



REPUBLICA MOLDOVA
CONSILIUL MUNICIPAL CHIȘINĂU



00023165

DECIZIE

nr. _____

din _____

Cu referire la operarea unor modificări în
decizia Consiliului municipal Chișinău
nr. 5/20 din 24.07.2018 „Cu privire la
instituirea Serviciului Asistență Stradală”

Având în vedere nota informativă a Direcției municipale pentru protecția drepturilor copilului, în scopul consolidării Serviciului de Asistență Stradală, în conformitate cu Legea 338/ 1994 „Privind drepturile copilului”, Legea 140/ 2013 „Privind protecția specială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți”, Legea 123/ 2010 „Cu privire la serviciile sociale”, Legea 436/ 2006 „Privind administrația publică locală”, HG 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”, Decizia Consiliului municipal Chișinău nr. 5/20 din 24.07.2018 „Cu privire la instituirea Serviciului Asistență Stradală”, Consiliul municipal Chișinău **DECIDE:**

1. Se modifică denumirea Serviciului Asistență Stradală în Complexul de Servicii sociale pentru copii în situații de stradă.
2. Se aprobă, în redacție nouă:
 - 2.1. Regulamentul de organizare și funcționare a Complexului de servicii sociale pentru copii în situații de stradă (Anexa 1).
 - 2.2. Regulamentul privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de zi pentru copii în situație de risc din cadrul Complexului de servicii sociale pentru copii în situații de stradă (Anexa 2).
 - 2.3. Regulamentul privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de plasament pentru copii separați de părinți din cadrul Complexului de servicii sociale pentru copii în situații de stradă (Anexa 3).

3. Se abrogă Anexele nr.1 și nr.2 la decizia Consiliului municipal Chișinău nr. 5/20 din 24.07.2018 „Cu privire la instituirea Serviciului Asistență Stradală”.
4. Serviciul social Centrul de zi pentru copii în situație de risc din cadrul Complexului de servicii sociale pentru copii în situații de stradă își începe activitatea, în conformitate cu Regulamentul privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de zi pentru copii în situație de risc din cadrul Complexului de servicii sociale pentru copii în situații de stradă, din momentul aprobării acestuia.
6. Serviciul social Centrul de plasament pentru copii separați de părinți din cadrul Complexului de servicii sociale pentru copii în situații de stradă își va începe activitatea de la 1 noiembrie 2020.
8. Direcția municipală pentru protecția drepturilor copilului va asigura acreditarea inițială a Serviciilor în termeni rezonabili, dar nu mai târziu de 31 decembrie 2020.
9. Viceprimarul de ramură al municipiului Chișinău va asigura controlul executării prezentei decizii.

PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ
SECRETAR INTERIMAR AL CONSILIULUI

Adrian TALMACI

Consiliul municipal Chișinău

Notă informativă

la proiectul de decizie „Cu privire la operarea unor modificări în decizia Consiliului municipal Chișinău nr. 5/20 din 24.07.2018 „Cu privire la instituirea Serviciului Asistență Stradală”

Denumirea autorului și după caz, a participanților la elaborarea proiectului
Proiectul de decizie „Cu privire la operarea unor modificări în decizia Consiliului municipal Chișinău nr. 5/20 din 24.07.2018 „Cu privire la instituirea Serviciului Asistență Stradală” a fost elaborat de către Direcția municipală pentru protecția drepturilor copilului în consultare cu societatea civilă din domeniu.
Condițiile ce au impus elaborarea proiectului de act normativ și finalitățile urmărite
Proiectul își propune să adreseze următoarele provocări din domeniul protecției copiilor în situație de stradă: 1) Majoritatea copiilor în situație de stradă sunt originari din alte localități decât Chișinău, iar obligația de aplicare a măsurilor urgente de protecție a copilului revine autorității tutelare pe teritoriul căreia este identificat copilul în situație de risc: din 29 de copii în situație de stradă asistați în 2019 de către Serviciul de asistență stradală al mun. Chișinău, 62% (18 copii) sunt originari din mun. Bălți (4 copii) și 10 raioane ale țării (14 copii, inclusiv 3 din Criuleni, câte 2 din Edineț, și Cantemir, câte 1 din Cimișlia, Căușeni, Telenești, Ialoveni, Strășeni, Râșcani, Cahul). 2) Autoritățile tutelare din localitățile/ raioanele de origine ale copiilor identificați în situație de stradă în mun. Chișinău adresează puțin sau deloc solicitările autorităților municipale și drept rezultat respectivii copii continuă să se afle pe străzile Chișinăului. 3) Deși, în cazul tuturor copiilor în situație de stradă Direcția municipală pentru protecția copilului a aplicat măsuri de îngrijire alternativă de care dispune, totuși, acestea sunt deloc funcționale în cazul copiilor cu dependențe pentru că nu asigură dezintoxicare și nu oferă reabilitare utilizatorilor de droguri. Mai mult ca atât, aceste servicii sunt deschise și, de obicei, după satisfacerea necesităților fiziologice

(hrană, igiena corporală, schimbul vestimentației, etc.) copiii, în special cei care intră în sevrăj, le părăsesc, aplicând, uneori, forța fizică față de personal.

- 4) **Majoritatea copiilor în situație de stradă în Chișinău sunt cu dependențe** (în special de droguri sintetice sub formă de săruri). De aici și tulburările grave de comportament care se manifestă în special prin agresiune fizică, precum lovirea atât a semenilor, trecătorilor sau a obiectelor (mașini, piese de mobilă, etc.), și verbală precum utilizarea unui limbaj abuziv și licențios. Asemenea situații constituie o provocare pentru personal și, respectiv, fluctuația angajaților implicați în activități cu copiii în situație de stradă este foarte mare.

Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi

Complexul de servicii sociale pentru copii în situații de stradă este un conglomerat de două servicii sociale menite să adreseze provocările principale în domeniul protecției copiilor în situații de stradă: Centrul de zi și Centrul de plasament.

Centrul de zi va oferi servicii de 1) alimentație; 2) formarea deprinderilor de viață; 3) dezvoltarea abilităților cognitive, de comunicare și comportament; 4) suport în studierea și asimilarea programelor de studii; 5) orientare profesională; 6) consiliere și reabilitare psihosocială a copiilor; 7) petrecerea timpului liber; 8) facilitarea accesului la servicii din comunitate (educație, sănătate, cultură, îngrijire alternativă etc.); 9) consolidarea abilităților părintești în creșterea și educarea copiilor; 10) alte servicii, în funcție de necesitățile beneficiarilor. Toate aceste servicii vor fi oferite atât în spațiile Centrului de zi, cât și în locațiile populate de copiii în situații de stradă. Personalul din centrul de zi va activa în schimburi între 8:00 și 22:00/ 7 zile pe săptămână. Fiecarui copil îi va fi atribuit un Manager de caz. Personalul Centrului de zi va asigura cartografierea permanentă a locațiilor populate de copii în situații de stradă spre a fi incluse în planul de activități. Adicional, personalul Centrului de zi va asigura prin rotație și prezență telefonică pentru apeluri în caz de urgență. Centrul de zi va deservi copii cu vârsta de 0-18 ani. În cazul copiilor de 0-7 ani, aceștia vor fi imediat referiți DPDC de sector.

Centrul de plasament va oferi servicii de 1) găzduire, 2) întreținere, 3) alimentație, 4) formarea deprinderilor de viață (autoservire, igienă), 5) dezvoltarea abilităților cognitive, de comunicare, comportament și relaționare, 6) suport în studierea și asimilarea programelor școlare, 7) consilierea și reabilitarea psihosocială, 8) petrecerea timpului liber, 9) orientarea profesională, 10) însoțirea copiilor la instituțiile medicale, administrarea medicamentelor prescrise de către medici, acordarea de prim ajutor medical, conform competenței. Programul de activitate al Centrului este 24/24 ore, în schimburi, 7 zile pe săptămână. Plasamentul va fi realizat doar în regim de urgență. Fiecare copil va avea o persoană cheie. Managementul de caz va fi asigurat conform standardelor de calitate pentru Serviciile sociale de plasament pentru copii aflați în îngrijire alternativă.

Fundamentarea economico-financiară

Calculul economico-financiar pe marginea proiectului se anexează.

Avizarea și consultarea publică a proiectului

Conform rigorilor Legii 239/ 2008 Privind transparența în procesul decizional, Direcția municipală pentru protecția drepturilor copilului, la data de 19.06.2020, a plasat anunțul pentru consultare publică pe pagina web a Primăriei municipiului Chișinău și timp de 10 zile a colectat propuneri de la ONG-uri, Agenții ONU etc. Versiunea actuală de proiect a considerat majoritatea acestor propuneri și sugestii.

Șef interimar al Direcției




Valentina VOLONTIR

	autoritate publică	gr.pr.	gr.	act	instituție
		10	40	348	15990
cod	2028	eb			

Aprob:

statele de personal în număr de 14 unități
cu un fond lunar (salariu de bază) în sumă de 132230,00

Una sută treizeci și două mii două sute treizeci lei
(cu litere)

Ser interimar al Direcției Valentina Volontir

(Funcția conducătorului autopsiei publice teritoriale superioare/autorității/instituției)

(denumirea, prenumele și semnătura)

22 iulie 2020

SCHEMA DE ÎNCADRARE
al Complexului de servicii sociale pentru copii în situații de stradă
(denumirea completă a instituției bugetare)

Nr. d/o	Denumirea subdiviziunii structurale/ compartimentului, titlul funcției	Cod		Clasa de salarizare a funcției	Norma didactică , ore	Sarcina didactică stabilită ore	Treapta de salarizare	Clasa de salarizare cumulativ a atribuită	Număr de unități	Salariul de bază, lei		Notă
		ocupatiei	funcției							pe o unitate / p/u o normă	p/u unitate/sarcina didactică stabilită	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	Total								25		132230	
	inclusiv:											
I	Personal de conducere, total								3		17890	
1	Manager	134102	G6007	65				65	1	6290	6290	
2	Director	112006	G6011	61				61	1	5800	5800	
3	Director	112006	G6011	61				61	1	5800	5800	
II	Personal de specialitate, total								19		107270	
	inclusiv:											
1	Pedagog social	341207	E4021-23	52			VI	58	1	5760	5760	
2	Pedagog social	341207	E4021-23	52			VI	58	1	5760	5760	
3	Pedagog social	341207	E4021-23	52			VI	58	1	5760	5760	
4	Pedagog social	341207	E4021-23	52			VI	58	1	5760	5760	
5	Pedagog social	341207	E4021-23	52			VI	58	1	5760	5760	
6	Pedagog social	341207	E4021-23	52			VI	58	1	5760	5760	
7	Pedagog social	341207	E4021-23	52			VI	58	1	5760	5760	
8	Pedagog social	341207	E4021-23	52			VI	58	1	5760	5760	
9	Pedagog social	341207	E4021-23	52			VI	58	1	5760	5760	
10	Pedagog social	341207	E4021-23	52			VI	58	1	5760	5760	
11	Pedagog social	341207	E4021-23	52			VI	58	1	5760	5760	
12	Pedagog social	341207	E4021-23	52			VI	58	1	5760	5760	
13	Pedagog social	341207	E4021-23	52			VI	58	1	5760	5760	
14	Psiholog	263404	E4021-4	52			VI	58	1	5760	5760	
15	Psiholog	263404	E4021-4	52			VI	58	1	5760	5760	
16	Asistent social	263501	G6018	52			VI	58	1	5430	5430	
17	Asistent social	263502	G6019	52			VI	58	1	5430	5430	
18	Asistent medical	322101	G6027	46			VI	52	1	4790	4790	
19	Specialist lucrări de secretariat	263501	H6057	50			VI	56	1	5220	5220	
III	Personal auxiliar								3		7070	
III.2	muncitori											
1	Bucatar auxiliar	941201	H6178	9			VI	15	1	2350	2350	
2	Sofer	832202	H6174	14			VI	18	1	2510	2510	
3	Îngrijitoare încăperi de serviciu	911201	H6185-146	6			VI	12	1	2210	2210	

1. (actele legislative / normative care reglementează condițiile de salarizare ale personalului menționat în schema de încadrare a instituției)

2. Militari prin contract/personal cu statut special:

- personal de conducere	3 unități
- personal de profil	19 unități
- personal auxiliar	3 unități

Conducătorul subdiviziunii economice/financiare/contabile
Ecaterina Sevcenco

Executor specialist principal al subdiviziunii economice
Angela Todorov

Serceneo

[Signature]

**REGULAMENTUL de organizare și funcționare
a Complexului de servicii sociale pentru copii în situații de stradă**

**Capitolul I
Dispoziții generale**

- 1) Complexul de servicii sociale pentru copii în situații de stradă (în continuare Complexul) reprezintă un set de servicii sociale de protecție a copiilor în situație de risc, cu accent pe copii în situații de stradă identificați în mun. Chișinău.
- 2) Complexul este un proiect pilot instituit prin Decizia Consiliului municipal Chișinău.
- 3) Complexul este instituit și funcționează în subordinea Direcției municipale pentru protecția drepturilor copilului (în continuare - DMPDC) și își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația în vigoare și prezentul Regulament.
- 4) În sensul prezentului Regulament, noțiunea de *copii în situații de stradă* este conformă definiției din *Comentariul General nr.21 (2017) cu privire la copiii în situații de stradă* la Convenția ONU cu privire la drepturile copilului și reprezintă copiii care,
 - a) depind de stradă pentru a trăi și/ sau a munci, fie singuri, fie cu alți copii sau cu familia; și
 - b) reprezintă o populație mai mare de copii care au format legături puternice cu spații publice și pentru care strada joacă un rol vital pentru identitatea și viața lor cotidiană. Această populație mai largă include copiii care trăiesc și/ sau lucrează periodic pe străzi și copii care nu trăiesc sau lucrează pe străzi, dar care își însoțesc în mod regulat colegii, frații sau familia în stradă. Prin aflarea în spații publice, în contextul copiilor în situații de stradă și implicit în contextul acestui Regulament, se înțelege aflarea o perioadă semnificativă de timp pe străzi, parcuri publice, spații comunitare publice, piețe și stații de autobuz și tren. Sintagma "spații publice" nu include clădiri publice, cum ar fi școli, spitale sau alte instituții comparabile.

