|  |
| --- |
|  |
|  |
| A black and white image of a bird with a shield and a star  Description automatically generated |
| **GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA****HOTĂRÂRE nr. \_\_\_\_****din 2023****Chișinău** |

cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea şi funcţionarea Serviciului social pentru victimele violenţei în familie și a Standardelor minime de calitate

În temeiul art. 10 din Legea asistenței sociale nr. 547/2003 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr.42-44, art. 249), cu modificările ulterioare, art. 8 alin. (1) lit. b) din Legea 123/2010 cu privire la serviciile sociale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 155-158, art. 541), cu modificările ulterioare, art. 10, alin. (4) din Legea nr. 45/2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr. 55-56, art. 178), cu modificările ulterioare, art. 18, 20, 23 din Convenția Consiliului Europei privind prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței domestice, ratificată prin Legea nr. 144/2021 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2021, nr. 256-260, art. 320), Guvernul Republicii Moldova

HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă:

1) Regulamentul-cadru privind organizarea şi funcţionarea Serviciului social de reabilitare pentru victimele violenţei în familie, conform anexei nr. 1;

2) Standardele minime de calitate privind Serviciul social de reabilitare pentru victimele violenţei în familie, conform anexei nr. 2.

2. Se abrogă:

1) Hotărârea Guvernului nr.129/2010 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru de organizare şi funcţionare a centrelor de reabilitare a victimelor violenţei în familie (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, Nr. 30-31 art. 176);

2) Hotărârea Guvernului nr. 1200/2010 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind serviciile sociale prestate victimelor violenţei în familie (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, Nr. 259-263, art. 1320).

3. Se recomandă prestatorilor de servicii sociale specializate de reabilitare pentru victimele violenţei în familie să aprobe propriile regulamente de organizare şi funcţionare în baza prevederilor Regulamentului-cadru privind organizarea şi funcţionarea Serviciului social de reabilitare a victimelor violenţei în familie, în baza Standardelor minime de calitate, precum și a manualului operațional tematic.

4. Ministerul Muncii și Protecției Sociale, prin intermediul agențiilor teritoriale de asistență socială, autorităților publice locale, în limitele mijloacelor financiare prevăzute anual în bugetul de stat, precum şi din alte surse conform legislației, contractează potrivit Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice, serviciile de asistență specializată pentru victimele violenței în familie.

5. Controlul executării prezentei hotărâri se pune în sarcina Ministerului Muncii și Protecției Sociale.

**Prim-ministru DORIN RECEAN**

Contrasemnează:

**Ministrul muncii**

**și protecției sociale Alexei Buzu**

**Ministrul sănătății Ala Nemerenco**

**Ministrul afacerilor interne Adrian Efros**

**Ministrul justiției Veronica Mihailov-Moraru**

Vizează:

Secretar general al Guvernului Artur MIJA

Aprobată în ședința Guvernului

din

**Anexa nr.1**

la Hotărârea Guvernului nr. \_\_\_\_\_

din \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Regulament-cadru**

**privind organizarea şi funcţionarea Serviciului social** **de reabilitare**

**a victimelor violenţei în familie**

**Capitolul I**

**DISPOZIȚII GENERALE**

1. Regulamentul-cadru privind organizarea şi funcţionarea Serviciului social de reabilitare pentru victimele violenţei în familie (în continuare - Regulament) stabilește scopul, obiectivele, principiile, drepturile, obligațiile și modul de organizare și funcționare a acestuia.

2. Serviciul social de reabilitare pentru victimele violenţei în familie (în continuare – Serviciu) oferă plasament temporar și prestează servicii sociale specializate victimelor violenței în familie pentru asigurarea reintegrării lor în familie și/sau comunitate.

3. Prestator al Serviciului poate fi o persoană juridică de drept public sau privat, conform prevederilor art. 7 al Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale.

4. Prestatorul are dreptul de a organiza și oferi servicii sociale de reabilitare, dacă este acreditat în conformitate cu prevederile Legii nr. 129/2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale.

6**.** Capacitatea maximă a Serviciului este de până la 35 persoane.

7. În sensul prezentului Regulament, noţiunile utilizate se definesc după cum urmează:

#### beneficiari de servicii – cetățeni ai Republicii Moldova și/sau cetățeni care cad sub incidența Legii nr. 270/2008 privind azilul în Republica Moldova și Legii nr. 200/2010 privind regimul străinilor în Republica Moldova, victime ale violenței în familie în sensul Legii nr. 45/2007 pentru prevenirea și combaterea violenței în familie: adulți (femei și bărbați, inclusiv din categoria grupurilor subreprezentate) și/sau cupluri părinte/reprezentant legal - copil/copii.

*situaţie critică* – totalitatea circumstanţelor psihosociale şi fizice care prezintă un pericol iminent pentru viaţa şi integritatea fiziologică şi psihosocială a persoanei, necesitînd intervenţie în regim de urgenţă;

*plan individualizat de asistenţă* – document care stabileşte obiectivele pe termen scurt, mediu sau lung, precizând modalităţile de intervenţie şi sprijin pentru victimele violenţei în familie, prin care se realizează activităţile şi serviciile adecvate cazului;

*plan de securitate* – document orientat pentru creșterea nivelului siguranței și protecției victimelor violenței în familie, prevenirii, evitării revictimizării și limitării situației de risc care pot regenera în noi acte de violență în familie.

**Capitolul II**

**SCOPUL, OBIECTIVELE, PRINCIPIILE DE ACTIVITATE**

8. Scopul Serviciului este de a oferi victimelor violenței în familie plasament temporar, servicii de suport și alte forme de asistenţă în vederea depășirii șituațiilor critice și referirea acesteia către alte autorități/instituții/servicii în vederea asigurării reintegrării cu succes în familie și/sau în comunitate.

9. Obiectivele Serviciului sunt:

1) Crearea unui mediu sigur pentru victimele violenței în familie, inclusiv prin asigurarea alimentației și igienei personale;

2) Oferirea asistenței și protecției în funcție de necesitățile identificate ale beneficiarilor;

3) Oferirea sprijinului în reintegrarea socială a victimelor violenței în familie;

4) Sensibilizarea și mobilizarea comunității pentru soluționarea problemelor cu care se confruntă victimele violenței în familie la nivel de comunitate.

10. Serviciul îşi organizează activitatea în baza următoarelor principii:

1) respectarea drepturilor, intereselor şi demnităţii beneficiarului;

2) asigurarea siguranței și securității beneficiarului;

3) respectarea interesului superior al copilului şi a drepturilor lui;

4) asigurarea imparțialității, egalității și nediscriminării;

5) asigurarea confidenţialităţii şi eticii profesionale;

6) respectarea opiniei beneficiarului;

7) centrarea pe beneficiar;

8) abordarea interdisciplinară şi multidisciplinară;

9) asigurarea accesibilității;

10) asigurarea dreptului la informare;

11) abilitarea femeilor.

