



ORDIN

16 octombrie 2014

nr. 185

Chișinău

**Cu privire la aprobarea Regulamentului  
privind modul de comunicare a informațiilor  
ce se referă la copii de către personalul din  
sistemul de asistență socială cu competențe  
în domeniul protecției copilului și autoritățile tutelare locale**

În scopul implementării Legii cu privire la protecția copiilor împotriva impactului negativ al informației nr. 30 din 07.03.2013

**APROB:**

1. Regulamentul privind modul de comunicare a informațiilor ce se referă la copii de către personalul din sistemul de asistență socială cu competențe în domeniul protecției copilului și autoritățile tutelare locale (Anexa 1).
2. Modelele de abordare a situațiilor comunicaționale referitoare la copiii aflați în situații cu conotație negativă (Anexa 2).

**ORDON:**

1. Direcțiile/Secțiile asistență socială și protecție a familiei/Direcția municipală pentru protecția drepturilor copilului Chișinău, autoritățile tutelare locale, prestatorii de servicii sociale vor aplica prevederile prezentului Regulamentului în procesul de comunicare cu mijloacele mass-media.
2. Serviciul de informare și comunicare cu mass-media din cadrul Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei (MMPSF) va coordona și monitoriza procesul de comunicare a angajaților MMPSF cu mijloacele mass-media prin prisma prezentului Regulament.
3. Direcția politici de protecție a familiei și drepturilor copilului din cadrul Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei va asigura informarea autorităților vizate despre prevederile prezentului ordin.
4. Controlul asupra executării prezentului ordin mi-l asum.

Viceministru

Sergiu SAINCIUC

**REGULAMENTUL**  
**privind modul de comunicare a informațiilor ce se referă la copii**  
**de către personalul din sistemul de asistență socială cu competențe în domeniul**  
**protecției copilului și autoritățile tutelare locale**

**I. DISPOZIȚII GENERALE**

1. Prezentul Regulament stabilește modul de comunicare și maniera de comportament al personalului din sistemul de asistență socială cu competențe în domeniul protecției copilului în raport cu reprezentanții mijloacelor de informare în masă (jurnaliștii), în cazurile în care aceștia solicită informații sau comentarii adiționale referitoare la copiii și în special aflați în situații cu conotații negative. Regulamentul vine să asigure respectarea normelor indispensabile unei societăți moderne și transparente, unde solicitarea de informație de către instituțiile mediatice sunt în conformitate cu legislația, asigurând dreptul și obligația presei la informarea corectă și în timp util a cetățenilor cu privire la diverse evenimente, fenomene, precum și să furnizeze în permanență informație de utilitate publică precum și îndeplinirea sarcinilor de serviciu a personalului abilitat cu comunicarea publică din numele instituției statului.

2. Prezentul Regulament se bazează pe Constituția Republicii Moldova, pe Legea cu privire la protecția copiilor împotriva impactului negativ al informației nr. 30 din 07.03.2013, Legea privind accesul la informație nr. 982 din 11.05.2000, Legea privind protecția specială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți nr. 140 din 14.06.2013, Legea cu privire la protecția datelor cu caracter personal nr. 133 din 08.07.2011, Legea cu privire la activitatea poliției și statutul polițistului nr. 320 din 27.12.2012, Recomandarea 874 (1979) pentru o Carta Europeană privind Drepturile Copilului, Codul Audiovizualului nr. 260 din 27.07.2006, Codul deontologic al jurnalistului din Republica Moldova.

3. Prezentul Regulament are drept scop:

- 1) promovarea respectării în orice circumstanțe a interesului superior al copilului, în sensul specificat în Legea nr. 140 din 14.06.2013 privind protecția socială a copiilor aflați în situații de risc și a copiilor separați de părinți;
- 2) asigurarea furnizării informației corecte și nediscriminatorii;
- 3) respectarea și promovarea drepturilor copiilor și familiei;
- 4) protejarea copiilor de stigmatizare și discriminare;
- 5) minimizarea eventualului impact negativ ale informației asupra copiilor.