- 5) Beneficiari ai serviciilor Complexului sunt toți copiii cu vârstă de 0-18 ani în situație de risc, cu atenție deosebită a copiilor identificați în situații de stradă în mun. Chișinău.

II. Scopul, obiectivele și principiile de activitate ale Complexului

- 6) Scopul activității Complexului este protecția tuturor copiilor identificați în situații de stradă în mun. Chișinău.
- 7) Obiectivele de bază ale activității Complexului sunt:
- a) Identificarea precoce a copiilor aflați în situații de stradă în mun. Chișinău și asistența acestora conform necesităților individuale, evaluate corespunzător;
 - b) Managementul de caz al beneficiarilor în scopul depășirii situațiilor de risc și reintegrarea socio-familială a acestora;
 - c) Asigurarea cooperării intersectoriale în managementul cazurilor copiilor în situații de stradă;
 - d) Monitorizarea fenomenului copiilor în situații de stradă și adresarea sistemică a provocărilor.
- 8) Principiile aplicate în activitatea Complexului sunt:
- a) respectarea interesului superior al copilului;
 - b) nondiscriminarea;
 - c) asigurarea celerității în soluționarea fiecărui caz în parte;
 - d) protecția împotriva abuzului, neglijării și exploatării copilului;
 - e) asigurarea unei abordări prietenoase în asistența beneficiarilor;
 - f) abordarea multidisciplinară a cazurilor;
 - g) asigurarea cooperării intersectoriale în Managementul cazurilor;
 - h) asigurarea participării copilului și respectarea opiniei acestuia;
 - i) asigurarea confidențialității informației cu caracter personal.

Capitolul III

Organizarea și funcționarea Complexului

- 9) Complexul are în componența sa două servicii sociale care activează în baza regulamentelor de organizare și funcționare și care sunt acreditate conform legislației în vigoare: Centrul de zi pentru copii în situație de risc și Centrul de plasament pentru copii separați de părinți;
- 10) Admiterea beneficiarilor în Complex și ieșirea din Complex are loc conform procedurilor prevăzute în Regulamentele de organizare și funcționare a fiecărui serviciu social din componența Complexului.
- 11) Complexul își desfășoară activitatea conform următorului program:

- a) Centrul de zi de la 8:00 la 22:00/ 7 zile;
- b) Centrul de plasament – 24/24/ 7 zile.
- 12) Programul de activitate al fiecărui serviciu poate fi ajustat prin ordinul Șefului DMPDC.
- 13) Activitățile în Centrul de zi sunt organizate atât în incinta acestuia, precum și în locațiile din mun. Chișinău, frecventate de copiii în situații de stradă.
- 14) Asistența beneficiarilor se realizează în baza Managementului de caz în corespundere cu Regulamentele de organizare și funcționare a fiecărui serviciu social din componența Complexului.
- 15) Toate procedurile și procesele implementate în Complex în raport cu beneficiarii, personalul, partenerii etc. sunt detaliate într-un Manual operațional al Complexului.

IV. Resurse umane și management

Secțiunea 1. Resurse umane

- 16) Personalul Complexului include 25 unități, după cum urmează:
 - a) personal administrativ – 3 unități;
 - b) personal specializat - 19 unități;
 - c) personal auxiliar - 3 unități.
- 17) Personalul specializat este format din asistenți sociali, psihologi, pedagogi sociali și alți specialiști, angajați la necesitate.
- 18) Personalul specializat este responsabil de procesul de dezvoltare, îngrijire și asistență, de viața și securitatea copiilor beneficiari ai serviciilor sociale din componența Complexului.
- 19) Structura organizatorică (Anexa 1) și statul de personal (Anexa 2) corespund standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale din componența Complexului și sunt aprobate de Consiliul municipal Chișinău.
- 20) Recrutarea, angajarea și evaluarea personalului este realizată de către DMPDC.
- 21) DMPDC angajează personalul în conformitate cu Standardele minime de calitate ale serviciilor sociale din componența Complexului și Codul Muncii al Republicii Moldova, în baza contractului individual de muncă.
- 22) Fiecare angajat al Complexului are calificarea, competența, experiența și calitățile solicitate de fișa postului, certificate prin documente de studii și de formare profesională.
- 23) Personalul Complexului își exercită atribuțiile în conformitate cu fișa postului și cu normele deontologice.

- 24) Înainte de aprobare, candidații la funcțiile specializate urmează cursul de formare profesională, organizat de DMPDC.
- 25) Anual, personalul specializat participă la cursuri de formare profesională continuă, organizate de DMPDC.
- 26) Angajații Complexului sunt obligați să efectueze examenul medical profilactic la angajare și periodic, conform actelor normative în vigoare ale Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale.
- 27) Evaluarea performanțelor personalului specializat este realizată trimestrial/anual de către Managerul Complexului, care, totodată, înaintează DMPDC rapoarte privind revizuirea trimestrială/anuală a competențelor profesionale ale personalului angajat.
- 28) Directorii serviciilor sociale din componența Complexului asigură calitatea serviciului prestat prin organizarea cu regularitate a ședințelor de supervizare profesională a angajaților, în vederea consolidării competențelor profesionale și a gestionării eficiente a sarcinilor și timpului de lucru.
- 29) Supervizarea activității Directorilor serviciilor sociale din componența Complexului este asigurată de către Managerul Complexului.
- 30) Supervizarea activității Managerului Complexului este asigurată de șeful DMPDC.
- 31) Documentele Complexului referitoare la resursele umane sunt:
 - 1) fișele de post ale personalului angajat;
 - 2) dosarele personale ale angajaților;
 - 3) rapoartele ședințelor de supervizare și de revizuire a competențelor personalului angajat;
 - 4) alte documente, la necesitate.
- 32) Dosarele personale ale personalului angajat sunt păstrate conform prevederilor legale care reglementează accesul la date cu caracter personal.
- 33) Personalul Complexului este obligat să păstreze confidențialitatea informațiilor cu caracter personal, pe care le obțin în timpul exercitării atribuțiilor de serviciu.
- 34) Personalului Complexului îi este interzis să pretindă și să primească foloase necuvenite pentru munca prestată.

Secțiunea 2. Managementul Complexului și procedura de raportare

- 35) Complexul este condus de un manager cu studii superioare, angajat prin concurs de către DMPDC.

- 36) Managerul Complexului asigură buna funcționare a acestuia, conform prevederilor legislației din domeniu, prezentului Regulament, precum și a Regulamentelor fiecărui serviciu social din componența Complexului.
- 37) În procesul asigurării bunei funcționări a Complexului, Managerul asigură:
- 1) respectarea drepturilor copiilor care beneficiază de servicii în cadrul Complexului;
 - 2) funcționarea Serviciilor sociale din componența Complexului în corespundere cu Standardele minime de calitate;
 - 3) planificarea, organizarea și coordonarea activității Complexului și a serviciilor sociale din componența Complexului;
 - 4) planificarea și gestionarea resurselor financiare și materiale ale Complexului;
 - 5) coordonarea elaborării rapoartelor lunare, trimestriale, semestriale și anuale de activitate și altele;
 - 6) monitorizarea calității serviciilor prestate;
 - 7) coordonarea elaborării și asigurarea revizuirii ori de câte ori este necesar a Manualului operațional al Complexului;
 - 8) managementul resurselor umane;
 - 9) reprezentarea Complexului în raport cu alte persoane, instituții, servicii, autorități;
- 38) În caz de absență, Managerul Complexului poate fi înlocuit de către unul din Directorii serviciilor sociale din componența Complexului sau un alt specialist numit prin Ordin de către Șeful DMPDC.
- 39) Documentele referitoare la organizarea Complexului sunt:
- 1) Prezentul Regulament precum și Regulamentele de funcționare a serviciilor sociale din componența Complexului;
 - 2) Planul de dezvoltare a Complexului și serviciilor sociale din componența acestuia, planuri lunare, trimestriale, semestriale și anuale de activitate;
 - 3) Rapoarte lunare, trimestriale, semestriale, anuale de activitate;
 - 4) Registrul de înregistrare a plângerilor;
 - 5) Alte documente, la necesitate.

V. Protecția împotriva abuzurilor și reclamațiile

- 40) Complexul deține și aplică o procedură privind protecția copiilor împotriva abuzului, neglijării, exploatării, discriminării, tratamentului degradant sau inuman, care include și procedura de depunere și examinare a plângerilor/reclamațiilor, care vizează încălcarea drepturilor copilului.

- 41) Procedura de depunere și examinare a plângerilor garantează copilului sau, după caz, familiei lui sau altor persoane interesate, posibilitatea înaintării plângerilor ce țin de orice aspect al activității Complexului, precum și asigurarea condițiilor de siguranță și nesanționare a copilului pentru depunerea plângerilor.
- 42) Personalul Complexului cunoaște și aplică metode și măsuri de protecție a copiilor față de abuz, neglijare și exploatare în cadrul acestuia, precum și proceduri de raportare obligatorie a cazurilor date.
- 43) La admiterea în Complex, managerii serviciilor sociale din componența Complexului informează copilul și reprezentantul legal despre procedurile cu privire la identificarea și semnalarea suspiciunilor sau acuzațiilor de abuz/neglijență/ exploatare a copilului, precum și despre procedura de depunere și examinare a plângerilor/ reclamațiilor.
- 44) Complexul dispune de un registru de înregistrare a plângerilor, care include atât informațiile privind modul de examinare a plângerilor, cât și măsurile întreprinse în acest sens.

VI. Finanțarea Complexului

- 45) Complexul este finanțat din următoarele surse:
 - 1) bugetul municipiului Chișinău;
 - 2) mijloace speciale;
 - 3) alte surse neinterzise de lege.
- 46) Salarizarea personalului Complexului este realizată în conformitate cu legislația în vigoare.

VII. Dispoziții finale

- 47) Complexul își încetează activitatea în baza deciziei Consiliului municipal Chișinău.