**Capitolul III**

**DREPTURI ȘI OBLIGAȚII**

**Secțiunea 1**

**Drepturile și obligațiile Serviciului**

**11.** Serviciul are următoarele drepturi:

1) să solicite în momentul admiterii în plasament date cu privire la identitatea, situația familială, social și starea sănătății;

2) să colaboreze cu profesioniștii din domeniu și cu rețeaua organizațiilor de profil de nivel național, regional și internațional, asigurând sprijinul necesar pentru victimele violenței în familie;

3) să acceseze mijloace financiare de la organizații donatoare și să le folosească în scopul realizării competențelor sale, conform legislației;

4) să elaboreze și să distribuie materiale informaționale cu privire la serviciile prestate;

5) să presteze servicii sociale beneficiarilor referiți din alt serviciu în conformitate cu procedurile stabilite de actele normative;

6) să refere beneficiarii către organele competente, organizații partenere pentru oferirea protecției, asistenței și suportului conform competenței, cu acordul beneficiarului;

7) să exercite alte drepturi pentru realizarea scopului Serviciului în limitele legale;

8) să informeze societatea cu privire la activitatea Serviciului;

1**2. Serviciul are următoarele obligații:**

1) să presteze servicii sociale în conformitate cu standardele minime de calitate;

2) să asigure asistență și suport pentru reintegrarea în familie/comunitate a beneficiarului;

3) să aplice politica și procedurile existente de respectare a confidențialității și protecție a datelor cu caracter personal;

4) să asigure beneficiarilor și persoanelor implicate în prestarea serviciilor asistență pentru cunoașterea și exercitarea drepturilor și obligațiilor lor;

5) să asigure un sistem de primire, înregistrare și soluționare a plângerilor cu privire la serviciile oferite, în conformitate cu legislația;

6) să dezvolte parteneriate cu organizațiile necomerciale, autoritățile administrației publice și alți prestatori de servicii pentru a răspunde scopului și obiectivelor Serviciului;

7) să asigure buna funcționare, dotarea cu inventarul și utilajul necesar, conform standardelor minime de calitate;

8) să aplice instrucțiuni/proceduri privind mecanismul interdisciplinar;

9) să asigure referirea beneficiarilor către alte servicii și instituții în cazul apariției unor circumstanțe care impun o asemenea măsură. În cazurile privind beneficiarii cuplul mamă-copil/copii sau cuplul tată-copil/copii, Serviciul este obligat să informeze autoritatea tutelară teritorială de la locul aflării copilului;

10) să asigure beneficiarii Serviciului cu alimentație;

11) să asigure formarea profesională a specialiștilor în domeniile prioritare de activitate;

**Secțiunea 2**

**Drepturile și obligațiile beneficiarului**

 13. Beneficiarul se bucură de toate drepturile și libertățile fundamentale ale omului, este tratat cu demnitate și respect conform legislației și normelor internaționale.

14. Beneficiarul Serviciului are următoarele drepturi:

1) să beneficieze de servicii;

2) să fie asistat și sprijinit de către personalul Serviciului în realizarea obiectivelor planului individualizat de asistență;

3) să acorde consimțământul la prelucrarea datelor cu caracter personal;

4) să fie tratat cu demnitate, respectând intimitatea vieții personale;

5) să participe la procesul de luare a deciziilor referitoare la acordarea serviciilor specializate;

6) să depună plângeri referitor la calitatea serviciilor prestate, atitudinea și tratamentul personalului.

15. Beneficiarul Serviciului are următoarele obligații:

1) să furnizeze informații corecte și relevante cu privire la identitatea, situația familială, socială, medicală și economică, fiind responsabil pentru veridicitatea acestor informații;

2) să comunice orice modificare intervenită în legătură cu situația personală;

3) să respecte drepturile celor din jur și să se conformeze regulilor interne stabilite în cadrul Serviciului;

4) să manifeste o atitudine responsabilă față de bunurile Serviciului;

5) să respecte normele igienico-sanitare;

6) să aibă un comportament și o ținută vestimentară decentă în cadrul Serviciului.

**Capitolul IV**

**ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI**

**Secțiunea 1**

**Organizarea Serviciului**

16. Serviciul  poate fi creat:

1) de Guvern, la propunerea Ministerului Muncii și Protecției Sociale sau a Agenției Naționale de Prevenire și Combatere a Violenței împotriva Femeilor și a Violenței în Familie;

2) de autorităţile administraţiei publice locale;

3) de organizațiile internaționale și de organizațiile necomerciale, cu informarea Ministerului Muncii și Protecției Sociale și a Agenției Naționale de Prevenire și Combatere a Violenței împotriva Femeilor și a Violenței în Familie;

4) de autorităţile administraţiei publice şi de organizaţiile necomerciale, în baza unui acord de activitate în comun.

17. În scopul garantării siguranţei şi securităţii beneficiarilor, precum și al specialiștilor, pe fațada sediului Serviciului, nu sunt afișate înscrieri/panouri cu denumirea Serviciului.

18. Serviciul asigură primire, protecție și plasament temporar victimelor violenței în familie și copiilor lor în regim de 24 ore/7 zile pe săptămână.

19. Serviciul are ca obiect de activitate acordarea, în mod gratuit, de servicii specializate, în conformitate cu standardele minime de calitate şi răspunde nevoilor specifice şi reale ale fiecărei persoane asistate.

20. Serviciul este amenajat conform standardelor minime de calitate, în corespundere cu particularităţile individuale şi de vârstă ale beneficiarilor.

21. Serviciul asigură paza și securitatea beneficiarilor și angajaților.

**Secțiunea 2**

**Admiterea în Serviciu**

22. Beneficiarii Serviciului sunt victimele violenței în familie, persoane adulte (femei și bărbați, inclusiv din categoria grupurilor subreprezentate)și/sau cupluri părinte - copil/copii și/sau reprezentant legal - copil/copii. Plasarea individuală a copiilor nu este admisă.

23. Admiterea beneficiarului adult în Serviciu are loc la solicitarea directă a acestuia și/sau prin procedura de referire a cazului de către agențiile teritoriale de asistență socială, structurile responsabile de asistența socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, organul teritorial al afacerilor interne sau de către alte autorități/instituții/organizații abilitate.

24. Plasarea beneficiarului în Serviciu este benevolă și are loc în cazulatestării unui pericol iminent pentru viaţa sau sănătatea acestuia sau/şi a copilului/iilor săi.

25. Durata plasamentului pentru victimele violenței în familie va fi până la 6 luni (180 de zile), cu posibilitatea extinderii până la 12 luni, conform deciziei specialiștilor din Serviciu.

26. După admitere, beneficiarului i se întocmește dosar personal, care include documentele stabilite în standardele minime de calitate.

27. Plasamentul beneficiarilor în Serviciu include:

a) perfectarea şi actualizarea dosarului beneficiarului de către managerul de caz în parteneriat cu structura teritorială de asistenţă socială, cu acordul beneficiarului;

b) evaluarea complexă a necesităţilor beneficiarului;

c) elaborarea de către managerul de caz, cu participarea beneficiarului, în termen de 15 zile de la admiterea acestuia în Serviciu, a planului individualizat de asistenţă, cu identificarea activităţilor şi serviciilor adecvate cazului;

d) revizuirea planului individualizat de asistenţă lunar sau la necesitate pentru a fi adaptat la nevoile sociale nou-apărute;

e) stabilirea în planul individualizat de asistență a domeniilor de intervenţie, a activităţilor concrete şi a termenelor de realizare;

f) coordonarea de către managerul de caz a tuturor activităţilor specialiştilor, cu înregistrarea, cel puţin o dată la fiecare două săptămâni, a evoluţiei cazului, în baza rapoartelor specialiştilor;

g) reevaluarea lunară de către managerul de caz, în comun cu asistentul social comunitar, a planului individualizat de asistenţă şi urmărirea eficienţei activităţilor planificate;

h) familiarizarea beneficiarului cu rezultatele reevaluării planului individualizat de asistenţă.

28. Nu se admite în Serviciu persoanele cu boli psihice grave și cele aflate în stare de ebrietate alcoolică sau narcotică.