4. Prezentul Regulament stabilește modul de comunicare și maniera de comportament a personalului din sistemul de asistență socială cu competențe în domeniul protecției copilului și al autorităților tutelare locale în raport cu

reprezentanții mijloacelor de informare în masă (jurnaliștii) în următoarele situații/cazuri, considerate ca având conotație negativă pentru copii:

1) jurnaliștii solicită informații referitoare la cazurile ajunse în atenția Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei (*în continuare - MMPSF*), a structurilor teritoriale de asistență socială sau autorităților tutelare locale, care implică copii;

2) jurnaliștii solicită permisiunea filmării sau înregistrării audio a copiilor plasați în servicii sociale ;

3) jurnaliștii solicită date statistice sau materiale analitice referitoare la subiecte care implică copii;

4) jurnaliștii solicită interviuarea factorilor de decizie din cadrul MMPSF, a structurilor teritoriale asistență socială și autorităților tutelare locale la subiecte ce vizează problematica copiilor;

5) jurnaliștii perfectează comunicate de presă sau alte tipuri de comunicări scrise, care sunt transmise mass-media spre difuzare;

6) când reprezentanții MMPSF sau ai structurilor teritoriale asistență socială și autorităților tutelare locale plasează pe paginile web pe care le gestionează sau transmit instituțiilor media imagini video;

7) reprezentanții MMPSF sau ai structurilor teritoriale asistență socială și autorităților tutelare locale organizează sau participă la conferințe de presă, briefinguri sau fac declarații de presă;

8) reprezentanții MMPSF sau ai structurilor teritoriale de asistență socială sau autoritățile tutelare locale dau replica, iau atitudine sau informează opinia publică despre difuzarea în mass-media a informațiilor eronate sau incorect prezentate care vizează copiii și, eventual, le lezează drepturile.

5. În momentul apariției solicitărilor de informare sau comentarii din partea presei, oricare angajat din sistemului de asistență socială cu competențe din domeniul protecției copilului, abilitat cu acest drept, sau autoritatea tutelară locală, are obligația:

1) să ia act de cererea organului mass-media.

2) să pregătească un răspuns pertinent într-o perioadă utilă de timp, care urmează a fi stabilită reieșind din posibilitățile instituției.

3) să ofere informația solicitată corect, exact și la nivel profesionist.

4) să se asigure că informația pe care a furnizat-o nu dăunează în nici un fel vreunei persoane, în special copilului, și asigură protecția acestuia din punct de vedere legal și deontologic.

5) să nu facă uz de cunoștințele suplimentare pe care le deține asupra persoanelor, în special copii, precum și să nu admită inserțiuni de ordin subiectiv în informația furnizată.

## **II. PRINCIPII GENERALE DE COMUNICARE CU MASS-MEDIA ÎN CAZUL COPIILOR AFLAȚI ÎN SITUAȚII CU CONOTAȚIE NEGATIVĂ**

6. Prezentul regulament este bazat pe principiul că orice copil se bucură de toate drepturile stipulate în Convenția ONU cu privire la Drepturile Copilului, fiind tratat ca un subiect independent, autonom de părinți sau alți reprezentanți legali, în

exercitarea drepturilor sale. Totodată, orice copil se bucură de protecția specială a statului fără nicio discriminare, indiferent de vârstă, religie, sex, apartenență etnică, origine socială etc. și a tuturor persoanelor și instituțiilor care reprezintă statul atunci, când situațiile în care acesta este implicat prezintă o conotație negativă și comunicarea asupra implicării copilului poate dăuna interesului lui superior. Astfel, în spiritul prezentului Regulament sunt considerate situații cu conotație negativă următoarele cazuri:

