



ORDIN nr. 3/1 din 15.01 2017
mun. Chișinău

**Cu privire la crearea, organizarea și funcționarea Serviciului
de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități**

În temeiul art. 10 alin. (3) din Legea asistenței sociale nr. 547/2003 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr. 42-44, art. 249), al Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 155-158, art. 541) și art. 52 alin. (5) din Legea nr. 60/2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2012, nr. 155-159, art. 508),

ORDIN:

1. Se instituie în cadrul Keystone Human Services International Moldova Association (în continuare – Keystone Moldova) Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități.

2. Se aprobă:

1) Regulamentul de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități, conform *anexei nr.1*.

2) Standardele minime de calitate pentru Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități, conform *anexei nr.2*.

3) Structura și statele de personal ale Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități, conform *anexei nr.3*.

3. Cheltuielile de întreținere a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități vor fi asigurate de către Keystone Moldova, cu suportul financiar al Uniunii Europene în cadrul Proiectului „Promovarea și monitorizarea drepturilor persoanelor cu dizabilități mintale din instituțiile rezidențiale cu profil psiho-neurologic”, precum și din alte surse, conform legislației.

4. Responsabilitatea pentru executarea prezentei decizii se atribuie dnei Parascovia Munteanu, director de program, Keystone Moldova.

Director Executiv Keystone Moldova

Ludmila MALCOCI





KEYSTONE
HUMAN SERVICES INTERNATIONAL
MOLDOVA ASSOCIATION

ORDIN nr 48 din 30.05.2019

Cu privire la crearea, organizarea și funcționarea Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități

ORDIN:

1. Se modifică *Anexa 1*, Punctul 3, Capitolul I al Regulamentului de Organizare și Funcționare a Serviciului de asistență telefonică pentru persoane cu dizabilități: în loc de "funcționează 5 zile în săptămână, 8 de ore pe zi" să fie inclus "funcționează în regim nonstop (24 de ore/7 zile pe săptămână".
2. Se modifică *Anexa 3*, Structura și Schema Statelor de personal ale Serviciului de asistență telefonică pentru persoane cu dizabilități. Se aprobă următoarea componență: 1 unitate Manager al Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități, 4 unități de Consilier al Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități, 0,25 unități specialist Tehnologii informaționale, 0,125 unități contabil.
3. Se modifică Punctul 3 al Ordinului 3/1 din 15.01.2017 "Cu privire la crearea, organizarea și funcționarea Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități" – în loc de "Cheltuielile de întreținere a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități vor fi asigurate de către Keystone Moldova cu suportul financiar al Uniunii Europene în cadrul proiectului "Promovarea și monitorizarea drepturilor persoanelor cu dizabilități din instituții rezidențiale cu profil psiho-neurologic" în "Cheltuielile de întreținere a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități vor fi asigurate de către Keystone Moldova în baza contractului de achiziții nr.43/19 din 29.05.2019 cu MSMPS"
4. Responsabilitatea pentru executarea prezentei decizii de atribuire dnei Parascovia Munteanu, Director de program, Keystone Moldova.

Director Executiv Keystone Moldova



Ludmila Malcoci

**Regulamentului
de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită
pentru persoanele cu dizabilități**

**Capitolul I
DISPOZIȚII GENERALE**

1. Prezentul Regulament stabilește modul de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități (în continuare – Serviciu).

2. Serviciul este prestat la nivel național de către un prestator public sau privat acreditat în condițiile Legii nr. 129/2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale, care este contractat de către Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, în baza Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice (în continuare – prestator).

3. Serviciul, al cărui domeniu de activitate se referă exclusiv la asistența telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități, nu este persoană juridică, dar este o unitate structurală specializată a prestatorului, ce își are sediul în municipiul Chișinău, funcționează în regim nonstop (24 de ore/7 zile pe săptămână) pentru toți apelanții de pe teritoriul Republicii Moldova și de peste hotarele acesteia.

4. Serviciul dispune de un număr de telefon gratuit (freephone), care permite recepționarea simultană a mai multe apeluri, asigurând accesul apelanților de la orice telefon fix sau mobil. Prestatorul suportă costul apelurilor de intrare la respectivul număr de telefon format de pe teritoriul țării. Costul apelurilor de intrare de peste hotarele țării este suportat de către apelant. Serviciul poate fi contactat și prin alte modalități: WhatsApp, Viber, Skype, SMS.

5. În sensul prezentului Regulament se utilizează următoarele noțiuni:

1) organizații partenere – organizații necomerciale care activează în domeniul apărării drepturilor persoanelor cu dizabilități și prestatorii de servicii privați;

2) consilier – specialist în consiliere și asistență socială, care oferă îndrumare și consiliere persoanelor fizice-beneficiari ca răspuns la problemele persoanelor cu dizabilități.