SECRETAR INTERIMAR AL CONSILIULUI

Adrian TALMACI

Anexa nr. 1
la REGULAMENTUL de organizare și funcționare
a Complexului de servicii sociale pentru copii în situații de stradă
aprobat prin Decizia Consiliului municipal Chișinău
nr. _____ din _____ 2020

**Statul de personal
al Complexului de servicii sociale pentru copii în situații de stradă**

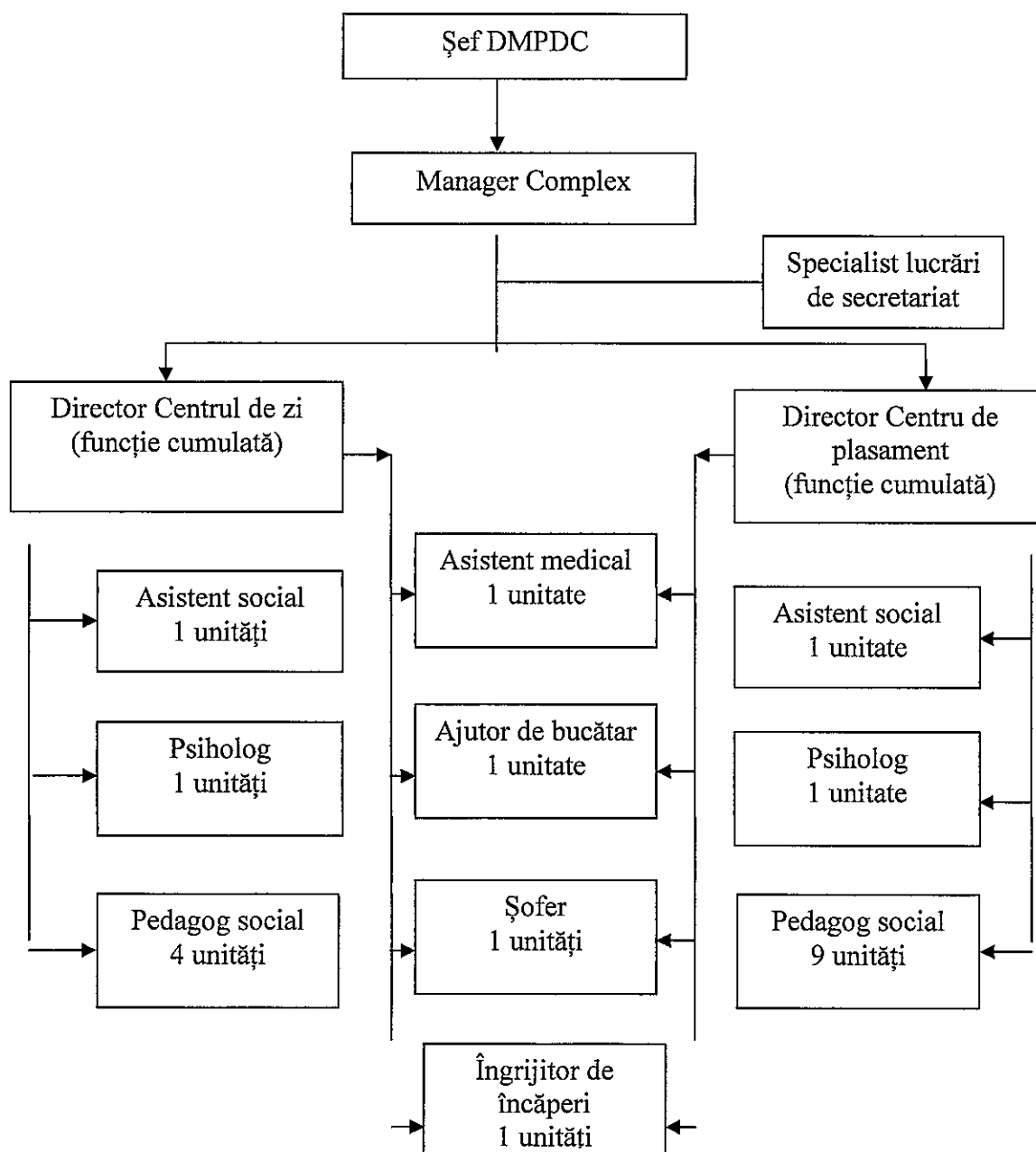
Nr. d/o	Funcția	Numărul de unități
1.	Manager al Complexului	1
2.	Director serviciu social din componența Complexului (funcții cumulate de specialiști din Servicii)	2
3.	Pedagog social în Centrul de zi	4
4.	Pedagog social în Centrul de plasament	9
5.	Psiholog în Centrul de zi	1
6.	Psiholog în Centrul de plasament	1
7.	Asistent social în Centrul de zi	1
8.	Asistent social în Centrul de plasament	1
9.	Asistent medical (pentru ambele servicii)	1
10.	Specialist lucrări de secretariat	1
11.	Ajutor de bucătar	1
12.	Șofer (pentru ambele servicii)	1
13.	Îngrijitor de încăperi (pentru ambele servicii)	1
	În total:	25

SECRETAR INTERIMAR AL CONSILIULUI

Adrian TALMACI

Anexa nr. 2
la REGULAMENTUL de organizare și funcționare
a Complexului de servicii sociale pentru copii în situații de stradă
aprobat prin Decizia Consiliului municipal Chișinău
nr. ____ din ____ 2020

Organigrama
Complexului de servicii sociale pentru copii în situații de stradă



SECRETAR INTERIMAR AL CONSILIULUI

Adrian TALMACI

REGULAMENTUL
privind organizarea şi funcţionarea Serviciului social
Centrul de zi pentru copii în situaţie de risc
din cadrul Complexului de servicii sociale pentru copii în situaţii de stradă

Capitolul I
Dispoziţii generale

1. Prezentul Regulament stabileşte modul de organizare şi funcţionare a Serviciului social Centrul de zi pentru copii în situaţie de risc din cadrul Complexului de servicii sociale pentru copii în situaţii de stradă al Direcţiei municipale pentru protecţia drepturilor copilului.

2. Centrul de zi pentru copii în situaţie de risc din cadrul Complexului de servicii sociale pentru copii în situaţii de stradă al Direcţiei municipale pentru protecţia drepturilor copilului (în continuare – *Centru de zi*) este instituit prin decizia Consiliului municipal Chişinău şi are menirea să presteze servicii sociale specializate de îngrijire în regim de zi a copiilor în situaţie de risc, în special a celor identificaţi în situaţii de stradă, în vederea (re)integrării sociale şi familiale a acestora, precum şi în scopul prevenirii separării lor de mediul familial.

3. Direcţia municipală pentru protecţia drepturilor copilului (în continuare - *DMPDC*) este prestator de servicii sociale ale Centrului de zi.

4. Centrul de zi îşi desfăşoară activitatea în conformitate cu legislaţia în vigoare, cu prezentul Regulament şi standardele minime de calitate pentru serviciul social Centrul de zi pentru copii în situaţie de risc.

5. În sensul prezentului Regulament, noţiunile utilizate semnifică:

copil în situaţie de risc – copil în privinţa căruia, ca urmare a evaluării, se constată una sau mai multe din situaţiile prevăzute la art.8 al Legii 140/ 2013 privind protecţia specială a copiilor aflaţi în situaţie de risc şi a copiilor separaţi de părinţi;

copil în situații de stradă – conformă definiției din *Comentariul General nr.21 (2017) cu privire la copiii în situații de stradă* la Convenția ONU cu privire la drepturile copilului, copilul care,

a) depinde de stradă pentru a trăi și/ sau a munci, fie singuri, fie cu alți copii sau cu familia; și

b) reprezintă o populație mai mare de copii care au format legături puternice cu spații publice și pentru care strada joacă un rol vital pentru identitatea și viața lor cotidiană. Această populație mai largă include copiii care trăiesc și/ sau lucrează periodic pe străzi și copii care nu trăiesc sau lucrează pe străzi, dar care își însoțesc în mod regulat colegii, frații sau familia în stradă. Prin aflarea în spații publice, în contextul copiilor în situații de stradă și implicit în contextul acestui Regulament, se înțelege aflarea o perioadă semnificativă de timp pe străzi, parcuri publice, spații comunitare publice, piețe și stații de autobuz și tren. Sintagma ”spații publice” nu include clădiri publice, cum ar fi școli, spitale sau alte instituții comparabile;

manager de caz – specialist din cadrul Serviciului, desemnat după admiterea copilului în Centrul de zi, responsabil de monitorizarea serviciilor prestate beneficiarilor;

incluziune familială, comunitară și socială – acțiuni specifice în vederea asigurării accesului și menținerii copilului în familia biologică sau extinsă și participarea copilului la viața comunității;

plan individual de asistență – totalitatea serviciilor acordate beneficiarului în vederea asigurării (re)integrării sociale și familiale și incluziunii comunitare și sociale;

plan individualizat de servicii – totalitatea intervențiilor specifice privind copilul, în baza evaluării necesităților de asistență și dezvoltare ale acestuia, în vederea dezvoltării capacităților pentru o viață independentă și (re)integrării în familie și comunitate, elaborat și implementat pentru perioada frecventării Centrului de zi. Planul individualizat de servicii este parte componentă a planului individual de asistență;

reprezentant legal al copilului – părintele sau persoana desemnată conform legii să apere drepturile și interesele copilului.

6. Beneficiari ai Centrului de zi sunt copiii cu vârsta cuprinsă între 0 și 18 ani identificați în situație de risc, inclusiv copii în situații de stradă.

Capitolul II

Scopul, obiectivele și principiile de organizare a Centrului de zi

7. Centrul de zi are drept scop prevenirea separării copilului de familie, marginalizării, excluderii sociale și instituționalizării, precum și facilitarea incluziunii acestuia în familie și în comunitate.

8. Obiectivele Centrului de zi sunt:

- 1) identificarea proactivă a copiilor în situații de stradă și facilitarea accesului acestora la servicii conform necesităților;
- 2) asigurarea managementului de caz în asistența beneficiarilor;
- 3) sensibilizarea comunității și a autorităților/ instituțiilor abilitate cu privire la necesitățile specifice ale copiilor în situații de stradă și familiilor acestora și implicarea comunității în realizarea scopului Centrului de zi.

9. Prestarea serviciului este ghidată de următoarele principii:

- 1) respectarea drepturilor și promovarea cu prioritate a interesului superior al copilului;
- 2) nondiscriminarea;
- 3) abordarea individualizată a copilului;
- 4) promovarea incluziunii educaționale;
- 5) protecția împotriva abuzului, neglijării și exploatării copilului;
- 6) acordarea asistenței într-un mod prietenos copilului;
- 7) abordarea multidisciplinară;
- 8) asigurarea cooperării intersectoriale în Managementul de caz al beneficiarilor;
- 9) asigurarea participării copilului și respectarea opiniei acestuia;
- 10) asigurarea dreptului copilului la reclamații;
- 11) confidențialitatea informației.

Capitolul III

Organizarea și funcționarea Centrului de zi

Secțiunea 1. Organizarea Centrului de zi

10. Centrul de zi este amplasat în comunitate, amenajat și dotat conform standardelor minime de calitate, astfel încât să ofere copiilor un mediu prietenos, în condiții corespunzătoare de siguranță, confort și accesibilitate.

11. Capacitatea maximă a Centrului de zi este de 20 de copii.

12. Centrul de zi prestează un spectru larg de servicii care variază în funcție de necesitățile beneficiarilor:

- 1) alimentație;
- 2) igienă personală;
- 3) formarea deprinderilor de viață;
- 4) dezvoltarea abilităților cognitive, de comunicare și comportament;
- 5) suport în studierea și asimilarea programelor de studii;
- 6) orientare profesională;
- 7) consiliere și reabilitare psihosocială a copiilor;
- 8) petrecerea timpului liber;
- 9) facilitarea accesului la servicii din comunitate (educație, sănătate, cultură, îngrijire alternativă etc.);
- 10) consolidarea abilităților părintești în creșterea și educarea copiilor;
- 11) alte servicii, în funcție de necesitățile beneficiarilor.

13. Serviciile menționate la p.12 sunt prestate zilnic, atât în incinta Centrului de zi, precum și în locațiile din mun. Chișinău frecventate de copiii în situații de stradă, sau cele folosite de aceștia drept loc de odihnă și/ sau dormit.

14. Personalul Centrului de zi cartografiază în permanență toate locațiile din mun. Chișinău în care copiii în situații de stradă își au locația pentru odihnă și/ sau dormit, fie pentru activități.

15. Programul de activitate a Centrului de zi asigură implementarea de activități, concomitent în Centrul de zi și în afara acestuia, în intervalul de timp 8:00 – 22:00, 7 zile pe săptămână.

Secțiunea 2. Managementul de caz

16. Sunt admiși în Centrul de zi copiii în situație de risc, în special cei identificați în situații de stradă în mun. Chișinău.

17. Admiterea copiilor în Centrul de zi este efectuată la cererea scrisă sau verbală a copilului, sau prin referire de către autoritatea tutelară în evidența căreia se află copilul.

18. În cazul referirii copilului de către autoritatea tutelară în evidența căreia se află, la fișa de referire se va anexa evaluarea inițială și complexă a situației copilului, planul individual de asistență și dispoziția de luare la evidență a copilului în situație de risc.

19. În cazul adresării directe a copilului, Centrul de zi va solicita, în termen de 3 zile lucrătoare, autorității tutelare în evidența căreia se află copilul, prezentarea actelor menționate la pct. 18.

20. Toți copiii cu vârstă de 0-7 ani identificați în situații de stradă vor fi referiți imediat către DPDC de sector, pe teritoriul căreia au fost identificați, pentru stabilirea formei de protecție.

21. Directorul Centrului de zi înscrie copilul admis în Centrul de zi în Registrul de evidență a beneficiarilor.

22. Toți copiii participanți la activități în afara Centrului de zi, se consideră admiși automat, și după prima activitate la care au participat, sunt înscriși în Registrul de evidență a beneficiarilor.

23. După admiterea copilului în Centrul de zi, directorul desemnează managerul de caz.

24. Managerul de caz, în termen de 7 zile calendaristice de la admiterea copilului în Centrul de zi, realizează, de comun cu personalul specializat din cadrul Centrului de zi, specialiștii din cadrul autorității tutelare în evidența căreia se află copilul și după caz, alți specialiști, evaluarea necesităților de asistență și dezvoltare a copilului și elaborează planul individualizat de servicii.

25. La elaborarea planului individualizat de servicii participă copilul, precum și reprezentantul legal al acestuia.

26. Autoritatea tutelară în evidența căreia se află copilul asigură revizuirea periodică a planului individualizat de servicii prin organizarea ședințelor de revizuire, conform standardelor minime de calitate.

