

Republica Moldova

GUVERNUL
HOTĂRÂRE nr. ____
din _____

**cu privire la modificarea Hotărârii Guvernului nr. 898/2015 pentru aprobarea
Regulamentului – cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență și
protecție a victimelor traficului de ființe umane și a standardelor minime de calitate**

În scopul executării prevederilor Legii nr. 241/2005 privind prevenirea și combaterea traficului de ființe umane (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2005, nr. 164-167, art. 812), cu modificările și completările ulterioare, Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. În textul hotărârii textul „Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale”, la orice formă gramaticală, se substituie cu textul „Ministerul Muncii și Protecției Sociale”, la forma gramaticală corespunzătoare.
2. În titlul hotărârii și în partea dispozitivă sintagma „victimelor traficului de ființe umane”, la orice formă gramaticală, se înlocuiește cu sintagma „victimelor și prezumatelor victime ale traficului de ființe umane”.
3. Anexa nr. 1 și anexa nr. 2 la Hotărârea Guvernului nr. 898/2015 pentru aprobarea Regulamentului – cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență și protecție a victimelor traficului de ființe umane și a standardelor minime de calitate se modifică și se expune în următoarea redacție:

„Anexa nr. 1
la Hotărârea Guvernului nr. 898/2015

REGULAMENTUL – CADRU
CU PRIVIRE LA ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI DE ASISTENȚĂ
ȘI PROTECȚIE A VICTIMELOR ȘI PREZUMATELOR VICTIME ALE TRAFICULUI
DE FIINȚE UMANE

CAPITOLUL I
DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul – cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență și protecție a victimelor și prezumatelor victime ale traficului de ființe umane (în continuare – *Regulament*) stabilește modul de organizare și funcționare a Serviciului de asistență și protecție a victimelor și prezumatelor victime ale traficului de ființe umane (în continuare – *Serviciu*).
2. În condițiile prezentului Regulament, persoanele pot beneficia de servicii fără nici o formă de discriminare, indiferent de rasă, culoare, sex, origine națională, etnică sau socială, statut social, statut la naștere, limbă, religie, cetățenie, opinii politice sau de altă natură, identitate de gen, orientare sexuală, situație materială, grad și tip de dizabilitate, apartenență politică sau orice alt criteriu.
3. Serviciul este prestat în cadrul instituțiilor/organizațiilor instituite de prestatorii de servicii sociale, persoane fizice ori juridice, de drept public sau privat, indiferent de tipul de proprietate și forma juridică de organizare, care au sediul în Republica Moldova și sunt acreditați în condițiile legii ca prestatori de servicii sociale (în continuare – *Prestator*).
4. Serviciul își desfășoară activitatea în conformitate cu prevederile legislației în vigoare, cu prezentul Regulament și standardele minime de calitate, cu ordinele/instrucțiunile sau alte acte cu

caracter intern.

5. Serviciul este prestat separat pentru femei, cuplu mamă-copil și bărbați, pentru a asigura siguranță și intervenții adaptate nevoilor fiecărui grup.

6. Serviciul este coordonat și monitorizat de către fondator, în colaborare cu Ministerul Muncii și Protecției Sociale.

7. Fondatorii serviciului sunt: autoritățile administrației publice centrale, autoritățile administrației publice locale, structurile responsabile din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, asociațiile obștești, fundațiile, instituțiile private fără scop lucrativ, înregistrate în conformitate cu legislația.

8. Prevederile prezentului Regulament se aplică angajaților și voluntarilor Serviciului, beneficiarilor, precum și reprezentanților instituțiilor publice sau private care interacționează sau vizitează Serviciul.

9. În sensul prezentului Regulament, se utilizează noțiunile principale din art. 2 din Legea nr. 241/2005 privind prevenirea și combaterea traficului de ființe umane, inclusiv și următoarele noțiuni:

acordul de colaborare – înțelegere scrisă încheiată între prestator și beneficiar, membrii familiei acestuia/reprezentantul legal, care stipulează condițiile de prestare a serviciilor, drepturile și obligațiile părților, durata și condițiile de încetare a acestuia;

echipa multidisciplinară a Serviciului – grup de specialiști (asistent social, asistent medical, psiholog, jurist, psihopedagog), care colaborează la evaluarea și planificarea acțiunilor pentru asigurarea asistenței și protecției sociale beneficiarilor Serviciului, conform prevederilor managementului de caz;

echipa multidisciplinară teritorială – grup creat pe lângă administrația publică locală de nivelul întâi și nivelul al doilea din specialiști desemnați din cadrul organizațiilor participante la Mecanismul național de referire, cu scopul asigurării unei abordări sistemice a protecției și asistenței victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane și respectării drepturilor fundamentale ale omului. Echipa este investită cu atribuție de coordonare operativă a activităților în cadrul Mecanismului național de referire;

management de caz – instrument de organizare și realizare a activității asistentului social, care, în colaborare cu membrii echipei multidisciplinare, identifică și evaluează necesitățile beneficiarului, coordonează și planifică acțiunile, monitorizează progresul și sprijină beneficiarul în accesul la servicii sociale, juridice, educaționale, medicale și psihologice, corespunzătoare necesităților acestuia;

manager de caz – asistent social din cadrul Serviciului, responsabil de elaborarea, coordonarea și implementarea planului individualizat de asistență a beneficiarilor, care în activitatea sa se conduce de instrucțiunile metodologice elaborate și aprobate;

plan individualizat de asistență – plan elaborat de către managerul de caz în comun cu membrii echipei multidisciplinare și cu participarea activă a beneficiarului, în baza evaluării necesităților acestuia;

Unitatea națională de coordonare a Mecanismului național de referire pentru protecția și asistența victimelor infracțiunilor (în continuare – *Unitatea națională de coordonare*) – unitate de personal cu funcție de coordonare a activităților organizațiilor participante la Mecanismul național de referire pentru protecția și asistența victimelor infracțiunilor (în continuare – *Mecanism național de referire*) în vederea referirii beneficiarilor pentru protecție și asistență la nivel național, inclusiv cu atribuții în coordonarea procedurilor de repatriere.

CAPITOLUL II

SCOPUL, OBIECTIVELE ȘI PRINCIPIILE DE ACTIVITATE

10. Scopul Serviciului este acordarea gratuită a serviciilor specializate, orientate spre prevenirea și

combaterea traficului de ființe umane și infracțiunilor conexe, precum și pe asistența și protecția victimelor și prezumatelor victime, centrate pe nevoile specifice ale fiecărei persoane asistate.

11. Obiectivele Serviciului sunt:

- 1) Asigurarea imediată a măsurilor de asistență și protecție, inclusiv plasament temporar în condiții de siguranță și confidențialitate, adaptate nevoilor și particularităților fiecărui beneficiar;
- 2) Evaluarea nevoilor și elaborarea planului individualizat de intervenție;
- 3) Facilitarea accesului la servicii medicale, psihologice, sociale, juridice, educaționale, de ocupare a forței de muncă;
- 4) Sprijinirea reintegrării sociale și economice prin educație, formare profesională și angajare;
- 5) Facilitarea socializării și reintegrării familiale și comunitare, cu implicare multidisciplinară;
- 6) Monitorizarea progresului beneficiarilor și urmărirea rezultatelor intervențiilor;
- 7) Asigurarea măsurilor de securitate pentru a preveni revictimizarea și represaliile din partea traficantilor;
- 8) Referirea către specialiștii la nivel local pentru monitorizarea situației post-intervenție;
- 9) Colaborarea intersectorială în activitatea de prevenire și combatere a traficului de ființe umane.
- 10) Asigurarea formării continue și supervizării personalului.