6. Beneficiari ai Serviciului sînt:

1) beneficiarii primari – persoanele cu dizabilități;

2) beneficiarii secundari – membrii comunității; grupurile de profesioniști care solicită sau oferă informații cu privire la fenomenul încălcării drepturilor persoanelor cu dizabilități.

7. Serviciul constituie un mijloc de comunicare și un instrument de referire în domeniul protecției și asistenței persoanelor cu dizabilități.

8. Crearea și funcționarea Serviciului este reglementată de legislație, de prezentul Regulament și de Standardele minime de calitate.

**Capitolul II
SCOPUL, OBIECTIVELE ȘI PRINCIPIILE SERVICIULUI**

9. Scopul Serviciului este prevenirea și reducerea situațiilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități.

10. Obiectivele Serviciului sunt:

1) facilitarea accesului gratuit la informație, în conformitate cu prevederile Convenției ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități și altor acte normative;

2) identificarea, referirea și sesizarea cazurilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități către organele competente și organizațiile partenere;

3) abilitarea persoanelor cu dizabilități și a familiilor acestora, prin prestarea serviciilor de consiliere telefonică pentru revendicarea drepturilor încălcate;

4) stabilirea și menținerea relațiilor de colaborare cu organele competente și organizațiile partenere pentru identificarea situațiilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități.

11. Activitatea Serviciului are la bază următoarele principii:

- 1) respectarea drepturilor și a libertăților fundamentale ale omului;
- 2) respectarea necondiționată a demnității umane;
- 3) atitudinea de egalitate și nediscriminare;
- 4) valorizarea rolurilor sociale ale persoanelor cu dizabilități;
- 5) abordarea multidisciplinară și holistică;
- 6) asigurarea confidențialității și anonimatului. Diseminarea informației către organele competente și organizațiile partenere, în scopul prevenirii sau înlăturării situației de criză care afectează persoana cu dizabilități, nu constituie încălcare a confidențialității și anonimatului.

Capitolul III

DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PRESTATORULUI SERVICIULUI

12. Prestatorul Serviciului are dreptul:

- 1) să solicite și să primească de la organele competente și organizațiile partenere informația necesară, inclusiv cu privire la beneficiarii referiți spre asistență;
- 2) în momentul recepționării informației despre situațiile de criză, să solicite și să primească suport și asistență de la organele competente și organizațiile partenere, în vederea luării măsurilor necesare pentru a interveni în regim de urgență, având drept scop eliminarea pericolului existent prin asigurarea securității și a nevoilor imediate ale persoanelor;
- 3) să desfășoare seminare, mese rotunde și alte activități de informare despre drepturile persoanelor cu dizabilități și utilitatea Serviciului pe întreg teritoriul Republicii Moldova.

13. Prestatorul Serviciului este obligat:

- 1) să desfășoare activitatea în conformitate cu prevederile actelor normative, prezentului Regulament și Standardelor minime de calitate;
- 2) să refere beneficiarii către organele competente și organizațiile partenere pentru oferirea asistenței necesare;
- 3) să asigure și să mențină suportul tehnic și informațional al Serviciului;
- 4) să angajeze personal calificat și să asigure formarea profesională (inițială și continuă);
- 5) să ofere beneficiarilor Serviciului servicii de calitate în conformitate cu prezentul Regulament și cu Standardele minime de calitate;
- 6) să asigure disponibilitatea serviciilor conform regimului stabilit de către prestator;
- 7) să asigure respectarea principiilor de bază ale Serviciului menționate în prezentul Regulament;
- 8) să stabilească o procedură eficientă de colaborare cu organele competente și organizațiile partenere;
- 9) să sesizeze organele competente despre cazurile de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități, care constituie un pericol iminent pentru viața și integritatea persoanei;
- 10) să monitorizeze procesul de soluționare a cazurilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități și măsurile întreprinse de către organele competente și organizațiile partenere;
- 11) să țină evidența apelurilor recepționate și să prelucreze datele cu caracter personal în conformitate cu prevederile legislației;
- 12) să elaboreze și să prezinte Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale rapoarte de activitate (trimestriale, semestriale și anuale), conform structurii din anexa la prezentul Regulament, rapoarte financiare privind utilizarea mijloacelor financiare alocate de la bugetul de stat, precum și alte informații, rapoarte tematice, la solicitarea Ministerului;
- 13) să desfășoare alte activități necesare pentru asigurarea unui management eficient al Serviciului, transparenței rezultatelor obținute și dezvoltării durabile a Serviciului.