27. Managerul de caz întocmește Raportul cu privire la rezultatele implementării planului individualizat de servicii și un exemplar îl prezintă autorității tutelare în evidența căreia se află copilul.

28. Rezultatele revizuirii planului individualizat de servicii se aduc la cunoștință copilului și reprezentantului legal al acestuia.

29. Monitorizarea situației copilului beneficiar al Centrului de zi se realizează de către autoritatea tutelară în evidența căreia se află copilul.

30. Managerul de caz propune sistarea serviciilor prestate în Centrul de zi în următoarele situații:

- 1) la realizarea obiectivelor stipulate în planul individual de asistență;
- 2) la cererea reprezentantului legal al copilului.

31. Ieșirea beneficiarului din Centrul de zi se realizează prin înscrierea corespunzătoare în Registrul de evidență a beneficiarilor.

32. Managerul de caz notifică în scris autoritatea tutelară în evidența căreia se află copilul despre ieșirea acestuia din Centrul de zi.

33. Documentația Centrului de zi referitoare la copiii beneficiari:

- 1) registrul de evidență a copiilor beneficiari;
- 2) dosarul copilului completat conform standardelor minime de calitate.

Capitolul IV

Resurse umane și management

Secțiunea 1. Resurse umane

34. Structura personalului, organigrama, condițiile de angajare, supervizare profesională, instruire de bază și continuă, evaluare, și altele referitoare la managementul resurselor umane în Centrul de zi sunt descrise în Regulamentul Complexului de servicii sociale pentru copii în situații de stradă.

Secțiunea 2. Managementul Centrului de zi și procedura de raportare

35. Centrul de zi este condus de un Director, funcție cumulată prin concurs de către unul din specialiștii Centrului de zi.

36. Directorul Centrului de zi asigură buna funcționare a acestuia, conform prevederilor standardelor minime de calitate, a Regulamentului de organizare și funcționare a Complexului de servicii sociale pentru copii în situații de stradă, precum și a prezentului Regulament.

37. În procesul asigurării bunei funcționări a Centrului de zi, Directorul exercită următoarele atribuții:

- 1) coordonează, planifică și răspunde de activitate Centrului de zi;
- 2) elaborează planul de dezvoltare a Centrului de zi în baza evaluării necesităților copiilor și personalului;
- 3) asigură funcționarea Centrului de zi în conformitate cu standardele minime de calitate;
- 4) asigură calitatea serviciilor prestate;
- 5) asigură managementul resurselor umane din subordine;
- 6) participă la planificarea și gestionarea resurselor financiare și materiale ale Centrului de zi;
- 7) elaborează rapoartele de activitate.

38. Documentele referitoare la organizarea Centrului de zi sunt:

- 1) prezentul Regulament;
- 2) planul de dezvoltare a Centrului de zi;
- 3) planul anual de activitate a Centrului de zi;
- 4) raportul semestrial și anual de activitate;
- 6) alte documente, în caz de necesitate.

REGULAMENTUL
privind organizarea și funcționarea Serviciului social
Centrul de plasament pentru copii separați de părinți din cadrul
Complexului de servicii sociale pentru copii în situații de stradă

Capitolul I
Dispoziții generale

1. Prezentul Regulament stabilește modul de organizare și funcționare a Serviciului social Centrul de plasament pentru copii separați de părinți din cadrul Complexului de servicii sociale pentru copii în situații de stradă al Direcției municipale pentru protecția drepturilor copilului.

2. Centrul de plasament pentru copii separați de părinți din cadrul Complexului de servicii sociale pentru copii în situații de stradă al Direcției municipale pentru protecția drepturilor copilului (în continuare – *Centru*) este instituit prin decizia Consiliului municipal Chișinău și are menirea să presteze servicii sociale specializate de îngrijire pentru o perioadă determinată copiilor separați de părinți, inclusiv identificați în situații de stradă în mun. Chișinău.

3. Direcția municipală pentru protecția drepturilor copilului (în continuare – *DMPDC*) este prestator de servicii sociale ale Centrului.

4. Centrul își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația în vigoare, cu prezentul Regulament și cu Standardele minime de calitate pentru Centrul de plasament pentru copii separați de părinți.

5. În sensul prezentului Regulament, noțiunile utilizate semnifică:

manager de caz – specialistul din cadrul DMPDC responsabil de coordonarea procesului de implementare a planului individual de asistență a copilului;

persoană-cheie a copilului – unul dintre specialiștii din cadrul Centrului, desemnat de către directorul acestuia, responsabil de îndrumarea și susținerea copilului, coordonarea și monitorizarea procesului de asistență zilnică a lui;

(re)integrare familială – reunificarea familiei după o perioadă de separare a copilului de familia sa în urma acțiunilor specifice întreprinse în cadrul implementării planului individual de asistență a copilului;

incluziune comunitară și socială – participarea copilului în viața comunității și, după caz, pregătirea acestuia pentru trai independent, în urma acțiunilor specifice întreprinse în cadrul implementării planului individual de asistență a copilului;

plan individual de asistență – totalitatea serviciilor acordate beneficiarului în vederea asigurării (re)integrării familiale și incluziunii comunitare și sociale;

plan individualizat de servicii – totalitatea intervențiilor specifice privind copilul, în baza evaluării complexe a necesităților acestuia, ce țin de sănătate, îngrijire, nevoi fizice, emoționale, educaționale, petrecere a timpului liber, socializare, elaborat și implementat pentru perioada plasamentului acestuia în Centru. Planul individualizat de servicii este parte componentă a planului individual de asistență;

plasament de urgență – plasamentul pentru o perioadă de 72 de ore, până la 45 de zile, a copilului a cărui viață și sănătate se află în pericol iminent, efectuat prin dispoziția autorității tutelare locale, fără avizul Comisiei pentru protecția copilului aflat în dificultate, în baza consultării prealabile cu DMPDC;

familie – părinții și copiii acestora;

familie extinsă – rudele copilului până la gradul IV inclusiv;

reprezentant legal al copilului – părintele sau persoana desemnată conform legii să apere drepturile și interesele copilului;

copil separat de părinți – copilul lipsit efectiv de grija părinților în situații determinate de absența acestora, copilul luat de la părinți din cauza existenței pericolului iminent pentru viața sau sănătatea acestuia, precum și copilul căruia i s-a stabilit statutul de copil rămas temporar fără ocrotire părintească sau de copil rămas fără ocrotire părintească;

copil în situații de stradă – conformă definiției din *Comentariul General nr.21 (2017) cu privire la copiii în situații de stradă* la Convenția ONU cu privire la drepturile copilului copilul care,

a) depinde de stradă pentru a trăi și/ sau a munci, fie singuri, fie cu alți copii sau cu familia; și

b) reprezintă o populație mai mare de copii care au format legături puternice cu spații publice și pentru care strada joacă un rol vital pentru identitatea și viața

lor cotidiană. Această populație mai largă include copiii care trăiesc și/ sau lucrează periodic pe străzi și copii care nu trăiesc sau lucrează pe străzi, dar care își însoțesc în mod regulat colegii, frații sau familia în stradă. Prin aflarea în spații publice, în contextul copiilor în situații de stradă și implicit în contextul acestui Regulament, se înțelege aflarea o perioadă semnificativă de timp pe străzi, parcuri publice, spații comunitare publice, piețe și stații de autobuz și tren. Sintagma ”spații publice” nu include clădiri publice, cum ar fi școli, spitale sau alte instituții comparabile;

6. Beneficiari ai Centrului sunt copiii separați de părinți, inclusiv victime a violenței, neglijării, exploatării și traficului și, după caz, copiii cu dizabilități accentuate și medii, cu vârsta cuprinsă între 7 și 18 ani, și care nu pot fi plasați în familia extinsă, în Serviciul Casă de copii de tip familial, Serviciul de asistență parentală profesionistă sau Serviciul Casa comunitară pentru copii în situație de risc etc.

Capitolul II

Scopul, obiectivele și principiile de organizare a Centrului

7. Scopul Serviciului este protecția temporară a copilului separat de părinți și (re)integrarea familială și/ sau incluziunea comunitară și socială a acestuia.

8. Obiectivele Centrului sunt:

1) asigurarea condițiilor de îngrijire, întreținere, educație și dezvoltare a copilului, în conformitate cu particularitățile de vârstă, individuale, starea de sănătate și cu Standardele minime de calitate ale Centrului de plasament pentru copii separați de părinți;

2) promovarea dezvoltării abilităților și deprinderilor copilului pentru o viață independentă;

3) asigurarea accesului copilului la serviciile comunitare și facilitarea procesului de (re)integrare familială și/ sau incluziune comunitară și socială.

9. Prestarea serviciului este ghidată de următoarele principii:

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

2) nondiscriminarea;

3) abordarea individualizată a copilului;

4) promovarea incluziunii educaționale;

5) protecția împotriva abuzului, neglijării și exploatării copilului;

- 6) acordarea asistenței într-un mod prietenos copilului;
- 7) abordarea multidisciplinară;
- 8) asigurarea cooperării intersectoriale în Managementul de caz al beneficiarilor;
- 9) asigurarea participării copilului și respectarea opiniei acestuia;
- 10) asigurarea dreptului copilului la reclamații;
- 11) asigurarea caracterului benevol al plasamentului;
- 12) confidențialitatea informației.

Capitolul III

Organizarea și funcționarea Centrului

Secțiunea 1. Organizarea Centrului

10. Centrul este amplasat în comunitate, amenajat și dotat conform Standardelor minime de calitate, în condiții corespunzătoare de siguranță, confort și accesibilitate.

11. În Centru pot fi plasați concomitent maximum 15 copii.

12. În funcție de necesitățile beneficiarilor, Centrul prestează următoarele servicii:

- 1) găzduire;
- 2) întreținere;
- 3) alimentație;
- 4) formarea deprinderilor de viață (autoservire, igienă);
- 5) dezvoltarea abilităților cognitive, de comunicare, comportament și relaționare;
- 6) suport în studierea și asimilarea programelor școlare;
- 7) consilierea și reabilitarea psihosocială;
- 8) petrecerea timpului liber;
- 9) orientarea profesională;
- 10) însoțirea copiilor la instituțiile medicale, administrarea medicamentelor prescrise de către medici, acordarea de prim ajutor medical, conform competenței.

13. Programul de activitate al Centrului este 24/24 ore, 7 zile pe săptămână. În cadrul fiecărui schimb Directorul Centrului numește un specialist de serviciu.

Secțiunea 2. Managementul de caz

14. Copiii sunt plasați în Centru în regim de urgență.

15. Plasamentul de urgență al copiilor în Centru se efectuează în baza dispoziției autorității tutelare locale de la locul aflării copilului, pentru un termen de până la 72 de ore, cu posibilitatea prelungirii acestuia până la 45 de zile, perioadă în care asistentul social comunitar de la domiciliul copilului efectuează evaluarea complexă a situației acestuia.

16. Dispoziția autorității tutelare locale privind plasamentul de urgență al copilului și evaluarea inițială a situației copilului sunt transmise de către autoritatea tutelară locală directorului Centrului.

17. Pentru perioada plasamentului, originalul dosarului copilului și originalele tuturor documentelor cu care se completează acesta pe parcursul plasamentului se păstrează la autoritatea emitentă, iar copii ale acestuia - în Centru și DMPDC.

18. După încetarea plasamentului în Centru, dosarul copilului este transmis autorității tutelare teritoriale în evidența căreia se află copilul, o copie a dosarului păstrându-se în Centru.

19. Toți copiii, la admiterea în Centru, beneficiază de investigații medicale de rutină, ulterior, în funcție de necesitate, și complexe.

20. Centrul dispune de izolator, unde sunt plasați copiii bolnavi sau suspecti de o boală contagioasă, precum și toți copiii plasați în cursul nopții.

21. După plasare, directorul Centrului desemnează o persoană-cheie pentru copil.

22. Persoana-cheie îi oferă copilului asistență, consiliere și informare, precum și îl ghidează în activitățile zilnice.

23. În termen de 7 zile calendaristice de la plasarea copilului, se realizează evaluarea complexă multidisciplinară a copilului, se identifică necesitățile acestuia și se elaborează planul individualizat de servicii.

24. La elaborarea planului individualizat de servicii participă persoana-cheie, copilul (în funcție de capacitatea sa de înțelegere) și reprezentantul legal al acestuia/ alte persoane relevante pentru satisfacerea necesităților individuale de asistență și dezvoltare identificate ale acestuia.

25. Persoana-cheie asigură monitorizarea implementării planului individualizat de servicii și, în baza analizei progreselor realizate și a schimbărilor intervenite în perioada implementării până la momentul revizuirii planului,

întocmește raportul cu privire la rezultatele implementării planului individualizat de servicii, a cărui copie o transmite managerului de caz.

26. Persoana-cheie revizuieste planul individualizat de servicii al copilului în baza reevaluării necesităților acestuia și a raportului cu privire la rezultatele implementării planului individualizat de servicii, conform prevederilor Standardelor minime de calitate.