- 1) copiii sunt subiecți ai proceselor contravenționale și/sau penale;
- 2) copiii sunt supuși violenței, sunt martori sau autori ai acesteia;
- 3) copiii sunt neglijați;
- 4) copiii sunt lipsiți de supraveghere din partea părinților din cauza absenței acestora de la domiciliu din motive necunoscute;
- 5) părinții copiilor au decedat;
- 6) copiii trăiesc în stradă, au fugit sau au fost alungați de acasă;
- 7) părinții copiilor refuză să-și exercite obligațiunile părintești privind creșterea și îngrijirea copilului;
- 8) copii au fost abandonati de părinți;
- 9) copiii practică vagabondajul, cerșitul sau prostituția;
- 10) copii sunt adoptați și părinții adoptivi doresc păstrarea confidențialității informației;
- 11) copii sunt subiecți ai litigiilor familiale;
- 12) copiii sunt victime, martori sau autori ai actelor de discriminare;
- 13) copiii sau membrii familiei din care fac parte sunt diagnosticați cu diverse maladii, inclusiv alienări și retarduri mentale, TBC, HIV/SIDA, narcomanie, alcoolism, boli "sociale" cum ar fi pediculoza, scabia, psoriasis, etc.;
- 14) adolescentele însărcinate și adolescenții care se presupune că ar fi tați;
- 15) copiii victime sau martori ai accidentelor, inclusiv ai accidentelor rutiere.

7. Informațiile și comentariile personalului din sistemul de asistență socială cu competențe din domeniul protecției copilului și ale autorităților tutelare locale vor urmări:

- 1) respectarea interesului superior al copilului;
- 2) respectarea drepturilor părinților, altor reprezentanți legali ai copilului, privind creșterea și educarea copiilor, conform prevederilor legislației;
- 3) autocontrolul și ghidarea permanentă de norme legale, etice și morale potrivit cărora adulții au obligația de a proteja copilul în orice situație;
- 4) corectitudinea și tratamentul non-discriminatoriu și non-traumatizant.

8. Principalele rațiuni de care se va conduce personalul din sistemul de asistență socială cu competențe în domeniul protecției copilului și autoritățile tutelare locale în comunicarea cazurilor cu implicarea copiilor vor fi următoarele:

- 1) toate comunicările către mass-media vor ține cont în orice circumstanțe de interesul superior al copilului;
- 2) copiii vor fi tratați cu tact și discreție;

3) la redactarea comunicatelor de presă sau a altor comunicări destinate mass-media va fi evitată abordarea bazată pe spectacol și senzațional, așa cum se întâmplă în cazul știrilor;

4) mesajele către presă vor fi formulate cu grijă, folosind un limbaj neutru, cu accent pe soluția cazului și eventual pe cauzele fenomenului.

### **III. GESTIONAREA SOLICITĂRILOR DE INFORMAȚIE ȘI PARTICULARITĂȚI DE COMUNICARE A INFORMAȚIILOR REFERITOARE LA COPIII AFLAȚI ÎN SITUAȚII CU CONOTAȚIE NEGATIVĂ**

9. Solicitățile de informații din partea mass-media vor fi tratate cu atenție, corectitudine și operativitate, în special în cazurile care vizează situația unui copil ce necesită intervenție rapidă. Personalul din sistemul de asistență socială cu competențe în domeniul protecției copilului și autoritatea tutelară locală va confirma sau va infirma existența unei situații, crime, întâmplări, incident etc., dar nu va oferi detalii și informații care ar putea dăuna interesului superior al copilului. Mesajele vor fi formulate astfel încât să nu genereze panică, să nu lezeze demnitatea copilului și să ducă la stigmatizarea și discriminarea lui. În acest sens, persoanele responsabile vor asigura următoarele:

1) nu vor furniza informații despre copilul în cauză sau familia acestuia care depășesc subiectul evenimentului (informații despre profesia părinților, despre ceilalți membri ai familiei, despre adopție, maladii ale copilului sau apropiaților, alte evenimente cu conotație negativă care au avut loc anterior, informații despre rude și prieteni apropiați ai copilului)

2) vor furniza doar informație relevantă cu privire la eventuala colaborare dintre serviciile de asistență socială și familia copilului.

3) nu vor prezenta opinii subiective proprii sau ale altor persoane cu privire la copil, părinții sau familia acestuia, comportament, motivele care au condus la intervenirea evenimentului.

4) nu vor prezenta, dacă este cazul, situația financiară precară a familiei copilului drept o blamare sau un argument al implicării lui în evenimente cu conotație negativă.

