



**Building a Europe
for and with children**

**Construire une Europe
pour et avec les enfants**

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

**Recommendation CM/Rec(2011)12
of the Committee of Ministers to member states
on children's rights and social services
friendly to children and families**

**Recommandation CM/Rec(2011)12
du Comité des Ministres aux Etats membres
sur les droits de l'enfant et les services sociaux
adaptés aux enfants et aux familles**

**ROMANIAN LANGUAGE VERSION
Recomandarea CM/Rec(2011)12
a Comitetului de Miniștri către Statele Membre
privind drepturile copiilor și serviciile sociale
în beneficiul copiilor și al familiilor**

***Non-official translation
Traduction non-officielle***

**Recomandarea CM/Rec(2011)12
a Comitetului de Miniștri către Statele Membre**

privind drepturile copiilor și serviciile sociale în beneficiul copiilor și al familiilor

(Adoptată de Comitetul de Miniștri la 16 Noiembrie 2011, la cea de-a 1125-a întâlnire a Miniștrilor Adjuncți)

Comitetul de Miniștri, în conformitate cu prevederile articolului 15.b din Statutul Consiliului Europei,

Considerând că scopul Consiliului Europei este de a ajunge la o unitate mai puternică a statelor membre, *inter alia*, prin promovarea adoptării unor legi comune,

Fiind conștient de faptul că un copil este o persoană cu drepturi, incluzând dreptul de a fi protejat și dreptul de a participa, de a-și exprima vederile, de a fi auzit și luat în considerare;

Păstrând în minte textele juridice referitoare la drepturile copiilor, și în special Convenția Națiunilor Unite Privind Drepturile Copilului, Convenția pentru Apărarea Drepturilor Omului și a Libertăților Fundamentale (ETS nr. 5), care protejează drepturile tuturor, inclusiv ale copiilor, Carta Socială Europeană (ETS nr. 35) și Carta Socială Europeană (revizuită) (ETS nr. 163), Convenția Europeană privind Exercițarea Drepturilor Copiilor (ETS nr. 160), Convenția asupra relațiilor personale care privesc copiii (ETS nr. 192), Convenția Europeană asupra Adopției Copiilor (revizuită) (CETS nr. 202), Convenția Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu dizabilități și Convenția pentru apărarea copilului contra exploatarei sexuale și a abuzului sexual (CETS nr. 201)

Luând în considerare următoarele recomandări ale Comitetului de Miniștri către statele membre:

REC (87)20 privind reacțiile sociale față de delincvența juvenilă, Rec (98)8 privind participarea copiilor în viața de familie și socială, Rec (2003)19 privind îmbunătățirea accesului la drepturile sociale, Rec(2005)5 privind drepturile copiilor din instituțiile rezidențiale, Rec(2006)5 privind Planul de Acțiune al Consiliului Europei pentru promovarea drepturilor și a deplinei participări în societate a persoanelor cu dizabilități; îmbunătățirea calității vieții persoanelor cu dizabilități în Europa 2006 – 2015, Rec (2006) 19 asupra politicilor de promovare a parentingului pozitiv, CM / REC (2009)10 privind strategiile naționale integrate de protejare a copiilor de violență, CM/Rec (2009)9 privind educarea și includerea socială a copiilor și a tinerilor cu autism, CM/REC(2010)2 privind dezinstituționalizarea și viața în societate a copiilor cu dizabilități, ca și Directivele Comitetului de Miniștri din 2010 privind justiția în beneficiul copilului și Directivele Comitetului de Miniștri din 2011 privind serviciile de sănătate în beneficiul copilului;

Amintind următoarele recomandări ale Adunării Parlamentare: 121 (1190) "Drepturile copiilor", 1501 (2001) "Responsabilitatea părinților și a profesorilor în educarea copiilor", 1703 (2005) "Protecție și ajutor pentru copiii despărțiți de familie în căutare de azil", 1666 (2004) "Interzicerea la nivel european a pedepsei corporale asupra copiilor", 1778 (2007) "Copiii victime: eliminarea oricăror forme de violență, exploatare și abuz", 1864 (2009) "Promovarea participării copiilor în deciziile care îi afectează", 1905 (2010) asupra "Copiilor care asistă la violență domestică", 1993 (2010) "Copii fără ajutor parental: nevoie imediată de acțiune", și 1934 (2010) "Abuzul asupra copiilor în instituții: asigurarea deplinei protecții a victimelor";