Capitolul IV

ORGANIZAREA PROCESULUI DE PRESTARE A SERVICIULUI

Secțiunea 1. Tipuri de servicii și conținutul acestora

14. Consilierii Serviciului oferă următoarele tipuri de asistență:

1) suport informațional la telefon – informarea beneficiarilor Serviciului cu privire la drepturile persoanelor cu dizabilități, inclusiv privind posibilitățile de soluționare a cazurilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități în colaborare cu organele competente și organizațiile partenere;

2) consilierea la telefon – oferirea asistenței psihologice necesare în vederea depășirii dificultăților psihoemoționale în situații de conflict, precum și identificarea resurselor pentru revendicarea drepturilor;

3) identificarea cazurilor suspecte de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități – inițierea unui dialog de încredere cu apelantul pentru identificarea nevoilor de suport și determinarea drepturilor încălcate;

4) colaborarea interinstituțională pentru soluționarea cazurilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități, cu acordul acestora – identificarea și stabilirea legăturilor cu organele competente și organizațiile partenere pentru soluționarea situațiilor de încălcare a drepturilor și accesarea serviciilor specializate în funcție de necesitățile și riscurile identificate;

5) sesizarea situațiilor de risc iminent pentru viața și/sau securitatea și/sau integritatea persoanei – informarea și consilierea în cazurile în care persoanele cu dizabilități se află în situație de criză. Organizarea intervenției în regim de urgență are scopul de a elimina pericolele existente și de a asigura securitatea persoanelor. Echipa Serviciului sesizează în regim de urgență autoritățile publice responsabile de protecția drepturilor persoanelor cu dizabilități.

15. Consilierii Serviciului țin evidența apelurilor recepționate și asigură colectarea și prelucrarea informației în scopul întocmirii rapoartelor de activitate sau în scop de cercetare, în baza regulilor stabilite în legislația cu privire la protecția datelor cu caracter personal.

16. Consilierii Serviciului prestează servicii în conformitate cu Standardele minime de calitate, ținând cont de necesitățile individuale ale beneficiarilor acestuia.

Secțiunea a 2-a. Gestionarea apelurilor

17. În momentul recepționării unui apel la numărul special al Serviciului, consilierul informează apelantul despre denumirea Serviciului, despre faptul că apelul său poate fi anonim, iar informația – confidențială; instituie un dialog de încredere cu apelantul; analizează situația actuală a beneficiarului, necesitățile acestuia, selectând tipurile de servicii necesare.

18. În cazul recepționării unui apel de la o persoană cu dizabilități care consideră că i s-a încălcat un drept și care se află în situație de risc iminent pentru viața, integritatea și securitatea personală, beneficiarului i se acordă servicii de consiliere și cazul este referit organelor competente și organizațiilor partenere, iar autoritățile responsabile sunt sesizate cu privire la cazul respectiv.

19. În situația în care cazul este referit către alte servicii pentru a beneficia de protecție și suport, consilierul Serviciului întocmește un demers și îl expediază, prin poștă, fax, e-mail, la organele competente și organizațiile partenere.

20. În cazul în care apelantul solicită informație sau ajutor, altele decât cele care intră în competența Serviciului, consilierul oferă, după posibilitate, datele de contact ale organelor competente și organizațiilor partenere care ar putea oferi informația sau ajutorul solicitat.

21. Dacă apelantul, la momentul efectuării apelului, nu vorbește sau are un comportament indecent, exprimat prin insulte, mesaje denigratoare la adresa consilierului sau a Serviciului, precum și în cazul unor întreruperi repetate ale apelurilor, consilierul Serviciului nu manifestă reacție negativă și, dacă este cazul, continuă dialogul într-o manieră calmă.

22. După finalizarea convorbirii, consilierul Serviciului consemnează aceasta în registrul de evidență a apelurilor, respectând forma și procedura stabilită de către prestatorul de servicii în conformitate cu legislația privind protecția datelor cu caracter personal. Datele înregistrate în registru sunt păstrate de prestatorul de serviciu timp de trei ani și sunt utilizate în scopuri statistice și/sau de cercetare. Apelurile sunt înregistrate și în format audio, fiind păstrate de prestatorul de serviciu timp de un an.

Capitolul V MANAGEMENTUL SERVICIULUI

Secțiunea 1. Metodele de management al Serviciului și procedurile de raportare

23. Prestatorul de servicii organizează managementul eficient al Serviciului în conformitate cu prezentul Regulament și Standardele minime de calitate, asigurând funcționarea calitativă, continuitatea și respectarea drepturilor beneficiarilor Serviciului.