27. Concluziile sau recomandările rezultate din revizuirea planului individualizat de servicii al copilului se aduc la cunoștința copilului și, după caz, a reprezentantului legal al copilului, în cazul în care aceștia nu au participat la ședința de revizuire a planului.

28. Pentru perioada plasamentului în Centru, copilului i se asigură menținerea relațiilor cu membrii familiei sau ai familiei extinse, dacă acest fapt nu contravine interesului superior al copilului.

29. Vizitele membrilor familiei sau familiei extinse și ale altor persoane sunt înregistrate în registrul unic de vizite.

30. Monitorizarea situației copilului plasat în Centru se realizează de către autoritatea tutelară care a efectuat plasamentul.

31. Plasamentul copilului încetează în următoarele cazuri:

- 1) (re)integrarea copilului în familie;
- 2) plasarea copilului într-un alt serviciu social;
- 3) atingerea majoratului.

32. Pregătirea ieșirii copilului din Centru se realizează de către managerul de caz și persoana-cheie a copilului, în colaborare cu autoritatea tutelară locală de la domiciliul copilului.

33. În cazul (re)integrării copilului în familia biologică, asistentul social comunitar va realiza monitorizarea post-plasament a situației copilului.

34. Centrul deține următoarele documente privind copiii plasați:

- 1) dosarul copilului, conform Standardelor minime de calitate;
- 2) registrul de evidență a copiilor plasați;
- 3) registrul unic de vizite.

Capitolul IV

Resurse umane și management

Secțiunea 1. Resurse umane

35. Structura personalului, organigrama, condițiile de angajare, supervizare profesională, instruire de bază și continuă, evaluare, și altele referitoare la managementul resurselor umane în Centru sunt descrise în Regulamentul Complexului de servicii sociale pentru copii în situații de stradă.

Secțiunea a 2-a. Managementul Centrului și procedura de raportare

36. Centrul este condus de un Director, funcție cumulată prin concurs de către unul din specialiștii Centrului.

37. Directorul asigură buna funcționare a Centrului, conform prevederilor Regulamentului - cadru, Standardelor minime de calitate, a Regulamentului de organizare și funcționare a Complexului de servicii sociale pentru copii în situații de stradă, precum și a prezentului Regulament.

38. În procesul asigurării bunei funcționări a Centrului, directorul Centrului:

- 1) coordonează, planifică și răspunde de activitate Centrului;
- 2) elaborează planul de dezvoltare a Centrului în baza evaluării necesităților copiilor și personalului
- 3) asigură funcționarea Centrului în conformitate cu standardele minime de calitate;
- 4) asigură calitatea serviciilor prestate;
- 5) asigură managementul resurselor umane din subordine;
- 6) participă la planificarea și gestionarea resurselor financiare și materiale ale Centrului;
- 7) elaborează rapoartele de activitate.

39. Documentele referitoare la organizarea Centrului sunt:

- 1) prezentul Regulament;
- 2) planul de dezvoltare a Centrului;
- 3) planul anual de activitate a Centrului;
- 4) raportul semestrial și anual de activitate;
- 6) alte documente, în caz de necesitate.

Direcția municipală pentru protecția drepturilor copilului a Consiliului municipal Chișinău
Sinteza obiecțiilor și propunerilor la proiectul de decizie a Consiliului municipal Chișinău

"Cu referire la operarea unor modificări în decizia Consiliului municipal Chișinău nr. 5/20 din 24.07.2018

"Cu privire la instituirea Serviciului Asistentă Stradală"

	Instituția	Obiecții și propuneri	Decizia autorilor proiectului
La proiectul de decizie			
AO Lumos Foundation		În proiectul de decizie urmează a fi introduse specificații cu referire la obligativitatea aprobării de către prestatorul de servicii (DMPDC) a regulamentelor interne pentru organizarea și funcționarea componentelor "de zi", "plasament de urgență" și "echipa mobilă de intervenție în stradă", din cadrul Serviciului SAS, fapt care ar exclude confuzii referitoare la competențele fiecărei componente: <i>"DMPDC, în termen de 2 luni de la aprobarea prezentei Decizii, va aproba regulamente interne pentru organizarea și funcționarea componentelor: "de zi", "plasament de urgență" și "echipa mobilă de intervenție în stradă".</i>	Sa accepte parțial Regulamentele sunt parte a Deciziei
La proiectul de regulament			
AO Lumos Foundation		1. Este necesar de revăzut integral structura și formatul documentului, în corespundere cu rigorile stabilite pentru actele normative ale autorităților publice. 2. Expunerea prevederilor din Regulament urmează a fi unificată, pentru a oferi textului o unitate în vederea utilizării termenilor similari în toate secțiunile, dar excluderea repetărilor.	Se acceptă
		3. Secțiunea I Dispoziții generale: 3.1. urmează a fi reformulată misiunea Serviciului, care de fapt reprezintă și scopul Serviciului. Respectiv, aceste două noțiuni urmează a fi unificate și de renunțat la una din ele: misiunea enunțată este "a asigura găzduire și îngrijire de bază pe termen scurt" (p. 1), iar scopul prevede "acordarea asistenței și protecției speciale beneficiarilor Serviciului" (p.7). Expunerea misiunii, în enunțul actual, este potrivit	Se acceptă Capitolul II al Regulamentului Complexului și Capitolele II din Regulamentele Serviciilor (de zi și de plasament)

	Instituția	Obiecții și propuneri	Decizia autorilor proiectului
La proiectul de decizie		pentru scop la componenta de plasament. 3.2. în același punct 1, se utilizează noțiunea de "îngrijire de bază pe termen scurt", pe când în alte acte din domeniul social "termen scurt" presupune perioada de până la 1 an și nicidecum plasament de urgență, după cum este prevăzut pentru acest serviciu (a se vedea p.5: componenta "plasament de urgență"). 3.3. necesar de specificat numărul de beneficiari care vor fi asistați zilnic/lunar de serviciile din cadrul SSAS, astfel ar deveni posibil de estimat efortul fiecărui specialist și costurile de întreținere. 3.4. se recomandă de introdus un punct separat cu noțiuni utilizate în contextul prezentului regulament, inclusiv: "copiii străzii" (p.4), "copii în stradă" (p.4), "copii pe stradă" (p.4), "copii în condiții de stradă" (p.12). propunem definire în mod separat a competențelor (funcțiilor) pentru componenta "Echipa mobilă". La rândul său, această componentă prevede activități de outreach, atunci, pentru a evita confuzii cu serviciul Echipa mobilă, care oferă servicii persoanelor cu dizabilități la domiciliu, sugerăm să fie identificată o altă denumire a acesteia. Propunem "componenta servicii integrate mobile".	Se acceptă Toate aceste noțiuni au fost revizuite Se acceptă specificat la p.11 ale ambelor Regulamente ale serviciilor (de zi și de plasament) Se accepta În toate 3 documente este folosită noțiune de Copii în situații de stradă așa cum este prevăzută în Comentariul general nr.21 (2017) la Convenția ONU cu privire la drepturile copilului Se acceptă pentru a preveni orice interpretare (în special asimilarea cu un alt serviciu social), sintagma de "echipa mobilă" a fost exclusă, iar în responsabilitatea Centrului de zi a fost introdusă obligația de prestare a serviciilor în Centrul de zi și în afara acestuia – în special

	Instituția	Obiecții și propuneri	Decizia autorilor proiectului
La proiectul de decizie			
		3.5. în regulamentul urmează a fi reflectată abordarea multidisciplinară interdepartamentală a asistenței și protecției copiilor identificați în condiții de stradă (condiții stipulate în Legea 140 din 14.06.2013, HG 270 din 8.04.2014 ș.a.).	în locațiile intens frecventate de copii în situații de stradă”. Pct.13-15 din Regulamentul serviciului Centrul de zi Se acceptă Secțiunile 2 din Regulamentele celor două servicii ale complexului conțin prevederile Managementului de caz cu toate procedurile aferente
		4. Secțiunea II Scopul și obiectivele Serviciului: 4.1. de revăzut formularea Obiectivelor Serviciului 4.2. insistăm repetat asupra necesității introducerii în Regulament a prevederilor ce țin de: • supervizarea personalului, • capacitatea competențelor profesionale ale personalului (instruirea inițială, continuă), • Politica de depunere a plângerilor și reclamațiilor, • Politica de protecție a copiilor din serviciu, acestea reprezentând condiții obligatorii pentru regulamentul unui serviciu de protecție a copiilor. 4.3. în p. 8 drept obiective de bază ale Serviciului pot fi considerate alin. "b)" și "f)", cu redactare respectivă.	Se acceptă Introduse clarificările necesare la Capitolul II al Regulamentului Complexului și Capitolele II din Regulamentele Serviciilor (de zi și de plasament) Se acceptă În Regulamentul complexului la Capitolul IV "Resurse umane și management" au fost introduse toate prevederile necesare managementului RU, inclusiv supervizarea Se acceptă Introduse clarificările necesare la Capitolul II al

	Instituția	Obiectii și propuneri	Decizia autorilor proiectului
La proiectul de decizie			
		4.4. alin "a) Analiza situației beneficiarilor" poate presupune o analiză a unui fenomen, unor tendințe și nicidecum a situației beneficiarilor, în sensul prezentului regulament. 5. Secțiunile III și IV se propune a fi redenumite, respectiv, "III. Principiile de funcționare a Serviciului" și "IV. Admiterea, asistența și ieșirea beneficiarului din Serviciu".	Regulamentului Complexului și Capitolele II din Regulamentele Serviciilor (de zi și de plasament) Se acceptă
		6.De asemenea, recomandam sa fie inclus un punct, unde sa fie stipulat ca fiecare componentă a acestui Serviciu va avea un Regulament intern de funcționare, aprobat de șeful DMPDC	Se acceptă Aceste clarificări au fost introduse odată cu delimitarea scopului și obiectivelor Complexului si a fiecărui serviciu din componența complexului Se acceptă Regulamentele separate au fost elaborate si sunt parte a deciziei
		7.Secțiunea IV. Organizarea și funcționarea Serviciului: 7.1 de revăzut conținutul p.10, deoarece: • plasamentul copiilor se prevede de la vârsta de 7 ani, conform p.4 din Regulament și nu de la 10 ani, • procedura de plasament de urgență urmează a fi formulată, ținându-se cont de prevederile HG 270 din 8.04.2014, p. 15, al. 4) "În cazul în care copilul este identificat în stradă și nu se cunoaște locul aflării părinților/tutorelui/curatorului acestuia, autoritatea tutelară locală dispune plasamentul de urgență al copilului.", Legea 140 din 14.06.2013 "cu posibilitatea prelungirii termenului de plasament până la 45 de zile,	Se acceptă Toate aceste clarificări se regăsesc în Regulamentele fiecărui serviciu social din componența Complexului, dar și în Regulamentul complexului

	Instituția	Obiecții și propuneri	Decizia autorilor proiectului
La proiectul de decizie		perioadă în care se efectuează evaluarea complexă a situației copilului”, • serviciul Echipa mobilă activează în baza cadrului normativ deja aprobat, atunci trebuie de specificat ce tip de serviciu este prevăzut pentru "echipa mobilă de intervenție în stradă" (poate fi o variantă în contextul serviciului SSAS - "componenta servicii integrate mobile". În această formulă vor fi cuprinși și copiii care sunt identificați în clădiri părăsite, în centre comerciale etc.), • de asemenea, nu este explicită procedura de plasament și de ieșire pentru copiii care nu sunt din mun. Chișinău (pentru care este necesar avizul autorității tutelare teritoriale). 7.2.La p. 12: • necesar de clarificat competențele echipei mobile, ca parte componentă a SSAS, • Echipa Mobilă nu are competențe să refere copilul: "referirea copiilor, după caz, familiei biologice/extinse, îngrijitorului, autorității tutelare locale/teritoriale sau serviciilor sociale existente", • lista acțiunilor de competența EM urmează a fi completată. 7.3.La p. 13: Planul individual de servicii nu este prevăzut în Managementul de caz. 7.4.La p. 14, după cuvintele „domiciliul părinților” se va completa cu "bunelor, altor rude apropiate". 7.5. Punctele 17-20 se propune de expus în ordinea următoare: 19, 20, 18, 17.	

