

## **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. Chişinău.
- 2) Complexul este un proiect pilot instituit prin Decizia Consiliului municipal Chişinău.
- 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. Chişinău.

## **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 este realizată 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 detalizate într-un Manual operațional al Complexului.

#### **IV. Resurse umane și management**

##### **Secțiunea 1. Resurse umane**

- 16) Personalul Complexului include 28 unități, după cum urmează:
- a) personal administrativ – 3 unități;
  - b) personal specializat - 20 unități;
  - c) personal auxiliar - 5 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 statele 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 de către Managerul Complexului, care, totodată, înaintează DMPDC rapoarte privind revizuirea 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 DMPDC.
- 31) Documentele Complexului referitoare la resursele umane sunt:
  - 1) fișele de post ale personalului angajat;
  - 2) dosarele personale ale personalului angajat;
  - 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) Salarizarea personalului Complexului se realizează în conformitate cu legislația în vigoare.
- 34) Personalul Complexului este obligat să păstreze confidențialitatea informațiilor cu caracter personal, pe care le obțin în timpul exercitării atribuțiilor de serviciu.
- 35) Personalului Complexului îi este interzis să pretindă și să primească foloase necuvenite pentru munca prestată.

## **Secțiunea 2. Managementul Complexului și procedura de raportare**

- 36) Complexul este condus de un manager cu studii superioare, angajat prin concurs de către DMPDC.
- 37) Managerul Complexului asigură buna funcționare a acestuia, conform prevederilor legislației din domeniu, prezentului Regulament, precum și a Regulamentelor fiecărui serviciu social din componența Complexului.
- 38) 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) coordonarea planificării, 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;

39) 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.

40) 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**

41) 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.

42) 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 nesancționare a copilului pentru depunerea plângerilor.

43) 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.

44) 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.

45) 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**

46) Complexul este finanțat din următoarele surse:

1) bugetul municipiului Chișinău;

2) mijloace speciale;

3) alte surse neinterzise de lege.

- 47) Salarizarea personalului Complexului este realizată în conformitate cu legislația în vigoare.

#### **VII. Dispoziții finale**

- 48) 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**

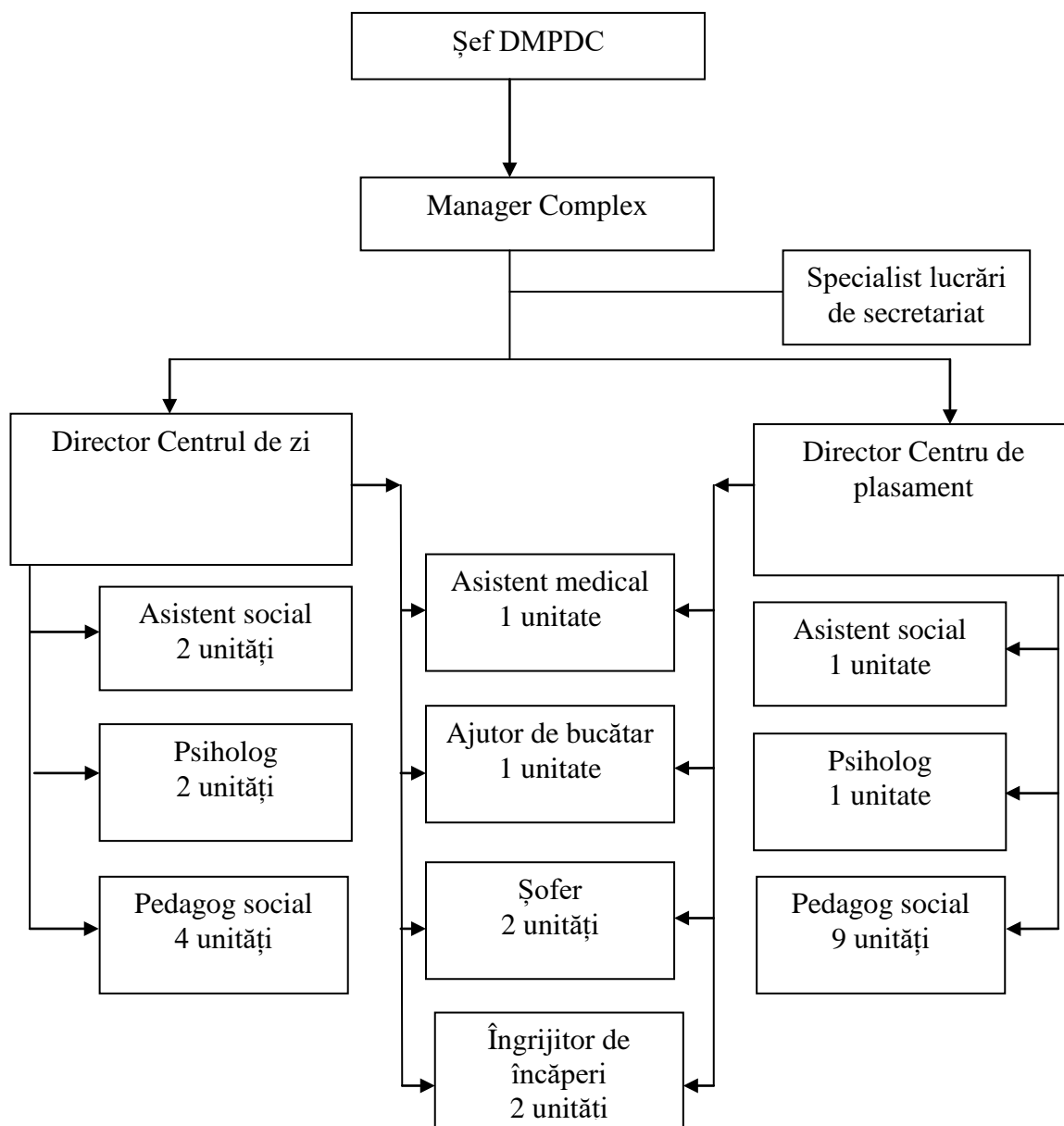
<b>Nr. d/o</b>	<b>Funcția</b>	<b>Numărul de unități</b>
1.	Manager al Complexului	1
2.	Director serviciu social din componența Complexului (funcții cumulate de specialiști din Servicii)	2
3.	Pedagog social în Centrul de zi	4
4.	Pedagog social în Centrul de plasament	9
5.	Psiholog în Centrul de zi	2
6.	Psiholog în Centrul de plasament	1
7.	Asistent social în Centrul de zi	2
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)	2
13.	Îngrijitor de încăperi (pentru ambele servicii)	2
	<b>În total:</b>	<b>29</b>

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