Păstrând în minte Noua Strategie de Coeziune Socială și Planul de Acțiune al Consiliului Europei pentru Coeziune Socială din 2010, care accentuează faptul că bunăstarea și acordarea de puteri familiilor și copiilor sunt critice pentru calitatea vieții și pentru încrederea în viitor, și invită statele membre să se asigure că cele mai vulnerabile categorii de oameni au acces la servicii sociale și financiare. Ele accentuează de asemenea faptul că participarea copiilor și a tinerilor reprezintă un drept fundamental și un element cheie pentru viitorul societății, și că organizarea și adaptarea serviciilor relevante trebuie făcută în conformitate cu drepturile copilului, care trebuie să aibă posibilitatea de a evolua într-un mediu sigur, favorabil și fără violență.

Amintind Comunicatul Final de la Conferința Miniștrilor Europeni responsabili cu Afacerile Familiale, susținută în 2009 la Viena, care a accentuat faptul că toate politicile și deciziile ce afectează copii trebuie să respecte drepturile și interesul copiilor;

Cu referire la lucrările programului Consiliului Europei, "Construirea unei Europe pentru și cu copii", la Strategia 2009-2011 a Programului și la viitoarea Strategie pentru drepturile copilului 2012 – 2015;

Luând în considerare raportul din 2003 asupra "Apărării adulților și copiilor cu dizabilități împotriva abuzurilor", și rapoartele din 2007 asupra "Serviciilor sociale integrate în Europa" și asupra "Implicării utilizatorului în serviciile sociale personale" pregătite sub auspiciile Comitetului European pentru Coeziune Socială (CDCS).

Recomandă ca guvernele țărilor membre:

Să ia în considerare directivele anexate la această recomandare ca un instrument practic de adaptare a sistemelor de servicii sociale pentru copii și familii la drepturile, interesele și nevoile specifice ale copiilor, și să identifice mijloacele practice de remediere a problemelor existente în oferta de servicii sociale;

Încurajează statele membre:

- a. Să revizuiască legislația, politicile și practicile naționale pentru a asigura reformele necesare implementării acestei recomandări;
- b. Să ratifice cât mai curând posibil, dacă nu au făcut-o deja, convențiile relevante ale Consiliului Europei privind drepturile copiilor;

- c. Să promoveze cooperarea în domeniul serviciilor sociale în beneficiul copilului și al familiei, inclusiv în domeniul cercetării și al răspândirii bunelor practici, atât la nivel intern cât și internațional;
- d. Să asigure faptul că serviciile sociale cooperează transfrontalier în cazurile individuale în care copii sunt în pericol și se deplasează în mai multe țări;
- e. Să disemineze conținutul acestei recomandări într-un limbaj și o formă accesibile copiilor;
- f. Să faciliteze dialogul cu toate părțile implicate și de asemenea cu publicul, referitor la rezultatele și la satisfacția generală a copilului și la gradul în care serviciile sociale sunt în beneficiul familiilor.

Invită statele membre să se asigure că această recomandare este răspândită pe scară largă și accesibilă autorităților competente și responsabile cu privire la drepturile copiilor, ca și serviciilor sociale, furnizorilor de servicii, și grupurilor ce reprezintă interesele copiilor, familiilor și ale altor părți implicate.

Anexă la Recomandarea CM/REC(2011)12

Directive

I. Domeniu și scop

1. Recomandarea vizează drepturile copiilor în planificarea, oferta și evaluarea serviciilor sociale, care trebuie să fie adaptate nevoilor lor și ale familiilor lor. Se bazează pe principiul interesului copilului și al drepturilor acestuia la prevedere, participare și protecție.
2. Recomandarea se aplică tuturor copiilor, fără discriminare, în orice situație, capacitate sau pentru orice motiv aceștia ar putea intra în contact cu serviciile sociale; de asemenea, se aplică în legătură cu toate deciziile serviciilor sociale ce ar putea să le afecteze viața în mod direct sau indirect.
3. Recomandarea urmărește să asigure faptul că serviciile sociale sunt oferite în urma evaluării individuale a nevoilor și a circumstanțelor copilului și că acestea iau în considerare perspectiva copilului, în funcție de vârsta și capacitățile acestuia și de nivelul său de maturitate.