12. Serviciul este prestat în baza următoarelor principii:

- 1) Legalitate;
- 2) Egalitate și nediscriminare;
- 3) Respectarea drepturilor fundamentale ale omului și realizarea drepturilor speciale ale victimelor și prezumatelor victime ale traficului de ființe umane;
- 4) Prioritatea consimțământului;
- 5) Respectarea demnității umane și confidențialității;
- 6) Abordare individualizată și multidisciplinară;
- 7) Libertatea de exprimare și de opinie;
- 8) Accesibilitate;
- 9) Celeritate;
- 10) Intersecționalitate;
- 11) Acces la justiție;
- 12) Protecția și securitatea victimei;
- 13) Colaborare și parteneriat, inclusiv cooperare internațională.

Capitolul III BENEFICIARI

13. Beneficiarii Serviciului sunt victimele și prezumatele victime ale traficului de ființe umane în sensul Legii nr. 241/2005 privind prevenirea și combaterea traficului de ființe umane, cetățeni ai Republicii Moldova sau străini aflați pe teritoriul țării, după cum urmează:

- 1) femei victime și prezumate victime ale traficului de ființe umane;
- 2) cupluri mamă-copil victime și prezumate victime a traficului de ființe umane;
- 3) cuplurile reprezentanții legali (femei) – copil victime și prezumate victime ale traficului de ființe umane;
- 4) bărbați victime și prezumate victime ale traficului de ființe umane.

CAPITOLUL IV TIPURI DE SERVICII

14. Persoanele admise în Serviciu beneficiază gratuit, în funcție de nevoile identificate, de servicii de plasament și/sau servicii de zi.

15. Serviciile de plasament includ:

- 1) Primire și protecție într-un mediu sigur;
- 2) Cazare/plasament temporar, hrană corespunzătoare, inclusiv servicii de igienizare;

- 3) La necesitate, îmbrăcăminte, încălțăminte și pachete igienice;
- 4) Consiliere informațională privind drepturile beneficiarului și accesul la servicii;
- 5) Asistență juridică primară și/sau în documentare/facilitarea accesului către servicii de asistență juridică primară și calificată;
- 6) Consiliere psihologică și socială;
- 7) Facilitare către serviciile de asistență medicală;
- 8) Facilitarea accesului la servicii de ocupare și formare profesională;
- 9) Acompaniere a beneficiarilor în acesarea serviciilor relevante;
- 10) Asigurare a accesului copiilor la instituțiile educaționale comunitare și oferirea de sprijin în procesul educațional, inclusiv în pregătirea temelor școlare.
- 11) Educație nonformală pentru adulți întru dobândirea cunoștințelor și deprinderilor sociale;
- 12) Activități de reintegrare socială (lucrul cu familia, sprijinirea relației părinte-copil, promovarea socializării cu comunitatea, măsuri de prevenire a riscului de revictimizare, etc.);
- 13) Referirea către alte instituții și servicii suplimentare relevante;
- 14) Monitorizarea cazului.

16. Serviciile de zi includ serviciile menționate la punctul 15 al prezentului Regulament cu excepția cazării/plasamentului.

17. În cadrul Serviciului se aplică următoarele tipuri de intervenții:

- 1) *Intervenții de urgență* – protecție imediată și acceptare rapidă a victimei într-un mediu sigur.
- 2) *Intervenții de criză* – sprijin psihologic, social și material acordat în situații de criză, pentru stabilizarea și reducerea riscurilor pentru viața și siguranța persoanei. Situațiile de criză sunt definite ca stări de dificultate majoră și dezechilibru generate de situația de exploatare sau amenințări iminente, care afectează grav siguranța persoanei.
- 3) *Intervenții individualizate* – măsuri adaptate nevoilor fiecărui beneficiar și centrate pe persoană, realizate pe baza planului individualizat de asistență.
- 4) *Intervenții de acompaniere/însoțire* – sprijin continuu și personalizat pentru facilitarea accesului la drepturi și servicii, care include: însoțirea beneficiarului la instituții (poliție, instanțe de judecată, spitale, servicii sociale, educaționale, etc.); suport în completarea actelor și obținerea documentelor; facilitarea accesului la servicii medicale și juridice; suport emoțional pe parcursul interacțiunilor cu autoritățile; monitorizarea situației și prevenirea revictimizării;
- 5) *Intervenții multidisciplinare* – acțiuni coordonate în cadrul echipei multidisciplinare sau în cooperare cu instituții/organizații partenere pentru asistența și protecția beneficiarului.
- 6) *Intervenții de reintegrare* – măsuri pentru reinsertia socială, familială și profesională a beneficiarului și prevenirea revictimizării.

CAPITOLUL V ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI

Secțiunea 1 Organizarea serviciului

18. Serviciu este amenajat conform Standardelor minime de calitate, în corespundere cu scopul și obiectivele sale, particularitățile și necesitățile speciale ale beneficiarilor.

19. Pentru garantarea siguranței și securității atât a beneficiarilor, cât și a specialiștilor, sediile centrelor nu sunt marcate prin panouri, inscripții sau alte semne vizibile care ar putea dezvălui denumirea acestora.

20. Serviciul de plasament asigură primire, protecție și adăpost în regim non-stop, de 24 ore/7 zile pe săptămână pentru beneficiarii adulți (separat pentru femei, bărbați și cuplul mamă-copil). Perioada de plasament este de până la șase luni. Prolungirea plasamentului se admite doar în situații excepționale (situațiile care pun în pericol viața, sănătatea fizică sau starea psihică a beneficiarului), în baza deciziei echipei multidisciplinare.

21. Serviciile de zi vor fi prestate pentru beneficiarii care nu necesită plasament sau refuză plasamentul, conform programului de lucru de luni până vineri, cu excepția zilelor de sărbătoare/odihnă, între orele 08:00-17:00.

22. Prestarea serviciilor are loc în baza unui acord de colaborare, încheiat între prestator și beneficiar, iar după caz, și cu membrii familiei acestuia sau cu reprezentantul legal, în formă scrisă, care i se aduce la cunoștință beneficiarului într-un limbaj simplu și accesibil.

Secțiunea 2

Admiterea beneficiarului în Serviciu

23. Identificarea victimelor și prezumatelor victime ale traficului de ființe umane se efectuează de către specialiștii împuterniciți din cadrul autorităților și organizațiilor participante la Mecanismul Național de Referire, atât pe teritoriul țării, cât și peste hotarele ei, în conformitate cu legislația în vigoare.

24. Admiterea în Serviciu se realizează la solicitarea directă a beneficiarului sau la demersul altor actori implicați în prevenirea și combaterea traficului de ființe umane, cu consimțământul liber și informat al victimei/prezumatei victime, exprimat în scris.

25. Consimțământul este precedat de o informare clară, într-o limbă înțeleasă de beneficiar, privind serviciile disponibile, drepturile și obligațiile, regulile de confidențialitate, prelucrarea datelor, riscurile și beneficiile, precum și dreptul de a se retrage oricând, fără a pierde accesul la serviciile de urgență.