**Secțiunea 3**

**Prestarea serviciilor**

29. În cadrul Serviciului, beneficiarilor le sunt acordate următoarele servicii:

1) protecție și plasament temporar (cazare);

2) alimentație;

3) asigurarea necesităţilor materiale de bază, după caz (obiecte de igienă personală, îmbrăcăminte și încălțăminte de sezon);

4) asistenţă medicală de urgență și facilitarea accesului la asistenta medicală (asistenţa medicală primară şi specializată sunt asigurate de unităţile medicale teritoriale, conform legislaţiei);

5) asistență juridică, psihologică și socială;

6) suport informaţional;

7) reintegrarea victimei în familie şi/sau comunitate prin diverse activități și promovarea socializării și a relaţiilor cu comunitatea şi/sau familia, referirea la măsuri de ocupare a forței de muncă, facilitarea angajării în câmpul muncii, asigurarea accesului copiilor la serviciile educaţionale comunitare (grădiniţă, creșe sociale, creșe la angajatori și alte tipuri de servicii de îngrijire alternative pentru copii din comunitate, alte instituții de învățământ, etc.), de educaţie nonformală în vederea asimilării cunoştinţelor, deprinderilor necesare integrării sociale și dezvoltării autonomiei;

30. Asistenţa fiecărui beneficiar se realizează în baza planului individualizat de asistență, elaborat de către managerul de caz din cadrul Serviciului.

31. Referirea beneficiarului către alte servicii specializate din comunitate şi reintegrarea în familie şi/sau în comunitate este coordonată cu echipa multidisciplinară a Serviciului.

**Secțiunea 4**

**Suspendarea și încetarea serviciilor**

32. Suspendarea dreptului la servicii poate fi efectuată în următoarele situații:

1) spitalizare care depășește perioada de 24 de ore;

2) în cazul participării la evenimente ocazionate de decesul/căsătoria unei rude/afin al beneficiarului, care implică plecarea din Serviciu pentru o perioadă care depășește 24 de ore;

3) alte situații urgente.

33. Suspendarea prestării serviciilor nu poate depăși 7 zile lucrătoare, excepție fiind spitalizarea beneficiarului.

34. Acordarea serviciilor este reluată de drept la momentul încetării cauzei de suspendare, fără a mai fi necesar încheierea de acte suplimentare.

35. Încetarea prestării serviciilor se realizează în următoarele situații:

1) la solicitare;

2) la expirarea termenului de plasament;

3) la realizarea obiectivelor stipulate în planul individualizat de asistenţă;

2) beneficiarul nu întrunește criteriile de eligibilitate;

3) la încălcarea în mod repetat a Regulamentului de ordine interioară (încălcarea regimului de disciplină şi sanitar, neparticiparea la programe, consum de alcool, consum ilicit de substanțe narcotice și psihotrope, violență în raport cu alți beneficiari și cu personalul Serviciului, cauzarea prejudiciilor integrității fizice altor beneficiari sau personalului Serviciului, etc.);

5) decesul beneficiarului;

6) după caz, în alte situații.

36. Condițiile de suspendare și încetare a serviciilor se aduc la cunoștință beneficiarului într-o formă accesibilă și amiabilă.

37. La încetarea serviciilor prestate în baza planului individualizat de asistență, dosarul beneficiarului (în copie) rămâne în arhiva Serviciului și se păstrează pe o perioadă de timp stabilită în legislația cu privire la arhivarea și păstrarea documentelor-tip de către diferite instituții.

38. În cazul referirii sau transferului beneficiarului în altă instituție, managerul de caz transmite acestei instituţii raportul de referire/închidere a cazului.

39. Suspendarea/încetarea serviciilor sunt consemnate prin emiterea unui act administrativ.

40. Pregătirea ieșirii beneficiarului din Serviciu se efectuează de către managerul de caz sub supravegherea Directorului Serviciului şi în colaborare cu agențiile teritoriale de asistență  socială, structurile responsabile de asistența socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia.

**Capitolul V**

**RESURSE UMANE și MANAGEMENT**

**Secțiunea 1**

**Resurse umane**

41. Personalul Serviciului este format din: director, asistent social, psiholog, psihopedagog, jurist, medic, contabil, alți specialiști în dependență de necesitățile victimelor. Angajarea personalului se efectuează în baza contractului individual de muncă.

42. Serviciul este condus de director, angajat şi eliberat din funcţie de către fondatorul Serviciului.

43. Directorul Serviciului este administratorul tuturor resurselor, angajează și concediază personalul în conformitate cu legislaţia, este responsabil de organizarea activităţii Serviciului şi de calitatea serviciilor acordate.

44. Directorul asigură buna funcționare a Serviciului conform prevederilor prezentului Regulament, Standardelor minime de calitate și instrumentelor operaționale și este responsabil de:

1) planificarea, organizarea și coordonarea activității Serviciului și managementul resurselor umane;

2) gestionarea resurselor financiare şi materiale ale Serviciului;

3) organizarea şi evaluarea activităţii personalului Serviciului, conform fişelor postului;

4) prezentarea rapoartelor privind activitatea Serviciului;

5) ținerea evidenţei cazurilor de violenţă în familie;

6) asigurarea confidenţialității datelor aflate în evidență;

8) reprezentarea Serviciului în relaţiile, inclusiv contractuale, cu alte instituţii publice sau private.

45. Directorul Serviciului încheie acorduri de prestare a serviciilor specializate cu alte organizaţii/instituţii de profil, după caz. De asemenea, încheie contracte/acorduri de colaborare în scopul asigurării protecţiei fizice și securității beneficiarilor şi a angajaților Serviciului.

46. Pot fi angajați în cadrul Serviciului numai persoanele în privința cărora nu sunt instituite măsuri de ocrotire judiciară, care nu au fost anterior condamnate, au o reputație ireproșabilă, nu se află la evidența medicului narcolog sau psihiatru și persoanele care nu au săvârșit contravenții privind:

1) admiterea copiilor la locuri de muncă care prezintă pericol pentru viața și sănătatea lui sau atragerea copilului la munci care prezintă pericol pentru viața și sănătatea lui;

2) neîndeplinirea obligațiilor de întreținere, de educare și de instruire a copilului;

3) împiedicarea exercitării dreptului de a comunica cu copilul și de a-l educa;

4) necomunicarea despre existența unui pericol pentru viața ori sănătatea copilului;

5) încălcarea regulilor adopției, instituirii tutelei (curatelei) asupra copiilor rămași fără ocrotire părintească;

6) violența în familie;

7) aducerea minorului la starea de ebrietate produsă de alcool sau de alte substanțe;

8) practicarea prostituției;

9) activități publice cu impact negativ asupra copiilor;

10) producerea, comercializarea, difuzarea sau păstrarea produselor pornografice;

11) consumul băuturilor alcoolice în locuri în care acesta este interzis și comercializarea băuturilor alcoolice copiilor;

12) procurarea ori păstrarea ilegală de droguri, precursori, etnobotanice și a analogilor acestora în cantități mici sau consumul de droguri fără prescripția medicului;

13) cultivarea ilegală a plantelor ce conțin droguri, precursori și analogi ai acestora și fabricarea etnobotanicelor.”.

47. La momentul angajării, iar ulterior anual, personalul angajat este obligat să treacă examenul medical, conform legislaţiei.

48. Personalul Serviciului este obligat să păstreze confidenţialitatea informaţiilor despre viaţa intimă a beneficiarilor, pe care le obţin în timpul exercitării atribuţiilor de serviciu, să nu pretindă şi să nu primească foloase necuvenite pentru munca prestată.