II. Definiții

Pentru scopurile prezentei recomandări asupra drepturilor copiilor și a serviciilor sociale în beneficiul copilului și al familiei (se va numi din acest moment "recomandarea"):

1. "copil" se referă la orice persoană cu vârsta sub 18 ani;
2. "părinte" se referă la persoana / persoanele cu răspundere parentală conform dreptului național. În cazurile în care părintele sau părinții sunt absenți sau nu mai au răspundere parentală, acesta poate fi un tutore, un reprezentant legal numit sau îngrijitorul imediat al copilului;
3. termenul "servicii sociale" se referă la o gamă inclusivă de servicii ce acoperă atât nevoi sociale generale cât și servicii sociale personale furnizate de organizații publice sau private. Astfel, în vreme ce prima categorie se referă la servicii universale, standardizate, oferite oamenilor ca membri ai unei categorii, cea de-a doua se referă la nevoi personalizate și se adresează anumitor necesități specifice ale beneficiarilor;
4. termenul "servicii sociale pentru copii și familii" se referă la un set de măsuri și activități menite să satisfacă nevoile sociale generale sau individuale ale copilului și / sau ale familiei. Ele au rolul de a satisface necesitățile diverse ale copiilor și familiilor sub forma unor servicii sociale generale, specializate și intensive, oferite la diferite niveluri;
5. termenul "servicii sociale în beneficiul copilului" se referă la serviciile sociale care respectă, protejează și îndeplinesc drepturile fiecărui copil, inclusiv dreptul la prevedere, participare și protecție și principiul interesului copilului.

III. Principii fundamentale

Recomandarea pornește de la principiile existente, incluse în instrumentele menționate în preambul. Aceste principii vor fi dezvoltate în secțiunile următoare și se aplică tuturor capitolelor acestei recomandări.

A. Prevederi în interesul copilului

1. Serviciile sociale pentru copii și familii trebuie să stabilească scopul explicit ca interesul copilului să fie factorul cel mai important.
2. Păstrând în minte faptul că părinților le revine responsabilitatea principală de creștere și dezvoltare a copilului, oferta de servicii sociale trebuie să se asigure că există un mediu favorabil copilului, furnizând un nivel și o diversitate adecvată de servicii și resurse necesare pentru un parenting pozitiv și pentru valorificarea abilităților parentale.
3. Serviciile sociale pentru copii și familii trebuie să urmărească dezvoltarea deplină a potențialului copilului și să recunoască nevoia copilului de a fi îngrijit, recunoscut, luat în considerare și de a crește în mod structurat. Serviciile sociale trebuie să asigure atât un răspuns adecvat cât și calitatea interacțiunii cu copiii și familiile, incluzând:
 - a. respectul pentru demnitatea copilului și a familiei acestuia, lucru care certifică faptul că minorii sunt tratați cu grijă, sensibilitate, dreptate și respect;
 - b. apărarea contra discriminării din orice motiv cum ar fi sexul, vârsta, handicapul, apartenența socială, economică sau etnică, rasa, culoarea, nașterea, proprietatea, limba, religia, opinia religioasă, politică sau de altă natură, orientarea sexuală sau orice alt statut;
 - c. incluziunea socială pentru a asigura echitatea, egalitatea șanselor și rezultatele pozitive pentru toți copiii, inclusiv copiii aparținând grupurilor vulnerabile;
 - d. învingerea stigmatizării anumitor grupuri de copii care sunt expuși prejudecăților sociale prin susținerea unei imagini de sine pozitive și a respectului de sine;
 - e. evitarea dependenței de servicii prin încurajarea autonomiei și activității copiilor și familiilor.