24. Metodele de management al Serviciului sunt:

- 1) planificarea, monitorizarea și evaluarea activității Serviciului;
- 2) crearea unui sistem adecvat de comunicare între specialiștii Serviciului și beneficiari, cu utilizarea noilor tehnologii informaționale, precum și monitorizarea calității serviciilor prestate;
- 3) gestionarea bazei tehnico-materiale a Serviciului;
- 4) gestionarea resurselor umane – selectarea și angajarea personalului, instruirea și dezvoltarea competențelor necesare, motivarea personalului în vederea creșterii eficienței la locul de muncă;
- 5) elaborarea și prezentarea rapoartelor de activitate a Serviciului.

Secțiunea a 2-a. Managementul resurselor umane

25. Prestatorul de servicii aprobă structura Serviciului și statele de personal în modul prevăzut de legislație.

26. Statele de personal ale Serviciului sunt constituite din personal de bază și personal auxiliar.

27. Personalul de bază include 4 consilieri cu studii superioare în domeniul psihologiei sau altor științe socioumane. Consilierul cu cea mai mare experiență de activitate în domeniile menționate și cu abilități managerial-organizatorice exercită și funcțiile managerului Serviciului.

28. Personalul auxiliar al Serviciului este format dintr-un specialist cu studii superioare în domeniul TIC și experiență profesională de minimum 3 ani în gestionarea bazelor de date și/sau a rețelelor de calculatoare și un contabil cu studii superioare în domeniu și experiență de muncă de minimum 3 ani.

29. Selectarea personalului de bază se efectuează de către prestatorul de servicii în bază de concurs, ținând cont de prezența calificării, a experienței profesionale și a calităților personale necesare pentru exercitarea atribuțiilor în cadrul Serviciului.

30. Prestatorul încheie contracte individuale de muncă cu tot personalul Serviciului, precum și își asumă angajamentul de gestionare a datelor cu caracter personal, asigură salarizarea acestora în modul prevăzut de legislație, precum și pe bază contractuală.

31. Personalul de bază participă la formarea profesională la locul de muncă (inițială și continuă) în baza unui modul special, elaborat de prestator, care include aspectele teoretice și practice ale activității Serviciului.

32. Managerul Serviciului coordonează activitatea propriu-zisă a consilierilor, asigurând calitatea serviciilor prestate și executarea de către aceștia a cerințelor prevăzute de fișele de post și alte documente interne ce reglementează funcționarea Serviciului. Managerul Serviciului convoacă, în mod regulat, ședințe de lucru cu consilierii, pentru a discuta și a soluționa problemele apărute în activitatea curentă a Serviciului.

33. Prestatorul monitorizează constant activitatea managerului Serviciului.

34. Prestatorul efectuează supervizarea și evaluarea personalului Serviciului și ia măsurile necesare pentru dezvoltarea acestuia, în modul prevăzut de documentele interne ale prestatorului.

35. Prestatorul asigură elaborarea fișelor de post pentru personalul Serviciului și ține evidența cadrelor în conformitate cu legislația.

Secțiunea a 3-a. Baza tehnico-materială și finanțarea Serviciului

36. Prestatorul deține bunuri și echipament necesar pentru a asigura condiții de muncă personalului Serviciului și posibilități tehnice de funcționare în regim non-stop pentru toți beneficiarii, în conformitate cu Standardele minime de calitate.

37. Prestatorul utilizează bunurile Serviciului exclusiv în vederea realizării scopurilor prevăzute de statutul acestuia.

38. Finanțarea Serviciului se efectuează din bugetul de stat, din donații, granturi sau din alte surse prevăzute de legislație.

39. Prestatorul asigură evidența contabilă și elaborarea rapoartelor financiare în conformitate cu legislația.

STRUCTURA **rapoartelor trimestriale, semestriale și anuale de activitate a Serviciului** **de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități**

1. Capitolul I – descrierea apelurilor recepționate la Serviciul de asistență telefonică gratuită în funcție de profilul sociodemografic al solicitanților

2. Capitolul II – descrierea apelurilor recepționate la Serviciul de asistență telefonică gratuită în funcție de tipul de asistență solicitat și organele competente/organizațiile partenere cărora le-au fost referite cazurile, precum și autoritățile responsabile sesizate cu privire la cazuri

3. Capitolul III – fenomenul încălcării drepturilor persoanelor cu dizabilități prin prisma Serviciului de asistență telefonică gratuită

4. Capitolul IV – tipuri de servicii oferite în cadrul Serviciului de asistență telefonică gratuită

5. Capitolul V – analiza comparativă a datelor rapoartelor trimestriale, semestriale și anuale, cu perioadele respective precedente

6. Capitolul VI – concluzii și recomandări

Director Executiv Keystone Moldova



Ludmila Malcoci

**STANDARDE MINIME DE CALITATE
pentru Serviciul de asistență telefonică gratuită
pentru persoanele cu dizabilități**

**Capitolul I
ORGANIZAREA SERVICIULUI**

Secțiunea 1. Baza tehnică și materială. Spațiul de amplasare și dotarea locurilor de muncă ale Serviciului – standardul nr. 1

1. Prestatorul de servicii asigură un spațiu izolat și îl dotează cu tot necesarul pentru funcționarea calitativă a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități (în continuare – Serviciu).

