prestatorul de servicii (în continuare – *prestator*) asigură determinarea și luarea în considerare a interesului superior al copilului în toate etapele de oferire a asistenței specializate în cadrul Centrului, în conformitate cu procedura și criteriile stabilite în manualul operațional.
10. Prestatorul asigură funcționarea Centrului în regim de urgență, în afara programului de lucru și în zilele de odihnă. Procedura de intervenție în regim de urgență este prevăzută în manualul operațional.
11. Manualul operațional este aprobat prin ordin al ministrului sănătății, muncii și protecției sociale.
12. La solicitarea Centrului, autoritățile tutelare locale și cele teritoriale prezintă, în termen de 1 zi lucrătoare, evaluarea inițială și, în termen de 10 zile lucrătoare, evaluarea complexă a cazului.
13. În cazul în care reprezentantul legal al copilului este autoritatea tutelară, aceasta solicită Oficiului teritorial al Consiliului Național de Asistență Juridică Garantată de Stat să desemneze un avocat pentru acordarea asistenței juridice specializate.
14. Copiii sunt referiți în Centru prin încheierea judecătorului de instrucție/demersul procurorului sau al autorității tutelare teritoriale.
15. În procesul de acordare a asistenței specializate în cadrul Centrului, copilul este însoțit de către reprezentantul legal sau persoana de încredere.
16. În cazul adresării directe a copilului/reprezentantului legal/persoanei de încredere la Centru, managerul Centrului sesizează organele de drept, autoritatea tutelară teritorială de la domi-

ciliul copilului și, după caz, autoritatea tutelară locală pentru examinarea cazului și emiterea demersului prevăzut la pct. 14, după caz.

Secțiunea a 2-a

Prestarea serviciilor de asistență specializată în cadrul Centrului

17. La solicitare, în cadrul Centrului sunt acordate următoarele tipuri de servicii de asistență specializată:
 - 1) audiere în condiții speciale;
 - 2) examinare medico-legală;
 - 3) evaluare psihologică.
18. În funcție de necesitățile copilului, în cadrul Centrului sunt acordate următoarele tipuri de servicii de asistență specializată complementară:
 - 1) asistență pentru asigurarea protecției copilului în situație de risc;
 - 2) asistență psihologică în criză;
 - 3) informarea prealabilă a copilului despre audierea în condiții speciale;
 - 4) examinare medicală;
 - 5) asistență juridică.
19. Imediat după recepționarea demersului organului de drept sau al autorității tutelare teritoriale privind solicitarea asistenței specializate a copilului, managerul Centrului desemnează un asistent social din cadrul Centrului în calitate de manager de caz.
20. Evaluarea multidisciplinară a necesităților copilului se realizează de către managerul de caz din cadrul Centrului, prin acumularea informațiilor disponibile în urma evaluării inițiale (după caz – a evaluării complexe) de către echipa multidisciplinară, 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, precum și în baza altor informații acumulate de la organul de urmărire penală, a convorbirilor cu copilul, cu reprezentantul legal/persoana de încredere și/sau cu alte persoane care cunosc informații despre caz.
21. În baza evaluării multidisciplinare a necesităților de servicii de asistență specializată, managerul de caz, în colaborare cu personalul Centrului și cu consultarea, după caz, a persoanelor desemnate, elaborează/completează/revizuieste planul de asistență specializată a copilului în cadrul Centrului, care include serviciile de asistență specializată ce urmează a fi acordate, intervalul de timp în care vor fi acordate acestea, persoana/persoanele responsabile de acordarea acestora și alte detalii specifice cazului.
22. Planul de asistență specializată a copilului în cadrul Centrului elaborat/completat/revizuit este prezentat imediat de către managerul de caz spre aprobare managerului Centrului.
23. Reprezentantul legal/persoana de încredere a copilului, la solicitare sau în baza recomandării managerului de caz, beneficiază de servicii de asistență specializată oferite în cadrul Centrului, menționate la pct. 18 subpct. 1, 2 și 5.
24. Pentru acordarea serviciilor de asistență specializată copilului, reprezentantul legal al acestuia/persoana de încredere, după consultarea opiniei copilului, semnează cu managerul Centrului acordul cu privire la asistența specializată.
25. Managerul de caz din cadrul Centrului:
 - 1) realizează evaluarea multidisciplinară a necesităților copilului;

- 2) elaborează, completează și revizuieste planul de asistență specializată a copilului în cadrul Centrului;
 - 3) informează autoritatea tutelară teritorială de la domiciliul copilului, după caz – autoritatea tutelară locală, copilul și reprezentantul legal/persoana de încredere a acestuia, despre conținutul planului de asistență specializată și rezultatele implementării acestuia;
 - 4) coordonează cu specialiștii angajați și persoanele desemnate procesul de acordare a serviciilor de asistență specializată;
 - 5) monitorizează implementarea planului de asistență specializată și întocmește raportul cu privire la rezultatele implementării acestuia;
 - 6) transmite o copie a raportului menționat la subpct. 5 autorității tutelare teritoriale de la domiciliul copilului și, după caz, autorității tutelare locale;
 - 7) propune managerului Centrului revizuirea planului de asistență specializată în cazul în care, în procesul/rezultatul acordării asistenței specializate copilului, se constată și/sau se solicită suplimentar audierea în condiții speciale, examinarea medico-legală sau evaluarea psihologică.
- 26.** În cadrul Centrului este asigurată colectarea și analiza datelor privind serviciile de asistență specializată acordată și termenele de acordare a acestora.

Capitolul IV

RESURSE UMANE ȘI MANAGEMENTUL CENTRULUI

- 27.** Serviciile de asistență specializată în cadrul Centrului sunt acordate de specialiștii angajați de prestator, precum și de persoanele desemnate.
- 28.** Sunt persoane desemnate judecătorii, procurorii, polițiștii, medicii, medicii legiști, alți specialiști, care, în conformitate cu atribuțiile funcționale, sunt abilitați să participe, în cadrul Centrului, la examinarea cazurilor privind copiii victime/martori ai infracțiunilor.
- 29.** Personalul angajat de prestator în cadrul Centrului este format din: managerul Centrului, psiholog, asistent social, jurist, asistent medical, intervievator, precum și personal auxiliar.
- 30.** Regulamentul intern, structura organizatorică, statul de personal și fișele de post ale specialiștilor angajați sunt aprobate de către prestator.
- 31.** Personalul Centrului este angajat de către prestator, conform prevederilor legislației, prin concurs, în concordanță cu procedura stabilită în regulamentul intern al Centrului.
- 32.** În cadrul Centrului pot fi angajate numai persoanele în privința cărora nu sunt instituite măsuri de ocrotire judiciară, care nu au fost anterior condamnate, au o reputație ireproșabilă, nu se află în evidența medicului-narcolog sau psihiatru și persoanele care nu au săvârșit contravenții privind:
 - 1) admiterea minorului la locuri de muncă ce prezintă pericol pentru viața și sănătatea lui sau atragerea minorului la munci care prezintă pericol pentru viața și sănătatea lui;
 - 2) neîndeplinirea obligațiilor de întreținere, de educare și de instruire a copilului;
 - 3) împiedicarea exercitării dreptului de a comunica cu copilul și de a-l educa;
 - 4) necomunicarea despre existența unui pericol pentru viața ori sănătatea copilului;
 - 5) încălcarea regulilor adopției, instituirii tutelei (curatele) asupra copiilor rămași fără ocrotire părintească;
 - 6) violența în familie;
 - 7) aducerea minorului la starea de ebrietate produsă de alcool sau de alte substanțe;
 - 8) practicarea prostituției;

- 9) activități publice cu impact negativ asupra minorilor;
 - 10) producerea, comercializarea, difuzarea sau păstrarea produselor pornografice;
 - 11) consumul băuturilor alcoolice în locuri în care acesta este interzis și comercializarea băuturilor alcoolice minorilor;
 - 12) procurarea ori păstrarea ilegală a drogurilor, precursorilor, etnobotanicelor și a analogilor acestora în cantități mici sau consumul de droguri fără prescripția medicului;
 - 13) cultivarea ilegală a plantelor ce conțin droguri, precursori și analogi ai acestora și fabricarea etnobotanicelor.
- 33.** Fiecare angajat al Centrului urmează a avea calificarea, competența, experiența și calitățile prevăzute în fișa postului.
- 34.** La angajare, specialiștii Centrului beneficiază de un program de instruire inițială, cu o durată minimă de 40 de ore, și anual – de cursuri de instruire continuă, cu o durată minimă de 20 de ore.
- 35.** Angajații Centrului sunt obligați să treacă examenul medical profilactic la angajare și periodic, conform actelor normative ale Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale.
- 36.** Angajații Centrului beneficiază de supervizare profesională.
- 37.** Evaluarea performanței specialiștilor și evaluarea necesităților de instruire continuă sunt realizate anual de către managerul Centrului.
- 38.** Managerul Centrului asigură calitatea prestării serviciilor prin organizarea ședințelor de supervizare profesională a angajaților în vederea consolidării competențelor profesionale și a gestionării eficiente a sarcinilor și a timpului de lucru.
- 39.** Salarizarea personalului Centrului se realizează în conformitate cu cadrul normativ și prevederile contractuale.
- 40.** Managementul Centrului este realizat de către manager, care asigură buna funcționare a acestuia conform prevederilor prezentului Regulament, Standardelor minime de calitate, precum și ale regulamentului intern de activitate a Centrului.
- 41.** În procesul organizării bunei funcționări a Centrului, managerul asigură:
- 1) respectarea drepturilor copiilor-beneficiari;
 - 2) funcționarea Centrului în corespundere cu Standardele minime de calitate;
 - 3) planificarea, organizarea și coordonarea activității Centrului;
 - 4) monitorizarea calității serviciilor prestate;
 - 5) managementul resurselor umane;
 - 6) reprezentarea Centrului în raport cu alte persoane, instituții, servicii, autorități, cu excepția cazurilor în care este necesară reprezentarea acestuia de către prestator.
- 42.** Prestatorul, împreună cu personalul angajat, elaborează planul de dezvoltare al Centrului în baza evaluării necesităților beneficiarilor și ale personalului.
- 43.** Monitorizarea procesului de prestare a serviciilor de asistență specializată în cadrul Centrului și evaluarea calității acestora sunt realizate de către Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale.
- 44.** Managerul Centrului întocmește anual raportul de activitate, care este prezentat de către prestator Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale.
- 45.** Documentele Centrului sunt:
- 1) registrul de evidență a beneficiarilor;
 - 2) copia dosarului copilului;

- 3) fișele de post ale angajaților;
 - 4) dosarele personale ale angajaților;
 - 5) rapoartele ședințelor de supervizare, de evaluare a performanței și a necesităților de instruire continuă;
 - 6) planurile de dezvoltare ale Centrului;
 - 7) rapoartele de activitate ale Centrului;
 - 8) registrul de evidență a plângerilor;
 - 9) alte documente, la necesitate.
- 46.** Prestatorul asigură ținerea documentelor menționate la pct. 45 în conformitate cu prevederile legislației în domeniul protecției datelor cu caracter personal.