B. Dreptul copilului de a participa

1. În activitatea lor, serviciile sociale trebuie să se asigure că minorul este auzit și luat în serios. Copiii trebuie să fie considerați și tratați ca cetățeni cu drepturi depline, ca subiecți activi în planificarea, oferta și evaluarea serviciilor sociale. Copiilor trebuie să li se dea puterea de a-și exercita drepturile conform capacității lor, luându-se în calcul vârsta, dezvoltarea și circumstanțele lor individuale. În acest scop, trebuie dezvoltate măsuri, protocoale și proceduri mai mult sau mai puțin formale.
2. Participarea nu trebuie percepută numai prin prisma capacităților în dezvoltare ale copilului și a unui rezultat pozitiv în viitor, ci și prin prisma calității vieții copilului în prezent. Astfel, copiii trebuie percepuți ca ceea ce sunt astăzi, și nu ca niște entități în devenire.
3. Participarea în oferta de servicii sociale pentru copii și familii poate avea loc la diferite niveluri, atât individual cât și ca grup:
 - a. participarea consultativă, recunoscându-se faptul că minorii au o expertiză și perspective ce trebuie să informeze și să influențeze adultul în luarea deciziilor;
 - b. participarea colaborativă, oferindu-se copiilor posibilitatea de a se implica în mod activ în oricare stadiu al procesului de luare a deciziilor, a inițiativelor, a proiectelor sau a serviciilor;
 - c. participarea condusă de copil, facilitând inițiativa copiilor și propriul lor punct de vedere în legătură cu activitățile și serviciile diverse desfășurate pentru satisfacerea nevoilor lor.
4. În toate procesele în care servicii sociale sunt oferite copiilor, aceștia trebuie să aibă dreptul de a:
 - a. fi informați, într-o manieră accesibilă lor, despre dreptul lor de a accesa servicii sociale, despre serviciile disponibile și despre consecințele posibile ale diverselor moduri de a acționa;
 - b. primi toate informațiile relevante despre situația lor;
 - c. fi susținuți în a-și exprima punctul de vedere;
 - d. fi ascultați;
 - e. fi luați în considerare în procesul de luare a deciziilor, în conformitate cu vârsta și nivelul lor de maturitate;
 - f. fi informați despre deciziile luate și despre gradul în care punctul lor de vedere a fost luat în seamă.
5. Dreptul de a fi auzit este un drept al copilului, nu o datorie pentru copil.
6. Parteneriatul cu părinții și implicarea parentală în oferta de servicii sociale personale pentru copii și familii trebuie să fie asigurată fără a se diminua dreptul copilului de a fi auzit și luat în serios.

C. Dreptul copilului de a fi protejat

1. Serviciile sociale pentru copii și familii trebuie să asigure protecția copilului față de orice formă de neglijență, abuz, violență și exploatare, prin luarea unor măsuri preventive ca și prin intervenții adecvate și eficiente. Acestea trebuie să aibă scopul de a păstra forța și unitatea familiei, în special în familiile care se confruntă cu dificultăți.
2. Cazurile de abuz și neglijență față de copil necesită servicii comprehensive de susținere, cu scopul de a se evita separarea de familie. Cu toate acestea, menținerea unității familiei nu trebuie să reprezinte un scop în sine. Plasarea în afara căminului parental poate reprezenta uneori o necesitate, în interesul copilului și pentru protejarea acestuia. Mai mult decât atât,

atunci când părinții sunt angajați în abuzul sau exploatarea sexuală a copilului, procedurile de intervenție vor include posibilitatea de înlăturare a presupusului vinovat din căminul familial.

3. Deciziile de plasare a copilului în afara căminului trebuie luate numai în interesul copilului. Alegerea îngrijirii trebuie să fie adecvată atât necesităților prezente cât și viitoare ale copilului.

4. Oferta de servicii sociale pentru copii și familii, cu scopul de a proteja copiii vulnerabili trebuie, *inter alia*, să respecte următoarele principii:

- a. Prevenirea și intervenția timpurie;
- b. Parteneriatul cu părinții în interesul copilului;
- c. Evaluarea amănunțită a nevoilor individuale ale copilului cu privire la factorii de protecție (incluzând forța) ca și la factorii de risc în mediul social al copilului;
- d. Prevenirea re-victimizării copilului.