2. Rezultatul: Prestatorul de servicii asigură condiții decente de muncă personalului Serviciului și posibilități tehnice de funcționare în regim non-stop (24 de ore/7 zile pe săptămână) pentru toți beneficiarii Serviciului.

3. Indicatorii de realizare:

1) Încăperea în care funcționează Serviciul este conectată la sistemele de aprovizionare cu apă, canalizare, încălzire, ventilare și iluminare electrică.

2) Încăperea în care specialistul Serviciului își desfășoară activitatea este izolată – birou separat cu o suprafață suficientă pentru amplasarea unui loc de muncă pentru angajat, acces la lumină naturală și o cromatică neutră a pereților. Încăperea este dotată cu sisteme antiincendiu și antifurt.

3) Locul de muncă este dotat cu mobilierul necesar

(1 masă de lucru, 1 scaun, 1 dulap) și echipament tehnic (2 aparate de telefonie fixă, 2 perechi de căști, 2 telefoane mobile pentru asigurarea sunetelor de către consilieri spre diferite direcții, 1 computer conectat la rețeaua de Internet, o sursă de alimentare neîntreruptibilă (UPS) pentru calculator, imprimantă, scanner și copiator).

4) Prestatorul de servicii utilizează un număr de telefon special (freephone) pentru a fi apelat gratuit de la orice telefon fix, public sau mobil, din orice localitate a Republicii Moldova. Prestatorul de servicii achită costul apelurilor de intrare la respectivul număr de telefon, recepționate de pe teritoriul țării. Costul apelurilor de intrare de peste hotarele țării este suportat de către apelant.

5) Prestatorul de servicii asigură posibilitatea de a fi contactat și prin alte modalități: WhatsApp, Viber, Skype, SMS.

Secțiunea a 2-a. Managementul și dezvoltarea durabilă

Managementul Serviciului – standardul nr. 2

4. Prestatorul de servicii asigură funcționarea calitativă și continuitatea Serviciului.

5. Rezultatul: Serviciul dispune de un sistem de management eficient al resurselor umane, financiare, materiale și al altor resurse.

6. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de servicii funcționează în baza unui Statut, înregistrat în modul stabilit de legislație, care prevede structura organizației, organele de conducere și competențele acestora, sau în baza altor acte stabilite de lege.

2) Prestatorul de servicii elaborează Planul strategic de dezvoltare al Serviciului.

3) Personalul de conducere al prestatorului de servicii are experiență de atragere a asistenței tehnice, pentru a asigura stabilitatea și continuitatea procesului de prestare a serviciilor sociale.

Secțiunea a 3-a. Resursele umane

Personalul Serviciului – standardul nr. 3

7. Prestatorul de servicii angajează la muncă, în conformitate cu legislația, în bază de concurs, personal calificat, care corespunde cerințelor de calificare și calităților personale prevăzute în fișa de post. Personalul Serviciului este alcătuit din:

- 1) personalul de bază, suficient pentru a asigura funcționarea calitativă a Serviciului;
- 2) personalul auxiliar, care susține activitatea Serviciului.

8. Rezultatul: Prestatorul dispune de personal calificat pentru prestarea serviciilor de calitate.

9. Indicatorii de realizare:

1) Personalul de bază al Serviciului este format din 4 consilieri ai Serviciului – persoane cu studii superioare în domeniul psihologiei sau altor științe socioumane, vorbitori de limbă română și limbă rusă; unul dintre consilieri exercită și funcția de manager al Serviciului.

2) Personalul auxiliar al Serviciului este format din:

a) specialist cu studii superioare în domeniul TIC și experiență profesională de minimum 3 ani în gestionarea bazelor de date și/sau a rețelelor de calculatoare – 0,25 din salariul de funcție;

b) contabil cu studii superioare în domeniu și experiență de muncă de minimum 3 ani – 0,25 din salariul de funcție.

3) Pentru personalul Serviciului există fișe de post ce prevăd cerințele de calificare și calitățile personale necesare pentru ocuparea postului respectiv.

Instruirea personalului de bază – standardul nr. 4

10. Prestatorul de servicii asigură instruirea nonformală a specialiștilor la locul de muncă (inițială și continuă) în baza unui modul special elaborat, care include aspectele teoretice și practice ale activității Serviciului.

11. Rezultatul: Personalul de bază are pregătirea corespunzătoare și abilitățile necesare pentru a lucra cu beneficiarii Serviciului.

12. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul pune la dispoziția angajaților modulul de instruire nonformală (inițială și continuă) a personalului Serviciului la locul de muncă.