Capitolul V

PROTECȚIA ÎMPOTRIVA VIOLENȚEI ȘI RECLAMAȚIILE

- 47.** Procedura de protecție a copiilor împotriva violenței, neglijării, exploatării, discriminării, tratamentului degradant sau inuman și procedura de depunere și examinare a plângerilor/reclamațiilor în cadrul Centrului sunt stabilite în manualul operațional.
- 48.** Copiii și reprezentanții legali/persoana de încredere a acestora sunt informați referitor la procedurile menționate la pct. 47.
- 49.** Personalul Centrului este obligat să raporteze cazurile și să aplice măsurile de protecție a copiilor victime sau potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării, discriminării, tratamentului degradant sau inuman.
- 50.** Prestatorul dispune de un registru de evidență a plângerilor, care include atât informațiile privind modul de examinare a plângerilor, cât și măsurile întreprinse pentru soluționarea acestora.
- 51.** Sesizările privind cazurile de violență, neglijare și exploatare a copilului-beneficiar al Centrului sunt înregistrate și examinate conform instrucțiunilor privind mecanismul de cooperare intersectorială, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 270/2014.

ANEXA 2. STANDARDELE MINIME DE CALITATE

STANDARDELE MINIME DE CALITATE pentru serviciul prestat în cadrul Centrului regional de asistență integrată a copiilor victime/martori ai infracțiunilor

Capitolul I MEDIUL PRIETENOS COPILULUI

Localizarea și accesibilitatea Centrului – standardul 1

1. Sediul Centrului regional de asistență integrată a copiilor victime/martori ai infracțiunilor (în continuare – *Centru*) este amplasat într-o zonă accesibilă și sigură pentru beneficiari.
2. Rezultatul scontat: toți beneficiarii pot ajunge cu ușurință și în siguranță la locul amplasării Centrului.
3. Indicatorii de realizare:
 - 1) Centrul este situat într-o zonă cu flux de populație redus și cu acces la transportul public.
 - 2) Centrul nu este amplasat în incinta organelor de drept, instituțiilor de asistență medicală.
 - 3) Panoul cu denumirea străzii și numărul clădirii în care este amplasat Centrul facilitează identificarea acestuia.
 - 4) Denumirea Centrului nu este afișată nici pe exteriorul, nici în interiorul clădirii în care este amplasat Centrul.

Amenajarea spațiului – standardul 2

1. Prestatorul serviciului (în continuare – *prestator*) asigură spațiu și mediu corespunzător pentru acordarea serviciilor de asistență specializată beneficiarilor.
2. Rezultatul scontat: spațiul Centrului este amenajat și dotat cu echipament și mobilier corespunzător, astfel încât asigură funcționalitatea Centrului și acordarea serviciilor de asistență specializată copiilor într-un mediu sigur, intim și prietenos.
3. Indicatorii de realizare:
 - 1) Centrul dispune de: spații de așteptare, spații special amenajate pentru audierea copiilor, dotate cu mijloace de înregistrare audiovizuală, spații pentru realizarea evaluării și examinării medicale și medico-legale, spații de consiliere psihologică, spații administrative, grupuri sanitare.
 - 2) Spațiul de așteptare este dotat cu mobilier moale și zonă pentru luarea gustărilor.
 - 3) Spațiile pentru audierea copiilor sunt amenajate conform standardelor aprobate de guvern.
 - 4) Spațiile pentru examinarea medicală și medico-legală corespund normelor sanitar-igienice.
 - 5) Spațiile de consiliere psihologică sunt amenajate astfel încât corespund necesităților copiilor de diferite vârste și sunt echipate cu instrumentar psihodiagnostic/psihoterapeutic.
 - 6) Spațiile asigură intimitatea copilului, sunt izolate fonic în vederea respectării confidențialității informațiilor.
 - 7) Mobilierul este prietenos copiilor și adecvat vârstei. Jucăriile, revistele și cărțile răspund nevoilor și nivelului de dezvoltare al copiilor.

- 8) Spațiile administrative sunt compuse din birouri pentru: manager, asistentul social, psiholog, jurist, intervievator, dotate cu mobilier de birou și tehnică de calcul, precum și dintr-o încăpere închisă pentru depozitarea dosarelor pe cazurile închise.
- 9) Centrul dispune de trei grupuri sanitare în interiorul clădirii: pentru beneficiari – compus din WC și lavoar, pentru personal – compus din WC și lavoar, pentru spațiile de examinare medicală/medico-legală – compus din lavoar, WC și duș.
- 10) Centrul dispune de toate autorizațiile de funcționare prevăzute de legislație.
- 11) Centrul este asigurat cu apeduct, inclusiv apă caldă, canalizare, încălzire, energie electrică, internet, telefonie, sisteme de ventilare, iluminare naturală, servicii de pază.

Informarea și sensibilizarea – standardul 3

1. Prestatorul asigură informarea și sensibilizarea angajaților autorităților administrației publice centrale și celei locale, ai structurilor, instituțiilor și serviciilor din cadrul sau subordonate acestora, care activează în domeniile ordinii publice, justiției, asistenței sociale, educației, ocrotirii sănătății, precum și a membrilor comunității privind scopul, obiectivele, asistența și rezultatele activității Centrului.
2. Rezultatul scontat: angajații autorităților administrației publice centrale și celei locale, ai structurilor, instituțiilor și serviciilor din cadrul sau subordonate acestora, care activează în domeniile ordinii publice, justiției, asistenței sociale, educației, ocrotirii sănătății, precum și membrii comunității cunosc și înțeleg scopul, obiectivele, asistența și rezultatele activității Centrului.
3. Indicatorii de realizare:
 - 1) Prestatorul dispune de materiale informaționale, care sunt prezentate într-un limbaj simplu, accesibil și actual.
 - 2) Prestatorul utilizează pentru informare și sensibilizare diverse mijloace, precum pliante, broșuri, pagina web, spoturi publicitare, evenimente publice etc.
 - 3) Datele privind asistența acordată, practicile bune și activitatea Centrului sunt diseminate pentru sensibilizarea privind fenomenul violenței împotriva copiilor, precum și pentru facilitarea cercetării fenomenului, a dezvoltării politicilor, cadrului normativ și metodologic în domeniul protecției copilului.

Capitolul II

INTERESUL SUPERIOR AL COPILULUI

Nediscriminarea – standardul 4

1. Prestarea serviciului se realizează prin abordare și asistență nediscriminatorie a copiilor.
2. Rezultatul scontat: fiecare copil este tratat echitabil și egal, indiferent de apartenența sa ori a părinților sau tutorilor săi la sex, rasă, culoare, origine etnică, vârstă, limbă, religie, opinii politice sau de alt gen, origine națională sau socială, stare socioeconomică, statutul părinților, asocierea cu o minoritate națională, bunuri, naștere, orientare sexuală, identitate gender sau alt statut.
3. Indicatorii de realizare:
 - 1) Prestatorul informează personalul privind prevederile legale în domeniul nediscriminării.
 - 2) Personalul Centrului cunoaște prevederile legale în domeniul nediscriminării și aplică practici nediscriminatorii în procesul de prestare a serviciului.
 - 3) Centrul întreprinde măsuri pentru asigurarea traducerii și interpretării, în caz de necesitate.

Protecția datelor cu caracter personal – standardul 5

- 1.** Prestatorul asigură protecția datelor cu caracter personal ale copilului și ale tuturor persoanelor implicate în acordarea serviciilor de asistență specializată în cadrul Centrului.
- 2.** Rezultatul scontat: protecția datelor cu caracter personal ale copilului și ale tuturor persoanelor implicate în acordarea serviciilor de asistență specializată în cadrul Centrului este asigurată în conformitate cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal.
- 3.** Indicatorii de realizare:
 - 1) Prestatorul are o politică de protecție a datelor cu caracter personal aprobată și este înregistrat ca operator de date cu caracter personal.
 - 2) Personalul Centrului este instruit și cunoaște regulile de prelucrare a datelor cu caracter personal.
 - 3) Copilul și reprezentantul legal/persoana de încredere sunt informați referitor la prelucrarea datelor cu caracter personal și își exprimă în scris acordul privind prelucrarea datelor cu caracter personal.
 - 4) Centrul asigură măsurile necesare pentru a proteja viața privată, identitatea și imaginea copiilor victime și pentru a împiedica diseminarea publică a oricărei informații care ar putea conduce la identificarea lor.
 - 5) În procesul de acordare a serviciilor de asistență specializată copilului, personalul Centrului face schimb de informații, asigurând protecția datelor cu caracter personal.

Informarea și participarea copilului – standardul 6

- 1.** Prestatorul asigură informarea și participarea copilului și, după caz, a reprezentantului legal/persoanei de încredere a acestuia în toate etapele de acordare a serviciilor de asistență specializată.
- 2.** Rezultatul scontat: informarea și participarea copiilor, a părinților/persoanelor de încredere contribuie la asigurarea calității asistenței acordate.
- 3.** Indicatorii de realizare:
 - 1) Personalul Centrului beneficiază de instruire și cunoaște particularitățile de comunicare și de informare a copiilor, adaptate vârstei și nivelului de dezvoltare al acestora.
 - 2) Prestatorul are stabilite proceduri privind exprimarea opiniei și participarea copilului în procesul de luare a deciziilor care îl vizează în toate etapele prestării serviciilor de asistență specializată.
 - 3) Procedurile de informare și participare sunt adaptate copiilor cu cerințe speciale sau cu dizabilități, creând aceleași oportunități pentru a primi informații și a fi auziți.
 - 4) Prestatorul creează condiții pentru exprimarea opiniei în legătură cu calitatea serviciilor de asistență specializată și ia în considerare aceste opinii pentru îmbunătățirea calității serviciilor.

Evitarea întârzierilor nejustificate – standardul 7

- 1.** Centrul asigură acordarea serviciilor de asistență specializată copilului fără întârziere nejustificată.
- 2.** Rezultatul scontat: copilul și reprezentantul legal/persoana de încredere beneficiază de serviciile de asistență specializată acordate neîntârziat.
- 3.** Indicatorii de realizare:
 - 1) Asistența psihologică este acordată copilului și, după caz, reprezentantului legal/persoanei de încredere în termenele și în volumul prevăzute de manualul operațional.

- 2) Planificarea audierii în condiții speciale se inițiază în decurs de o zi lucrătoare de la informarea Centrului despre inițierea cauzei penale.
- 3) Evaluarea necesității examinării medicale sau medico-legale are loc în ziua sesizării/adresării la Centru.
- 4) Centrul sesizează imediat autoritatea tutelară teritorială locală în cazul identificării necesității aplicării măsurilor urgente de protecție.
- 5) Centrul respectă termenele și procedurile prevăzute de *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.