IV. Elemente generale privind serviciile sociale în beneficiul copiilor

A. Servicii sociale generale

Serviciile sociale generale pentru copii și familii trebuie organizate conform principiului subsidiarității și oferă o gamă de servicii preventive, comprehensive și sensibile, cu o atenție specială față de copiii privați de drepturi și față de familiile cu cele mai mari necesități. Această gamă include, printre altele:

- a. Garantarea accesului copiilor la consiliere de bună calitate, la grădinițe / școli educaționale, la activități de recreere și culturale, mai ales luându-se în considerare situația părintelui / părinților pe piața muncii (participare sau excludere);
- b. Îndeplinirea nevoilor fundamentale ale copiilor și familiilor în situații de sărăcie cum ar fi ajutorul financiar, locuința subvenționată și accesul la sănătate și educație pentru toți copiii;
- c. Sisteme de sprijin pentru copiii aflați în situații vulnerabile, spre exemplu imigranți, victime ale traficului de carne vie, copii cu probleme psihice, copiii lipsiți de sprijin parental sau copiii ai căror părinți sunt lipsiți de libertate sau de alte drepturi;
- d. Prevederi generale pentru consiliere familială și programe de dezvoltare a abilităților de parenting;
- e. Politici integrate și intervenție timpurie eficientă în situații de abuz sau neglijență față de copii, incluzând dezvoltarea unui plan individual de sprijin adecvat pentru fiecare copil;
- f. Servicii care vin în întâmpinarea nevoilor speciale ale copiilor cu dizabilități și ale familiilor lor, pentru o viață independentă și participarea deplină la viața de zi cu zi;
- g. Implementarea programelor de prevenire eficientă a criminalității, a abuzului de substanțe și a altor tipuri de comportament de risc, ca și măsuri de eliminare a elementelor toxice din mediul social al copilului.

B. Servicii sociale specializate

Este necesară existența unor servicii sociale specializate care să asigure intervenția imediată de urgență și să se adreseze impactului negativ al experiențelor neplăcute din copilărie; de asemenea, acestea trebuie să furnizeze sprijin social și psihologic copiilor și familiilor lor. Aceste servicii multidisciplinare și / sau programe trebuie să se bazeze pe evaluarea nevoilor individuale ale copiilor și să recurgă de preferință la intervenții pe baza evidențelor. Printre altele, acestea trebuie să includă servicii pentru copii și familii cu privire la:

- a. Victimele violenței fizice și mentale, ale abuzului și neglijenței, inclusiv cazurile în care copiii asistă la violență domestică sau de orice alt tip;
- b. Victimele abuzului și exploatarei sexuale;
- c. Părinții ce au nevoie în mod special de îmbunătățirea abilităților de parenting, spre exemplu din cauza unor practici parentale abuzive sau incorecte;
- d. Copiii cu dizabilități cognitive, comunicaționale, fizice sau de alt tip;
- e. Copiii cu deficiențe emoționale sau de comportament, inclusiv comportamentul anti-social (de exemplu, agresiune, comportament sexual inadecvat), abuz de substanțe sau probleme mentale.

C. Servicii sociale intensive

Atunci când decizia de îngrijire alternativă nu poate fi evitată, principiul adecvării la nevoile copilului, identificate printr-o evaluare riguroasă, trebuie să reprezinte factorul determinant cu privire la hotărârea individuală.¹ Serviciile sociale intensive trebuie să se bazeze pe următoarele principii:

- a. Standarde de calitate a îngrijirii, incluzând reguli privind drepturile copiilor, trebuie stabilite;
- b. Situația copiilor aflați în îngrijire alternativă trebuie reanalizată periodic cu scopul asigurării reintegrării copilului în familie și societate, prin prevederile post-îngrijire;
- c. Programele de dezinstituționalizare trebuie dezvoltate în paralel cu eforturile de a îmbunătăți serviciile de îngrijire în familie și în comunitate, în special pentru copiii sub 3 ani sau pentru copiii cu dizabilități;
- d. Serviciile intensive pe termen scurt, cum ar fi plasamentul pentru probleme acute, pentru evaluare / diagnostic sau pentru îngrijire temporară, trebuie să fie disponibile ca o măsură de susținere a familiei;
- e. Trebuie stabilite prevederi privind existența unor alternative la privarea de libertate pentru copiii aflați în conflict cu legea.

