

## **Procedura de depunere și examinare a sesizărilor**

Serviciul de raportare primește notificări de la persoanele care au găsit pe Internet materiale ce constituie abuz sexual asupra copiilor (MASC). Echipa Serviciului de raportare procesează toate notificările într-un mod profesionist și eficient, în corespundere cu legislația în vigoare a Republicii Moldova, normele de bune practici și transparență a modului de lucru al Serviciului de raportare, derulat în cadrul Centrului Internațional „LA STRADA”, cât și în conformitate cu Codul de bune practici al Asociației Internaționale INHOPE.

Părerile dumneavoastră sunt importante pentru noi. Dacă considerați că ați fost prejudiciat de către angajatul Serviciului de raportare prin îndeplinirea sau neîndeplinirea atribuțiilor de serviciu, inclusiv comportamentul angajaților noștri, cât și privind evaluarea conținutului MASC, puteți înainta o sesizare către coordonatorul Serviciului de raportare la adresa de email [reporting@lastrada.md](mailto:reporting@lastrada.md). Vom lua în considerare opiniile și plângerile dvs., vă rugăm să ne oferiți cât mai multe informații posibil, astfel încât să putem soluționa orice problemă în cel mai eficient mod.

### ***Reguli generale***

- Sesizarea trebuie să fie în formă scrisă, să conțină datele de identificare ale persoanei care o transmite (nume/prenume, date de contact: e-mail, număr de telefon),
- Sesizarea va conține date despre raportarea făcută cu referire la MASC, subiectul concret și circumstanțele pe care se bazează sesizarea, natura prejudiciului creat, solicitarea de feedback,
- În sesizare trebuie să se precizeze motivul pentru care solicitantul consideră că Serviciul de raportare a încălcat legislația în vigoare sau Codul de bune practici INHOPE,
- Sesizările anonime, jignitoare, cele fără date despre raportul înaintat Serviciului de raportare sau alte detalii, care să definească cu claritate felul și natura prejudiciului, nu vor fi procesate.

### ***Modul de depunere și examinare***

- Sesizarea întocmită, luând în considerare regulile generale, menționate mai sus, urmează a fi trimisă pe adresa de e-mail [reporting@lastrada.md](mailto:reporting@lastrada.md).
- În cazul unei sesizări depuse în mod corespunzător, Serviciul de raportare va răspunde cât mai curând posibil, dar nu mai târziu de 20 de zile lucrătoare.
- În cazul în care sesizarea este incompletă și nu corespunde regulilor generale, aceasta nu va fi luată în considerare.

- Dacă o sesizare nu conține date de contact verificabile, Serviciul de raportare va confirma sesizarea la adresa de e-mail de la care pare să fi fost trimisă, solicitând datele de contact. Dacă astfel de detalii nu vor fi puse la dispoziție, reclamația nu va fi acceptată.
- Sesizarea va fi analizată de către coordonatorul Serviciului de raportare, în conformitate cu legislația în vigoare, normele legale de protecție a datelor cu caracter personal, principiilor etice ale Centrului Internațional „LA STRADA” și Codului de bune practici al INHOPE.
- Dacă sesizarea este admisă, se iau măsuri de remediere și solicitantul este informat. Dacă plângerea nu este admisă, solicitantul este informat cu privire la rezultat.
- Răspunsul Coordonatorului Serviciului de raportare și acțiunea de clasare a sesizării ori, după caz, dispunerea de sancțiuni administrative sau disciplinare față de angajatul Serviciului de raportare sunt finale.
- Dacă solicitantul nu este mulțumit de răspunsul transmis în numele echipei Serviciului de raportare, acesta are dreptul de a contacta conducerea Centrului Internațional „LA STRADA”, expediind o reclamație la adresa de e-mail [office@lastrada.md](mailto:office@lastrada.md). În acest caz, plângerea este examinată de Consiliul de administrație al organizației, care este obligat să răspundă la reclamație în termen de 10 zile lucrătoare.
- Dacă solicitantul este nemulțumit și de răspunsul Consiliului, poate contacta rețeaua globală INHOPE ([www.inhope.org](http://www.inhope.org)) la adresa de e-mail: [info@inhope.org](mailto:info@inhope.org).

Vă rugăm să rețineți faptul că, în cazul în care orice formă de sesizare nu este acceptată, toate datele personale stocate pentru a permite investigarea, vor fi ulterior eliminate automat din sistemul nostru, după 90 de zile.