Prevenirea retraumatizării și revictimizării – standardul 8

1. Centrul întreprinde măsuri pentru a evita retraumatizarea și revictimizarea copilului în oricare etapă de prestare a serviciilor de asistență specializată.
2. Rezultatul scontat: copilul beneficiază de serviciile de asistență specializată conform procedurilor care exclud retraumatizarea și previn revictimizarea acestuia.
3. Indicatorii de realizare:
 - 1) Centrul dispune de proceduri de prevenire a retraumatizării copilului.
 - 2) Prestatorul întreprinde măsuri pentru a preveni revictimizarea copilului.
 - 3) Audierea copilului în condiții speciale în cadrul Centrului se realizează cu asigurarea tuturor garanțiilor prevăzute de lege.
 - 4) Examinarea medicală și expertiza medico-legală se realizează conform procedurilor adaptate copilului, în condiții prietenoase și care asigură intimitatea.
 - 5) Personalul Centrului cunoaște prevederile legale și procedurile pentru a exclude retraumatizarea și a preveni revictimizarea copilului.

Capitolul III

INTERVENȚIA MULTIDISCIPLINARĂ ȘI COOPERAREA INTERSECTORIALĂ

Acordul de cooperare – standardul 9

1. Prestatorul asigură cooperarea intersectorială conform prevederilor Acordului de cooperare încheiat între Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, Inspectoratul General al Poliției, Consiliul Superior al Magistraturii, Procuratura Generală, Consiliul Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat, Centrul de Medicină Legală și alte autorități sau instituții, în caz de necesitate.
2. Rezultatul scontat: în urma colaborării dintre părțile acordului de cooperare, copilul beneficiază de servicii de asistență specializată în cadrul Centrului.
3. Indicatorii de realizare:
 - 1) Prestatorul respectă responsabilitățile ce îi sunt atribuite în acordul de cooperare.
 - 2) Prestatorul facilitează monitorizarea respectării responsabilităților de acordare a serviciilor de asistență specializată copilului în baza acordului de cooperare.

Intervenția multidisciplinară – standardul 10

1. Prestatorul asigură intervenția multidisciplinară pe caz în cadrul Centrului.
2. Rezultatul scontat: copilul beneficiază de asistență psihologică, juridică, medicală și socială specializată, multidisciplinară, prestată în cadrul Centrului.
3. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul dispune de personal calificat pentru intervenții specializate psihologice, juridice, medicale și sociale, sub aspect multidisciplinar.
- 2) Reprezentantul legal/persoana de încredere a copilului poate beneficia de asistență psihologică și juridică.
- 3) Pentru fiecare caz examinat în cadrul Centrului se organizează cel puțin o ședință multidisciplinară a specialiștilor Centrului, cu participarea, după caz, a specialiștilor din cadrul echipei multidisciplinare de la locul de trai al copilului și a reprezentanților organelor de drept.
- 4) Personalul Centrului, la solicitare sau în caz de necesitate, acordă asistență și informații autorităților tutelare locale pentru implementarea planului individual de asistență, elaborat de echipa multidisciplinară conform 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.*

Audierea copilului în condiții speciale – standardul 11

1. Prestatorul asigură condiții de audiere a copilului în conformitate cu art. 1101 din Codul de procedură penală al Republicii Moldova, nr. 122/2003.
2. Rezultatul scontat: copilul este audiat în cadrul Centrului fără să fie retraumatizat, asigurându-se calitatea probelor colectate.
3. Indicatorii de realizare:
 - 1) Planificarea audierii copilului se realizează de către personalul Centrului în termen de o zi lucrătoare de la recepționarea încheierii judecătorului de instrucție/demersului procurorului privind solicitarea audierii.
 - 2) Copilul este informat în prealabil de către intervievator despre procedura de audiere.
 - 3) Copilul este audiat în cadrul Centrului prin intermediul unui intervievator special instruit, care dispune de certificate/acte adevărate în acest sens.
 - 4) Prestatorul realizează audierea prin utilizarea echipamentului tehnic specializat, a cărui funcționare este asigurată de către o persoană special instruită din cadrul Centrului.
 - 5) Prestatorul asigură utilizarea dispozitivelor sigure pentru înregistrarea audierii.
 - 6) Intervievatorul din cadrul Centrului cunoaște și aplică în procesul de audiere cadrul metodologic (*Liniile directe în materie de intervievare/audiere a copiilor*, elaborate de Institutul Național pentru Sănătatea Copilului și Dezvoltare Umană, și *Orientările practice în domeniul aplicării tehnicilor de intervievare investigativă în cazuri suspecte de abuz față de copii*, elaborate de Societatea Profesională Americană împotriva Abuzului asupra Copiilor).

Asistența juridică – standardul 12

1. Prestatorul acordă asistență juridică primară reprezentantului legal/persoanei de încredere a copilului, după caz – copilului, precum și asistență juridică calificată pentru organizarea și funcționarea Centrului.
2. Rezultatul scontat: reprezentantul legal/persoana de încredere a copilului, după caz – copilul, beneficiază de asistență juridică primară de calitate, iar Centrul beneficiază de asistență juridică calificată de calitate.
3. Indicatorii de realizare:
 - 1) Prestatorul are angajat un jurist cu studii superioare în drept.
 - 2) Procedura de acordare a asistenței juridice este prevăzută în manualul operațional al Centrului.

- 3) Asistența juridică primară este acordată tuturor reprezentanților legali/persoanelor de încredere ai/ale copiilor-beneficiari și este documentată în cadrul Centrului.

Examinarea medicală – standardul 13

1. Prestatorul, la necesitate, facilitează realizarea evaluării și examinării medicale a copilului.
2. Rezultatul scontat: copilul care prezintă acuze privind afecțiuni ale stării de sănătate legate de experiența traumatică prin care a trecut beneficiază de evaluare și examinare medicală.
3. Indicatori de realizare:
 - 1) Centrul are un acord de colaborare pentru efectuarea examinării medicale a copiilor, încheiat cu instituția medico-sanitară publică din localitatea în care este amplasat.
 - 2) Centrul are capacitatea de a acorda primul ajutor medical în caz de necesitate.
 - 3) În cadrul Centrului este angajat un asistent medical.
 - 4) Evaluarea și examinarea medicală a copilului sunt documentate în cadrul Centrului.
 - 5) Medicii-specialiști care efectuează examinarea medicală a copilului sunt instruiți cu privire la prevenirea retraumatizării copilului și lucrul cu copiii victime/martori ai infracțiunilor.
 - 6) Asistentul medical însoțește copilul pentru efectuarea examinării medicale și asigură informarea medicului-specialist cu privire la prevenirea retraumatizării copilului, inclusiv omiterea demarării de către medicul-specialist a măsurilor prevăzute de *Mecanismul intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistența și monitorizarea copiilor victime și potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării și traficului*, aprobate de Guvern.
 - 7) Asistentul medical din cadrul Centrului asigură transmiterea informației cu privire la examinarea medicală a copilului către medicul de familie de la locul de trai al acestuia.
 - 8) Asistentul medical din cadrul Centrului asigură întreținerea echipamentului și igienizarea spațiului destinat examinării medicale.
 - 9) Asistentul medical este instruit în vederea identificării necesității de examinare medicală a copilului.

Examinarea și expertiza medico-legală – standardul 14

1. Prestatorul facilitează realizarea examinării și expertizei medico-legale a copilului în cadrul Centrului.
2. Rezultatul scontat: copilul beneficiază de examinare și expertiză medico-legală de calitate.
3. Indicatorii de realizare:
 - 1) Centrul dispune de spațiu amenajat și dotat cu echipamentul necesar pentru efectuarea examinării medico-legale conform recomandărilor Centrului de Medicină Legală.
 - 2) Medicii legiști sunt instruiți în domeniul identificării necesității de examinare medicală a copilului, prevenirii retraumatizării și comunicării empatică cu copilul.
 - 3) Medicul legist informează copilul despre procedura de examinare medico-legală până la efectuarea acesteia.
 - 4) Examinarea medico-legală a copilului în cadrul Centrului este documentată.

Măsuri urgente de protecție – standardul 15

1. Prestatorul facilitează aplicarea măsurilor urgente de protecție în cazul existenței pericolului iminent pentru viața și sănătatea copilului.
2. Rezultatul scontat: în cazul existenței pericolului iminent, copilului i se asigură un mediu protector.

3. Indicatorii de realizare:

- 1) Managerul de caz din cadrul Centrului acordă asistență și asigură schimbul de date și informații obținute în cadrul Centrului cu specialiștii/autoritățile responsabile pentru aplicarea măsurilor urgente de protecție.
- 2) Managerul de caz din cadrul Centrului solicită de la autoritățile tutelare locale și cele teritoriale informații relevante pentru asigurarea mediului protector pentru copil.

Asistența psihologică de criză – standardul 16

1. Prestatorul asigură, în caz de necesitate, asistență psihologică de criză copilului, precum și reprezentantului legal/persoanei de încredere.

2. Rezultatul scontat: copilul și reprezentantul legal/persoana de încredere beneficiază de asistență psihologică calitativă de criză.

3. Indicatorii de realizare:

- 1) Asistența psihologică de criză asigură stabilizarea emoțională, restabilirea funcționalității adaptive și realizarea procedurilor de audiere, examinare medicală/medico-legală, evaluare psihologică.
- 2) Asistența psihologică de criză se realizează pe parcursul a cel mult cinci ședințe conform manualului operațional.
- 3) Copilul și reprezentantul legal/persoana de încredere sunt informați cu privire la disponibilitatea asistenței psihologice de criză, scopul acesteia, durata asistenței și orarul ședințelor.
- 4) Prestatorul are angajat un psiholog cu pregătire și experiență specializată în lucrul cu copiii.
- 5) Asistența psihologică de criză este adaptată la caracteristicile individuale ale copilului, incluzând vârsta, dezvoltarea, nivelul lingvistic, cognitiv și social, contextul cultural, starea emoțională a acestuia.
- 6) Asistența psihologică de criză în cadrul Centrului este documentată în fișa de evidență a acesteia.

Evaluarea psihologică – standardul 17

1. Prestatorul asigură evaluarea psihologică și elaborarea raportului de evaluare psihologică a copilului în cadrul Centrului.

2. Rezultatul scontat: copilul beneficiază de evaluare psihologică de calitate.

3. Indicatori de realizare:

- 1) Evaluarea psihologică a copilului se realizează pe parcursul a 2-10 ședințe, în baza unei metodologii aprobate și conform manualului operațional.
- 2) Copilul și reprezentantul legal/persoana de încredere sunt informați cu privire la scopul, conținutul și durata evaluării psihologice a copilului.
- 3) Prestatorul are angajat un psiholog cu pregătire și experiență specializată în lucrul cu copiii.
- 4) Evaluarea psihologică a copilului este adaptată la caracteristicile individuale ale acestuia, incluzând vârsta, dezvoltarea, nivelul lingvistic, cognitiv și social, contextul cultural, starea emoțională.
- 5) Evaluarea psihologică a copilului în cadrul Centrului este documentată în fișa de evidență a acesteia.
- 6) În urma evaluării psihologice este elaborat raportul de evaluare psihologică, a cărui copie se anexează la dosarul copilului.