26. La admitere, se acordă prioritate cazurilor cu urgență sau risc iminent de violență, exploatare sexuală, revictimizare sau persoanelor cu dizabilități.

27. Faptul admiterii este înregistrat în Registrul de evidență a beneficiarilor și este precedat de o evaluare rapidă a nevoilor și a riscurilor. Se analizează situația de securitate, sănătatea, contextul familial, etc.

28. Lipsa actelor de identitate sau a documentelor care atestă statutul legal al persoanei nu împiedică admiterea. Beneficiarul este informat despre drepturi, obligații, regulile interne și mecanismele de depunere a plângerilor.

29. Refuzul admiterii este posibil doar dacă nu există locuri disponibile sau dacă situația nu corespunde specificului Serviciului. În acest caz se face referirea către servicii corespunzătoare.

30. După admitere, în termen de 24 ore, este inițiat managementul de caz și se întocmește dosarul beneficiarului.

31. Contraindicații pentru admitere: tuberculoză pulmonară în faza activă sau alte maladii transmisibile active; tulburări mintale care prezintă pericol social iminent; comportament neadecvat sau agresiv, inclusiv generat de consumul de alcool ori substanțe psihotrope; persoane anunțate în căutare de către organele de drept pentru săvârșirea infracțiunilor sau care încearcă să se eschiveze de răspunderea penală ori de executarea actelor judecătorești.

Secțiunea 3

Managementul de caz

32. Fiecare beneficiar admis are desemnat un manager de caz, care coordonează procesul de intervenție socială, monitorizează activitățile altor specialiști și asigură evaluarea periodică a progresului.

33. Managerul de caz acționează în interesul victimei, respectând etica profesională, responsabilitățile specifice și procedurile operaționale de intervenție aprobate la nivelul entității.
34. Fiecare beneficiar dispune de un dosar personal cu documentația specifică managementului de caz.
35. Toate intervențiile pe caz sunt coordonate cu beneficiarul și în acord cu decizia sa; managerul de caz întocmește și actualizează planul individual de asistență în colaborare cu beneficiarul.
36. Planul individualizat de asistență este revizuit lunar sau ori de câte ori este necesar, pentru a fi adaptat la nevoile sociale nou-apărute. În proces este implicat asistentul social comunitar și specialistul în domeniul violenței în familie și reabilitării victimelor infracțiunilor de la nivel raional.
37. Managerul de caz asigură monitorizarea post-intervenție până la confirmarea reintegrării stabile și durabile a beneficiarului în familie și/sau comunitate și este realizată pe parcursul a 12 luni după încetarea plasamentului.
38. Managerul de caz colaborează cu organul teritorial de asistență socială, echipa multidisciplinară și alte instituții implicate în asistența și protecția beneficiarului, asigurând continuitatea și calitatea serviciilor.

Secțiunea 4

Transferul, suspendarea sau încetarea prestării serviciilor

39. Transferul/referirea beneficiarului în alte servicii se realizează doar dacă servește interesului beneficiarului, cu acordul scris al acestuia și al managerilor serviciilor implicate.
40. Suspendarea serviciilor poate avea loc în următoarele situații:
- 1) la cererea beneficiarului;
 - 2) în perioada tratamentului medical sau de reabilitare;
 - 3) în cazul transferului temporar în alt serviciu;
 - 4) în cazul suspendării temporare a activității Serviciului.
41. Încetarea prestării serviciilor se realizează în următoarele cazuri:
- 1) la cererea beneficiarului;
 - 2) la expirarea termenului din contractul de servicii și atingerea obiectivelor prestabilite;
 - 3) în caz de încălcare a regulilor interne (consum de alcool, violență, nerespectarea regimului, etc.);
 - 4) risc pentru siguranța personalului sau a altor beneficiari;
 - 5) decesul beneficiarului;
 - 6) încetarea activității Serviciului.
42. Pregătirea ieșirii din serviciu este coordonată de managerul de caz, în colaborare cu organul teritorial de asistență socială, inclusiv asistentul social comunitar și specialistul în domeniul violenței în familie și reabilitării victimelor infracțiunilor de la nivel raional și echipa multidisciplinară. Se urmărește reintegrarea beneficiarului în familie și comunitate, oferindu-i sprijin pentru autonomie, locuire și reintegrare profesională.
43. După ieșirea din Serviciu, beneficiarului i se pot asigura în continuare accesul la servicii de consiliere, acompaniere și suport emoțional. Serviciile rămân disponibile până la confirmarea integrării stabile și durabile a beneficiarului în familie și/sau comunitate.
44. Decizia de transfer/suspendare sau încetare a serviciilor se aduc la cunoștința beneficiarului într-o formă și limbă accesibilă, într-o manieră respectuoasă și clară, care să evite orice formă de stigmatizare sau revictimizare.

45. La referirea sau transferul beneficiarului, Serviciul transmite instituției primitoare raportul de referire/închidere și, dacă este necesar, Planul individualizat de asistență actualizat.

46. Dosarul beneficiarului se arhivează la nivelul Serviciului și se păstrează conform termenelor stabilite de legislația în vigoare.

CAPITOLUL VI DREPTURI ȘI OBLIGAȚII

Secțiunea 1

Drepturile și obligațiile prestatorului Serviciului

47. Prestatorul are următoarele drepturi:

- 1) Să asigure sprijinul necesar pentru victimele traficului de ființe umane;
- 2) Să desfășoare activitatea prevăzută în conformitate cu legislația în vigoare;
- 3) Să solicite informații necesare în scopul exercitării drepturilor și obligațiilor lor;
- 4) Să participe la elaborarea și ajustarea actelor normative în domeniul prevenirii și combaterii traficului de ființe umane;
- 5) Să ofere instruiri și bune practici specialiștilor și voluntarilor în domeniile de specialitate;
- 6) Să participe la formare profesională în domeniile de specialitate;
- 7) Să colaboreze cu profesioniștii din domeniu, inclusiv cu organizațiile necomerciale de profil;
- 8) Să colaboreze și să stabilească parteneriate cu autorități publice, organe de drept, organizații necomerciale și alte instituții, în scopul realizării obiectivelor sale;
- 9) Să informeze membrii comunităților despre activitatea Serviciului, într-un mod accesibil, adaptată nivelului de înțelegere și necesităților diferitelor grupuri din comunitate;
- 10) Să restricționeze accesul rudelor sau al altor persoane fără împuterniciri legale la beneficiar, în lipsa consimțământului explicit și informat al acestuia;
- 11) Să suspende contractul beneficiarului cu rudele suspectate de exploatare, până la clarificarea situației în procesul penal.