50. În vederea consolidării competențelor profesionale și a gestionării eficiente a sarcinilor, Directorul Serviciului organizează ședințe de supervizare profesională a angajaților.

51.Salarizarea personalului Serviciului se efectuează în conformitate cu actele normative.

**Secțiunea 2**

**Managementul documentelor**

52. Documentele Serviciului sunt:

1) registrul de evidență a beneficiarilor;

2) dosarele beneficiarilor;

3) fișele de post ale angajaților;

4) dosarele personale ale angajaților;

5) rapoartele ședințelor de supervizare, de evaluare a performanței și a necesităților de instruire continuă;

6) planurile de dezvoltare ale Serviciului;

7) rapoartele de activitate ale Serviciului;

8) registrul de reclamații și propuneri;

9) alte documente relevante, la necesitate.

53. Serviciul asigură ținerea documentației menționate la pct. 52 în conformitate cu prevederile normative în domeniul protecției datelor cu caracter personal.

57. Procedura de depunere și examinare a petițiilor în cadrul Serviciului se efectuează conform procedurii stabilite de Codul administrativ al Republicii Moldova.

**CAPITOLUL VI**

**PROTECȚIE ȘI RECLAMAȚII**

**Secțiunea 1**

**Depunerea și examinarea plângerilor/reclamațiilor**

1. Serviciul deține și aplică o procedură clară de depunere şi examinare a plângerilor, care garantează beneficiarilor sau, după caz, altor persoane interesate.
2. Beneficiarii Serviciului, după caz alte persoane, au dreptul de a formula plângeri cu privire la calitatea serviciilor prestate, lezarea drepturilor beneficiarilor de către alți beneficiari și personalul angajat în cadrul Centrului, încetarea/suspendarea serviciilor, altele.
3. Prestatorul **este obligat să asigure condiții optime pentru protejarea securității și sănătății în muncă a angajaților săi, inclusiv să dispună de o procedură de depunere și examinare a plângerilor de către angajați.**
4. Toți cei care fac o plângere/reclamație vor fi tratați cu respect, vor participa la evaluarea situației, în contextul conținutului plângerii/reclamației adresate și vor fi informați în scris cu privire la rezultatele examinării plângerii/reclamației

**Secțiunea 2**

**Protecţia împotriva violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii, a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane.**

1. Prestatorul dezaprobă orice manifestare de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire, inclusiv sexuală, trafic de ființe umane față de beneficiarii Serviciului și reiterează convingerea că toți beneficiarii au drepturi egale la protecție, indiferent de vârstă, gen, orientare sexuală, identitate de gen, stare de sănătate, statut social, religie, apartenență etnică sau orice alt criteriu.
2. Beneficiarii Serviciului sunt informați referitor la procedurile cu privire la identificarea și sesizarea cazurilor de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire, inclusiv sexuală, trafic de ființe umane față de beneficiarii Serviciului.
3. Toți angajații Serviciului respectă politica de protecție a beneficiarilor împotriva oricărei forme de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire, inclusiv sexuală, trafic de ființe umane.
4. Personalul și specialiștii antrenați în activitatea Serviciului se vor familiariza cu procedurile de raportare privind orice forme de abuz, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant și vor cunoaște datele de contact relevante pentru a raporta.

**Capitolul VII**

**DISPOZIȚII FINALE**

65. Primordial vor fi instituite/dezvoltate centre specializate pentru femei, inclusiv din grupurile subreprezentate  și copii victime ale violenței în familie.

66. Litigiile apărute privind prestarea serviciilor, care nu pot fi soluționate prin concilierea amiabilă dintre părți, se vor soluționa în instanțele de judecată, în condițiile legii.

67. Activitatea Serviciului încetează în baza deciziei fondatorului, cu informarea Ministerului Muncii și Protecţiei Sociale.

68. După încetarea activităţii Serviciului, patrimoniul va fi transmis fondatorului.

**69. Controlul și evaluarea activității economico-financiare a Serviciului va fi efectuat de către autoritățile competente.**

Anexa nr.2

la Hotărârea Guvernului nr. \_\_\_\_\_

din \_\_\_\_\_\_\_\_\_2023

**Standarde minime de calitate privind Serviciul social de reabilitare**

 **a victimelor violenţei în familie**

**Capitolul I**

**SCOPUL, OBIECTIVELE, PRINCIPIILE DE ACTIVITATE**

# **Informare şi sensibilizare – standardul 1**

1. Serviciul social de reabilitare a victimelor violenţei în familie (în continuare – Serviciu) asigură informarea societății despre scopul, obiectivele, principiile şi gama de servicii prestate.
2. **Rezultatul scontat:** Societatea și beneficiarii cunosc scopul, obiectivele, principiile de activitate, serviciile prestate și programul de activitate al Serviciului.
3. **Indicatorii de realizare:**
4. Serviciul dispune de materiale informative (pe suport de hârtie și/sau electronic) privind activitatea, tipurile de servicii prestate, principiile de organizare, scopul şi obiectivele, numărul de locuri disponibile, resursele, calificarea personalului, drepturile și obligațiile beneficiarilor și ale personalului, într-un limbaj simplu și accesibil, adaptate la nivelul dezvoltării intelectuală a beneficiarului;
5. Planul strategic și anual al Serviciului conține activități de informare și sensibilizare a comunității;
6. Serviciul asigură organizarea întâlnirilor cu alți prestatori de servicii sociale, servicii de educație, sănătate, reprezentanți ai autorităților administrației publice locale, organizații internaționale, organizații necomerciale, în vederea informării reciproce privind activitatea Serviciului, beneficiile oferite, condițiile de funcționare și în vederea posibilităților de colaborare;
7. Serviciul conlucrează cu instituțiile și autoritățile abilitate în vederea furnizării informațiilor corecte și actualizate pentru informarea beneficiarilor.

# **Accesibilitate și disponibilitate – standardul 2**

1. Serviciul garantează accesul egal la serviciile prestate pentru toți beneficiarii eligibili.
2. **Rezultatul scontat:** Serviciile oferite sunt accesibile, disponibile și acordate în egală măsură beneficiarilor. Oricare beneficiar eligibil al serviciilor beneficiază de asistența corespunzătoare.
3. **Indicatorii de realizare:**
4. Beneficiarii sunt admiși în Serviciu în baza procedurii stabilite, în acest sens;
5. Serviciul asigură accesul egal al beneficiarilor către gama de servicii oferite;
6. Serviciu are dezvoltate diverse tipuri de activități, iar în caz de necesitate referă beneficiarul către alți prestatori de servicii;
7. Serviciul asigură accesibilitatea pentru persoanele cu dizabilități.

# **Abordarea individualizată – standardul 3**

1. Serviciul asigură beneficiarilor: plasament, întreținere, alimentație, servicii specifice conform necesităților individuale ale acestora și în limita normativelor aprobate în acest sens.
2. **Rezultatul scontat:** Serviciile oferite beneficiarilor corespund necesităților individuale.
3. **Indicatorii de realizare:**
4. Bunuri necesare îngrijirii personale achiziționate în limita normelor aprobate;
5. Serviciul revizuiește periodic necesitățile individuale ale beneficiarilor, ținând cont inclusiv de opinia beneficiarului.