5) nu vor prezenta informații care prin deducție pot aduce la dezvăluirea identității copilului.

6) nu vor emite judecăți de valoare, concluzii care nu sunt specifice atribuțiilor sale și vor respecta cu strictețe prezumpția nevinovăției.

7) nu vor oferi informații, altele decât cele înregistrate oficial, chiar primind asigurări că acestea nu vor fi utilizate la realizarea materialului.

10. În cazul în care personalul din sistemul de asistență socială cu competențe din domeniul protecției copilului sau autoritatea tutelară locală se află la locul realizării materialului jurnalistic, în care sunt expuse situații cu conotație negativă referitoare la copii, în spiritul responsabilității și eticii profesionale, este recomandat ca acesta:

1) să se asigure de prezența reprezentantului legal al copilului – părinți, tutori/curatori, directorul instituției de asistență socială;

2) să-i atenționeze pe aceștia referitor la necesitatea protejării propriilor copii de eventualele urmări negative pe care le pot avea intervențiile jurnaliștilor.

3) să depună eforturi pentru a stopa oferirea de declarații sau comentarii de către părinți, rude sau vecini dacă există suspiciunea că aceștia s-ar afla sub influența alcoolului, a substanțelor narcotice sau sunt în stare de șoc.

4) să urmărească ca protecția respectivă să se extindă și asupra altor copii, martori ai evenimentelor date.

5) să se asigure că alți copii membri ai familiei, în special preșcolarii, nu vor face parte din imaginile preluate de către jurnaliști și operatori.

6) în cazul în care aceste drepturi ale copiilor au fost încălcate, să sesizeze oficial conducerea organului mass-media, sau, dacă este cazul, Consiliul de presă, Consiul Coordonator al Audiovizualului, Avocatul Parlamentar al Copilului.

#### **IV. MESAJE-CHEIE PROMOVATE DE CĂTRE PERSONALUL DIN SISTEMUL DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ CU COMPETENȚE DIN DOMENIUL PROTECȚIEI COPILULUI ȘI AUTORITĂȚILE TUTELARE LOCALE**

11. Personalul din sistemul de asistență socială cu competențe în domeniul protecției copilului și autoritățile tutelare locale sunt încurajați să prezinte informații relevante pozitive cu privire la copii, prin care să sugereze că, inclusiv în aceste condiții, copilul este o personalitate în curs de formare, care dispune de talente și aptitudini, care odată dezvoltate, vor contribui la formarea unei personalități integre, iar evenimentul cu conotație negativă la care este parte, chiar și în calitate de autor, nu este definitoriu pentru el ca personalitate. Totodată, în cazurile în care aceste comentarii sunt oferite de către pedagogi, educatori sau psihologi profesioniști, declarațiile pot conține și unele recomandări pentru părinți sau copiii care ar putea conduce la prevenirea unor cazuri similare. Mesajele-cheie ale comunicării vor fi următoarele:

1) fiecare copil este o personalitate și se bucură de tratamentul corespunzător.

2) MMPSF, personalul structurilor de asistență socială, autoritățile tutelare locale, prestatorii de servicii sociale, asistenții parentali profesioniști, părinții-educatori, tutorii/ curatorii fac tot posibilul pentru a gestiona situațiile dificile în care ar putea ajunge copiii, iar unde este posibil – a le evita.

3) sărăcia nu este un blam, este doar o stare temporară de lucruri. Faptul că copilul provine dintr-o familie social-vulnerabilă nu este un argument în defavoarea sa.

4) MMPSF, personalul structurilor de asistență socială depun eforturi pentru o cooperare intersectorială în vederea îmbunătățirii situației copiilor în situație de risc.

## MODELE DE ABORDARE A SITUAȚIILOR COMUNICAȚIONALE REFERITOARE LA COPIII AFLAȚI ÎN SITUAȚII CU CONOTAȚIE NEGATIVĂ

Există situații în care opinia Dvs. este una colaterală, prin urmare Dvs. nu puteți servi drept sursă credibilă de informație și nu trebuie să vă asumați acest rol. Exemplele de mai jos oferă soluții exacte pentru aceste situații.