48. Prestatorul are următoarele obligații:

- 1) Să ofere asistență și protecție necondiționată, centrată pe nevoile beneficiarilor, în conformitate cu legislația în vigoare;
- 2) Să desfășoare activitatea în strictă conformitate cu legislația în vigoare;
- 3) Să participe la programe de formare profesională în domeniile de specialitate;
- 4) Să informeze comunitatea despre activitatea Serviciului, prin utilizarea mijloacelor și materialelor accesibile și adaptate diferitelor grupuri de beneficiari, precum și să se implice în activități de prevenire și combatere a traficului de ființe umane și de promovare a drepturilor victimelor și prezumatelor victime ale traficului de ființe umane;
- 5) Să informeze beneficiarii și membrii familiilor/reprezentantul legal al acestora despre drepturile și obligațiile lor, precum și despre posibilitățile de realizare a acestora;
- 6) Să asigure procedurile legale de recepționare, înregistrare și soluționare a plângerilor și reclamațiilor și altor adresări;
- 7) Să asigure confidențialitatea datelor despre viața privată, identitatea beneficiarului și despre condițiile în care a fost traficat și a altor informații, a căror protecție este prevăzută de legislație;
- 8) Să asigure înregistrarea, păstrarea și utilizarea datelor cu caracter personal ale beneficiarilor în strictă corespundere cu legislația în vigoare.
- 9) Să prezinte rapoarte, date statistice deținute privind activitățile și serviciile prestate beneficiarilor în conformitate cu legislația în vigoare.

Secțiunea 2

Drepturile și obligațiile beneficiarului admis în Serviciu

49. Beneficiarul are dreptul la intimitate, viață privată, confidențialitate și tratament cu demnitate, precum și la:

- 1) Primirea asistenței, protecției și sprijinului necesar pentru realizarea obiectivelor din planul individualizat de servicii;
- 2) Exprimarea consimțământului informat privind prelucrarea datelor cu caracter personal și acordarea serviciilor;
- 3) Informarea într-un limbaj simplu și accesibil, în formă scrisă, despre drepturile și obligațiile sale, precum și despre serviciile oferite, pentru care își exprimă acordul în scris;
- 4) Oferirea perioadei de reflecție de 30 de zile, perioadă în care este interzisă punerea în executare a oricărui ordin de expulzare a acestor persoane;
- 5) Asigurarea protecției împotriva violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii (inclusiv sexuală), a tratamentului inuman și/sau degradant și raportarea acestor acțiuni în condiții de siguranță;
- 6) Participarea activă la luarea deciziilor referitoare la acordarea, modificarea sau încetarea serviciilor de care beneficiază;
- 7) Părăsirea serviciului înainte de expirarea termenului de asistență, în baza unei cereri;
- 8) Solicitarea suspendării plasamentului, în baza unei cereri scrise;
- 9) Depunerea de plângeri, sesizări sau sugestii privind calitatea serviciilor, comportamentul personalului sau condițiile de găzduire, fără teama de represalii;
- 10) Acces la informații privind propriul dosar;
- 11) Menținerea legăturilor cu familia, rudele apropiate și alte persoane de încredere, dacă acest lucru nu contravine interesului superior al copilului sau beneficiarului.

50. Beneficiarul Serviciului are următoarele obligații:

- 1) Să fie responsabil de viața, sănătatea, siguranța și integritatea copilului/copiii săi pe întreaga perioadă a șederii în Serviciu;
- 2) Să furnizeze informații corecte, complete și actualizate cu privire la identitatea, situația familială, socială, medicală și economică, asumându-și răspunderea pentru veridicitatea acestora, totodată să comunice orice modificare intervenită în legătură cu situația personală;
- 3) Să respecte drepturile celorlalți beneficiari și regulile interne de conviețuire stabilite în cadrul Serviciului;
- 4) Să manifeste o atitudine respectuoasă și responsabilă față de personalul Serviciului, de ceilalți beneficiari și de bunurile aflate în dotare;
- 5) Să păstreze igiena personală și să respecte normele igienico-sanitare ale Serviciului;
- 6) Să mențină curățenia în camerele de locuit, grupurile sanitare și spațiile comune, efectuând zilnic igienizarea acestora;
- 7) Să contribuie la îngrijirea și personalizarea spațiului locativ, în limitele stabilite de Serviciu;
- 8) Să adopte un comportament și o ținută vestimentară decentă, adecvată mediului de conviețuire comunitar;
- 9) Să înștiințeze personalul Serviciului despre intenția de a părăsi Serviciul, indicând locul și durata absenței, inclusiv atunci când este însoțit de copil;
- 10) Să părăsească Serviciul împreună cu copilul, imediat după încetarea prestării serviciilor;
- 11) Să colaboreze activ cu specialiștii pentru atingerea obiectivelor planului individual de asistență.

CAPITOLUL VII

MANAGEMENTUL SERVICIULUI ȘI RESURSE UMANE

51. Gestionarea Serviciului este realizată de către șeful de Serviciu, care asigură buna funcționare a acestuia, conform prevederilor prezentului Regulament – cadru, Standardelor minime de calitate, fișei de post și altor sarcini atribuite prin ordin instituțional.

52. Șeful Serviciului organizează activitatea personalului, poartă răspundere deplină pentru calitatea acordării serviciilor beneficiarilor, administrează toate bunurile materiale și mijloacele bănești din gestiune, încheie contracte, eliberează procuri în conformitate cu legislația în vigoare.

53. În limitele împuternicirilor sale și potrivit legislației în vigoare, șeful Serviciului emite ordine/decizii referitoare la activitatea Serviciului, efectuează controlul asupra executării lor, aplică stimulări și sancțiuni disciplinare.

54. Personalul Serviciului este format din personal specializat (asistent social, pedagog social, psiholog) și personal auxiliar/personal contractual.

55. Personalul lucrează după un program stabilit și își desfășoară activitățile în baza prevederilor prezentului Regulament, standardelor minime de calitate, fișelor de post și altor sarcini atribuite prin ordin instituțional.

56. Fișele de post ale personalului sunt aprobate de șeful Serviciului, în conformitate cu scopul, obiectivele Serviciului și standardele minime de calitate, precum și cu prevederile legislației.

57. Angajarea personalului se efectuează prin încheierea unui contract individual de se legalizează prin ordinul/decizia șefului Serviciului.

58. La angajare și ulterior anual, personalul este obligat să efectueze un examen medical, conform legislației.

59. Pot fi angajate numai persoane fără condamnări penale și fără sancțiuni pentru fapte ce implică violență sau neglijarea copiilor, consumul ori distribuirea de substanțe interzise sau alte fapte incompatibile cu lucrul cu persoane vulnerabile, care nu se află în evidența medicului narcolog sau psihiatru pentru afecțiuni ce le-ar împiedica exercitarea atribuțiilor.

60. Angajații Serviciului sunt obligați să păstreze confidențialitatea informațiilor despre viața beneficiarilor și familiilor lor, pe care le obțin în timpul exercitării atribuțiilor de serviciu, să nu pretindă și să nu primească foloase necuvenite pentru munca prestată.

61. Serviciul dispune de un sistem de evaluare, inclusiv a gradului de satisfacție al beneficiarilor, precum și de supervizare, de management al documentelor, de planificare și raportare periodică.

62. Serviciul deține și aplică o procedură clară de depunere și examinare a plângerilor, care garantează drepturile angajaților, beneficiarilor sau, după caz, altor persoane interesate. Beneficiarii și alte persoane au dreptul de a depune plângeri cu privire la calitatea serviciilor, lezarea drepturilor, încetarea/suspendarea serviciilor sau alte situații. Persoanele care înaintează plângerea sunt tratate cu respect, participă la evaluarea situației și sunt informate în scris despre rezultatele examinării.

63. Serviciul aplică proceduri clare de prevenire, identificare, raportare, evaluare și soluționare a cazurilor de violență, discriminare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), neglijare sau tratament inuman ori degradant față de beneficiari și de angajați, care sunt aduse la cunoștința beneficiarilor și angajaților. Beneficiarii și angajații au obligația de a respecta politica de protecție și de semnalarea oricărei forme de abuz.