- 7) Raportul de evaluare psihologică este semnat de psihologul care a efectuat evaluarea și e aprobat de managerul Centrului.
- 8) Psihologii implicați în procesul de evaluare a beneficiarului Centrului respectă normele de etică profesională.

Capitolul IV

MANAGEMENTUL CENTRULUI

Evaluarea necesităților de asistență a copilului – standardul 18

1. Prestatorul asigură evaluarea necesităților copilului și ale reprezentantului legal/persoanei de încredere.
2. Rezultatul scontat: copilul și reprezentantul legal/persoana de încredere beneficiază de servicii de asistență specializată în cadrul Centrului în baza evaluării necesităților.
3. Indicatorii de realizare:
 - 1) Evaluarea necesităților copilului și ale reprezentantului legal/persoanei de încredere se realizează de către managerul de caz prin acumularea informațiilor:
 - disponibile ca rezultat al evaluării inițiale și celei complexe realizate de echipa multidisciplinară, în baza 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;*
 - de la organul de urmărire penală;
 - de la copil, reprezentantul legal/persoana de încredere.
 - 2) Evaluarea necesităților copilului se realizează conform manualului operațional.
 - 3) Rezultatele evaluării necesităților copilului, ale reprezentantului legal/persoanei de încredere se înregistrează în fișa de evaluare a necesităților.

Planul de asistență specializată a copilului în cadrul Centrului – standardul 19

1. Prestatorul asigură elaborarea planului de asistență specializată a copilului în cadrul Centrului pentru fiecare copil, în baza evaluării necesităților acestuia și, după caz, ale reprezentantului legal/persoanei de încredere.
2. Rezultatul scontat: copilul beneficiază de servicii de asistență specializată în cadrul Centrului în baza unui plan de asistență specializată.
3. Indicatorii de realizare:
 - 1) Planul de asistență specializată a copilului în cadrul Centrului este întocmit de către managerul de caz, în cooperare cu alți specialiști din cadrul Centrului.
 - 2) Managerul Centrului asigură informarea copilului și a reprezentantului legal/persoanei de încredere cu privire la conținutul planului de asistență specializată a copilului în cadrul Centrului.
 - 3) Reprezentantul legal/persoana de încredere a copilului confirmă prin semnătură faptul că a fost informat(ă) cu privire la conținutul planului de asistență specializată a copilului în cadrul Centrului.
 - 4) Planul de asistență specializată a copilului în cadrul Centrului este modificat în funcție de necesitățile suplimentare de asistență specializată identificate.
 - 5) Managerul Centrului asigură accesul managerului de caz de la locul de trai al copilului la informații relevante pentru acordarea asistenței și protecției copilului.
 - 6) Implementarea acțiunilor din planul de asistență specializată a copilului în cadrul Centrului este monitorizată de către managerul de caz conform termenelor de realizare a acțiunilor respective.

- 7) Rezultatele implementării planului de asistență specializată a copilului în cadrul Centrului sunt reflectate în raportul de implementare a planului.

Dosarul intern al copilului – standardul 20

1. Prestatorul asigură întocmirea și păstrarea dosarului intern al copilului.
2. Rezultatul scontat: pentru fiecare copil este întocmit un dosar intern, care conține documente relevante cu privire la serviciile de asistență specializată acordate în cadrul Centrului.
3. Indicatorii de realizare:
 - 1) Dosarul intern al copilului conține:
 - demersurile organelor de drept/autorităților tutelare teritoriale privind solicitarea asistenței integrate a copilului;
 - fișa privind datele generale despre copil și reprezentantul legal/persoana de încredere;
 - fișa de evaluare a necesităților copilului;
 - planul de asistență specializată a copilului în cadrul Centrului;
 - raportul de implementare a planului de asistență specializată a copilului în cadrul Centrului;
 - documentele privind acordarea serviciilor de asistență specializată în cadrul Centrului;
 - alte documente relevante cazului.
 - 2) Managerul de caz din cadrul Centrului asigură transmiterea raportului de implementare a planului de asistență specializată a copilului în cadrul Centrului și a altei informații relevante managerului de caz de la locul de trai al copilului, pentru a fi inclusă și păstrată în dosarul copilului.

Personalul Centrului – standardul 21

1. Prestatorul respectă procedura de angajare și de promovare a personalului.
2. Rezultatul scontat: calitățile personale, nivelul de pregătire, starea de sănătate și statutul juridic al personalului Centrului corespund cerințelor profesionale stabilite.
3. Indicatorii de realizare:
 - 1) Prestatorul efectuează selectarea, angajarea și promovarea personalului Centrului în conformitate cu cadrul normativ.
 - 2) Angajarea personalului Centrului se face prin concurs desfășurat în baza procedurii stabilite în regulamentul intern al Centrului.
 - 3) Personalul Centrului efectuează examenul medical profilactic la angajare și periodic, conform actelor normative.
 - 4) Prestatorul Centrului întocmește și păstrează documentele Centrului referitoare la resursele umane.

Instruirea personalului Centrului – standardul 22

1. Prestatorul asigură instruirea inițială și continuă a personalului din cadrul Centrului.
2. Rezultatul scontat: instruirea personalului Centrului contribuie la prestarea calitativă a serviciului.
3. Indicatorii de realizare:
 - 1) La angajare, personalul specializat al Centrului beneficiază de un program de instruire inițială cu o durată de minimum 40 de ore.
 - 2) Prestatorul organizează anual pentru personalul specializat cursuri de instruire continuă cu o durată de minimum 20 de ore.

- 3) Managerul Centrului identifică necesitățile de instruire a personalului în vederea creșterii competenței acestuia în procesul de prestare a serviciului și elaborează planul anual de instruire continuă a personalului.

Supervizarea personalului – standardul 23

1. Prestatorul asigură supervizarea profesională sistematică a personalului specializat al Centrului.
2. Rezultatul scontat: personalul specializat al Centrului beneficiază de supervizare profesională, care contribuie la îmbunătățirea calității asistenței specializate prin consolidarea competențelor profesionale, gestionarea eficientă a sarcinilor și a timpului de lucru.
3. Indicatorii de realizare:
 - 1) Prestatorul organizează procesul de supervizare profesională a personalului specializat.
 - 2) Ședințele de supervizare se desfășoară lunar, în grup sau individual, și se consemnează în procese-verbale.
 - 3) Conținutul ședințelor de supervizare se referă la metodele și tehnicile aplicate, discutarea cazurilor dificile și identificarea soluțiilor, schimbul de experiență, starea emoțională a personalului, consolidarea spiritului de echipă.
 - 4) Rezultatele supervizării specialiștilor sunt utilizate în procesul de evaluare a necesităților de instruire a personalului.

Evaluarea performanței personalului – standardul 24

1. Prestatorul asigură evaluarea anuală a competențelor profesionale ale personalului specializat al Centrului.
2. Rezultatul scontat: evaluarea anuală a competențelor profesionale ale personalului contribuie la creșterea calității asistenței specializate prestate în cadrul Centrului.
3. Indicatorii de realizare:
 - 1) Evaluarea personalului se realizează anual.
 - 2) Procesul de evaluare se efectuează conform grilei de evaluare, elaborate în baza unor criterii clare de către prestator, care se axează pe:
 - rezultatele activității personalului în acordarea asistenței specializate;
 - rezultatele participării la cursuri de instruire profesională;
 - gradul de satisfacție al beneficiarilor sau al reprezentanților legali/persoanelor de încredere.
 - 3) Rezultatele evaluării personalului sunt utilizate în procesul de evaluare a necesităților de instruire a personalului.

ANEXA 3. ACORDUL DE COOPERARE

ACORD DE COOPERARE

privind cooperarea intersectorială și abordarea integrată a situației copiilor victime/martori ai infracțiunilor în cadrul Centrelor regionale de asistență integrată a copiilor victime/martori ai infracțiunilor

Preambul

Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale,
Consiliul Superior al Magistraturii,
Procuratura Generală,
Inspectoratul General al Poliției,
Consiliul Național pentru Asistența Juridică Garantată de Stat,
Centrul de Medicină Legală,

denumite în continuare "Părți",

Conștientizând că Convenția ONU privind Drepturile Copilului prevede că interesele superioare ale copilului sunt o considerație primară în toate deciziile care afectează copiii (articolul 3), că toți copiii au dreptul la viață, sănătate și dezvoltare (articolele 6, 24), dreptul de a fi ascultați (art. 12) și de a fi protejați de violență (art. 19);

Recunoscând că în baza Obiectivelor ONU de Dezvoltare Durabilă din Agenda 2030 în Moldova un accent important se va pune pe reducerea tuturor formelor de violență, în special violența în familie și violența sexuală, precum și eliminarea și combaterea abuzului, traficului și violenței împotriva copiilor;

Ținând cont de angajamentele asumate de Republica Moldova prin ratificarea Convenției Consiliului Europei pentru protecția copiilor împotriva exploatarei sexuale și a abuzurilor sexuale (Convenția Lanzarote);

Luând act de faptul că în raportul său de implementare din 2015, Comitetul Părților la Convenția Lanzarote a identificat modelul islandez Barnahus ca exemplu de bună practică pentru un răspuns multidisciplinar, interinstituțional, în interesul copiilor;

Motivate de dorința de a respecta drepturile copiilor de a fi protejați de violență, de a primi sprijin și asistență și de a fi auziți, inclusiv prin intervenții prietenoase pentru copii și acces rapid la justiție și îngrijire;

Fiind convinse că abordarea multidisciplinară a fenomenului violenței și abuzului față de copii va consolida comunitatea în lupta zilnică pentru asigurarea protecției copiilor;

Recunoscând importanța colaborării intersectoriale în asistarea copiilor în cadrul Centrelor regionale de asistență integrată a copiilor victime/martori ai infracțiunilor (în continuare Centre), în vederea asigurării interesului superior al copilului, prevenirii revictimizării și/sau retraumatizării copiilor în procesul de colectare a probelor în cauzele penale, precum și asigurării protecției acestora și accesului la servicii specializate, și respectării drepturilor fundamentale ale copiilor;

În temeiul pct. 4 din Hotărârea Guvernului nr. 708 din 27 decembrie 2019 privind aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Centrului regional de asistență integrată a copiilor victime/martori ai infracțiunilor și a Standardelor minime de calitate,

au convenit să colaboreze după cum urmează:

1. Scop și obiective

1.1.Scopul prezentului Acord constă în crearea unui cadru de cooperare și colaborare intersectorială dintre organele de drept, asistenței sociale și medicale în vederea asigurării unei abordări multidisciplinare a situației copiilor victime/martori ai infracțiunilor, în procesul de colectare a probelor în cauzele penale care îi vizează, și oferirea asistenței juridice, medicale, psihologice și sociale copilului în aceeași locație.