	Instituția	Obiecții și propuneri	Decizia autorilor proiectului
La proiectul de decizie			
		7.6.La p. 20: de specificat condițiile încetării asistenței copilului și în "componenta de zi". 7.7.La p. 22, de specificat, dacă membrii sau reprezentantul Echipelor mobile, participă în componența grupului de specialiști la efectuarea razilor.	
		8.Sețiunea V. "Resurse umane și management": 8.1.sețiunile V și VI reflectă prevederi pentru resursele umane și aspecte de management al Serviciului. În acest context este indicată unificarea acestor două sețiuni și descrierea competențelor și responsabilităților generale ale angajaților. 8.2.textul Regulamentului urmează a fi completat cu prevederi ce țin și de alte resurse umane decât cea a Managerului Serviciului. 8.3.p. 23 se va redacta în vederea excluderii prevederilor ce urmează să se conțină în Fișa postului Managerului. 8.4.de revenit la conținutul p.25 din varianta anterioară a proiectului de regulament: "25) Managerul Serviciului asigură: 1.Funcționarea și organizarea activității Serviciului, 2.Organizarea și evaluarea activității personalului Serviciului, conform fișelor postului, 3.Organizarea cu regularitate a seșiunilor de supervizare profesională a angajaților Serviciului, 4.Completarea și prezentarea formularelor și a rapoartelor de activitate a Serviciului, inclusiv celor statistice, la solicitarea Direcției municipale pentru protecția drepturilor copilului, 5.Reprezentarea Serviciului în relațiile cu alte instituții publice sau	Se acceptă În Regulamentul Complexului, la Capitolul IV a fost introdusă o sețiune unică pentru toate serviciile din componența Complexului – "Sețiunea 1. Resurse umane" care detaliază toate procesul de management al RU în Complex, per general, și în serviciile din complex – în particular. În Regulamentele serviciilor din componența Complexului, există o referire la capitolul anterior menționat.

Instituția	Obiecții și propuneri	Decizia autorilor proiectului
La proiectul de decizie		
	private.”	
	9. Secțiunea VI. Personalul Serviciului: 9.1. de prevăzut în această secțiune modalitatea de selectare, angajare a personalului (prin concurs, cine angajează), modul de supervizare profesională, instruirea personalului (formare inițială, continuă), atribuții generale pentru fiecare specialist, codul deontologic al angajaților Serviciului. 9.2. la p.26, structura personalului se va expune în următoarea redacție: - Personal administrativ – 1 unitate (Manager al Serviciului), - Personal specializat – 21 unități (pedagog, asistent social, ...), - Personal auxiliar – 4 unități (șofer, dereticătoare, ...).” 10. Secțiunea VII. Finanțarea Serviciului: 10.1. p.35: ”donațiile, granturile și sponsorizările” nu reprezintă mijloace financiare proprii. Din mijloace proprii Serviciul poate fi finanțat doar de către prestatorul privat de servicii.	Se acceptă este reflectat în Regulamentul Complexului, la Capitolul IV – ”Secțiunea 1. Resurse umane”
		Se acceptă Și constituie Capitol unic din Regulamentul complexului
CNPAC	Capitolul I. Dispoziții Generale. p. 1 Necesită a fi menționat tipul serviciului conform clasificării din Legea nr. 123 din 18.06.2010 cu privire la serviciile sociale – serviciu specializat sau serviciu de specializare înaltă, luând în considerare că documentul propus spre avizare prevede și instituirea componentei de plasament a copiilor p. 4 Pentru a asigura armonizarea legislației în domeniul protecției copilului, propunem categoriile de copii, beneficiari ai Serviciului, să fie prezentate conform prevederilor de la art. 8 al Legii nr. 140 din 14.06.2013 privind protecția specială a copiilor în situație de risc și a copiilor separați de părinți : - copii ce practică vagabondajul, cerșitul, prostituția; - copii ce trăiesc în stradă, au fugit ori au fost alungați de acasă;	Se acceptă Serviciile din componenta complexului conțin această clarificare
		Se acceptă parțial Ambele servicii din componenta Complexului sunt destinate copiilor în situație de risc cu prioritate celor în situații de stradă Noțiunea de copii în situații

	Instituția	Obiecții și propuneri	Decizia autorilor proiectului
La proiectul de decizie			
		- copii ce au fost abandonați de părinți.	de stradă este conformă prevederilor din Comentariul general nr.21 (2017) la Convenția ONU cu privire la drepturile copilului
		p. 5 Propunem acceptarea redacției art. 5 după cum urmează: Serviciul include trei componente de bază: • servicii de zi – asistență stradală, activități de informare, sensibilizare, activități socio-educative; • adăpost de noapte • echipa mobilă de intervenție în stradă – activează în teritoriu, în raza mun. Chișinău. Suntem conștienți de limitele impuse de legislația în vigoare, care prevede termenul de plasament de urgență pentru copiii identificați în stradă fără supraveghere (Legea nr. 140 din 14.06.2013, HG nr. 270 din 08.04.2014), dar luând în considerare profilul categoriei de copii pentru care se instituie serviciul și bunele practici internaționale în domeniu, propunem să fie înlocuită denumirea componentei plasament de urgență cu termenul adăpost de noapte.	Se acceptă parțial În versiunea actuală Complexul de servicii este compus din doua servicii sociale distincte: Centrul de zi și Serviciul de îngrijire alternativă de urgență pentru copii separați de părinți pentru a preveni orice interpretare (în special asimilarea cu un alt serviciu social), sintagma de "echipa mobilă" a fost exclusă, iar în responsabilitatea Centrului de zi a fost introdusă obligația de prestare a serviciilor în Centrul de zi și în afara acestuia – în special în locațiile intens frecventate de copii în situații de stradă". Pct. 13-15 din Regulamentul serviciului Centrul de zi Se acceptă

	Instituția	Obiecții și propuneri	Decizia autorilor proiectului
La proiectul de decizie			
		Totodată, în Capitolul IV urmează să fie revizuită modalitatea de admitere în această componentă. Argumentul care vine în sprijinul acestei propuneri este că pentru această categorie de copii este foarte important să aibă sentimentul că nu li se impun limite. În acest sens, propunem componenta de adăpost de noapte să fie la alegerea copilului. În cazul în care se vor simți acceptați și respectați în cadrul serviciului, vor accepta să rămână inclusiv pe noapte din ce în ce mai des, astfel crescând șansele de a-i motiva pentru includerea în programe de reabilitare (care vor trebui dezvoltate în paralel).	Procedurile de admitere - care sunt, mai degrabă de acces, sunt stipulate în Regulamentele fiecărui serviciu din componența complexului
		p. 6 Propunem să fie specificat care autorități vor fi implicate în organizarea activităților serviciului - cele de la locul de trai al copilului sau cele din mun. Chișinău, unde copilul a fost identificat.	Se acceptă În regulamentele serviciilor din componența Complexului au fost introduse capitole separate referitoare la Managementul de caz care fac aceste clarificări
		Capitolul II p. 7 Propunem următoarea redacție a articolului: Scopul de bază al Serviciului constă în acordarea asistenței specializate, care să contribuie la diminuarea incidenței aflării copiilor în stradă și la reintegrarea acestora în familie/ comunitate. p. 8 Propunem următoarea redacție: 1) Acordarea în aceeași locație a serviciilor specializate psihologice, sociale, educaționale, medicale și de adăpost prin intervenții imediate, coordonate și profesioniste;	Se acceptă Acest capitol a fost reformulat În versiunea actuală se regăsește în detalii, în regulamentele serviciilor din componența complexului în capitolele corespunzătoare

	Instituția	Obiecții și propuneri	Decizia autorilor proiectului
La proiectul de decizie			
		2) Asigurarea plasamentului temporar al copilului și a condițiilor de îngrijire, întreținere, educație și dezvoltare a copilului în conformitate cu particularitățile de vârstă, individuale, starea de sănătate și cu Standardele minime de calitate; 3) Facilitarea procesului de (re)integrare familială și/sau incluziune comunitară și socială.	
		Capitolul IV. Organizarea și funcționarea serviciului. Propunem ca prevederile cu privire la organizarea serviciului și tipurile de asistență oferită copiilor să fie descrise în două capitole distincte. 1) Organizarea serviciului – definirea clară a structurii /componentelor, inclusiv a atribuțiilor prestatorului de servicii în colaborare cu Autoritățile tutelare teritoriale și locale. 2) Tipurile de asistență oferită copiilor (în cadrul unui serviciu se oferă mai multe tipuri de asistență). Dacă e să ne referim la tipurile de asistență, considerăm că eficiența serviciului dat poate fi atinsă doar dacă toate nevoile de asistență a copiilor vor fi asigurate sub același acoperiș, în condiții prietenoase. De exemplu, în situația în care consumul de substanțe e o problemă comună pentru mulți dintre copiii străzii, credem că este foarte important ca acest serviciu să aibă și o componentă medicală specializată, unde copiii vor putea beneficia inclusiv de proceduri de dezintoxicare. Astfel, propunem următoarea redacție a actualului art. 11: În funcție de necesitățile beneficiarilor, în componentele de zi și de adăpost de noapte, sunt prestate următoarele tipuri de asistență: 1) întreținere și alimentare; 2) asistență medicală; 3) asistență educațională (dezvoltarea abilităților cognitive, de comunicare, comportament și relaționare); 4) consiliere și reabilitare psihologică;	Se acceptă În versiunea actuală se regăsește în detalii, în regulamentele serviciilor din componența complexului în capitolele corespunzătoare
			Se acceptă parțial În versiunea actuală se regăsește în detalii, în regulamentele serviciilor din componența complexului în capitolele corespunzătoare

	Instituția	Obiecții și propuneri	Decizia autorilor proiectului
La proiectul de decizie			
		5) asistentă stradală. p. 15 După cum am menționat mai sus, serviciile medicale vor fi rezultative doar dacă vor fi prestate sub același acoperiș cu alte tipuri de asistență. În situația în care beneficiarii serviciului sunt în permanență mișcare, fiind expuși diferitor riscuri, inclusiv pentru sănătate, iar unii din ei vor avea nevoie de servicii de dezințoxicare, este bine ca serviciile medicale să fie asigurate 24/24. p. 22 Propunem să fie înlocuit termenul razii cu un termen mai prietenos copiilor – vizite în locurile în care sunt stabiliți/ pot fi identificați copii ai străzii. Dat fiind faptul că aceste vizite se realizează în scopul stabilirii relațiilor de încredere cu copiii, e bine ca acestea să fie realizate doar de asistenții sociali stradali, fără participarea Poliției, specialiștilor DPDC etc. Cu participarea ultimilor activitatea serviciului stradal poate fi compromisă.	Nu se acceptă Serviciile cu specializare înaltă nu fac subiectul acestei decizii În regulamentele din componența complexului sunt introduse prevederi generale despre accesul la servicii de sănătate, în corespundere cu standardele minime de calitate pentru Centrele de zi și cele de îngrijire alternativă pentru copii separați de părinți Se acceptă În p.13-15 din Regulamentul Centrului de zi
		Capitolul VI Personalul serviciului Propunem să fie revizuite unitățile de personal necesare, reieșind din propunerile expuse la p. 11. În contextul celor expuse mai sus, ne exprimăm deschiderea de a participa în continuare la îmbunătățirea proiectului de Regulament.	se acceptă parțial În Regulamentul Complexului de servicii este introdus un capitol unic, comun pentru toate serviciile din componența complexului, despre Resursele umane.

	Instituția	Obiecții și propuneri	Decizia autorilor proiectului
La proiectul de decizie			
			Personalul propus este în concordanță cu standardele minime de calitate pentru cele două servicii sociale din componența complexului și cu ajustările necesare la necesitățile mun. Chișinău
CCF Moldova		Comentarii generale: - Propunem să folosim generic noțiunea de „copii în situații de stradă”, care ar îngloba situațiile copiilor la care se refera litera f, din art. 8 Legea 140; - Ar trebui clarificat tipul de serviciu/servicii care vor fi oferite și în baza cărui/căror Regulamente va/vor funcționa. La moment, se pare ca în baza a 2 sau chiar 3 tipuri de servicii: - Serviciul social Centrul de zi pentru copii în situație de risc, HG 441 - Centru de plasament temporar, HG 591 - Echipa mobila, HG 722 Se pare ca puteți oferi „sub un acoperiș” un complex din 2-3 servicii care sunt deja reglementate și asta va simplifica procedura de acreditare, asigurarea calității și finanțare.	Se acceptă Se acceptă În versiunea actuală Complexul de servicii este compus din două servicii sociale distincte: Centrul de zi și Serviciul de îngrijire alternativă de urgență pentru copii separați de părinți pentru a preveni orice interpretare (în special asimilarea cu un alt serviciu social), sintagma de ”echipa mobilă” a fost exclusă, iar în responsabilitatea Centrului de zi a fost introdusă obligația de prestare a serviciilor în Centrul de zi și în afara acestuia – în special în locațiile intens frecventate de copii în situații de stradă”.