# **Abordarea multidisciplinară – standardul 4**

1. Prestatorul Serviciului asigură o abordare comprehensivă în asistența oferită beneficiarilor, implicând specialiști conform necesităților individuale la toate etapele de intervenție, iar în caz de necesitate, referă beneficiarul către serviciile din comunitate.
2. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii sunt asistați prin prisma abordării multidisciplinare, în funcție de necesitățile lor specifice.
3. **Indicatorii de realizare**:
4. Prestatorul de servicii asigură activitatea echipei multidisciplinare formate la nivel de unitate și conlucrează cu echipa multidisciplinară teritorială;
5. Prestatorul referă beneficiarul către servicii sociale specializate;
6. Serviciul deține proceduri de documentare a activității echopei multidisciplinare:
7. Informațiile privind referirea la servicii specializate/din comunitate sunt incluse în procese-verbale ale ședințelor, care se anexează la dosarul beneficiarului.

**Confidențialitatea informației – standardul 5**

1. Serviciul creează condiții pentru a asigurara colectarea, prelucrarea și stocarea datelor cu caracter personal ale beneficiarilor.
2. **Rezultatul scontat**: Confidențialitatea datelor cu caracter personal este asigurată în conformitate cu Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.
3. **Indicatorii de realizare:**
4. Serviciul dispune de o procedură cu privire la păstrarea confidențialității informației cu caracter personal;
5. Personalul Serviciului cunoaște și respectă regulile de operare a informației cu caracter personal;
6. Personalul Serviciului semnează Declarația cu privire la confidențialitatea, imparțialitatea și nedezvăluirea datelor cu caracter personal;
7. Beneficiarii semnează consimțământul pentru prelucrarea datelor cu caracter personal.

**Nediscriminarea – standardul 6**

1. Serviciul asigură respectarea principiului non-discriminării la toate etapele de prestare a serviciilor, prin promovarea și respectarea drepturilor fundamentale ale beneficiarilor, indiferent de naționalitate, origine etnică, asociere cu minoritățile etnice, sex, gen, rasă, culoare, vârstă, limbă, starea de sănătate, dizabilitate, religie sau alte convingeri, opinie politică ori de altă natură, statut social, avere, orientare sexuală, identitate de gen, statut matrimonial, statut migrațional sau orice alt criteriu.
2. **Rezultatul scontat:** Prestarea serviciilor este realizată fără nici o discriminare.
3. **Indicatori de realizare:**
4. Serviciul cunoaște și aplică prevederile Legii nr. 121/2012 cu privire la asigurarea egalității;
5. Serviciul asigură instruirea personalului privind prevenirea și combaterea violenței, discriminării, intoleranței și discursurilor de ură;
6. Personalul aplică metode și practici nediscriminatorii în procesul de prestare a serviciilor;
7. Serviciul informează beneficiarii despre prevederile legale în domeniul nediscriminării;
8. Faptele de discriminare sunt sancționate prin răspundere disciplinară, civilă, contravenţională şi penală, conform legislaţiei.

**Respectarea demnității umane – standardul 8**

1. Prestatorul asigură intimitatea beneficiarului și respectarea dreptului acestuia la viața privată.
2. **Rezultatul scontat:** Beneficiarului i se respectă demnitatea umană și dreptul la viață privată.
3. **Indicatorii de realizare:**
4. Personalul creează condiții și aplică în raport cu beneficiarul metode de comunicare pentru formarea/menținerea demnității umane, autoaprecierii și respectului de sine;
5. Personalul respectă deciziile beneficiarului privind demnitatea umană și dreptul la viața privată;
6. Beneficiarul dispune de spațiu privat, precum și posibilitatea de a păstra în siguranță bunurile personale.

**Colaborare și parteneriat - standardul 9**

1. Serviciul aplică o strategie de relaţii publice, bazată pe comunicare şi colaborare activă la nivel naţional, regional şi local și asigură cooperarea intersectorială cu alte autorități sau instituții care activează în domeniul serviciilor sociale, medicale, ordinii publice, juridice și educaționale, inclusiv cu agenți economici, organizații necomerciale, internaționale care să asigure buna funcționare a Serviciului.
2. **Rezultatul scontat:**Serviciul oferă servicii de calitate beneficiarilor.
3. **Indicatorii de realizare:**

**1)** Parteneriatele se realizează în baza acordurilor de colaborare încheiate, care prevăd drepturile şi obligaţiile părţilor, modalitatea de conlucrare, coparticiparea în prestarea serviciilor, etc.;

**2)** Cooperarea intersectorială cu alte autorități sau instituții favorizează referirea beneficiarilor**;**

3) Servicii sociale acordate în parteneriat au impact pozitiv și favorabil asupra beneficiarilor;

4) Părțile respectă responsabilitățile ce le sunt atribuite în acordurile de cooperare;

5) Prestatorul întreprinde acţiuni pentru ca instituţia să participe la derularea unor proiecte cu finanţare externă.

**Capitolul II**

**CADRUL DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE A SERVICIULUI**

**Mediul extern – standardul 10**

25. Serviciul dispune de infrastructură pentru a activa, adaptată la necesitățile beneficiarilor.

26. **Rezultatul scontat:** Infrastructura Serviciului este amplasată în comunitate și este adaptată la necesitățile beneficiarilor.

27. **Indicatorii de realizare:**

 1) Serviciul este amplasat în localităţile în care este asigurat accesul la mijloacele de transport, ceea ce permite organizarea activităţilor în exterior şi accesarea diferitor servicii comunitare: sociale, juridice, medicale, educaţionale, profesionale, culturale, de petrecere a timpului liber etc.

2) Serviciul este plasat într-un edificiu propriu sau în sediile unor instituţii sociale. Nu se permite amplasarea în subsoluri, încăperi fără iluminare naturală sau umede.

3) Serviciul este asigurat cu apeduct, canalizare, încălzire, energie electrică, gaze naturale (după caz), sisteme de ventilare, iluminare naturală.

4) Serviciul planifică resurse financiare și asigură în dotarea sa sistemul de securitate, inclusiv alarmă de urgență și supraveghere video, iar în cazul amplasării la etajul 1 asigură securizarea ferestrelor cu gratii metalice.

**Mediul intern – standardul 11**

28.Serviciul dispune de încăperi/spații accesibile și adaptate la necesitățile beneficiarilor.

29. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii au acces și pot utiliza liber încăperile/spațiile, precum și infrastructura Serviciului.

30. **Indicatorii de realizare:**

1) Serviciul dispune de săli pentru activități pe interese, sufragerie, săli/birouri destinate activităților specialiștilor, bloc sanitar adaptate la nevoile beneficiarilor.

2) Clădirea și încăperile Serviciului corespund cerințelor de accesibilitate pentru persoanele cu  capacităţile locomotorii şi dexteritate redusă (persoane cu dizabilități, persoane cu probleme temporare de sănătate, persoane în vârstă, femei însărcinate, persoane cu copiii mici în cărucioare).

3) Serviciul dispune de încăperi destinate procesului instructiv-educativ, a căror suprafaţă corespunde normelor sanitare în vigoare.

4) Serviciul dispune de autorizații conform legislației.

**Beneficiarii Serviciului – standardul 12**

31. Beneficiarii Serviciului sunt victimele violenței în familie, persoane adulte și/sau cupluri părinte - copil/copii și/sau reprezentant legal - copil/copii. Plasarea individuală a copiilor nu este admisă.

32. **Rezultatul scontat**:Personalul Serviciului este capabil să identifice beneficiarii Serviciului și necesitățile acestora.

33. **Indicatorii de realizare**:

1)Serviciul este organizat în corespundere cu necesităţile specifice ale beneficiarilor, (centre pentru femei, inclusiv din grupurile subreprezentate, cupluri mame/reprezentate legale-copil/copii şi centre pentru bărbaţi, inclusiv din grupurile subreprezentate, cupluri tată/reprezentant legal-copil/copii).

2) Numărul beneficiarilor acceptați și/sau referiți la Serviciu.