1.2.Obiectivele prezentului Acord:

- Facilitarea colaborării dintre specialiștii care activează în cadrul instituțiilor cu atribuții în protecția copilului și sunt implicați în procesul de examinare legală și acordare a asistenței în cadrul Centrelor prin stabilirea regulilor practice și de conlucrare.
- Garantarea unui răspuns profesionist și a unui mediu sigur copiilor victime/martori ai infracțiunilor în procesul de urmărire penală;
- Audierea, examinarea și asistarea copiilor victime/martori ai infracțiunilor în cadrul procesului de urmărire penală fără a-i revictimiza și/sau retraumatiza;
- Acordarea unei asistențe psihologice, juridice, medicale și sociale specializate, multidisciplinare copiilor victime/martori ai infracțiunilor, în vederea respectării interesului superior al copilului, cu implicarea specialiștilor calificați;
- Facilitarea procesului de colectare a probelor pertinente, concludente și utile în cadrul procesului penal.

2. Principiile de colaborare

2.1.Colaborarea dintre părți se bazează pe următoarele principii:

- Interesul superior al copilului – părțile se angajează să acționeze în interesul superior al copilului la realizarea tuturor activităților și să asigure respectarea acestui principiu de către toate structurile, serviciile, instituțiile și persoanele implicate în realizarea prezentului Acord;
- Intervenția multidisciplinară – părțile cooperează în timpul investigațiilor, procedurilor, evaluării necesităților și prestării serviciilor, în scopul evitării re-traumatizării și asigurării rezultatelor care sunt în interesul superior al copilului;
- Cooperarea intersectorială și schimbul de informație – colaborarea între părți se bazează pe încredere, loialitate, respect reciproc și profesionalism, părțile asigurând informarea reciprocă continuă;
- Confidențialitatea – fiecare parte semnată va asigura confidențialitatea datelor devenite cunoscute și va respecta regulile de protecție a acestora la schimbul de informații care se aplică în domeniile lor de responsabilitate;
- Respectarea opiniei copilului – asigurarea participării copilului la luarea deciziilor, ținându-se cont de opinia acestui;

- În procesul de colectare a probelor în cauzele penale, care vizează copii victime/martori ai infracțiunilor, se va ține cont de vârsta și gradul de maturitate al copilului și de late circumstanțe.

3. Angajamentele părților

3.1. Cooperarea dintre Părți se realizează în limitele legislației în vigoare, care reglementează domeniul propriu de activitate al fiecărei instituții.

3.2. Părțile semnatare ale prezentului Acord se angajează:

- să întreprindă toate eforturile necesare pentru asigurarea cooperării intersectoriale și abordării integrate a copiilor victime/martori ai infracțiunilor;
- să asigure efectuarea audierilor în condiții speciale a copiilor victime/martori ai infracțiunilor în cadrul Centrelor, pentru a exclude audierile repetate și revictimizarea acestora.
- să desemneze specialiști înalt calificați sau specializați în lucrul cu copiii victime/martori ai infracțiunilor, care se vor deplasa și participa la acordarea asistenței specializate (audierea în condiții speciale, examinarea medico-legală, examinare medicală), la ședințele multidisciplinare organizate și desfășurate în cadrul Centrelor;
- să planifice și să aloce resurse financiare subdiviziunilor, în vederea acoperirii cheltuielilor de logistică aferente desfășurării activității reprezentanților săi în cadrul Centrelor;
- să încurajeze schimbul de experiență și de bune practici între Părți și să faciliteze organizarea și participarea la instruirii comune în probleme transversale;
- să coopereze cu prestatorul de servicii, selectat de către Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale și personalul angajat de acesta, să îi ofere suportul necesar și să răspundă la solicitările acestuia, precum și să respecte prevederile actelor interne ale Centrelor și Manualul Operațional;
- să contribuie la diseminarea informației și cunoștințelor despre activitatea Centrelor, în rândul angajaților propriilor instituții/autorități, cât și în rândul altor profesioniști care lucrează cu copiii.

4. Comitetul de coordonare

- 4.1. Implementarea prezentului Acord va fi coordonată și monitorizată de către un Comitet de coordonare (în continuare Comitet), constituit din reprezentanți de nivel decizional/de conducere, delegați ai părților semnatare ale prezentului Acord. Componenta nominală a Comitetului va fi specificată în Anexa nr. 1 și va constitui parte integrantă a prezentului Acord.
- 4.2. La ședințele Comitetului participă și reprezentanții Prestatorilor de servicii în Centre. La necesitate, la ședințele Comitetului pot fi invitați și reprezentanți ai Ministerului Finanțelor, ai altor instituții și autorități centrale, precum și reprezentanți ai autorităților publice locale.
- 4.3. Comitetul se va întruni în ședințe ordinare semestriale și extraordinare la necesitate. Ședințele sunt convocate la inițiativa oricărui membru din componența Comitetului și sunt deliberative dacă la acestea participă 2/3 din membri.
- 4.4. Ședințele Comitetului sunt prezidate de reprezentantul Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale.
- 4.5. Atribuțiile Comitetului:

- analiza activității Centrelor, inclusiv sub aspectul colaborării multidisciplinare dintre instituțiile implicate în asistarea copiilor victime/martori în cadrul Centrelor;
- evaluarea rezultatelor activității Centrelor și a colaborării interinstituționale în cadrul Centrelor;
- elaborarea propunerilor, recomandărilor și strategiilor în vederea dezvoltării serviciului integrat de asistență a copiilor victime/martori ai infracțiunilor și consolidării colaborării interinstituționale în cadrul Centrelor.

4.6. Secretariatul Comitetului este asigurat de către Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale.

4.7. În activitatea sa, Comitetul poate solicita sprijin din partea organismelor internaționale și organizațiilor neguvernamentale, care desfășoară activități în domeniul protecției copilului.

5. Dispoziții finale

5.1. Prezentul acord se încheie pe o durată nedeterminată și va intra în vigoare la data semnării acestuia de către toate Părțile.

5.2. Orice neînțelegeri legate de realizarea prezentului Acord vor fi soluționate de către Părți, prin consultări sau negocieri.

5.3. Modificarea și încetarea prezentului Acord poate fi efectuată prin acordul scris al Părților, numai din motive obiective și întemeiate, la propunerea uneia dintre Părți. Modificarea se va efectua prin anexe adiționale, care vor constitui părți integrante ale prezentului Acord și vor intra în vigoare potrivit prevederilor pct. 5.1.

5.4. Notificările în conformitate cu prezentul articol se adresează Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale.

5.5. Părțile vor informa oficial despre problemele apărute pe parcursul interacțiunii, în vederea îmbunătățirii procesului.

Semnat la Chișinău, la data de 06 aprilie 2021, în șase exemplare originale.

Pentru Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale

Pentru Procuratura Generală

Pentru Consiliul Superior al Magistraturii

Pentru Inspectoratul General al Poliției

Pentru Consiliul Național pentru Asistența Juridică Garantată de Stat

Pentru Centrul de Medicină Legală

ANEXA 4. FIȘA DE SESIZARE VNET

FIȘA DE SESIZARE

a cazului suspect de violență, neglijare, exploatare și trafic al copilului nr. _____

⁶Notă. Rubricile din fișa de sesizare se completează

1. Expeditorul	2. Data și ora recepționării informației privind cazul suspect
Nume, prenume:	Ziua / luna / anul ora
Instituția/autoritatea:	
Funcția expeditorului:	3. Data și ora expedierii fișei de sesizare
Date de contact:	Ziua / luna / anul ora
	4. Destinatarul
	Autoritatea tutelară locală (adresa, datele de contact)

în funcție de informația primară deținută de expeditor. În cazul în care expeditorul nu deține date pentru completarea tuturor rubricilor din fișa de sesizare, acestea nu se completează.

5. Instituțiile/autoritățile care au fost informate suplimentar		
☐ Inspectoratul de poliție	Adresa, datele de contact	
☐ Procuratura raionului		
☐ Direcția asistență socială și protecție a familiei		
☐ Serviciul de asistență medicală de urgență		
☐ Inspectoratul de Stat al Muncii		
6. Date despre persoana care a sesizat cazul		
Persoana a dorit să-și păstreze anonimatul: ☐ Da (treci la p. 6.2) ☐ Nu (treci la p. 6.1)		
Nume, prenume	6.2. Tipul relației cu copilul:	
Adresă, telefon de contact:	☐ Rudă ☐ Persoană terță (adult) ☐ Persoană terță (copil)	
7. Date despre suspecta victimă (se completează pentru un singur copil)		
Nume, prenume	Sexul: F ☐ M ☐	Vârsta: ____ luni/ ____ ani
Adresă, telefon de contact:		
Locul aflării copilului la momentul expedierii sesizării:		

⁶ Aprobate prin Hotărârea Guvernului RM nr. 708/2019

8. Date despre părinți/alte persoane în grija cărora se află copilul

Mamă ☐ Tată ☐ Tutore/curator		
☐ Rudă (care nu este tutore/curator)	☐ Persoană terță	☐ Personalul serviciului social de plasament temporar
Nume, prenume	Adresă, telefon de contact:	
Nume, prenume	Adresă, telefon de contact:	

9. Date despre cazul suspect

Data, timpul producerii cazului: Ziua / luna / anul _ ora _	Locul producerii cazului:
--	---------------------------

9.1. Scurtă descriere a cazului:

9.2. Indicatorii fizici și psihocomportamentali constatați vizual sau declarați referitor la copil

☐ Fracturi ☐ Arsuri ☐ Tăieturi ☐ Hematoame ☐ Vânătași ☐ Mușcături ☐ Zgârieturi ☐ Dureri de cap	☐ Leziuni ale organelor genitale/anusului ☐ Sarcină ☐ Boli sexual transmisibile ☐ Comportament sexualizat	☐ Consum de alcool/droguri ☐ Tuberculoză (TBC) ☐ Expunere premeditată la infectarea cu TBC ☐ Abandon școlar ☐ Lipsa/insuficiența alimentației ☐ Copil lăsat fără supraveghere ☐ Vagabondaj ☐ Cerșit ☐ Exploatare prin muncă ☐ Subdezvoltare fizică ☐ Scabie ☐ Pediculoză ☐ Vestimentație necorespunzătoare anotimpului ☐ Vestimentație murdară ☐ Lipsa igienei corporale ☐ Condiții de locuit insalubre	☐ Tendințe suicidale ☐ Depresie ☐ Fugă de acasă ☐ Scăderea reușitei școlare ☐ Frică de adulți ☐ Agresivitate ☐ Nervozitate ☐ Alți indicatori: _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____
---	--	--	---