Capitolul VIII

PATRIMONIUL ȘI FINANȚAREA SERVICIULUI

64. Prestatorul are statut de persoană juridică publică ori privată dispune de patrimoniu distinct, cont trezoreria/bancar, ștampilă, sigiliu, antet și simbolică.

65. Prestatorul dispune de patrimoniu necesar activității sale cu drept de proprietate și/sau folosință, în funcție de modul de dobândire a dreptului respectiv.

66. Prestatorul utilizează patrimoniul exclusiv pentru realizarea scopurilor stabilite în statut.

67. Gestionarea patrimoniului se realizează, în funcție de valoarea acestuia, în modul stabilit de legislație și documentele de constituire a Serviciului.

68. Serviciul este finanțat din contul mijloacelor financiare ale fondatorului Serviciului, conform prevederilor legale, precum pot fi susținute material și financiar și de către agenți economici și întreprinzători în condițiile Legii nr. 1420/2002 cu privire la filantropie și sponsorizare, inclusiv din donații, granturi sau din alte surse, conform legislației.

69. Prestatorul ține evidența activității sale financiar-economice și prezintă dările de seamă contabile și statistice în modul stabilit de legislație.

70. Serviciul este prestat în conformitate cu devizul de cheltuieli, aprobat conform legislației.

71. Salarizarea personalului Serviciului se efectuează conform legislației.

72. Structura organizatorică și statele de personal sunt aprobate, conform legislației, de către fondator conform scopului și obiectivelor acestuia.

73. După încetarea activității Serviciului, patrimoniul și bunurile vor fi transmise fondatorului.

Anexa nr. 2
la Hotărîrea Guvernului nr. 898/2015

STANDARDELE MINIME DE CALITATE PENTRU SERVICIUL DE ASISTENȚĂ ȘI PROTECȚIE A VICTIMELOR ȘI PREZUMATELOR VICTIME ALE TRAFICULUI DE FIINȚE UMANE

CAPITOLUL I PRINCIPII GENERALE DE FUNCȚIONARE

Accesibilitatea la servicii de calitate – standardul 1

1. Serviciul asigură accesul egal și gratuit pentru categoriile beneficiarilor menționați în Regulamentul – cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență și protecție a victimelor și prezumatelor victime ale traficului de ființe umane (în continuare – *Regulament*). Condițiile de funcționare, scopul, obiectivele și conținutul Serviciului de asistență și protecție a victimelor și prezumatelor victime ale traficului de ființe umane (în continuare – *Serviciu*) corespund necesităților beneficiarilor.

2. **Rezultatul scontat:** Serviciul este accesibil și gratuit pentru toți beneficiarii și asigură acordarea asistenței adaptate nevoilor individuale ale acestora.

3. Indicatori de realizare:

- 1) Prestatorul admite beneficiarii în baza procedurii stabilite, conform Regulamentului.
- 2) Prestatorul oferă servicii conforme prevederilor Regulamentului și, în caz de necesitate, referă beneficiarul către alți prestatori/instituții/organizații, în funcție de necesitățile individuale.
- 3) Prestatorul întreprinde măsuri pentru adaptarea condițiilor la necesitățile beneficiarului și asigurarea accesului persoanelor cu dizabilități la servicii.
- 4) Datele de contact ale Serviciului (numărul de telefon și email) sunt disponibile beneficiarilor, membrilor familiei acestora, instituțiilor și organizațiilor din domeniile medical, juridic, educațional și social.
- 5) Pentru acordarea serviciilor calificate de asistență și protecție numărul de angajați se stabilește în raport cu numărul beneficiarilor admiși în Serviciu.

Informarea și sensibilizarea – standardul 2

4. Prestatorul asigură informarea societății despre scopul, obiectivele, principiile și gama de servicii prestate.

5. **Rezultatul scontat:** În contextul prevenirii fenomenului traficului de ființe umane beneficiarii Serviciului și persoanele interesate sunt informați, într-o limbă pe care o înțeleg, despre serviciile, măsurile de asistență și protecție disponibile.

6. Indicatori de realizare:

- 1) Prestatorul dispune de materiale informaționale (panouri, pliante, broșuri), precum și pagină web.
- 2) Prestatorul elaborează și actualizează materialele informative conform tipurilor de servicii prestate, principiile de accesare a serviciilor și categoriile de beneficiari.
- 3) Prestatorul promovează serviciile prestate la nivel național și local, în colaborare cu coordonatorii echipelor multidisciplinare.
- 4) Prestatorul desfășoară și participă la evenimente și activități de informare privind fenomenul traficului de ființe umane și drepturile victimelor, împreună cu reprezentanții altor instituții/organizații.
- 5) Informația este redată într-un limbaj accesibil.

Abordare individualizată – standardul 3

7. Prestatorul asigură prestarea serviciilor în conformitate cu particularitățile și necesitățile individuale ale beneficiarilor în vederea dezvoltării posibilităților/capacităților pentru o viață independentă și pentru reintegrare în familie și comunitate.

8. **Rezultatul scontat:** Asistența realizată în baza acordului beneficiarului, adaptată la necesitățile individuale și criteriile de vulnerabilitate, vârstă, sex și impactul exploatarei.

9. Indicatori de realizare:

- 1) Prestatorul Serviciului aplică o metodologie de lucru pentru identificarea și evaluarea necesităților individuale ale beneficiarului.
- 2) Pachetul de servicii propus este axat pe necesitățile individuale, cu respectarea opiniei persoanei asistate și deciziilor asumate pentru realizarea planului individualizat de asistență.
- 3) Decizia beneficiarului are prioritate și este tratată cu respect de către personalul Serviciului la elaborarea și implementarea planului individualizat de asistență.

Abordare multidisciplinară – standardul 4

10. Prestatorul asigură o abordare multidisciplinară a fiecărui caz la planificarea și realizarea intervențiilor pentru asigurarea asistenței și protecției calificate a beneficiarului.

11. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii Serviciului vor avea acces coordonat la sistemul de servicii sociale, pentru satisfacerea necesităților identificate.

12. Indicatori de realizare:

- 1) Șeful Serviciului implică echipa multidisciplinară a Serviciului care colaborează la evaluarea și planificarea intervențiilor pentru asigurarea asistenței și protecției sociale calificate.
- 2) Activitățile identificate, tipurile de servicii care urmează a fi prestate, durata de acordare a acestora și personalul responsabil sunt reflectate în planul individual de asistență.
- 3) Șeful Serviciului desemnează managerul de caz, responsabil pentru elaborarea planului individual de asistență. Planul elaborat pentru fiecare beneficiar ulterior se consultă la ședințele ordinare ale echipei multidisciplinare din cadrul Serviciului.
- 4) Activitatea echipei multidisciplinare a Serviciului este coordonată la ședințele convocate periodic sau, în caz de necesitate, de către Șeful Serviciului cu documentarea în procesul-verbal.

Parteneriat – standardul 5

13. Șeful Serviciului stabilește parteneriate durabile cu autoritățile publice centrale/locale, organele de ordine și drept, instituțiile medico-sanitare, organizațiile necomerciale, organizațiile internaționale

și agenții economici, alți prestatori de servicii implicați în activitatea de prevenire și combatere a traficului de ființe umane.