	Instituția	Obiecții și propuneri	Decizia autorilor proiectului
La proiectul de decizie			
		3. In regulamentul nu este prevăzută expres capacitatea serviciului. La fel, copiii care vor fi în plasament și vor accesa și serviciul de zi – vor fi calculați de două ori? In felul asta va descrește numărul de locuri disponibile. 4. Va avea SSAS un manual operațional, care ar putea răspunde la întrebarea "cum"? de ex. pct. 5 se refera la componenta de zi cu asistenta stradala, dar nu e specificat unde are loc aceasta asistenta – in incinta centrului sau in strada?	Pct.13-15 din Regulamentul serviciului Centrul de zi se acceptă Clarificările despre capacitatea ambelor servicii in componenta complexului se conțin în Regulamentele acestora Se acceptă Manualul operațional, urmează a fi elaborat de managementul Complexului. Pct. 38, alin 7 din regulamentul complexului
		5. Propunem sa fie introdus un sub-capitol „noțiuni utilizate”, de ex.: În sensul prezentului Regulament, noțiunile utilizate semnifică: <i>copil în situație de risc</i> – copil în privința căruia, ca urmare a evaluării, se constată una sau mai multe din situațiile prevăzute la art.8 al Legii nr.140 din 14 iunie 2013 privind protecția specială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți; <i>copil în situație de strada</i> – cel care trăiește permanent în strada, copil care se afla circumstanțial în strada și care păstrează legături ocazionale cu familia, copil care se află permanent pe stradă trimis de familie pentru a câștiga bani prin diverse munci sau cerșit, copil care a fugit sau a fost alungat de acasă <i>beneficiar al Serviciului</i> – orice copil cu vârsta de 7-17 ani, identificat în situație de strada pe teritoriul mun. Chișinău <i>manager de caz</i> – specialist din cadrul Serviciului, desemnat după	Se acceptă În regulamentele din componenta complexului au fost introduse noțiunile așa cum sunt prevăzute în standardele minime de calitate ale acestor servicii. În Regulamentul Complexului, dar și în cele ale Regulamentelor Serviciilor din componenta complexului, a fost introdusă noțiune de Copii în situație de stradă așa cum este

	Instituția	Obiecții și propuneri	Decizia autorilor proiectului
La proiectul de decizie			
		admiterea copilului în Serviciu, responsabil de monitorizarea serviciilor prestate beneficiarilor; incluziune familială, comunitară și socială – acțiuni specifice în vederea asigurării accesului și menținerii copilului în familia biologică sau extinsă și participarea copilului la viața comunității; <i>plan individual de asistență</i> – totalitatea serviciilor acordate beneficiarului în vederea asigurării (re)integrării sociale și familiale și incluziunii comunitare și sociale; <i>plan individualizat de servicii</i> – totalitatea intervențiilor specifice privind copilul, în baza evaluării necesităților de asistență și dezvoltare ale acestuia, în vederea dezvoltării capacităților pentru o viață independentă și (re)integrării în familie și comunitate, elaborat și implementat pentru perioada frecvenței Serviciului. Planul individualizat de servicii este parte componentă a planului individual de asistență; <i>reprezentant legal al copilului</i> – părintele sau persoana desemnată conform legii să apere drepturile și interesele copilului; ETC.....	prevăzută în Comentariul corespunzător la Convenția ONU cu privire a drepturilor copilului
		la p.5 Propunem sa se renunțe la aceste categorii, deoarece sunt confuze si discriminatorii. Definiția „acoperă” toate posibilele situații. Legislația internaționala face referire la „copii in situație de strada”	Se acceptă
		la p.6 De precizat locul desfășurării asistentei stradale – în centru sau în strada?	Se acceptă este stipulat expres în pct. 13-15 din Regulamentul centrului de zi
		Daca serviciul de zi (asistenta stradala) are loc in comunitate, care este diferența între echipa mobila si componenta de zi?	Întrebarea este clarificată cu noua abordare (a se vedea explicații de mai sus)
prin		p.9 ”Analiza situației beneficiarilor ” - de substituit ” Analiza” prin ”Evaluarea”;	Se acceptă Regulamentele serviciilor din

Instituția	Obiecții și propuneri	Decizia autorilor proiectului
La proiectul de decizie		
	"Reducerea numărului de copii aflați în stradă" - Acest obiectiv e de natura globala si ar putea înlocui scopul de baza al serviciului; " Asigurarea plasamentului de urgență (la necesitate)" - Unde vor fi prevăzute situațiile care explica "necesitatea"?;	componenta complexului, precum și regulamentul Complexului au stipulate scopuri și obiective în funcție de tipurile de servicii pe care le oferă și necesitățile beneficiarilor care le pot accesa
	p. 11 în expresia "în baza cererii scrise a reprezentantului legal, a copilului (cu vârstă de peste 10 ani), după caz la demersul autorității tutelare teritoriale/locale" propunem sa fie eliminata expresia „după caz” si sa fie înlocuită cu „sau” ; expresia " ...cu prezentarea concluziei instituției medicale, după efectuarea controlului medical complex și tratamentului la necesitate" contravine Legii 140 prin art. 11 (plasamentul de urgență) NU condiționează prezența concluziei instituției medicale, deci a stipula în regulament condiția dată este contrar legii organice specială.	Se acceptă Aceste clarificări au fost făcute la capitolele de Management de caz ale ambelor regulamente ale serviciilor din componența complexului se acceptă
	la p.21 Cum este documentat refuzul copilului de a se afla in centru? Când, cine si cum anunță despre plecarea copilului?	se acceptă Procedura va fi reflectată în Regulamentul intern
	p.23 cu referire la participarea Direcției Poliției: Cu poliția este o practică neprietenoasă mai cu seamă dacă poartă uniforma.	se acceptă
	p. 37 în fraza "Dosarele personale ale angajaților sunt păstrate conform prevederilor legale ce reglementează accesul la date cu caracter personal" de substituit cu „protecția datelor cu caracter personal"	Se acceptă

Instituția	Obiecții și propuneri	Decizia autorilor proiectului
La proiectul de decizie		
A.O. „YOU ARE NOT ALONE”	- Reieșind de denumirea Serviciului de asistență stradală copiilor trebuie să fie acordată asistență 24/24 - Potrivit pct.6 din Regulament, activitățile menționate în prezentul Regulament trebuie să fie organizate în colaborare și cu organizațiile nonguvernamentale, organizații independente, în baza practicilor internaționale și cazurilor existente identificate. - Serviciul Asistență Stradală trebuie să aibă supraveghere video la intrare/ieșire în sediul Serviciului, centrelor de plasament pentru copii, cât și în spațiul blocurilor unde se acordă copiilor toate serviciile sociale, medicale, psihologice, educative, recreaționale, de dezvoltare, în locurile de acces de Internet, etc. pentru evitarea conflictelor între copii, între copilul și angajatul Serviciului (pedagog, psiholog, sociolog, medic, etc.), dar și pentru prevenirea abuzului din partea personalului Serviciului.	se acceptă parțial Asistență 24/24 va fi acordată în serviciul de plasament de urgență, iar Centrul de zi va funcționa de la 8:00 la 22:00, 7/7 Se acceptă parțial Complexul este structurat a DMPDC și nu are personalitate juridică. Parteneriatele cu societatea civilă sunt salutate și în acest sens vor fi reglementate conform politicilor interne ale DMPDC, care și este prestator de servicii sociale Se acceptă parțial Complexul este structurat a DMPDC și nu are personalitate juridică. DMPDC, în conformitate cu procedurile interne, va ajusta prevederile Politicii de securitate privind protecția datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale gestionate de DMPDC, precum și va elabora un Regulament cu

	Instituția	Obiectii și propuneri	Decizia autorilor proiectului
La proiectul de decizie			
		- Includerea în obiectivele Serviciului Asistență Stradală: - Prevenirea delinvenței juvenile; - Asigurarea pregătirii de viață și de trai separat. - Propunem pentru aprobarea și aplicarea Ghidul A.O. „You Are Not Alone” de acordare asistenței stradale - Toate activitățile în stradă să fie monitorizați cu filmări video, cu echipament necesar ca să fie evitate acte de violență în privința copiilor existente până momentul actual - Completare pct.9 din Capitolul III a Regulamentului a următoarelor principii, care trebuie să fie în baza acordării serviciilor SAS - Asigurarea continuității în creșterea și educarea copilului, ținând cont de identitatea sa etnică, religioasă, culturală și lingvistică, în cazul luării	privire la protecția datelor cu caracter personal pentru Complex pe care le va înregistra conform rigorilor la CNPDCP Se acceptă ”prevenirea...” este cuprinsă în scopul și obiectivele Complexului, precum și ale serviciilor din complex ”asigurarea...” face parte din serviciile prestate de fiecare Serviciu social din componența complexului Se acceptă parțial Toate ghidurile, metodologiile vor fi analizate și introduse în Manualul Operațional Se acceptă parțial Această regulă va face subiectul Politicii de securitate a datelor și Regulamentului corespunzător Se acceptă parțial

	Instituția	Obiecții și propuneri	Decizia autorilor proiectului
La proiectul de decizie			
		unei măsuri de protecție; - responsabilitatea autorităților pentru asigurarea protecției împotriva violenței, neglijării și exploatarei copilului. - Organizarea și funcționarea Serviciului – Copiii străzii trebuie să aibă încredere în personalul echipei mobile de intervenție în stradă. Pct. 18 - Beneficiarii Serviciului din componenta de zi beneficiază de meniu zilnic și igienic, vestimentație de schimb, etc. - Completarea Capitolului IV cu următoarea prevedere: Personalul Serviciului este obligat să se autosesizeze și/sau să asigure recepționarea și înregistrarea sesizărilor cu privire la copiii aflați în următoarele situații: a) copiii sunt supuși violenței; b) copiii sunt neglijati; c) copiii practică vagabondajul, cerșitul, prostituția; d) copiii sunt lipsiți de îngrijire și supraveghere din partea părinților din cauza absenței acestora de la domiciliu din motive necunoscute; e) părinții copiilor au decedat f) copiii trăiesc în stradă, au fugit ori au fost alungați de acasă; g) părinții copiilor refuză să-și exercite obligațiile părintești privind	Se acceptă parțial Acest principiu este considerat în capitolul unic despre Resurse umane din Regulamentul Complexului Implementarea acestui principiu ține de asigurarea angajării celor mai buni profesioniști (concurs) Se accepta Detaliile sunt prevăzute în Regulamentul centrului de zi, la p. 12 Se accepta În regulamentul Complexului a fost introdus capitol unic V despre protecția împotriva abuzurilor și reclamațiile

	Instituția	Obiecții și propuneri	Decizia autorilor proiectului
La proiectul de decizie			
		creșterea și îngrijirea copilului; h) copii au fost abandonați de părinți; i) în privința unuia dintre părinții copilului este instituită o măsură de ocrotire judiciară (ocrotire provizorie, curatelă sau tutelă) j) copii sunt victime ale infracțiunilor. Pct.31 - Personalul deține calificare, competență, experiență și calități solicitate de fișa postului, certificate prin documente de studii și formare profesională. de recomandările ONG-urilor și a copiilor străzii - Propunem instituirea Capitolului separat în Regulamentul de organizare și funcționare Serviciului Social Asistență Stradală – Răspunderea angajaților Serviciului Social Asistență Stradală pentru încalcarea Deciziei Consiliului municipal Chișinău „Cu privire la instituirea Serviciului Asistență Stradală” și a Regulamentului de organizare și funcționare Serviciului Social Asistență Stradală. Angajații Serviciului Social Asistență Stradală trebuie să fie trași la răspundere pentru neîndeplinirea sau îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor de serviciu, inclusiv pentru încălcarea Deciziei Consiliului municipal Chișinău „Cu privire la instituirea Serviciului Asistență Stradală”, Regulamentului de organizare și funcționare Serviciului Social Asistență Stradală și a Legii Nr. 140 din 14.06.2013 privind protecția specială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți.	se accepta parțial Acest principiu este considerat în capitolul unic despre Resurse umane din Regulamentul Complexului Implementarea acestui principiu ține de asigurarea angajării celor mai buni profesioniști (concurs) care și presupune inclusiv recomandări se accepta parțial Complexul nu este personalitate juridică. Angajarea personalului și toate procedeele de management de resurse umane sunt asigurate de DMPDC în conformitate cu Codul Muncii.
Biroul de Probațiune Chișinău		Completarea proiectului la Capitolul I Dispoziții generale pct. 1 cu următorul conținut: - la pct.(2) după cuvintele „serviciul social de asistență stradală reprezintă un serviciu social de zi și plasament de urgență a cărui misiune este de a asigura” se completează cu cuvintele “copiilor în	Se acceptă În versiunea actuală PMC propune crearea unui complex de servicii pentru copii în situații de stradă care

	Instițuția	Obiecții și propuneri	Decizia autorilor proiectului
La proiectul de decizie		situații de stradă”. <i>Argumentare:</i> Necesar a se menționa inițial cine este beneficiarul Serviciului, termen general, după care urmează clasificarea pe categorii, precum este prevăzută la pct. (4). Completarea proiectului la Capitolul IV Organizarea și funcționarea Serviciului pct.(11) al.5 cu următorul conținut: -la pct.(11) al.5 după cuvintele „ dezvoltarea abilităților cognitive, de comunicare, comportament și relaționare,„ se completează cu cuvintele “suport în studierea și asimilarea programelor de studii” Completarea proiectului la Capitolul IV Organizarea și funcționarea Serviciului pct.(11) al.6 cu următorul conținut: -la pct.(11) al.6 după cuvintele „consiliere și reabilitare psihosocială,, se completează cu cuvintele “aplicarea programelor de tratare a adicțiilor”. <i>Argumentare</i> Este necesară aplicarea de programe specializate, mulți din copii în situații de stradă sunt consumatori de substanțe cum este cleiul, unii recurg la substanțe narcotice sau psihoactive, „spice”-uri. Completarea proiectului la Capitolul IV Organizarea și funcționarea Serviciului pct.12 cu al.2 cu următorul conținut: - la pct.(12) al.2 după cuvintele „referirea copiilor după caz familiei biologice/extinse, îngrijitorului, autorității tutelare locale/teritoriale sau serviciilor sociale existente” se completează cu cuvintele „ acțiuni privind reintegrarea familială a copilului (discuții cu părinții, asistență psihopedagogică etc.)” .	are în componență două servicii sociale, inclusiv un Centru de zi și un Centru de plasament de urgență. Aceste servicii nu vor segrega copii, însă, vor da prioritate copiilor în situații de stradă Se acceptă aceste clarificări au fost introduse în pachetele de servicii asigurate în Centrul de zi și în Centrul deplasament Nu se acceptă Niciunul din serviciile din complex nu pot acorda servicii cu specializare înaltă se acceptă parțial Aceste prevederi se regăsesc în detalii în capitolele Management de