9.3. Tipul cazului suspect

Violență	Neglijare	Exploatare	Trafic
☐ Fizică ☐ Economică ☐ Sexuală ☐ Psihologică ☐ Spirituală	☐ Alimentară ☐ Educațională ☐ Vestimentară ☐ Emoțională ☐ A igienei ☐ În supraveghere ☐ Medicală	☐ Exploatare prin muncă ☐ Practicarea cerșitului ☐ Practicarea prostituției	☐ Exploatare prin muncă ☐ Exploatarea sexuală ☐ Trafic de organe

10. DATE DESPRE SUSPECTUL ABUZATOR/SUSPECȚII ABUZATORI

Nume, prenume Adresă, telefon de contact:	Relația cu suspecta victimă: ☐ Părinte ☐ Rudă ☐ Persoană terță adultă din comunitate Personal al: ☐ instituției de învățământ ☐ serviciului social ☐ instituției medicale Copil din: ☐ comunitate ☐ serviciul social ☐ instituție de învățământ ☐ instituție medicală
Nume, prenume Adresă, telefon de contact:	Relația cu suspecta victimă: ☐ Părinte ☐ Rudă ☐ Persoană terță adultă din comunitate Personal al: ☐ instituției de învățământ ☐ serviciului social ☐ instituției medicale Copil din: ☐ comunitate ☐ serviciul social ☐ instituție de învățământ ☐ instituție medicală

10.1 Acces la copil și nivelul de risc pentru viața și sănătatea copilului

Are acces și există risc Nu are acces	Are acces și există risc Nu are acces
--	--

Semnătura expeditorului _____ Numele specialistului care a recepționat fișa de sesizare _____

_____ Nr. și data înregistrării în registrul de evidență a copiilor în situație de risc _____

_____ Ziua _____ / luna _____ / anul _____ numărul _____

_____ Semnătura _____

ANEXA 5. REGISTRUL DE EVIDENȚĂ A SOLICITĂRILOR

Nr. ord.	Nr. / data înregistrării	Instituția solicitantă	Tip servicii solicitate	Executor

ANEXA 6. REGISTRUL DE EVIDENȚĂ A BENEFICIARILOR

Nr. ord.	Nr. dosar	Data deschiderii	Nume/prenume beneficiar	Sex	Vârstă	Localitate	Tip de abuz	Relația cu abuzatorul	Tip servicii solicitate	Tip servicii acordate	Data închiderii dosarului

ANEXA 7. REGISTRUL DE EVIDENȚĂ A FIȘELOR DE SESIZARE EXPEDIAȚE

Nr. ord.	Data și ora înregistrării	Data și ora expedierii	Numele/prenumele copilului	Tip abuz	Instituția/iile către care a fost expediată fișa	Specialistul care a expediat sesizarea	Note

ANEXA 8. REGISTRUL DE EVIDENȚĂ A AUDIERILOR

Nr. ord.	Data desfășurării	Nr. dosar	Vârstă	Sex	Localitate	Articol CP	Calitate	Nume intervievator	Note

ANEXA 9. REGISTRUL DE EVIDENȚĂ A CONSULTAȚIILOR PSIHOLOGICE

Nr. ord.	Data desfășurării	Nume/prenume persoană consiliată	Calitate (victimă/martor/persoană de încredere)	Vârstă	Sex	Localitate	Tip consultație (intervenție în criză/evaluare)	Nume psiholog	Note

ANEXA 10. REGISTRUL DE EVIDENȚĂ A RAPOARTELOR DE EVALUARE PSIHOLICĂ

Nr. ord.	Data întocmirii	Nume/prenume persoană evaluată	Calitate (victimă/martor)	Vârstă	Sex	Localitate	Instituția ce a solicitat raportul	Nume psiholog	Note

ANEXA 11. REGISTRUL DE EVIDENȚĂ A EXAMINĂRILOR MEDICALE

Nr. ord.	Data/ora desfășurării	Nume/prenume persoană	Vârstă	Sex	Localitate	Calitate	Tipul asistenței medicale (evaluare/examinare)	Nume asistent medical/medic	Note

ANEXA 12. REGISTRUL DE EVIDENȚĂ A CORESPONDENȚEI DE INTRARE

Nr. in- tra- re	Data intrare	Expeditor	Subiectul	Execu- tor	Ter- men exe- cuta- re	Note

ANEXA 13. REGISTRUL DE EVIDENȚĂ A CORESPONDENȚEI DE IEȘIRE

Nr. ieșire	Data ieșire	Destina- tar	Subiectul	Execu- tor	Mo- dali- tate expe- diere	Note

ANEXA 14. REGISTRUL DE EVIDENȚĂ A PLÂNGERILOR/PETIȚIILOR

Nr. ord.	Nr./ dată intrare	Expeditor	Subiectul	Execu- tor	Termen executa- re	Note

ANEXA 15. FIȘA DE EVALUARE A NECESITĂȚILOR DE ASISTENȚĂ A COPILULUI

FIȘA DE EVALUARE A NECESITĂȚILOR DE ASISTENȚĂ A COPILULUI

Notă. Informațiile urmează a fi obținute de la sursa sesizării, reprezentantul legal/persoana de încredere, autoritatea tutelară de la locul de trai al copilului, copilul (compartimentul IV).

I. Date generale despre copil

- 1) Nume și prenume _____
- 2) Sex: a) feminin b) masculin
- 3) Data/luna/anul nașterii _____
- 4) IDNP _____
- 5) Reprezentantul legal al copilului (nume, adresă, nr. telefon): _____

- 6) Domiciliul copilului: raion _____, adresa _____

- 7) Principalii îngrijitori ai copilului (nume, relația cu copilul, adresă, nr. telefon) _____

- 8) Limba maternă a copilului _____
- 9) Limba maternă a părintelui/îngrijitorului _____
- 10) Este nevoie de interpret verbal/mimico-gestual a) Da b) Nu



II. Date generale despre solicitare

- 1) Solicitant: _____

- 2) Asistența solicitată:
 - a. audiere în condiții speciale ☐ Da ☐ Nu
 - b. examinare medico-legală ☐ Da ☐ Nu
 - c. evaluare psihologică ☐ Da ☐ Nu
 - d. asistență pentru asigurarea protecției copilului în situație de risc ☐ Da ☐ Nu
 - e. asistență psihologică în criză ☐ Da ☐ Nu
 - f. informarea prealabilă a copilului despre audiere în condiții speciale ☐ Da ☐ Nu
 - g. examinare medicală ☐ Da ☐ Nu
 - h. asistență juridică ☐ Da ☐ Nu
- 3) Este pornită urmărirea penală ☐ Da ☐ Nu
 - Dacă da, nr. articol/lege: _____

- 4) Tipul abuzului/infrațiunii la care a fost supus copilul:

Infracțiune	De bifat
Vătămare intenționată gravă a integrității corporale sau a sănătății (art. 151 Cod penal RM)	
Vătămare intenționată medie a integrității corporale sau a sănătății (art. 152 Cod penal RM)	
Amenințare cu omor ori cu vătămarea gravă a integrității corporale sau a sănătății (art. 155 Cod penal RM)	
Violență în familie (art. 201 Cod penal RM)	
Trafic de copii (art. 206 Cod penal RM)	
Raport sexual cu o persoană care nu a împlinit 16 ani (art. 174 Cod penal RM)	
Acțiuni perverse (art. 175 Cod penal RM).	
Ademenirea minorului în scopuri sexuale (art. 175 Cod penal RM)	
Viol (art. 171 Cod penal RM)	
Acțiuni violente cu caracter sexual (art. 172 Cod penal RM)	
Hărțuire sexuală (art. 173 Cod penal RM)	
Incest (art. 201 Cod penal RM)	
Exercitare necorespunzătoare a obligațiilor părintești (art. 202 Cod penal RM)	
Pornografie infantilă (art. 208 Cod penal RM)	
Recurgere la prostituția practică de un copil (art. 208 Cod penal RM)	
Alta:	

1) Calitatea procesuală a copilului: _____

2) Ce acțiuni procesuale au fost efectuate în raport cu copilul: _____

III. Indici privind suspectul agresor

- Relația dintre copilul/martorul victimă și suspectul agresor:

☐ părinte ☐ rudă ☐ persoană terță adultă din comunitate

- Împrejurările producerii abuzului:

☐ familie ☐ comunitate ☐ instituție de învățământ ☐ altele _____

- Acces la copil:

☐ permanent ☐ parțial ☐ nu are acces

- Nivel de risc pentru copil:

☐ sporit ☐ mediu ☐ redus

- Există alți copii în grija suspectului agresor: _____

- Altă informație relevantă: _____

IV. Măsuri urgente de protecție întreprinse

- ☐ Cazul a fost examinat de echipa multidisciplinară locală din localitatea _____ în baza Fișei de sesizare a cazului suspect VNET, nr. _____ din _____.
- ☐ Există o ordonă de restricție. Dacă da, pentru ce perioadă: _____
- ☐ Există o ordonanță de protecție. Dacă da, pentru ce perioadă: _____
- ☐ Au fost încălcate restricțiile ordonanței.
- ☐ Copilul a fost plasat de urgență în familia extinsă.
- ☐ Copilul a fost plasat de urgență într-un serviciu social. Dacă da, care este perioada, tipul serviciului: _____
- _____
- Altă informație relevantă: _____
- _____

V. Starea emoțională actuală a copilului, viziunea copilului despre accesarea serviciilor Centru- lui (se completează în funcție de capacitatea de înțelegere și de maturitate a copilului, indife- rent de vârsta acestuia)

A se descrie

VI. Viziunea reprezentantului legal/persoanei de încredere despre situația curentă a copilului

A se descrie

VII. Detaliile evaluării (notați cine cu cine și când a discutat)

A se descrie

VIII. Concluzii:

ANEXA 16. PLAN DE ASISTENȚĂ SPECIALIZATĂ (Model)

PLANUL DE ASISTENȚĂ SPECIALIZATĂ (PAS)

în cadrul Centrului regional de asistență integrată a copiilor, regiunea _____

Numele, prenumele copilului: _____

Numărul dosarului: _____

Data elaborării: _____

I. Obiective:

1. _____
2. _____
3. _____

I. Plan

Domeniu de intervenție	Tip de asistență	Perioada de realizare	Responsabil/responsabili	Note
PARTEA A				
Însoțirea în cadrul procedurilor legale	Pregătirea copilului pentru audierea în condiții speciale			
	Organizarea audierii în condiții speciale			
	Organizarea expertizei medico-legale			
Asistență psihologică	Asistență de criză acordată copilului			
PARTEA B				
Sănătate	Examinare medicală			
	Referire la instituții medicale			
Asistență juridică	Consiliere juridică primară			
	Asigurarea asistenței juridice calificate			
Asistență psihologică				
	Asistență de criză acordată reprezentantului legal			
	Evaluare psihologică			
Asigurarea protecției	Organizarea ședinței EMD			
	Sesizarea ATL despre cazul suspect de VNET			