V. Strategii cheie în oferta de servicii sociale în beneficiul copilului

A. Informații și consiliere

1. Diseminarea de informații cu privire la drepturi și la disponibilitatea serviciilor sociale trebuie să fie transparentă și într-un limbaj accesibil minorilor, reflectând nevoile copiilor aflați la orice vârstă și în orice stadiu de dezvoltare. Ajutorul poate fi oferit, de exemplu, prin campanii de conștientizare, cât și prin serviciile de informare și sprijin. Aceste metode trebuie dezvoltate și direcționate către copiii și familiile vulnerabile. Este necesară de asemenea existența unor sisteme de sprijin urmărind să îi facă pe părinți conștienți de drepturile copiilor.

¹ Directivele ONU pentru îngrijirea alternativă a copiilor, Hotărârea A/64/142, 2009.

2. Încă de la primul contact cu sistemul de servicii sociale, copiii și familiile trebuie informați și consiliați în mod prompt și adecvat, printre altele, în legătură cu:

- a. drepturile lor la servicii, inclusiv la instrumentele disponibile pentru remediarea posibilelor încălcări ale acestor drepturi;
- b. gama de servicii disponibile și procedura prin care pot fi oferite;
- c. rolul pe care copilul îl poate juca în diversele etape procedurale și actorii care pot însoți sau sprijini copilul în interacțiunea acestuia cu serviciile sociale.

B. Accesibilitatea serviciilor

În calitatea lor de deținători de drepturi sociale, copiii trebuie să aibă acces în mod egal la serviciile sociale. Acest fapt necesită luarea unor măsuri care să asigure, printre altele:

- a. un sediu accesibil copiilor și un singur punct de acces la diversele oferte de servicii sociale;
- b. o abordare centrată asupra copilului și diferențiată cultural, care să faciliteze dialogul fructuos cu copiii și familiile;
- c. răspunsul prompt la orice probleme cu care s-ar putea confrunta copiii și familiile lor, cu precădere în situații de urgență;
- d. flexibilitatea programului de funcționare și accesibilitatea geografică printr-o ofertă extinsă de servicii *outreach*;
- e. traducerea, interpretarea și aplicarea diferitelor tehnologii ale informației adaptate diferitelor situații;
- f. proiectarea și organizarea birourilor de servicii sociale în așa fel încât să răspundă necesităților speciale ale persoanelor cu handicap fizic, senzorial sau intelectual sau cu afecțiuni mentale;
- g. prețul accesibil în cazul serviciilor contra cost.

C. Disponibilitatea

Disponibilitatea serviciilor sociale pentru copii și familii la diferite niveluri reprezintă un element cheie pentru satisfacerea diverselor nevoi ale copiilor și ale părinților lor în diferite stadii și situații de viață. Aceasta necesită, printre altele, următoarele componente referitoare la planificarea și oferta de servicii sociale:

- a. ca serviciile sociale să fie oferite în conformitate cu o evaluare amănunțită a nevoii de servicii generale, specializate și intensive, și ca acestea să își atingă scopul inițial;
- b. ca o reanalizare periodică a gamei, volumului și obiectivelor serviciilor să aibă loc, pentru a se asigura flexibilitatea și adaptarea la nevoile în schimbare și dezvoltarea practicilor de aplicare;
- c. ca să se asigure suficiente investiții, din punct de vedere financiar, al infrastructurii și al forței de muncă, pentru atingerea obiectivelor stabilite.