### **Ex. 1 Jurnaliștii vă solicită informații cu privire la situația socială și economică a familiei din care face parte copilul**

*Informația pe care o puteți furniza:* Tipul de venit (înalt, mediu, scăzut); are domiciliu propriu sau nu (fără alte detalii); numărul de mături și copii, eventual numărul preșcolarilor; este familia completă sau părinții se află în divorț; a beneficiat sau nu de ajutor social (nu și sub ce formă și ce perioadă), există sau nu șomeri în familie (fără a indica profesiile sau locul de lucru al celor angajați).

### **Ex. 2 Jurnaliștii vă solicită informații despre familie, membrii acesteia**

*Informație pe care o puteți furniza:* Număr de membri, mono sau biparentală, numărul de copii (preșcolari, minori, studenți).

*Informație interzisă spre difuzare:* numele copiilor și părinților, locul de muncă/studii, existența unor antecedente penale în familie, existența unor diagnosticuri medicale în familie, în special TBC, HIV/Sida, alienări psihice și mentale.

### **Ex. 3 Jurnaliștii vă solicită informații cu privire la comportamentul social al copilului sau familiei, sau opinii cu privire la reușita școlară.**

Informația la acest capitol nu ține de competența Dumneavoastră, prin urmare trebuie să reacționați în modul următor:

- Cred că va fi mai corect dacă la capitolul reușită școlară veți discuta cu profesorii instituției locale de învățământ, ei sunt la curent cu reușita.
- Nu sunt sigur(ă) că reușita școlară a copilului în cauză are vreo legătură directă cu evenimentul în cauză.
- Nu cunosc detalii cu privire la comportamentul copilului X, cred că o caracteristică mai adecvată vă poate oferi școala sau sectoristul.

Niciodată nu răspundeți la aceste întrebări în sensul „întrebați vecinii” sau „întrebați colegii de clasă”. Primii nu sunt competenți și în măsură să servească drept sursă credibilă de informare, iar colegii de școală sunt și ei copii, care au devenit martori ce urmează a fi protejați.

### **Ex. 4 Jurnaliștii vă întreabă cine, după părerea Dumneavoastră, se face vinovat de provocarea evenimentului negativ.**

Răspunsul Dvs. trebuie să se încadreze în următorul mesaj „Nu cred că eu sunt persoana indicată pentru a răspunde la această întrebare, mai târziu, în urma investigațiilor, probabil se vor expune medicii/polițiștii/psihologii etc”

**Ex. 5 Într-o localitate a fost depistat un caz de maltratare a unui sau mai mulți copii în cadrul familiei**

*Varianta 1.* Mesajul pe care îl transmiteți dacă familia este beneficiară de asistență socială și a-ți întreprins demersuri de atenționare: „Acest caz a fost semnalat de asistenței sociali către celelalte organe abilitate, dar reacția întârziată a acestora a făcut posibilă situația/evenimentul cu care ne confruntăm. Noi vom continua să monitorizăm familia în cauză și (dacă este cazul) vom acorda ajutorul social preconizat”.

*Varianta 2.* În cazul în care familia este beneficiară de asistență socială dar nu au fost făcute niciun fel de demersuri din partea Dvs: „Ne pare rău că nu am reușit să recunoaștem la timp o situație atât de dificilă, preluăm acest caz sub controlul nostru și vom depune eforturi pentru a antrena și celelalte organe în susținerea copilului (copiilor) din familie.

**Ex. 6. Într-o localitate unul sau mai mulți copii au fost lăsați fără îngrijire parentală sau tutelară.**

*Mesajul Dumneavoastră:* „Întreprindem toate măsurile pentru a soluționa situația acestor copii, apelăm la rudele apropiate care sunt gata să își asume tutela asupra copiilor, în cazul în care acest lucru nu va fi posibil, vom găsi cea mai bună soluție de instituționalizare a acestor copii”.