II. Opinia copilului despre acțiunile incluse în plan (se completează în funcție de vârsta și capacitatea copilului) _____

III. Opinia reprezentantului legal/persoanei de încredere despre situația curentă a copilului _____

ANEXA 17. FIȘĂ DE EVIDENȚĂ A ASISTENȚEI SPECIALIZATE (Model)

FIȘA DE EVIDENȚĂ A ASISTENȚEI SPECIALIZATE ÎN CADRUL CENTRULUI REGIONAL DE ASISTENȚĂ INTEGRATĂ A COPIILOR, REGIUNEA _____

Numele, prenumele copilului: _____

Număr dosar: _____

Însoțirea în cadrul procedurilor legale

Data	Acțiunea preconizată în PAS	Termenul stabilit pentru acțiune	Progresele sau lipsa acestora și motivul	Concluzii, recomandări, necesități noi identificate

Sănătate

Data	Acțiunea preconizată în PAS	Termenul stabilit pentru acțiune	Progresele sau lipsa acestora și motivul	Concluzii, recomandări, necesități noi identificate

Asistență juridică

Data	Acțiunea preconizată în PAS	Termenul stabilit pentru acțiune	Progresele sau lipsa acestora și motivul	Concluzii, recomandări, necesități noi identificate

Asistență psihologică

Data	Acțiunea preconizată în PAS	Termenul stabilit pentru acțiune	Progresele sau lipsa acestora și motivul	Concluzii, recomandări, necesități noi identificate

Asigurarea protecției

Data	Acțiunea preconizată în PAS	Termenul stabilit pentru acțiune	Progresele sau lipsa acestora și motivul	Concluzii, recomandări, necesități noi identificate

**ANEXA 18. PROCES-VERBAL AL ȘEDINȚEI DE REVIZUIRE A
PLANULUI DE ASISTENȚĂ SPECIALIZATĂ (Model)**
**PROCESUL-VERBAL AL ȘEDINȚEI DE REVIZUIRE A PLANULUI DE ASISTENȚĂ
SPECIALIZATĂ ÎN CADRUL CENTRULUI REGIONAL DE ASISTENȚĂ INTEGRATĂ
A COPIILOR, REGIUNEA _____**

Data: _____

Numele, prenumele copilului: _____

Nr. dosar _____

Participanți: _____

I. Ordinea de zi

Problema/raportorul _____

II. Sinteza discuțiilor

- _____

- _____

- _____

- _____

III. Concluzii/Decizii

- A revizui planul de asistență specializată
- A închide dosarul

ANEXA 19. RAPORT PRIVIND REZULTATELE IMPLEMENTĂRII PLANULUI DE ASISTENȚĂ SPECIALIZATĂ (Model)

RAPORTUL CU PRIVIRE LA REZULTATELE IMPLEMENTĂRII PLANULUI DE ASISTENȚĂ SPECIALIZATĂ ÎN CADRUL CENTRULUI REGIONAL DE ASISTENȚĂ INTEGRATĂ A COPIILOR, REGIUNEA _____

Numele, prenumele copilului: _____

Nr. dosar _____; Manager de caz: _____

Data de completare: _____

A. Descrierea succintă a cazului (solicitantul, tipul de violență, tipul de asistență solicitată, principalele rezultate ale evaluării necesităților de asistență etc.)

B. Colaborarea cu echipa multidisciplinară de la locul de trai al copilului

C. Specialiștii delegați (nume, funcție) care au oferit asistență în cadrul Centrului

D. Asistență oferită copilului în cadrul Centrului

E. Rezultate

F. Concluzii și recomandări

ANEXA 20. GRILA DE DETERMINARE A INTERESULUI SUPERIOR AL COPILULUI

GRILA DE DETERMINARE A INTERESULUI SUPERIOR AL COPILULUI

asistat în cadrul Centrului regional de asistență integrată a copiilor, regiunea _____

Evaluarea și determinarea interesului superior al unui copil, beneficiar al Centrului, se face în toate etapele de asistență a copilului în cadrul Centrului și presupune evaluarea și echilibrarea tuturor elementelor necesare pentru a lua o decizie privind fiecare tip de intervenție realizată în cazul fiecărui copil în parte, referit și asistat în cadrul Centrului.

La determinarea interesului superior al fiecărui copil referit Centrului, trebuie considerate următoarele criterii:

- Mediul sigur pentru copil
- Necesitățile imediate ale copilului
- Opinia copilului
- Bunăstarea copilului
- Sănătatea fizică și mintală a copilului

Bifați circumstanțele relevante situației copilului referit sau asistat în cadrul Centrului

	Circumstanță	Da	Nu	
1.	Copilul se află într-un mediu sigur	☐	☐	
2.	Copilul se află în pericol iminent	☐	☐	
3.	Copilul are o persoană protectoare, de suport	☐	☐	
4.	Cauzele fundamentale ale violenței la care a fost supus anterior persistă	☐	☐	
5.	Presupusul abuzator este membru al familiei	☐	☐	
6.	Copilul a fost supus anterior vreunei forme de violență	☐	☐	
	Dacă la pct. 1–6 este bifat cel puțin un răspuns "Da", Centrul va oferi asistență pentru asigurarea protecției copilului în situație de risc.			
7.	Copilul prezintă semne de traumă și destabilizare psihologică	☐	☐	Dacă este bifat răspunsul "Da", copilul va fi audiat doar după ce i se va acorda asistența psihologică de criză.

8.	Presupusul abuzator are acces la copil	☐	☐	
9.	Cauzele fundamentale ale violenței la care a fost supus anterior persistă	☐	☐	
	Dacă la pct. 7–9 este bifat cel puțin un răspuns "Da", Centrul îi va acorda copilului asistență psihologică în criză.			
10.	Copilul este reprezentat de avocat	☐	☐	
	Dacă la p. 10 este bifat Da, Centrul îi va acorda copilului asistență juridică primară.			
11.	Copilul a fost supus violenței sexuale	☐	☐	
12.	Copilul a fost supus violenței fizice	☐	☐	
	Dacă la pct. 11–12 este bifat cel puțin un răspuns "Da" în coroborare cu răspunsurile oferite la pct. 20–23, Centrul se va expune asupra necesității/ oportunității efectuării examinării medico-legale a copilului.			
13.	Copilul a fost supus violenței fizice	☐	☐	
14.	Copilul a fost supus violenței sexuale	☐	☐	
15.	Copilul nu se simte bine, acuză careva dureri sau aspectul vizual, fizic al copilului prezintă careva îngrijorări (echimoze, răni, culoarea feței etc.)	☐	☐	
	Dacă la pct. 13–15 este bifat cel puțin un răspuns "Da", Centrul va asigura efectuarea examinării medicale.			
16.	Copilul își exprimă liber opinia, dorințele și sentimentele	☐	☐	
17.	Copilul înțelege/conștientizează situația/violența la care a fost supus	☐	☐	
18.	Gradul de dezvoltare, de maturitate a copilului este conform vârstei	☐	☐	
	Dacă la pct. 16–18 este bifat cel puțin un răspuns "Nu", în funcție de caracteristicile și capacitățile copilului, managerul Centrului urmează să discute cu procurorul de caz dacă se va realiza audierea copilului.			
19.	A fost solicitată audierea copilului în condiții speciale	☐	☐	
	Dacă la p. 19 este bifat "Da", Centrul va informa în prealabil copilul despre audierea în condiții speciale, va pregăti copilul pentru audiere.			

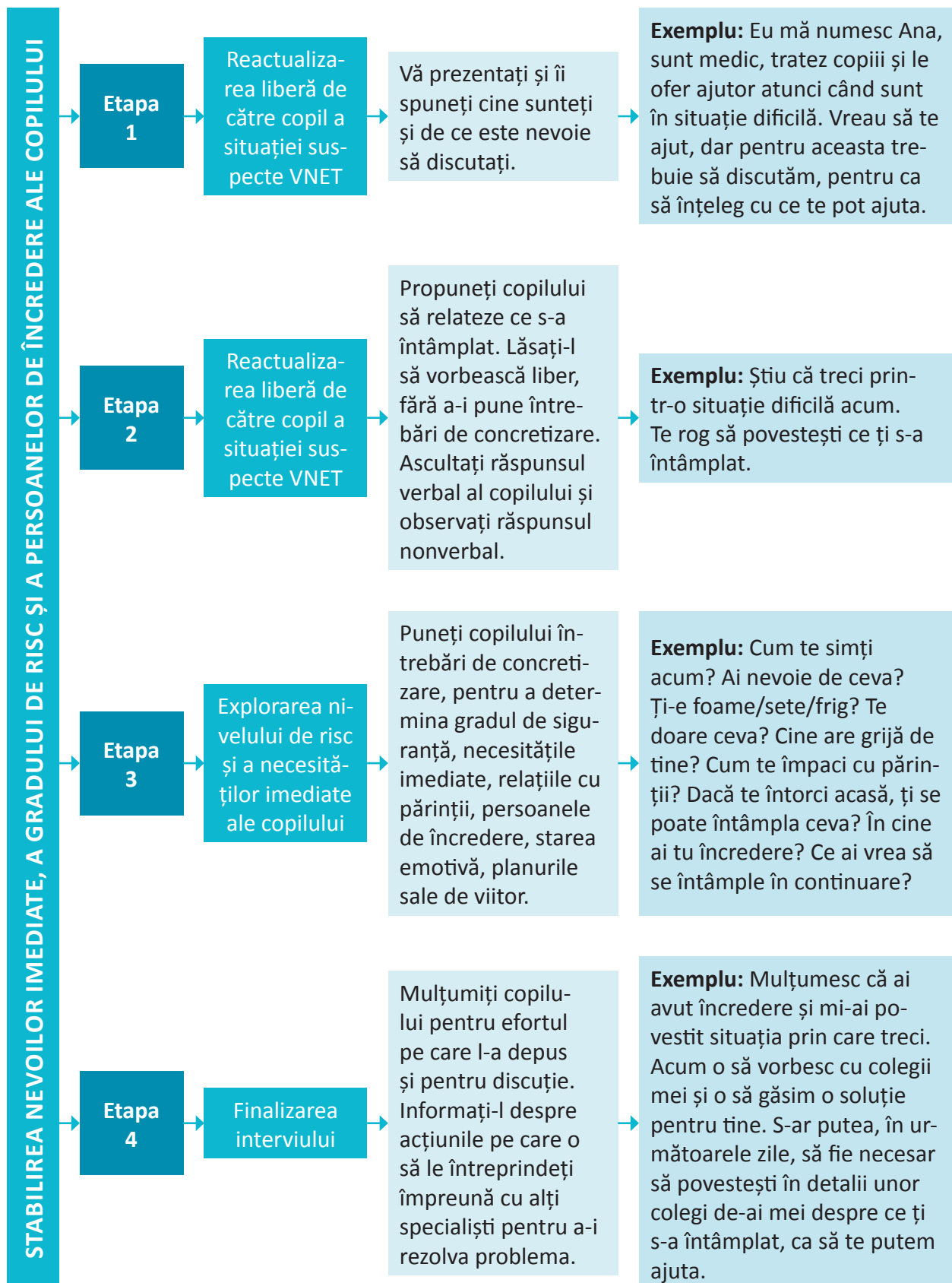
20.	Infracțiunea a fost comisă cu 1–10 zile în urmă	☐		
21.	Infracțiunea a fost comisă cu 10–30 de zile în urmă	☐		
22.	Infracțiunea a fost comisă cu 1–3 luni în urmă	☐		
23.	Infracțiunea a fost comisă cu mai mult de 3 luni în urmă	☐		
	În funcție de răspunsul "Da" bifat, Centrul se va expune asupra necesității/ oportunității efectuării expertizei medico-legală a copilului.			