**Drepturile beneficiarilor – standardul 13**

1. Prestatorul respectă drepturile beneficiarului prevăzute de legislaţia naţională şi de tratatele internaţionale la care Republica Moldova este parte.
2. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii se bucură de toate drepturile şi libertăţile fundamentale ale omului.
3. **Indicatori de realizare:**
4. Prestatorul informează beneficiarul asupra drepturilor sale;
5. Drepturile şi obligaţiile beneficiarilor sunt exhaustiv expuse în Acord, semnat de directorul Serviciului şi beneficiar:
6. Beneficiarul este informat și este implicat la toate deciziile care-l privesc;
7. Beneficiarul locuiește într-un mediu fizic accesibil și sigur, conform necesităților sale de viață și asistență și cât mai aproape de mediul familial;
8. Beneficiarul este sprijinit de personalul Serviciului în conformitate cu particularitățile de vârstă și individuale;
9. Beneficiarul are dreptul de a participa la viața culturală, activități recreative, timp liber și sport;
10. Beneficiarul are acces la serviciile de bază din comunitate;
11. Beneficiarul este protejat împotriva tuturor formelor de exploatare, violență și abuz;
12. Beneficiarul are dreptul să aplice plângeri în condiţiile legislaţiei referitor la calitatea serviciilor prestate, atitudinii şi tratamentului personalului;
13. Beneficiarul are dreptul să ceară suspendarea sau sistarea prestării serviciilor conform acordului de colaborare încheiat cu Centrul la stabilirea obiectivelor în planul individualizat de servicii.

**Obligațiile beneficiarului – standardul 14**

1. Serviciul aplică prevederile legislației și asigură implementarea unui Regulament intern, iar beneficiarii sunt obligaţi să se familiarizeze şi să respecte prevederile acestuia.
2. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii respectă drepturile celor din jur și se conformează regulilor interne.
3. **Indicatori de realizare:**
4. Beneficiarul colaborează cu personalul Serviciului şi alți specialişti, activitatea cărora are ca scop protecția, suportul integrarea și incluziunea socială a acestuia;
5. Beneficiarul asigură semnarea cererii de admitere și a Acordului de prestări servicii;
6. Beneficiarul respectă termenele acordului de prestare servicii semnat cu Prestatorul de servicii;
7. Beneficiarul asigură primirea/predarea bunurilor primite în timpul perioadei de plasament;
8. Beneficiarul se prezintă şi participă la şedinţe pentru întocmirea şi revizuirea planului individualizat de asistență;
9. Beneficiarul respectă cerințele de securitate antiincendiară, normele sanitaro-igienice, ținuta vestimentară, curățenia în spațiile de folosință private și comune;
10. Beneficiarul manifestă o atitudine responsabilă față de bunurile materiale, utilajul și inventarul pus la dispoziție;
11. Beneficiarul prezintă informații corecte și relevante cu privire la identitate, situația familială, socială, starea sănătății și resursele financiare/de venit;
12. Beneficiarul nu va consuma băuturi alcoolice, droguri, etnobotanice și analogii acestora, precum și medicamente cu efect psihotrop.

**Capitolul III**

**ADMITEREA ÎN SERVICIU**

**Admiterea beneficiarilor – standardul 15**

40. Serviciul dispune și aplică o procedură de admitere a beneficiarilor – victime ale violenței în familie.

41. **Rezultatul scontat:**victimele violenței în familie sunt admise în Serviciu în baza procedurii stabilite.

42. **Indicatorii de realizare:**

1) Procedura de admitere prevede prezentarea actelor necesare pentru întocmirea dosarului sau transmiterea dosarului personal de către structura teritorială de asistență socială pentru prestarea serviciilor de asistență în cadrul Serviciului;

2) Conducerea Serviciului asigură ajustarea, după necesități, a procedurii de admitere și asigură cooperarea cu specialiștii din afara Serviciului în soluționarea problemelor beneficiarilor, cu acordul beneficiarilor;

3) Managerul de caz completează pentru fiecare beneficiar documentația conform manualului operațional;

6) Pentru fiecare beneficiar este întocmit un dosar personal, fişa de înregistrare primară a cazului, fişa medicală, o anchetă socială și planul individualizat de asistenţă;

7) În cazul plasării cuplurilor părinte-copil/copii-victime, Directorul Serviciului informează imediat autoritatea tutelară teritorială.

**Plasamentul beneficiarilor în Serviciu – standardul 16**

43. Plasarea beneficiarilor în Serviciu este benevolă.

44. **Rezultatul scontat**: beneficiarii Serviciului sunt admiși în plasament conform procedurilor prestabilite și beneficiază de servicii de calitate.

45. **Indicatorii de realizare:**

1) Beneficiarii Serviciului au acces 24/7 și beneficiază de serviciile specificate oferite de Serviciu.

2) Pentru fiecare beneficiar este întocmit planul individualizat de asistenţă, consultat cu beneficiarul, cu indicarea activităţilor şi a termenelor de realizare concrete;

3) Managerul de caz întocmește și actualizează Dosarul pentru fiecare beneficiar al Serviciului, înregistrează evoluţia cazului în baza rapoartelor specialiştilor și includ concluziile reevaluării periodice în Dosarul beneficiarului;

4) Managerul de caz efectuează înscrierea în Registrul de evidență a beneficiarilor admiși în Serviciu.

**Dosarul beneficiarului – standardul 17**

46. În cadrul Serviciului se asigură întocmirea și păstrarea dosarului beneficiarului.

47. **Rezultatul scontat:** dosarul fiecărui beneficiar conține documente relevante cu privire la serviciile de asistență specializată.

48. **Indicatorii de realizare:**

1. Pentru fiecare beneficiar se întocmește și se arhivează un dosar personal, respectându-se regimul de confidenţialitate;
2. Dosarul beneficiarului conține:
3. cererea victimei, după caz, demersul organului de drept/autorității competente privind solicitarea asistenței specializate victimei;
4. copia actului de identitate;
5. copia certificatului de naștere a copilului/iilor
6. acordul de colaborare semnat de părți;
7. fișa de evaluare a necesităților victimei;
8. planul individualizat de asistență;
9. planul de securitate, dacă e cazul;
10. raportul de implementare a planului individualizat de asistență;
11. fișa de monitorizare;
12. alte documente relevante cazului.
13. Beneficiarului vizat în dosar i se asigură accesul necondiționat la dosarul personal.

Înregistrarea și arhivarea datelor – standardul 18

1. Serviciul aplică proceduri de înregistrare, utilizare și păstrare a datelor aferente procesului de prestare a serviciilor către beneficiari.
2. **Rezultatul scontat:** Documentația internă a Serviciului, precum și dosarele personale ale beneficiarilor sunt arhivate, evidența are loc pe suport de hârtie și/sau electronic, dosarele arhivate sunt disponibile în cadrul Serviciului, în conformitate cu legislaţia.
3. **Indicatori de realizare:**
4. Serviciul dispune de un nomenclator al documentelor actualizate;
5. Documentația internă este ținută în evidență conform nomenclatorului;
6. Serviciul deține proceduri interne privind arhiva;
7. Serviciul deține spațiu necesar pentru arhivarea datelor.