2) Personalul de bază deține certificatele de confirmare care atestă participarea la instruirea nonformală la locul de muncă.

Evaluarea performanțelor profesionale și de dezvoltare – standardul nr. 5

13. Prestatorul de servicii asigură evaluarea anuală a performanțelor profesionale ale personalului Serviciului.

14. Rezultatul: Asigurarea respectării de către personalul Serviciului a cerințelor prevăzute de fișele de post și altor documente interne ce reglementează funcționarea Serviciului, precum și a posibilităților de creștere personală și profesională a specialiștilor.

15. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de servicii deține fișele de evaluare profesională a personalului Serviciului completate.

2) Fișele de evaluare profesională a performanțelor personalului Serviciului specifică necesitățile de dezvoltare profesională a acestora și măsurile de prevenire a sindromului arderii profesionale.

3) Prestatorul de servicii dispune de un Plan anual de dezvoltare a personalului, care include măsurile pentru instruirea profesională și de prevenire a sindromului arderii profesionale a personalului de bază al Serviciului.

Capitolul II PROCESUL DE PRESTARE A SERVICIILOR

Secțiunea 1. Accesul la servicii

Informarea/promovarea Serviciului – standardul nr. 6

16. Prestatorul asigură informarea populației despre existența, specificul și posibilitățile accesării Serviciului prin intermediul unui număr special, gratuit pentru apelanți (freephone) și al altor posibilități existente de contactare a consilierilor Serviciului (WhatsApp, Viber, Skype, SMS). Prestatorul achită costul apelurilor de intrare la respectivul număr de telefon, recepționate de pe teritoriul țării. Costul apelurilor de intrare de peste hotarele țării este suportat de către apelant.

17. Rezultatul: Populația cunoaște despre existența Serviciului și înțelege specificul activității acestuia.

18. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul de servicii dispune de materiale informaționale (audiovizuale și tipărite) despre specificul Serviciului.

2) Materialele informaționale sînt distribuite în diverse instituții publice și clădiri de menire socială cu acces maxim pentru populație.

Cooperarea și parteneriatul – standardul nr. 7

19. Prestatorul de servicii stabilește și dezvoltă relații de cooperare cu autoritățile statului, organele competente și organizațiile partenere.

20. Rezultatul: Organele competente și organizațiile partenere înțeleg rolul Serviciului și informează beneficiarii primari despre existența lui și despre numărul special gratuit pentru apelanți (freephone), despre alte posibilități de contactare a consilierilor (WhatsApp, Viber, Skype, SMS), facilitînd accesul acestora la asistență.

21. Indicatorii de realizare:

1) Organele competente și organizațiile partenere, mass-media sînt informate cu privire la rolul Serviciului în cadrul infrastructurii existente de protecție și suport al beneficiarilor.

2) Numărul apelurilor recepționate și referite organelor competente/organizațiilor partenere în perioada analizată.

3) Organele competente/organizațiile partenere cărora le-au fost referite cazurile beneficiarilor serviciului de asistență telefonică gratuită în perioada analizată și caracteristica categoriilor de apeluri.

Secțiunea a 2-a. Tipuri de servicii

Suportul informațional la telefon – standardul nr. 8

22. Consilierii Serviciului oferă beneficiarilor primari și secundari informații generale privind respectarea drepturilor persoanelor cu dizabilități; mecanismul existent de soluționare a cazurilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități; drepturile persoanelor cu dizabilități, precum și alte aspecte referitoare la activitatea Serviciului.

23. Rezultatul: Beneficiarii sînt informați despre posibilitățile de soluționare a cazurilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități. Actorii suspectați de încălcarea drepturilor persoanelor cu dizabilități sînt informați cu privire la reglementările legale în domeniul răspunderii juridice. Membrii comunității contribuie activ la procesul de accesare a Serviciului de către beneficiarii primari și secundari.

24. Indicatorii de realizare:

1) Numărul de apeluri recepționate de la beneficiarii primari și cei secundari în perioada analizată.

2) Actorii suspectați de încălcarea drepturilor persoanelor cu dizabilități.

Consilierea la telefon – standardul nr. 9

25. Consilierii Serviciului oferă beneficiarilor primari și secundari consiliere în vederea prevenirii sau depășirii problemelor psihoemoționale și situațiilor de conflict apărute în cazurile de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități, precum și identificării resurselor și posibilităților de depășire a acestora. Consilierii Serviciului poartă un dialog deschis, bazat pe încredere, adoptînd un limbaj accesibil, în scopul identificării și dezvoltării respectului de sine și a demnității fiecărui beneficiar primar și secundar, valorificîndu-i potențialul personal.