14. Rezultatul scontat: Parteneriate stabilite ce contribuie la intensificarea, diversificarea și eficientizarea serviciilor oferite beneficiarilor, iar acordurile semnate sunt implementate conform obiectivelor identificate.

15. Indicatori de realizare:

- 1) Serviciul stabilește acorduri de colaborare semnate cu diferiți prestatori de servicii, precum și cu instituții relevante activității de asistență și protecție a beneficiarilor.
- 2) Beneficiarii primesc servicii suplimentare în baza acordurilor semnate.
- 3) Beneficiarii sunt referiți către alte instituții, cu care prestatorul a stabilit relații de parteneriat.
- 4) Prestatorul cunoaște și aplică mecanismul de referire pentru protecția și asistența victimelor infracțiunilor și a beneficiarilor sistemului de servicii sociale.
- 5) Șeful Serviciului încheie acorduri de colaborare cu Întreprinderea de Stat „Servicii Pază”, sau alți prestatori specializați, pentru asigurarea protecției fizice a beneficiarilor, a securității personalului și instituției.

Participarea și consimțământul beneficiarului – standardul 6

16. Prestatorul asigură implicarea beneficiarilor în evaluarea necesităților personale și elaborarea planului individualizat de asistență cu identificarea serviciilor ce urmează a fi prestate.

17. Rezultatul scontat: Beneficiarul și membrul familiei sale/reprezentantul legal conștientizează propria situație și decid în comun asupra intervențiilor ulterioare, participă la luarea deciziilor la toate etapele prestării serviciului.

18. Indicatori de realizare:

- 1) Pentru depășirea situației de criză, Prestatorul dispune și aplică metodologia de motivare a beneficiarului și implicarea acestuia la elaborarea planului individualizat de asistență, iar după caz, pentru mobilizarea acestuia și acordarea susținerii în depășirea crizei, apelează la membrii familiei/reprezentantul legal.
- 2) Beneficiarul participă la reevaluarea necesităților și revizuirea planului individualizat de asistență.
- 3) Prestatorul realizează procesul de integrare socială prin implicarea activă a beneficiarului.

**Confidențialitatea informației și protecția datelor
cu caracter personal – standardul 7**

19. Prestatorul asigură confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal al beneficiarilor, datelor cu privire la viața privată și de familie, datelor cu privire la condițiile de traficare și exploatare.

20. Rezultatul scontat: Confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal este asigurată în conformitate cu prevederile legislației, iar operarea cu aceste date se va realiza în exclusivitate în interesul beneficiarului și cu acordul scris al acestuia.

21. Indicatori de realizare:

- 1) Personalul Serviciului cunoaște și respectă prevederile legale și regulile privind confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal.
- 2) Personalul Serviciului semnează Declarația cu privire la confidențialitatea, imparțialitatea și nedeazăluirea datelor cu caracter personal.
- 3) Beneficiarii, membrii familiilor acestora sau însoțitorii autorizați sunt informați despre politica Serviciului privind asigurarea confidențialității și protecției datelor cu caracter personal și semnează Acordul informat al persoanei despre prelucrarea datelor cu caracter personal.
- 4) Prestatorul dispune de un spațiu separat pentru audiere confidențială și asigură păstrarea dosarelor beneficiarilor în condiții de securitate (în spații special amenajate).
- 5) Beneficiarul are dreptul de a lua cunoștință de conținutul propriului dosar.

- 6) Informațiile obținute sunt considerate confidențiale și pot fi transmise în afara instituției exclusiv în interesul beneficiarului și cu acordul expres al acestuia.
- 7) Circulația datelor cu caracter personal între instituții și autorități se realizează exclusiv în conformitate cu legislația în vigoare privind protecția datelor cu caracter personal.
- 8) Personalul cunoaște și aplică prevederile legislației în vigoare privind protecția datelor cu caracter personal (Legea nr. 133/2011 și Legea nr. 195/2024) și respectă principiile de confidențialitate și securitate a informațiilor.

Nediscriminare și respectarea demnității beneficiarului – standardul 8

22. Prestarea serviciului se realizează în conformitate cu principiul drepturilor fundamentale ale omului și al nediscriminării, asigurând egalitatea de tratament pentru toți beneficiarii indiferent de rasă, culoare, sex, origine națională, etnică sau socială, statut social, statut la naștere, limbă, religie, cetățenie, opinii politice sau de altă natură, identitate de gen, orientare sexuală, situație materială, grad și tip de dizabilitate, apartenență politică sau orice alt criteriu, și garantează respectarea intimității și a dreptului la viață privată și intimă a fiecărui beneficiar.

23. **Rezultatul scontat:** Serviciile de asistență și protecție prestate sunt accesibile în egală măsură pentru toți beneficiarii, fiind asigurată echitatea și respectarea demnității umane.

24. Indicatori de realizare:

- 1) Personalul Serviciului:
 - a) prestează servicii în baza principiului nediscriminării și oferă suport adaptat nevoilor individuale ale beneficiarilor;
 - b) cunoaște legislația din domeniu și aplică metode de lucru în vederea excluderii atitudinilor discriminatorii, inclusiv excluderea acestora din partea altor beneficiari;
 - c) respectă deciziile beneficiarului privind demnitatea umană și dreptul la viața privată și intimă.
- 2) Faptele de discriminare sunt sancționate prin răspundere disciplinară, civilă, contravențională și penală, conform legislației.

Accesibilitate lingvistică – standardul 9

25. Prestatorul Serviciului asigură accesul necondiționat al beneficiarilor care nu vorbesc limba de stat la toate serviciile de asistență și protecție.

26. **Rezultat scontat:** Asigurarea accesului egal la măsurile de asistență și protecție pentru cetățenii străini victime sau prezumate victime ale traficului de ființe umane.

27. Indicatori de realizare:

- 1) Serviciul stabilește parteneriate și mecanisme de colaborare care asigură interpretariatul în limbile vorbite de beneficiarii străini, în special pe durata evaluării inițiale, a ședințelor de consiliere și a procedurilor juridice.
- 2) Serviciul dispune de materiale informative privind drepturile beneficiarilor, Regulamentul intern de organizare și funcționare a Serviciului, procedurile de plângere, acordul de colaborare, disponibile cel puțin în limbile română, rusă și engleză.
- 3) Materialele informative și procedurile esențiale sunt traduse și actualizate periodic, în funcție de necesitățile lingvistice ale beneficiarilor.

CAPITOLUL II ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI

Localizarea Serviciului – standardul 10

28. Sediul Serviciului este amplasat într-o zonă accesibilă și sigură pentru beneficiari.

29. Rezultatul scontat: Beneficiarii au acces la servicii în condiții de siguranță.

30. Indictori de realizare:

- 1) Serviciul nu este amplasat în subsoluri, încăperi fără iluminare, inclusiv iluminarea naturală sau spațiu umed.
- 2) Serviciul este ușor accesibil pentru toți beneficiarii, inclusiv pentru persoanele cu dizabilități sau cu nevoi speciale.
- 3) Serviciul este amplasat în comunitate, astfel încât să asigure accesul beneficiarilor la toate resursele și infrastructura serviciilor de sănătate, educație, muncă.
- 4) Serviciul dispune de telefon în funcțiune (cu linie telefonică) și acces la internet.