**Protecția datelor cu caracter personal** – **standardul 19**

1. Serviciul asigură protecția datelor cu caracter personal ale beneficiarilor și ale tuturor persoanelor implicate în acordarea serviciilor de asistență specializată de urgență în cadrul Serviciului.
2. **Rezultatul scontat:** protecția datelor cu caracter personal ale beneficiarilor și ale tuturor persoanelor implicate în acordarea serviciilor de asistență specializată de urgență în cadrul Serviciului este asigurată în conformitate cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal.
3. **Indicatorii de realizare:**
4. Directorul asigură stocarea, evidența și confidențialitatea Dosarelor personale ale beneficiarilor, a familiilor acestora sau a persoanelor împuternicite care conțin date cu caracter personal, conform legislației;
5. Serviciul asigură implementarea mecanismelor privind protecția datelor cu caracter personal aprobate și este înregistrat ca operator de date cu caracter personal;
6. Personalul Serviciului este instruit și cunoaște regulile de prelucrare a datelor cu caracter personal, prevăzute de Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
7. Beneficiarii sunt informați referitor la prelucrarea datelor cu caracter personal și își exprimă în scris acordul privind prelucrarea datelor cu caracter personal;
8. Serviciul asigură măsurile necesare pentru a proteja viața privată, identitatea și imaginea beneficiarilor și pentru a împiedica diseminarea publică a oricărei informații care ar putea conduce la identificarea lor;
9. Serviciul dispune de un spațiu separat pentru audiere confidențială și asigură păstrarea dosarelor beneficiarilor în loc securizat;
10. Informațiile obținute de către personalul Serviciului sunt considerate confidențiale și pot fi transmise în afara instituției exclusiv, în interesul beneficiarului.

**Evidența și raportarea datelor - standardul 20**

1. Serviciul asigură evidența fluxului de beneficiari, fiind introduse datele despre beneficiar.
2. **Rezultatul scontat:** Serviciul dispune de reguli de evidență și raportare a cazurilor asistate.
3. **Indicatorii de realizare:**

1) Serviciul deține un registru unic al beneficiarilor, care sunt referiți sau solicită servicii;

2) Registrul de evidență cuprinde următoarele informații:

a) datele de identitate ale beneficiarului admis;

b) organul sau instituția care a referit;

c) mențiuni privind data admiterii;

d) datele de contact ale beneficiarului și adresa domiciliului/reședinței;

e) alte date.

3) Directorul Serviciului elaborează:

a) rapoarte periodice de activitate privind rezultatele obținute și le prezintă solicitanților;

b) note informative cu privire la serviciile oferite beneficiarilor serviciilor.

1. Rapoarte anuale de activitate. Raportul este public şi accesibil tuturor celor interesaţi.

**Capitolul IV**

**TIPURI DE SERVICII PRESTATE**

**Evaluarea necesităţilor de asistenţă a beneficiarilor** - **standardul 21**

1. Serviciul asigură efectuarea evaluării necesităţilor de asistenţă, întreținere și suport beneficiarilor.
2. **Rezultatul scontat:**Fiecare beneficiar este admis în Serviciu, conform necesităţilor individuale de asistenţă și suport.
3. **Indicatorii de realizare:**

1) Evaluarea necesităţilor de asistenţă este realizată de către asistentul social din cadrul Serviciului -manager de caz, cu implicarea psihologului și altor specialiști după caz;

2) Rezultatele evaluării necesităţilor de asistenţă şi suport ale beneficiarului sunt incluse în dosarul personal.

**Servicii de plasament (cazare) – standardul 22**

61. Condițiile de trai ale beneficiarilor în cadrul Serviciului sunt adaptate și corespund necesităților acestora.

62. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii adulți și minori dispun de condiții de trai sigure și confortabile.

63. **Indicatorii de realizare:**

1) Încăperile Serviciului și dotarea acestora corespund cerințelor tehnice și igienice;

2) Serviciul dispune de spaţii destinate petrecerii timpului liber comune, precum și pentru cuplurile de beneficiari, dotate cu mobilă și echipament pentru odihnă;

3) Dormitoarele corespund cerințelor comune și celor individuale ale beneficiarilor;

4) Serviciul dispune de grupuri sanitare separate pentru personal și beneficiari;

5) Serviciul dispune de un mediu sigur pentru alimentație: unul de bucătărie, un spațiu de depozitare a produselor alimentare şi de un spaţiu de servire a mesei;

6) Pentru asigurarea prevenirii și controlului infecțiilor, Serviciul dispune de spaţii speciale, amenajate în calitate de izolator, amplasate la parter, cu ieșire separată şi lavoar pentru necesităţile personalului;

7) Prizele, geamurile, scările sunt protejate pentru prevenirea unor eventuale accidente.

8) Ustensilele și echipamentul din dotarea bucătăriei nu prezintă pericol pentru copii mici/sunt păstrate în modul în care previn eventuală accidentare.

**Servicii de sănătate – standardul 23**

64. În cadrul Serviciului sunt prestate servicii de sănătate, de prim ajutor, care sunt prestate la cerere beneficiarilor în mod neîntârziat.

65. **Rezultatul scontat:**Beneficiarii primesc servicii medicale în mod neîntârziat și de înaltă calitate.

66. **Indicatorii de realizare:**

1) Serviciul dispune de personal medical ce acordă consultanță generală, asistenţă medicală de urgenţă şi promovează modul sănătos de viaţă.

2) Serviciul dispune de proceduri clare de acţiune în caz de accidente sau de îmbolnăviri ale beneficiarilor.

3) Înregistrarea, depozitarea, distribuirea şi administrarea medicamentelor, precum şi pentru gestionarea deşeurilor medicale se efectuează conform unor proceduri stabilite.

**Asistență psihologică – standardul 24**

67. În scopul reabilitării psihologice şi depăşirii situaţiei de criză beneficiarilor Serviciului sunt acordate servicii de asistență psihologică.

68. **Rezultatul scontat:**Beneficiarii Serviciului primesc servicii de asistență psihologică (consiliere psihologică, sprijin psihologic şi suport social) în condiții confortabile.

69. **Indicatorii de realizare:**

1) Serviciul dispune de un psiholog/psihopedagog, după caz, acest serviciu este contractat sau referit;

2) Serviciul dispune de un spațiu separat destinat asistenței psihologice;

3) Sesiunile de consiliere se desfăşoară în baza unor obiective clare, stabilite în comun cu beneficiarii, reflectate în Planul individualizat de asistență, iar conţinutul sesiunilor este înregistrat/consemnat în fişele de evidență.

**Asistența juridică – standardul 25**

70. În cadrul Serviciului sunt prestate servicii de asistență juridică.

71. **Rezultatul scontat:**beneficiarii Serviciului sunt asigurați cu dreptul la consilierea juridică.

72. **Indicatorii de realizare:**

1) Victimele beneficiază de asistență juridică calificată, acordată de către Consiliul Național de Asistență Juridică Garantată de Stat sau, după caz, de alte servicii acordate de către instituțiile și organizațiile competente, prestatoare de asemenea servicii, pentru a satisface necesitățile beneficiarilor;

2) Asistența juridică primară este acordată, documentată și reflectată în dosarul beneficiarului;

3) Beneficiarului îi este asigurată asistența juridică în documentare.

**Servicii de (re)integrare în familie şi/sau în comunitate – standardul 26**

73*.* Activităţile desfăşurate în Serviciu sunt orientate spre identificarea unei soluţii durabile de reintegrare a beneficiarilor în familie şi/sau în comunitate.

74. **Rezultatul scontat:**Victimele violenței în familie beneficiază de servicii de (re)integrare în familie şi/sau în comunitate.

75.**Indicatorii de realizare:**

1) Managerul de caz facilitează contactul și/sau organizează vizite şi întâlniri pentru evaluarea posibilităților de integrare socio-familială și înregistrează intervențiile realizate.