26. Rezultatul: Beneficiarii primari și secundari primesc suportul emoțional și informațional necesar în vederea prevenirii sau depășirii situațiilor de criză, problemelor psihologice cauzate de încălcarea drepturilor.

27. Indicatorii de realizare:

- 1) Numărul beneficiarilor primari și secundari care au beneficiat de consiliere în perioada analizată.
- 2) Categoriile de persoane care cel mai des au solicitat consiliere.
- 3) Problemele/situațiile abordate de beneficiari.

Identificarea cazurilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități și informarea acestora despre drepturile lor – standardul nr. 10

28. Consilierii Serviciului identifică, din numărul total al apelanților, cazurile de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități (în continuare – cazuri de încălcare), evaluează nevoile imediate și riscurile pentru viața și sănătatea acestora. Consilierii ascultă apelantul, poartă un dialog deschis, informîndu-l despre posibilitățile de soluționare și necesitatea de colaborare a apelantului cu organizațiile partenere.

29. Rezultatul: Apelanții au posibilitatea să vorbească despre cazurile de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități cu care se confruntă, să afle drepturile pe care le dețin, să primească recomandări în ceea ce privește ajutorul și protecția de care pot beneficia, cu posibilitatea de a lua o decizie în cunoștință de cauză.

30. Indicatorii de realizare:

- 1) Consilierii Serviciului au la îndemînă un set de documente privind drepturile persoanelor cu dizabilități, în format tipărit sau digital.
- 2) Numărul cazurilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități identificate în perioada analizată.
- 3) Drepturile încălcate raportate de către beneficiari.

Colaborarea multidisciplinară și referirea cazurilor – standardul nr. 11

31. Consilierii Serviciului oferă beneficiarilor, cu acordul acestora, asistență în ceea ce privește stabilirea legăturii cu organele competente și organizațiile partenere pentru referirea acestora în vederea accesării serviciilor specializate în funcție de necesitățile și riscurile identificate.

Referirea cazurilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități – direcționarea beneficiarului către organele competente și organizațiile partenere pentru accesarea serviciului necesar în funcție de dreptul încălcat.

32. Rezultatul: Persoanele cu dizabilități identificate de Serviciu, precum și familiile acestora beneficiază de suportul necesar oferit de specialiști din diverse domenii, în funcție de infrastructura națională existentă.

33. Indicatorii de realizare:

- 1) Numărul cazurilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități care au beneficiat de asistență în ceea ce privește stabilirea legăturii cu organele competente și organizațiile partenere, în perioada analizată.
- 2) Prestatorul deține un ghid de referință cu datele de contact ale organelor competente și organizațiilor partenere.

3) Organele competente și organizațiile partenere cărora le-au fost referite cazurile.

Sesizarea situațiilor de risc iminent pentru viața, securitatea și integritatea persoanei – standardul nr. 12

34. Consilierii Serviciului identifică cazurile în care persoanele cu dizabilități se află în situație de criză, ce prezintă un pericol iminent pentru viața și/sau integritatea fizică și/sau psihică și sesizează în regim de urgență organele competente și organizațiile partenere.

35. Rezultatul: Persoanele cu dizabilități beneficiază de ajutor imediat și de suportul necesar în situațiile de criză din partea organelor competente și a organizațiilor partenere.

36. Indicatorii de realizare:

1) Numărul sesizărilor și numărul persoanelor cu dizabilități care au beneficiat de ajutor imediat și susținere în situațiile de criză în perioada analizată.

2) Prestatorul deține ghidul de referință cu datele de contact actualizate ale organelor competente și organizațiilor partenere care au posibilitatea să ofere protecție și asistență persoanelor cu dizabilități în situații de criză.

3) Prestatorul deține evidența persoanelor referite către organele competente și organizațiile partenere.

Secțiunea a 3-a. Cele mai importante principii și abordări în organizarea prestării a serviciului

Anonimatul și confidențialitatea – standardul nr. 13

37. Consilierii Serviciului solicită consimțământul beneficiarului de a prelucra, inclusiv de a transmite, datele cu caracter personal al acestuia unei terțe persoane. Consilierii Serviciului respectă confidențialitatea datelor personale obținute și a informațiilor privind viața privată a persoanei, asigurând totodată prelucrarea datelor cu caracter personal în modul prevăzut de legislație.

38. Rezultatul: Asigurarea drepturilor beneficiarilor în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal, în special a dreptului la inviolabilitatea vieții intime, familiale și private.

39. Indicatorii de realizare:

1) Prestatorul dispune și asigură respectarea politicii de securitate a datelor cu caracter personal și a Regulamentului privind prelucrarea informațiilor care conțin date cu caracter personal în sistemul de evidență a apelurilor recepționate de Serviciu.