Dotarea Serviciului – standardul 11

31. Prestatorul dispune de spațiu amenajat și dotat pentru desfășurarea activității și de autorizații de funcționare prevăzute de legislație.

32. Rezultatul scontat: Spațiul este amenajat și dotat pentru desfășurarea activităților cu încăperi sigure, accesibile, funcționale și confortabile pentru beneficiari și specialiștii Serviciului.

33. Indicatori de realizare:

- 1) Spațiul de care dispune Serviciul este conectat la apeduct, inclusiv apă caldă, canalizare, încălzire, energie electrică, gaze naturale (după caz), sisteme de ventilare, iluminare naturală, telefonie, internet, sistem de supraveghere video, servicii de pază.
- 2) Prestatorul dispune de autorizații de funcționare necesare.
- 3) Prestatorul dispune de spații funcționale corespunzătoare necesităților beneficiarilor, inclusiv adaptate persoanelor cu dizabilități, persoanelor vârstnice și copiilor.
- 4) Serviciul este dotat cu dormitoare, spații comune, bucătărie, sufragerie, cameră de recreere și odaie de vizită, spațiu de joacă pentru copii, sala de studiu, spații igienico-sanitare, spălătorie pentru haine, spații destinate prestării serviciilor de zi, sală de ședințe, precum și arhivă amenajată conform cerințelor.
- 5) Șeful Serviciului asigură dotarea spațiilor utilizate pentru prestarea serviciilor cu mobilier și echipament, corespunzător numărului și necesităților beneficiarilor.
- 6) Serviciul dispune de spații de lucru separate pentru personal, izolate fonic, conectate la rețeaua Internet și dotate cu mobilier și echipament tehnic corespunzător (masă de birou, scaune, dulapuri, rafturi, seif, telefon, mobil/fix, computer/laptop, imprimantă, xerox, scanner).
- 7) Metrajul atribuit pentru amenajarea locului de muncă a fiecărui specialist este de 6 m²;
- 8) Spațiile de consiliere psihologică sunt amenajate confortabil, astfel încât corespund necesităților beneficiarilor și să încurajează discuțiile.
- 9) Serviciul dispune de mijloc de transport.
- 10) Serviciul dispune de un panou informativ amplasat la loc vizibil, care conține programul de lucru, lista specialiștilor, datele de contact, telefoane de urgență și informații utile privind serviciile disponibile.
- 11) Spațiile interne ale Serviciului asigură condiții de protecție a beneficiarilor de orice traumatizare: securitatea prizelor, colțurilor ascuțite ale mobilierului, geamurilor, balcoanelor, scărilor etc.
- 12) Serviciul dispune de panouri informative privind evacuarea de urgență, în caz de incendiu sau cutremur.
- 13) Blocul alimentar este amplasat și amenajat conform regulilor sanitaro-igienice.
- 14) Spălătoria este dotată cu mașini automate de spălat și uscat, cu fier de călcat și mese pentru netezit, la care au acces beneficiarii. Fiecare beneficiar este responsabil de spălarea, călcarea și îngrijirea rufelor personale.
- 15) Spațiul amenajat pentru izolator este amplasat la parter, cu ieșire separată. În componența izolatorului se include: grupul sanitar, care constă din veceu și baie; salonul și ecluza între salon și coridor. Salonul trebuie să aibă turlă și antreu din afară pentru bolnavi. Izolatorul este dotat cu pat pentru mamă, pat pentru copii, scaun, noptieră, masă de înfășat, coș pentru lenjerie.
- 16) Serviciul dispune de încăperi pentru servicii de sănătate, conform genului și volumului de

asistență medicală acordată în corespundere cu cerințele Regulamentului sanitar privind condițiile de igienă pentru instituțiile medico-sanitare, aprobat prin Hotărîrea Guvernului nr. 663/2010.

17) Prestatorul va respecta cerințele actelor normative ale Ministerului Sănătății în domeniul controlului infecțiilor, totodată, va asigura detectarea cazurilor de boli transmisibile, măsurilor în domeniul sănătății publice și notificarea sistemului de supraveghere epidemiologică, conform procedurilor aprobate de Ministerul Sănătății.

Amenajarea spațiilor igienico-sanitare - standardul 12

34. Serviciul dispune de spații igienico-sanitare suficiente, accesibile, funcționale, sigure și confortabile.

35. **Rezultat scontat:** Serviciul asigură beneficiarilor facilități pentru spălarea mâinilor, băi, dușuri, WC-uri accesibile, separate în funcție de sex.

36. Indicatori de realizare:

- 1) Serviciul este dotat cu blocuri sanitare (toaletă și lavoar) și dușuri, prevăzute cu instalații sanitare funcționale, inclusiv săpun, cu încuitori interioare și iluminare adecvată, precum și cu alte produse necesare pentru igienă; cel puțin una dintre băi fiind adaptată pentru beneficiarii cu dizabilități.
- 2) Serviciul dispune de grupuri sanitare separate pentru personal.
- 3) Spațiile igienico-sanitare sunt asigurate cu apă rece, caldă și săpun.
- 4) Instalațiile electrice din băi sunt izolate.
- 5) Materialele utilizate la amenajarea grupurilor sanitare sunt selectate astfel încât să permită întreținerea și igienizarea.
- 6) Serviciul deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.
- 7) Spațiul igienico-sanitar asigură intimitatea și accesul în siguranță.
- 8) Grupurile sanitare sunt curățate și igienizate zilnic de către personalul de deservire.
- 9) Beneficiarii sunt informați și instruiți privind igiena personală și gestionarea deșeurilor.

CAPITOLUL III

TIPOLOGIA ASISTENȚEI ȘI PROTECȚIEI BENEFICIARILOR OFERITĂ ÎN CADRUL SERVICIULUI

Admiterea beneficiarului – standardul 13

37. Admiterea în Serviciu se realizează în baza solicitării directe a beneficiarului și/sau în baza fișei de sesizare/referire efectuată de autoritățile sau organizațiile participante la Mecanismul național de referire.

38. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii accesează servicii de zi și servicii de plasament temporar.

39. Indicatori de realizare:

- 1) Organizațiile participante la Mecanismul național de referire identifică și referă în baza unui demers beneficiarii la servicii specializate, în conformitate cu prevederile actelor normative aprobate.
- 2) În cazurile de urgență pentru plasamentul temporar demersul se prezintă din partea organizației/instituției, în termen de trei zile lucrătoare din momentul admiterii beneficiarului în plasament.
- 3) La admitere, se acordă prioritate cazurilor cu urgență sau risc iminent de violență, exploatare sexuală, revictimizare sau persoane cu dizabilități.
- 4) La admitere, beneficiarul, familia acestuia sau alți însoțitori autorizați sunt informați, conform necesităților, despre drepturi/obligații și semnează Acordul de colaborare.
- 5) Beneficiarii au acces la tot spectrul de servicii specializate conform necesităților individuale.

Managementul de caz - standardul 14

40. Prestatorul asigură managementul de caz al fiecărui beneficiar prin planificarea, coordonarea,

monitorizarea și evaluarea serviciilor oferite, pentru a răspunde nevoilor individuale ale acestuia.

41. Rezultatul scontat: Managerul de caz acționează în corespundere cu etica și responsabilitățile profesionale, în interesele beneficiarului și în corespundere cu procedurile operaționale de intervenție, aprobate la nivel de entitate.