2) Managerul de caz facilitează contactele cu instituţii care oferă servicii relevante soluţionării cazului, inclusiv în scopul angajării în câmpul muncii al beneficiarilor adulți.

3) La ieșirea din serviciile Serviciului beneficiarul cunoaște unde poate apela după ajutor, în caz de necesitate.

**Suspendarea/încetarea prestării de servicii - standardul 27**

1. Prestatorul asigură condițiile de plasament în cadrul Centrului conform necesităților, până la momentul suspendării/încetării prestării serviciilor.
2. **Rezultatul scontat:** Suspendarea sau sistarea prestării serviciilor se realizează în condiţiile prevăzute de Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state.
3. **Indicatorii de realizare:**
4. Condiţiile de suspendare sau sistare a prestării serviciilor sunt aduse în prealabil la cunoştinţa beneficiarilor;
5. La dosarul beneficiarului se anexează ordinul cu privire la suspendarea sau încetarea serviciului. Ordinul de suspendare/încetare a acordării serviciului conține informaţii despre cauza suspendării/încetării serviciului şi după caz destinația plecării;
6. Suspendarea/ încetarea prestării serviciilor este aplicată în situațiile prevăzute de către Regulamentul privind organizarea și funcționarea Serviciului.

   **Capitolul V**

**MANAGEMENTUL ACTIVITĂȚII SERVICIULUI**

**Managementul Serviciului  – standardul 28**

79. Managementul Serviciului este asigurat de Director.

80.**Rezultatul scontat:** directorul Serviciului asigură prestarea serviciilor specializate de calitate și coordonate în cadrul echipei.

81. **Indicatorii de realizare:**

1) Directorul Serviciului aplică proceduri clare privind evaluarea şi monitorizarea activităţilor desfăşurate.

2) Directorul Serviciului cunoaște și documentează procedurile operate privind selectarea, evaluarea, formarea, atestarea şi sprijinirea personalului.

3) Directorul Serviciului asigură circuitul eficient al documentelor, inclusiv celor financiare și de evidență contabilă.

4) Fiecare salariat activează în baza unei fișe de post, în care sunt prevăzute atribuțiile, drepturile și responsabilitățile acestuia.

5) Fiecare angajat are calificarea, competența, experiența și calitățile solicitate de fișa postului.

**Managementul resurselor umane  – standardul 29**

82. Serviciul dispune de o structură de personal în concordanță cu scopul și obiectivele sale.

83. **Rezultatul scontat:**Personalul Serviciului asigură desfășurarea efectivă și eficientă a serviciilor în cadrul acestuia.

84. **Indicatorii de realizare:**

1) Serviciul dispune de o organigramă de personal dimensionată şi structurată.

2) Schema de încadrare a Serviciului corespunde scopului și obiectivelor acestuia și este elaborată în funcţie de caracteristicile şi nevoile beneficiarilor, precum şi de capacitatea totală a instituţiei.

3) Personalul Serviciului este angajat în condițiile Codului Muncii al Republicii Moldova.

**Formarea personalului  – standardul 30**

85. Serviciul asigură formarea profesională a salariaților.

86. **Rezultatul scontat:**Personalul Serviciului este pregătit și este competent în oferirea serviciilor de calitate destinate beneficiarilor.

87. **Indicatorii de realizare:**

1) Personalul Serviciului beneficiază de formare iniţială de specialitate și/sau formarea profesională continuă de cel puțin 40 ore anual;

2) Directorul Serviciului și/sau supervizorii identifică necesităţile de formare profesională a personalului și elaborează planul de formare continuă a personalului Serviciului;

3) Personalul care activează în cadrul Serviciului este supus anual examenului medical.

           **Supervizarea şi evaluarea personalului  – standardul 31**

88. Serviciul asigură supervizarea personalului și evaluarea anuală a cunoștințelor profesionale ale personalului.

89. **Rezultatul scontat:**Serviciile prestate în cadrul Serviciului sunt de calitate și corespund necesităților beneficiarilor.

90. **Indicatorii de realizare:**

1) Serviciul dispune de un sistem de evaluare şi supervizare;

2) Procesul de evaluare se efectuează conform grilei de evaluare, în baza unor criterii precise și se axează pe:

a) rezultatele obţinute;

b) atitudinea faţă de activităţile din cadrul Serviciului;

c) rezultatele participării la programe de formare profesională.

**Protecţia împotriva abuzurilor din partea**

**personalului și față de personal - standardul 32**

91. În cadrul Serviciului sunt implementate proceduri interne de prevenire a abuzurilor față de personal și beneficiari.

92. **Rezultatul scontat:**Serviciul dispune și implementează proceduri împotriva abuzurilor din partea personalului și față de personal.

93. **Indicatorii de realizare:**

1) Serviciul implementează proceduri interne aprobate referitoare la depunerea/soluționarea plângerilor din partea beneficiarilor și proceduri ce țin de de prevenire, identificare, sesizare, evaluare și soluționare a cazurilor suspecte de violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane;

2)Personalul și beneficiarii Serviciului sunt informați despre aceste proceduri, mecanisme de adresare cu plângeri și gestionarea acestor situații. Beneficiarul cunoaște formele și semnele de violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant, inclusiv privind traficul de ființe umane și modalitățile de raportare a acestora;

3)Serviciul promovează şi aplică după caz, măsuri de siguranţă şi de securitate a beneficiarilor, procedurile cu privire la prevenirea, identificarea, semnalarea, evaluarea şi soluţionarea suspiciunilor sau acuzaţiilor împotriva oricărei forme de violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane. Prestatorul încurajează şi sprijină beneficiarul să sesizeze orice formă de abuz;

4)Serviciul colaborează cu autoritățile de resort din domeniul combaterii violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane, în scopul protejării beneficiarilor;

5)Serviciul asigură instruirea personalului cu privire la de prevenire, identificare, semnalare, evaluare şi soluţionare a suspiciunilor sau acuzaţiilor de violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant, inclusiv privind traficul de ființe umane;

**Depunerea și examinarea reclamațiilor și plângerilor - standardul 33**

1. Serviciul este obligat să primească, să înregistreze și să examineze reclamația/plângerea sau alte documente depuse de către beneficiar, personalul angajat sau oricare persoană fizică sau juridică, conform procedurii.
2. **Rezultatul scontat:** Serviciul asigură respectarea drepturilor și a libertăților prevăzute de lege ale personalului și beneficiarilor, iar aplicarea procedurilor de depunere și examinare a plângerilor contribuie la creșterea calității serviciilor prestate.
3. **Indicatorii de realizare:**

1) Serviciul dispune de o procedură de depunere și examinare a plângerilor;

2)Serviciul asigură informarea beneficiarilor despre procedura de depunere și examinare a plângerilor;

3) Procedura de depunere și de examinare a plângerilor se plasează pe pagina web oficială a Prestatorului și se afișează pe panoul de informații din cadrul Serviciului. Pentru celeritatea exercitării dreptului de reclamații, Serviciul oferă beneficiarilor formulare de cereri în domeniile de competență atât în format electronic, prin intermediul paginii web oficiale, cât și în format tipărit la sediul Prestatorului;

4) Plângerea/reclamația este examinată fără întârziere, în termenii, prevăzuți de legislația;

5) Toate plângerile/reclamațiile se înregistrează într-un registru separat – *Registrul de reclamații și plângeri*, care conține inclusiv informații privind modul de examinare a plângerilor și măsurile întreprinse în acest sens;

6) Prestatorul deține o boxă pentru plasarea reclamațiilor și plângerilor plasată într-un loc accesibil pentru beneficiari.