**Ex. 7. Într-o localitate unul sau mai mulți copii sunt discriminați din cauza situației financiare precare.**

*Mesajul Dumneavoastră:* „Pentru noi fiecare copil este important, indiferent de situația materială a familiei din care face parte. Ca cetățean al Republicii Moldova copilul are dreptul la un trai decent și la studii de calitate. Vom discuta cu părinții să vedem dacă este cazul acordării unui ajutor social. Dacă familia nu este eligibilă vom încerca să o consultăm în vederea obținerii unor surse adiționale de venit sau să includem familia în listele celor care pot beneficia de granturi pentru stabilizarea situației financiare”.

**Ex. 8. Într-o localitate unul sau mai mulți copii sunt discriminați din motive etnice sau religioase.**

*Mesajul Dumneavoastră:* „Suntem îngrijorați de faptul că în localitatea noastră au loc acțiuni de discriminare, care sunt total reprobabile pentru o societate democratică modernă. Pentru noi, toți copiii sunt identici, indiferent de etnie, religie, sex sau stare socială. O să contactăm școala, ONG-urile din localitate, pentru ca ei să ne ajute în lichidarea unor astfel de practici”.

**Ex. 9 Un copil plasat în servicii sociale este implicat în evenimente cu conotație negativă. Se cere opinia direcției cu privire la comportamentul acestuia.**

*Mesajul Dumneavoastră:* „Noi ca instituție ne recunoaștem partea noastră de vină, probabil era necesară o atenție sporită să fie acordată acestui copil, și vom depune efort pentru ca acest lucru să se întâmple. Dar, menționăm, că nu este cazul să generalizăm și să spunem că el este implicat în acest caz din motiv că este instituționalizat. Copiii noștri sunt la fel ca ceilalți. Problemele legate de vârstă sau neconștientizarea urmărilor ce pot interveni după anumite acțiuni sunt caracteristice



majorității copiilor, și ele urmează a fi corectate de către profesioniști prin activități educaționale. Sunt sigur(ă) că minorul deja a conștientizat greșeala și regretă cele întâmplate”.

**Ex. 10. Un copil plasat în servicii sociale a părăsit instituția și nu poate fi găsit ori între timp a fost implicat în evenimente cu conotație negativă.**

*Mesajul Dumneavoastră:* „Trebuie să înțelegeți, că o instituție rezidențială nu este o școală de corecție sau un izolator. Copii noștri comunică, pleacă din instituție, au prieteni în afara ei. Noi suntem îngrijorați de dispariție și participăm cu ce putem la căutări, așteptăm ca copilul să revină. Dar, repet, el a fost copleșit de o stare psihologică care l-a determinat să plece, sau de un eveniment pe care urmează să-l depistăm și nu a săvârșit o infracțiune prin părăsirea instituției. Este o abatere disciplinară pe care trebuie să ne o asumăm noi ca administrație și să-i aflăm motivele pentru a evita situații similare pe viitor”.

**Ex. 11 Într-o localitate, o adolescentă (sau un adolescent) a fost violat (ă):**

*Mesajul Dumneavoastră:* nu va conține presupuneri cu privire la motivele care au dus la viol și nu va conține acuze referitor la nicio persoană, în vederea respectării prezumției nevinovăției. Nu vizați comportamentul victimei sau a presupusului violator. Dați asigurări că persoana va beneficia de tot sprijinul posibil, pentru a depăși situația. Încercați să explicați, că deși un viol este un eveniment cu o conotație extrem de negativă, totuși, persoana trebuie să fie ajutată să treacă peste acest moment și să se recupereze fizic și psihic.

**Ex. 12. Într-o localitate tatăl (un concubin) a violat copilul.**

*Mesajul Dumneavoastră:* Veți face o scurtă constatare cu privire la eventuala interconecțiune dintre asistența socială și familia respectivă. Veți oferi date cu privire la faptul este sau nu părintele angajat în câmpul muncii și o scurtă informație despre mamă în limita competențelor Dvs. Veți relata dacă familia s-a adresat după protecție la Dvs. și, eventual, care au fost acțiunile asistentului social. Totodată, veți informa despre acțiunile pe care planificați să le întreprindeți, inclusiv pentru protejarea altor copii din familie, dacă aceștia există și sunt expuși pericolului.