2) Accesul fizic limitat la datele cu caracter personal (existența unui seif securizat, a sistemului de alarmă, accesul restricționat la calculatoare prin mijloace fizice speciale de acces cu memorie).

Abordarea bazată pe drepturile omului și centrată pe persoana cu dizabilități – standardul nr. 14

40. Consilierii informează persoanele cu dizabilități despre drepturile persoanelor cu dizabilități, conform legislației, respectând dreptul acestora la alegere și decizie independentă. În procesul de comunicare cu beneficiarii, consilierii adoptă o tonalitate a vocii binevoitoare și manifestă empatie.

41. Rezultatul: Asigurarea respectării demnității umane, a opiniilor, a intereselor, drepturilor și libertăților beneficiarilor primari.

42. Indicatorii de realizare:

1) Consilierii Serviciului cunosc drepturile persoanelor cu dizabilități, iar activitatea Serviciului este îndreptată spre prevenirea și reducerea situațiilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități.

2) Consilierii Serviciului cunosc și asigură respectarea practică a normelor de etică în comunicarea cu beneficiarii primari.

Egalitatea și nediscriminarea – standardul nr. 15

43. Consilierii Serviciului prestează servicii tuturor solicitanților, fără discriminare în funcție de rasă, sex, limbă, religie, opinie politică, dizabilitate, origine socială sau națională, cetățenie, apartenență etnică, avere sau de altă natură.

44. Rezultatul: Toate serviciile prestate sînt accesibile, în egală măsură, tuturor solicitanților Serviciului.

45. Indicatorii de realizare:

1) Consilierii Serviciului cunosc prevederile legislației în acest domeniu și asigură respectarea acestora.

2) Datele statistice ale Serviciului, bazate pe înregistrările primare ale apelurilor recepționate, confirmă faptul că serviciile sînt prestate fără discriminare pe criteriu de rasă, sex, limbă, religie, opinie politică, dizabilitate, origine socială sau națională, cetățenie, apartenență etnică, avere sau de altă natură.

Capitolul III

REZULTATELE SERVICIILOR PRESTATE

Monitorizarea calității și orientarea către rezultat – standardul nr. 16

46. Cu acordul beneficiarilor, consilierii Serviciului monitorizează cazurile referite spre asistență și protecție. Monitorizarea se realizează prin contactarea telefonică sau prin alte modalități a persoanelor cu dizabilități, dar și a organelor competente și a organizațiilor partenere la care au fost referite acestea.

47. Rezultatul: Constatarea gradului de corespundere a măsurilor de protecție și asistență pe care le-au primit beneficiarii cu necesitățile și interesele lor. Revizuirea constantă a tehnicilor și a metodelor de lucru ale Serviciului pentru îmbunătățirea calității muncii.

48. Indicatorii de realizare:

1) Rezultatele primare ale monitorizării confirmă implicarea organelor competente și a organizațiilor partenere.

2) Consilierii Serviciului cunosc și utilizează metode eficiente de lucru cu organele competente și organizațiile partenere.

3) Organele competente/organizațiile partenere care au raportat despre asistența și protecția beneficiarilor/cazurilor referite.

Colectarea datelor și cercetarea – standardul nr. 17

49. Consilierii Serviciului țin evidența și prelucrează datele cu privire la apelurile recepționate în scopuri statistice și de cercetare.

50. Rezultatul: Datele depersonalizate obținute constituie o bază importantă pentru analiza fenomenului de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități, a modalităților de intervenție în astfel de cazuri, precum și pentru formularea unor recomandări pentru organele competente și organizațiile partenere.

51. Indicatorii de realizare:

1) Existența, în format electronic sau de tipar, a rapoartelor statistice și a rapoartelor de activitate trimestriale, semestriale și anuale, prezentate Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale.

2) Existența, în format electronic sau de tipar, a informațiilor, a rapoartelor tematice solicitate și prezentate Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale.

Transparența rezultatelor obținute – standardul nr. 18

52. Personalul Serviciului elaborează și actualizează constant pagina web a Serviciului, unde este reflectată activitatea acestuia.

53. Rezultatul: Activitatea Serviciului este reflectată pe pagina sa web.

54. Indicatorii de realizare:

1) Pagina web a Serviciului este funcțională și actualizată.

2) Pe pagina web a Serviciului este disponibilă informația despre activitatea acestuia.

Director Executiv Keystone Moldova

Ludmila Malcoci

STRUCTURA ȘI STATELE DE PERSONAL
Ale Serviciului de asistență telefonică gratuită
pentru persoanele cu dizabilități

Nr. d/o	Funcția	Număr de unități
Personal de bază		
1	Manager al Serviciului	1 unitate
2	Consilier	4 unități
Personal auxiliar		
3	Specialist IT	0,25 unitate
4	Contabil	0,125 unitate