D. Adecvarea

- 1. Serviciile sociale trebuie oferite pe baza adecvării acestora la nevoile fiecărui copil și fiecărei familii la un anumit moment în timp, urmărindu-se viitorul copilului respectiv. Acest fapt trebuie să implice respectarea, menținerea și apărarea celorlalte drepturi ale copilului, începând cu dreptul la sănătate, educație, recreere, cultură, sport și timp liber, până la dreptul la participare și la a fi protejat.
- 2. Adecvarea serviciilor trebuie să se bazeze pe planificarea acestora și pe modul în care ele răspund nevoilor individuale, incluzându-se o evaluare a rezultatelor pentru copil și, dacă este necesar, o examinare a răspunsurilor.

E. Colaborarea interdisciplinară și între agenții

- 1. Copiii și familiile cu nevoi complexe și multiple trebuie să beneficieze de servicii coordonate, oferite de specialiști ce cooperează interdisciplinar, acoperind sectoare cum ar fi educația, sănătatea și serviciile sociale, ca și agențiile de aplicare a legii. Competențele și responsabilitățile fiecărui serviciu trebuie să fie vizibile și clarificate pentru beneficiari. Este necesar să se ia în calcul nevoia de facilitare (managementul de caz).
- 2. Trebuie stabilit un cadru comun de evaluare și protocoale inter-agenții, pentru diverșii specialiști și diversele agenții care lucrează cu sau pentru copii, în special cu copiii aflați în situații de risc. Pe durata implementării unei abordări multidisciplinare, regulile profesionale de confidențialitate trebuie respectate.
- 3. Serviciile sociale trebuie să faciliteze disponibilitatea serviciilor multi-sectorale și interdisciplinare în beneficiul copilului, pentru copiii ce sunt victime sau asistă la abuzuri, cu scopul de a se evita interviurile repetate și revictimizarea copilului.

F. Competența profesională: pregătirea, supervizarea și responsabilitatea

- 1. Toți membrii personalului care lucrează cu sau pentru copii trebuie să aibă o pregătire profesională adecvată, ca și o pregătire permanentă cu privire la drepturile copilului. Instruirea în instrumentele drepturilor omului (Convențiile Națiunilor Unite asupra Drepturilor Copilului și asupra Drepturilor Persoanelor cu Dizabilități) trebuie asigurată, cu scopul de a stabili și a menține climatul cultural benefic drepturilor copiilor în serviciile sociale.
- 2. Toți specialiștii trebuie instruiți cu privire la identificarea semnelor de abuz sau neglijență prin care e posibil să fi trecut copiii și la cum să folosească mecanismele de informare și raportare.
- 3. Specialiștii trebuie instruiți pentru aplicarea metodelor participative de lucru cu copiii și familiile, asigurându-se că aceștia sunt auziți și luați în serios. Aceasta include instruirea în comunicarea cu copiii de toate vârstele și în toate stadiile de dezvoltare, ca și cu

copiii deosebit de vulnerabili. Personalul care lucrează cu copiii în mod direct trebuie să aibă competența de a construi și a menține relații de încredere cu aceștia, bazate pe respect reciproc, confidențialitate și prietenie.

4. Instruirea specialiștilor trebuie să includă răspundere profesională, responsabilitate și cooperare interdisciplinară între persoanele cu diverse formări profesionale, prin împărtășirea experienței și a bunelor practici.

5. Responsabilitatea profesională trebuie asigurată prin sarcini, proceduri de lucru și coduri de etică definite în mod clar. Specialiștii trebuie să aibă resurse suficiente și să beneficieze de supervizare individuală și / sau de grup pentru a-și îmbunătăți competența și sprijinul.

G. Siguranța copilului

În oferta tuturor serviciilor sociale, siguranța copilului trebuie să fie pe primul plan. Copiii trebuie protejați de orice rău printr-o intervenție rapidă și eficientă în situații cu grad ridicat de risc, evitându-se în același timp crearea de noi victime. În acest scop, este necesară stabilirea unui sistem de raportare obligatorie către serviciile sociale sau către agențiile autorizate. Măsurile adiționale de asigurare a siguranței copilului includ, *inter alia*, următoarele:

- a. Specialiștii care lucrează cu sau pentru copii trebuie supuși unei supervizări care să includă, printre altele, evaluarea periodică și amănunțită;
- b. Procedurile de recrutare a personalului trebuie să includă examinarea în conformitate cu legislația internă pentru a se asigura faptul că angajații sunt abilitați să lucreze cu copiii, spre exemplu prin verificarea cazierului;
- c. Sediile serviciilor sociale trebuie să fie sigure din punctul de vedere al stării dotărilor, echipamentelor și al celorlalte aspecte de mediu fizic sau social.