Concluzie:

În vederea asigurării interesului superior al copilului beneficiar de asistență în cadrul Centrului, specialiștii trebuie să utilizeze criterii obiective, precum cele redate supra, și trebuie să țină seamă de ele, evitând să decidă pe baza sentimentelor sau a convingerilor personale.

ANEXA 21. SCHEMA INTERVIULUI DE PROTECȚIE

INTERVIUL DE PROTECȚIE: PRIMA DISCUȚIE CU COPILUL SUSPECTĂ VICTIMĂ A VIOLENȚEI, NEGLIJĂRII, EXPLOATĂRII ȘI TRAFICULUI



ANEXA 22. CONSIMȚĂMÂNTUL PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL (Model)

DECLARAȚIE DE CONSIMȚĂMÂNT PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL ÎN CADRUL CENTRULUI REGIONAL DE ASISTENȚĂ INTEGRATĂ A COPIILOR, REGIUNEA _____

Subsemnatul/Subsemnata _____,
domiciliat/ă în _____, telefon _____,
născut/ă la _____ în localitatea _____,
buletin de identitate seria _____, nr. _____, emis la data de _____
de _____.

Prin prezenta declar că sunt de acord cu utilizarea și prelucrarea datelor mele cu caracter personal și ale _____ de către Centrul regional Bălți de asistență integrată a copiilor victime/martori ai infracțiunilor în procesul de acordare a asistenței.

Am fost informat despre drepturile pe care subiecții datelor cu caracter personal le dețin, dreptul la informare, dreptul la acces la date, dreptul de intervenție asupra datelor, dreptul de opoziție, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale, dreptul de acces la justiție, reglementate de Legea privind protecția datelor cu caracter personal, nr. 133 din 08.07.2011.

Data _____

Semnătura _____

ANEXA 23. ACORD DE ACORDARE A ASISTENȚEI SPECIALIZATE BENEFICIARULUI (Model)

ACORD PRIVIND ASISTENȚA ÎN CADRUL CENTRULUI REGIONAL DE ASISTENȚĂ INTEGRATĂ A COPIILOR, REGIUNEA _____, NR. _____ DIN _____

Centrul de asistență integrată a copiilor victime/martori ai infracțiunilor (denumit în continuare Centru), reprezentat de _____, și beneficiarul de asistență _____, născut la _____, domiciliat _____, str. _____ nr. _____, ap. _____, tel. _____, reprezentat prin _____, buletin de identitate seria _____, nr. _____, au convenit asupra încheierii prezentului Acord în următoarele condiții:

1. Obiectul acordului:

Acordarea copilului _____ a asistenței integrate în cadrul Centrului regional de asistență integrată a copiilor victime/martori ai infracțiunilor, regiunea _____.

2. Responsabilitățile părților:

2.1. Centrul se angajează:

- a. să ofere copilului, în baza planului individual de asistență elaborat ca rezultat al evaluării complexe a necesităților, următoarele servicii:
 - audiere în condiții speciale;
 - examinare medico-legală;
 - evaluare psihologică;
 - asistență pentru asigurarea protecției copilului în situație de risc;
 - asistență psihologică în criză;
 - informarea prealabilă a copilului despre audierea în condiții speciale;
 - examinare medicală;
 - asistență juridică;
- b. să informeze instituțiile relevante cu privire la situația de abuz față de copil privind necesitatea implicării în soluționarea situației de abuz;
- c. să protejeze și să promoveze drepturile copilului în corespundere cu politica de protecție a copilului și să nu admită și/sau să tolereze nicio formă de violență în procesul de acordare a asistenței.

2.2. Beneficiarul se angajează:

- a. să colaboreze cu specialiștii Centrului în vederea soluționării cazului;
- b. să asigure frecventarea sistematică a ședințelor de consiliere de către copil/membrii familiei;
- c. să ofere informații corecte cu privire la identitatea și situația copilului/familiei;

- d. să informeze specialiștii cu privire la orice modificare intervenită în legătură cu situația copilului/familiei pe parcursul perioadei de asistență;
- e. să respecte recomandările oferite de specialiști și termenele de realizare a acestora.

Managerul Centrului _____

Reprezentantul beneficiarului _____

ANEXA 24. SOLICITAREA INFORMAȚIEI PRIVIND EVALUAREA INIȚIALĂ/COMPLEXĂ (Model)

Către: Autoritatea tutelară teritorială/locală

Exemplu

Secția/Direcția asistență socială și protecție a familiei

Direcția municipală pentru protecția copilului

Primarul satului/orașului

Solicitare/Demers

Centrul regional de asistență integrată a copiilor victime/martori ai infracțiunilor _____, în conformitate prevederile pct. 20 din Regulamentul-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Centrului, aprobat prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 708/2019, Vă solicită expedierea, în regim prioritar, a informațiilor disponibile în urma evaluării inițiale (după caz – ale evaluării complexe) a _____ de către echipa multidisciplinară, în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului RM 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.

Manager/Director Centru _____, semnătura _____

ANEXA 25. INFORMARE PRIVIND DESEMNAREA MANAGERULUI DE CAZ (Model)

Către: Solicitant

Exemplu

Inspectoratul de Poliție XXXXX

Procuratura XXXXXXXX

Secția/Direcția asistență socială și protecție a familiei

Direcția municipală pentru protecția copilului

Primarul satului/orașului

Informare

Referitor la demersul Dvs. înregistrat cu nr. _____ din data de _____, Centrul regional de asistență integrată a copiilor victime/martori ai infracțiunilor Nord Vă aduce la cunoștință că în privința _____ (nume/prenume copil) a fost deschis dosarul beneficiarului nr. _____.

Manager pe cazul respectiv a fost desemnat(ă) dl/dna _____ (nume/prenume/telefon/e-mail). Orice informații despre tipurile de servicii de asistență specializată acordate beneficiarului urmează a fi coordonate cu managerul desemnat.

Manager/Director Centru _____, semnătura _____

ANEXA 26. SOLICITARE DE INTERVENȚIE A PROFESIONIȘTILOR (Model)

Către: Solicitant

Exemplu

*Instituția medico-sanitară publică
Secția de medicină legală*

Informare

Centrul regional de asistență integrată a copiilor victime/martori ai infracțiunilor Nord, în baza prevederilor Acordului de colaborare pentru efectuarea examinării medicale (după caz – efectuarea expertizei medico-legale) a copiilor solicită desemnarea/delegarea specialistului pentru _____ (se va indica tipul asistenței ce urmează a fi prestată în cadrul Centrului).

Pentru informații suplimentare urmează a fi contactat managerul de caz – dl/dna _____ (nume/prenume/telefon/e-mail).

Manager/Director Centru _____, semnătura _____

ANEXA 27. FIȘĂ DE POST (Model)

FIȘĂ DE POST

Denumirea instituției	FIȘA POSTULUI	APROBAT (semnătura) (numele, prenumele) (funcția conducătorului) L.Ș. „___” ____
Titlul funcției		
Sarcinile de bază ale funcției		Ponderea, %
1.		
Atribuțiile de bază		
2.		
Atribuțiile de bază		
Atribuțiile de bază		
3.		
Atribuțiile de bază		
Calificări profesionale		
Studii		
Experiență profesională		
Cunoștințe		
Atitudini/comportamente		
Responsabilități		
Împuterniciri		

Întocmită de:

Nume, prenume	Funcția	Semnătura	Data

Vizată de:

Nume, prenume	Subdiviziunea resurse umane / funcția publică	Semnătura	Data

Adusă la cunoștința titularului funcției:

Nume, prenume	Semnătura	Data

ANEXA 28. FIȘĂ DE EVALUARE A PERFORMANȚEI (Model)

FIȘĂ DE EVALUARE A PERFORMANȚEI

Nume, prenume:		
Criterii de evaluare	Punctaj acordat	Punctaj mediu acumulat
1. Competență profesională		
2. Activism și spirit de inițiativă		
3. Eficiență		
4. Calitate a muncii		
5. Comunicare		

Manager Centru _____, semnătura _____

Data _____

ANEXA 29. DECLARAȚIE PRIVIND RESPECTAREA PPC

DECLARAȚIE

PRIVIND RESPECTAREA POLITICII DE PROTECȚIE A COPILULUI

Eu, _____, în calitate de angajat al Centrului regional de asistență integrată a copiilor victime/martori ai infracțiunilor Nord, împărtășind practicile care protejează copiii de orice formă de abuz, neglijare, exploatare sau trafic, precum și toleranța zero față de abuzul sexual și exploatarea sexuală,

Declar pe propria răspundere că nu am fost condamnat/ă în trecut pentru comportament incompatibil cu prestarea serviciilor pentru copii, precum și că nu am fost supus/ă unor măsuri de investigație pentru acțiuni criminale sau încălcare a conduitei, care să pună în primejdie integritatea fizică sau psihică a copiilor.

Totodată, mă angajez să respect orice copil, indiferent de vârstă, capacitate, etnie, credință, sex, orientare sexuală, opinie, cultură sau orice alt criteriu, și să îl protejiez de orice formă de violență. Îmi asum angajamentul să nu tolerez niciun abuz, neglijare sau exploatare a copilului și mă angajez:

- să iau în considerare interesul și buna stare a copiilor în cadrul planificării tuturor activităților;
- să respect drepturile, dorințele și sentimentele copiilor cu care lucrez;
- să iau toate măsurile rezonabile pentru a proteja copiii de neglijare, abuz fizic, sexual și emoțional, exploatare prin muncă, exploatare sexuală;
- să reacționez prompt și în mod adecvat la toate suspiciunile și acuzațiile de abuz față de copii;
- să recrutez angajații și personalul asociat care vor intra în contact cu copiii, luând în considerare capacitatea profesională a acestora de a lucra cu copiii;
- să planific și să asigur angajaților instruire în domeniul protecției copilului.

Data: _____ Semnătura _____