	Instituția	Obiecții și propuneri	Decizia autorilor proiectului
La proiectul de decizie			
		<i>Argumentare:</i> Acțiunile se impun în sensul realizării obiectivului prevăzut la pct. (8), lit.f) "prevenirea situației similare și revenirii în stradă". În situația în care este o colaborare cu părinții și se depun eforturi pentru îngrijirea și supravegherea copiilor, rezultatele sunt pozitive. Completarea proiectului la Capitolul IV Organizarea și funcționarea Serviciului pct. 12 cu al.5 cu următorul conținut: - „realizarea măsurilor de intervenții pentru copii care aleg să trăiască în stradă”. <i>Argumentare</i> Mulți copii fug din centrele în care sunt plasați, se impune respectarea opiniei copilului. Acest lucru nu înseamnă că autoritățile nu au în continuare responsabilitatea de a-i proteja și de a asigura respectarea drepturilor, de unde și necesitatea intervențiilor alternative. În acest sens, acțiunile realizate de Echipa mobilă implică și suport practic și moral oferit, fără a-i obliga să renunțe la legăturile cu strada. La capitolul I. Dispoziții generale: pct. 4 "Beneficiarii Serviciului" de introdus – "copiii străzii cu comportament delincvent"sau "copii sub vârsta răspunderii penale; pasibili de răspundere penală", deoarece categoria respectivă reprezintă o formă a comportamentului deviant. Însăși delincvența este un fenomen complex care cuprinde o multitudine de comportamente ce sunt în conflict cu valorile și relațiile sociale. Delincvența juvenilă, conform studiilor, în ultima perioadă este o problemă socială care rezultă din interacțiunea cauzelor sociale și individuale ale copiilor. Pct.6 Acest punct este formulat superficial. Propunem de indicat concret Actorii echipei intersectoriale/multidisciplinare, precum și rolul (după caz), a fiecăruia dintre aceștia.	caz din Reglementele fiecărui serviciu din componența Complexului Se acceptă parțial Aceste prevederi vor face obiectul Manualului operațional"
			Nu se acceptă Acest punct a fost modificat conform propunerii a mai multor parteneri se acceptă parțial clarificări în detalii au fost introduse în capitole Management de caz din

	Instituția	Obiecții și propuneri	Decizia autorilor proiectului
La proiectul de decizie			
		Pct.8 "Obiectivele de bază ale Serviciului" Subpct. "d) Asigurarea plasamentului de urgență (la necesitate)" - această formulare se consideră ca abstractă. Se propune de concretizat "la necesitate", care sunt condițiile de asigurare a plasamentului de urgență?	Regulamentele fiecărui serviciu din componența Complexului se acceptă parțial în versiunea actuală Serviciul de îngrijire alternativă a copiilor separați de părinți prevede plasament doar în regim de urgență Regula generală aplicată plasamentului de urgență este stabilită de Legea 140/2013
		Capitolul III. "Principiile ce stau la baza acordării Serviciului" se propune completarea sau ajustarea cu principiile următoare: - "Principiul asigurării cooperării prompte și eficiente dintre actorii implicați în prevenirea "comportamentului stradal"; - Principiul abordării comunitare prin sensibilizarea populației, a mass-mediei și a altor actori nestatali despre problemele copiilor străzii, ca parte a prevenției primare și terțiare."	Se acceptă
		La capitolul IV Organizarea și funcționarea Serviciului Pct.10 "Admiterea beneficiarului în Serviciu se realizează": - "În componența de zi": - nu este stipulat locul, unde se vor desfășura aceste activități. - "În plasament de urgență": - acest component este vag. - "echipa mobilă de intervenție în stradă" - benevol/la dorința copilului. considerăm că aceste activități pot fi organizate/desfășurate în Centru	se acceptă în versiunea actuală, Regulamentul complexului stabilește obligativitatea PMC de a oferi asistență copiilor în situații de stradă, iar în regulamentele serviciilor din componența Complexului sunt prevăzute: accesul, modul de livrare a

	Instituția	Obiecții și propuneri	Decizia autorilor proiectului
La proiectul de decizie			
		de zi (cu stipularea concretă a Centrelor), pe stradă (pe timp de zi sau noapte). Se propune de formulat un mecanism de plasament al copilului, totodată nu sunt indicate Centrele de plasament în care urmează să fie plasați copiii. Nu sunt stipulate în ce cazuri este prelungit termenul (de la 72 ore – 45 zile). Altfel spus ar trebui să răspundem la întrebările: CÂND? CUM? UNDE? CARE ESTE TEMEIUL LEGAL a plasamentului de urgență al copilului? Dezvoltarea acestui component "benevol sau la dorința copilului", nu este o claritate. Pct.22 se propune includerea (la necesitate) în participarea la razii a consilierului de probațiune, deoarece prevenirea delincvenței juvenile constituie o componentă a politicii publice și se axează pe nivelurile de intervenție: primară, secundară și terțiară, organul de probațiune ar putea contribui împreună cu actorii comunitari la desfășurarea razilor (în baza unui Acord de colaborare/ Memorandum de înțelegere).	serviciilor, ora, si plasamentul de urgență, ordinea căruia este stabilită de legea 140/2013 se acceptă aceasta va fi introdus în Manualul operațional se acceptă Aceste proceduri au fost incluse în Regulamentele fiecărui serviciu din componența Complexului Noțiunile folosite în actuala versiune corespund cu standardele minime de calitate pentru serviciile sociale din componența complexului Nu se acceptă Complexul de servicii nu este o structură represivă ci una care prestează servicii sociale. Implică Centrul de zi va avea în responsabilitate livrarea de servicii atât în Centru, cât și în stradă – în locurile populate de copii în situații de stradă. În

	Instituția	Obiecții și propuneri	Decizia autorilor proiectului
La proiectul de decizie			
			responsabilitatea Centrului de zi este și cartografierea acestor locații
		În prezentul Regulament nu este menționat despre categoriile de minori ce nu pot beneficia de acest serviciu necesar de menționat în prezentul Regulament a categoriilor de copii ce nu pot beneficia de acest Serviciu.	Se acceptă parțial În Regulamentul complexului sunt stipulate termene generate despre beneficiari, iar în regulamentele serviciilor din componența complexului – specificate detalii, legate, în special, de vârstă și situație
		Un alt item ar fi "Durata Serviciului" Dat fiind faptul că acest Serviciu a activat ca proiect – pilot în perioada a. 2016-2018 (Direcția municipală pentru protecția drepturilor copilului în parteneriat cu Regiunea Emilia-Romagna, Italia), nu este definit clar impactul, oportunitățile precum și perspectivele acestui Serviciu.	Nu se acceptă Durata Serviciului nu este limitată Acest Serviciu nu a avut precedent.
		Inexistența unui Draft al Planului de acțiuni al Serviciului Social Asistență Stradală propunem elaborarea unui DRAFT al Planului de acțiuni (de scurtă sau de lungă durată).	Se acceptă parțial Complexul va activa în baza unui Plan de acțiuni anual, precum și planuri lunare de activitate, aprobate/coordonate de DMPDC
UNICEF		Copiii aflați în situații de stradă sunt grupuri de copii care au suferit adesea prejudecăți persistente și necesită acțiuni afirmative, inclusiv legate de: • Adoptarea strategiilor holistice și pe termen lung și a alocațiilor bugetare necesare; • Servicii de prevenire, intervenție timpurie și asistență pe stradă, care	Se acceptă Versiunea actuală a Regulamentului propune o abordare mult mai profundă a copiilor în situație de stradă. PMC își propune să creeze un Complex de

Instituția	Obiecții și propuneri	Decizia autorilor proiectului
La proiectul de decizie	se consolidează reciproc și oferă un continuum de îngrijire; • Solicitarea și examinarea opiniilor copilului în deciziile privind destinațiile de plasare, dezvoltare și revizuirea planurilor de îngrijire și vizitele cu familia; • Concentrare pe furnizarea de sprijin practic și moral copiilor pe străzi, fără a necesita sau constrânge să renunțe la conexiunile lor stradale și / sau să se mute în spații de cazare alternative; • Limitarea instituționalizării ca ultimă soluție, asigurând ca copiii să nu fie plasați în alternativă îngrijire inutilă; • Oferirea accesului la mecanismele individuale de reclamație, de către copiii înșiși și / sau reprezentat de adulți și mecanisme de soluționare judiciară și nejudiciară pentru combaterea violenței, exploatare și trafic; • Cooperarea sporită cu autoritățile publice locale și centrale relevante, inclusiv drepturile copilului, Ombudsmanul, organizații ale societății civile (inclusiv organizații conduse de copii și cadre universitare), copiii, familiile și îngrijitorii lor, sectorul privat și grupurile profesionale. Copiii cu dizabilități (CDT) sunt încă un alt grup care întâmpină dificultăți grave și se confruntă cu bariere în calea deplinei respectări a drepturilor acestora. În elaborarea cadrelor de reglementare conexe, următoarele aspecte sunt esențiale care trebuie luate în considerare: • Asigurați-vă că instituțiile care acordă îngrijiri pentru copii cu dizabilități au personal special instruit, sub rezerva standardelor adecvate, monitorizate și evaluate în mod regulat; • Instituțiile sunt un cadru special în care copilul cu dizabilități poate fi	servicii sociale pentru copii în situații de stradă. Complexul, pentru moment are în componență două servicii sociale, un Centru de zi și un Centru de îngrijire alternativă pentru copii separați de părinți, car vor fi acreditate conform standardelor minime de calitate pentru servicii sociale de acest gen. PMC s-a îndepărtat de abordarea represivă a copiilor în situații de stradă și propune ca Centru de zi să livreze serviciile atât în centrul, cât și în afara acestuia – direct în locațiile în care se află copii străzii. Aceste locații vor fi cartografiate de Centru de zi spre a asigura "acoperirea" cu servicii. Centru de îngrijire livrează servicii de plasament de urgență care se înscriu în rigorile Legii 140/2013, astfel spre a răspunde provocărilor principale: găzduire pe timp de noapte și asigurarea prezenței unui serviciu 24/24. Regulamentul Complexului

	Instituția	Obiecții și propuneri	Decizia autorilor proiectului
La proiectul de decizie			
		vulnerabil la abuzuri mentale, fizice, sexuale și alte forme, precum și neglijență și tratament neglijent. Prin urmare, sunt importante dispoziții pentru mecanisme de plângere eficiente, ușor accesibile și sensibile și remedii pentru cazurile de încălcare a drepturilor acestor copii; • copii cu dizabilități și îngrijitorii lor ar trebui să aibă capacități și abilități construite în domeniile de prevenire și tratare a dizabilităților, precum și acces la informații referitoare la dizabilitățile aferente, astfel încât acestea să poată fi educate în mod adecvat cu privire la dizabilitate, inclusiv cauzele sale, managementul și prognosticul; • Programele de dezinstituționalizare a copiilor cu dizabilități, re-integrarea lor cu familiile, familiile extinse sau sistemul de asistență maternă trebuie să fie dezvoltate și să aibă mijloace financiare suficiente pentru implementarea cu succes; • Sprijinul și cooperarea cu ONG-urile ar trebui să fie prevăzute pentru a permite organizațiilor societății civile să participe la furnizarea de servicii.	are o componentă comună pentru toate serviciile sociale din componentă relativă managementului resurselor umane, prevederile căreia răspund condițiilor standardelor minime de calitate pentru asemenea servicii sociale. La fel, același regulament, are un capitol distinct și comun ambelor servicii relativ la Protecția împotriva abuzurilor și reclamații. Serviciile își propun să asigure un continuum și să răspundă necesităților copiilor în funcție de vârstă, precum și a copiilor cu dizabilități. Managementul Complexului urmează să elaboreze un Manual Operațional în care vor fi introduse toate detaliile legate de procedee și metode de lucru. Cooperarea cu societatea civilă este un punct aparte și este asigurată de DMPDC, atât timp cât Complexul nu are personalitate juridică. La fel DMPDC poartă