H. Confidențialitatea și dreptul la intimitate

Intimitatea și datele personale ale copiilor care beneficiază sau au beneficiat de servicii sociale trebuie protejate, conform dreptului național. Nicio informație sau dată personală care ar putea revela sau facilita în mod indirect aflarea identității copilului sau a familiei acestuia nu poate să fie făcută publică sau publicată, în special în mass-media. Aceasta include, *inter alia*:

- a. prevenirea încălcării dreptului la intimitate de către mass-media trebuie asigurată prin măsuri legislative sau prin monitorizarea unei auto-reglementări a presei;
- b. accesul la toate înregistrările sau documentele care conțin date personale sau sensibile cu privire la copii trebuie restricționat sau stipulat prin lege. Dacă transferul de date personale sau sensibile este necesar în interesul copilului, acest fapt trebuie reglementat prin legislația privind protecția datelor;
- c. specialiștii care lucrează cu și pentru copii trebuie să respecte reguli stricte de confidențialitate, cu excepția cazului în care există un risc pentru copil;
- d. regulile privind confidențialitatea trebuie să faciliteze cooperarea multidisciplinară prin stabilirea unui cadru comun de respectare a dreptului la intimitate. Aceasta presupune comunicarea de informații numai către persoanele obligate prin lege să păstreze secretul profesional, și numai dacă acest lucru este în interesul copilului. Comunicarea de informații va fi limitată la ceea ce este strict necesar în acest scop și va trebui în general să obțină aprobarea copilului și a părinților acestuia.

I. Mecanisme de reclamații și de revizuire a deciziilor care afectează copilul

Este necesară existența unor mecanisme de reexaminare a rezultatelor deciziilor sau cererilor atunci când acestea sunt contestate de către copil sau de părinții acestuia. Trebuie stabilită o procedură clară de reclamație către un organism independent și imparțial, incluzând facilitarea dreptului copilului de a face reclamații. Un efort special trebuie depus pentru diseminarea informațiilor asupra acestor proceduri, pentru ca minorii și familiile să fie conștiente de dreptul de a face reclamații și de a obține revizuirea deciziilor.

J. Standarde de calitate, monitorizare și evaluare

Standardele de calitate în serviciile sociale trebuie stabilite combinând politicile și practicile pentru a asigura implementarea acestei recomandări. Toți furnizorii de servicii către copii și familii trebuie să fie acreditați și înregistrați la autoritățile competente pe baza legislației și a reglementărilor naționale. Pe baza acestora, trebuie implementat un sistem eficient de monitorizare și evaluare. Acesta trebuie să includă următoarele:

- a. o evaluare internă periodică a serviciilor sociale pe baza unor reguli și criterii stricte și transparente;
- b. o evaluare externă independentă, incluzând implicarea copiilor și a părinților în procesul de evaluare a serviciilor sociale, și aducerea concluziilor la cunoștința opiniei publice;
- c. să se asigure faptul că societatea civilă și în special organizațiile, instituțiile și organismele care urmăresc promovarea drepturilor copilului, pot participa deplin în procesul de monitorizare.

Drepturile copiilor și serviciile sociale în interesul copiilor și familiilor
Ilustrații: Gabriele Pagonis – © Consiliul European

Consiliul European

Consiliul Europei este o organizație internațională fondată în 1949, care are în prezent 47 de state membre. Rolul său este de a promova democrația, drepturile omului și statul de drept. Ea stabilește principii democratice comune bazate pe Convenția Europeană a Drepturilor Omului și pe alte convenții și recomandări privind protecția persoanelor, care desigur includ cei 150 milioane de copii ai Europei.

“Construcția unei Europe pentru și cu copii”

Consiliul Europei
F-67075 Strasbourg Cedex
www.coe.int/children
children@coe.int