42. Indicatori de realizare:

- 1) Fiecare beneficiar admis are desemnat un manager de caz, care coordonează procesul de intervenție, monitorizează activitățile altor specialiști și asigură evaluarea periodică a progresului.
- 2) Managerul de caz întocmește și actualizează planul individual de asistență în colaborare cu beneficiarul; toate intervențiile pe caz sunt coordonate cu beneficiarul și în acord cu decizia sa.
- 3) Planul individualizat de asistență este revizuit lunar sau ori de câte ori este necesar, pentru a fi adaptat la nevoile sociale nou-apărute. În proces este implicat membrii echipei multidisciplinare a Serviciului.
- 4) Managerul de caz asigură monitorizarea post-intervenție a beneficiarilor pentru 12 luni de la încheierea cazului.
- 5) Managerul de caz colaborează cu organul teritorial de asistență socială, echipa multidisciplinară și alte instituții implicate în asistența și protecția beneficiarului, asigurând continuitatea și calitatea serviciilor.
- 6) Asistentul social comunitar monitorizează procesul de reintegrare și raportează lunar progresul beneficiarului către structura teritorială de asistență socială și către Serviciu/managerul de caz la Serviciului.
- 7) Fiecare beneficiar dispune de un dosar care va conține:
 - a) cererea/demersul de solicitare în serviciu;
 - b) copia de pe actul de identitate, după caz, copia de pe certificatul de invaliditate;
 - c) acordul de colaborare încheiat între beneficiar și Prestatorul Serviciului;
 - d) consimțământul beneficiarului Serviciului privind prelucrarea datelor cu caracter personal;
 - e) chestionarul A de identificare a victimei traficului de ființe umane;
 - f) formularele de evaluare a riscurilor și situației;
 - g) documentația specifică managementului de caz (Evaluarea inițială - în termen de 24 de ore de la admitere; evaluarea complexă – în termen de 5 zile de la admitere; planul individualizat de asistență în termen de 3 zile de la data întocmirii evaluării complexe; rapoartele de monitorizare și nevoile de revizuire a intervențiilor; planul individualizat de asistență reevaluat; decizia de plasament; extrase din procesul-verbal al ședințelor echipei multidisciplinare a Serviciului etc.);
 - h) notele informative cu privire la acțiunile întreprinse asupra cazului beneficiarului de către specialiștii Serviciului (psihologul, asistentul social, asistentul medical, juristul);
 - i) raportul de închidere a cazului;
 - j) copiile documentației aferente cazului (demersuri de referire către autorități, decizii specifice pe caz, etc.)
 - k) alte documente, în caz de necesitate.

Transferul, suspendarea sau încetarea prestării serviciilor – standardul 15

43. Prestatorul deține și aplică procedura privind transferul, suspendarea sau încetarea prestării serviciilor conform Regulamentului.

44. Rezultatul scontat: Transferul, suspendarea sau încetarea prestării serviciilor se realizează în condiții de siguranță pentru beneficiar.

45. Indicatori de realizare:

- 1) Decizia de transferare, suspendare, încetare a prestării serviciilor este adusă în prealabil la cunoștința beneficiarului într-un mod accesibil.
- 2) Beneficiarul este informat în scris despre transferul, suspendarea sau încetarea prestării serviciilor.
- 3) La dosarul beneficiarului se anexează ordinul/decizia cu privire la transferul, suspendarea sau încetarea prestării Serviciului, care va include motivele deciziei și după caz, destinația plecării

beneficiarului.

4) Managerul de caz informează în scris familia beneficiarului și/sau reprezentantul legal, precum și serviciul de asistență socială comunitară de la locul de trai, despre transferul, suspendarea sau încetarea prestării serviciului, în vederea asigurării monitorizării situației beneficiarului.

5) Dosarul beneficiarului se arhivează la nivelul Serviciului.

Servicii de plasament temporar – standardul 16

46. Prestatorul asigură fiecărui beneficiar un spațiu sigur și protejat adaptat nevoilor individuale, pe durata plasamentului.

47. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii dispun de plasament temporar sigur și adaptat nevoilor individuale.

48. Indicatori de realizare:

1) Spațiile dedicate consilierii sunt amenajate astfel încât să ofere un mediu confortabil, care răspunde nevoilor beneficiarilor și facilitează desfășurarea discuțiilor.

2) Beneficiarii Serviciului sunt asigurați cu locuri de plasament și cu minimul necesar de trai;

3) Spațiul pentru plasamentul beneficiarilor este comun, în cazul cuplului părinte-copil/copii - individual, utilat în conformitate cu necesitățile adultului și ale copilului: mobilier, pat pentru adulți, pătuț pentru copil, noptieră, dulap pentru haine, scaun; Camerele comune vor dispune de la 2 până la maximum 4-5 locuri cu un spațiu de cel puțin 6 m² pentru fiecare persoană, iar odăile pentru cuplul părinte-copil/copii – de maximum 4 locuri cu un spațiu de cel puțin 20 m².

4) Dormitoare/camerele personale sunt amenajate astfel încât să prevină riscul de accidente. În dormitoare este asigurată: ventilarea, securizarea ferestrelor, securizarea instalațiilor electrice, utilizarea de materiale antiderapante pentru pardoseală, fixarea cablurilor în afara drumului de acces obișnuit, etc.; Securizarea ușilor cu sisteme de închidere accesibile beneficiarilor, dar și personalului, în caz de urgență.

5) Dormitoarele sunt menținute de către beneficiari curate în permanență.

6) Fiecare beneficiar dispune de lenjerie de pat, plapume și alte obiecte după necesitate, conform timpului de afară, curate și în stare bună, astfel încât să se asigure un minim de confort și condiții de igienă. Lenjerie de pat se schimbă ori de câte ori este nevoie, dar nu mai rar de o dată pe săptămână.

7) Beneficiarii păstrează îmbrăcămintea personală în condiții de siguranță și igienă. În cazurile în care igiena sau securitatea o impun, personalul Serviciului dispune ca îmbrăcămintea personală să fie spălată, dezinfectată și/sau depozitată într-un loc special amenajat.

8) Beneficiarii dispun de alimentație, apă potabilă, îmbrăcămintă și încălțăminte, medicamente și produse igienico-sanitare/consumabile de primă necesitate în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului nr. 520/2006 privind aprobarea Normelor de cheltuieli în bani pentru întreținerea persoanelor cazate în instituțiile sociale.

9) Fiecare beneficiar dispune de un spațiu personal ce se poate înclui (noptieră, sertar etc.) pentru depozitarea lucrurilor personale, a banilor și a bunurilor de valoare, fiind responsabil de acestea.

Servicii de zi – standardul 17

49. Prestatorul oferă servicii de zi care includ informarea și consilierea gratuită a beneficiarilor privind riscurile traficului de ființe umane, drepturile de protecție și asistență, precum și suport în depășirea situațiilor de dificultate.

50. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii obțin sprijinul necesar pentru depășirea situațiilor de dificultate, prevenirea revictimizării și dezvoltarea capacităților de integrare/reintegrare socială, familială și profesională.

51. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul ca urmare a evaluării inițiale și complexe identifică necesitățile beneficiarului pentru includerea în servicii de zi.

2) Spațiile dedicate consilierii sunt amenajate astfel încât să ofere un mediu confortabil, care răspunde

nevoilor beneficiarilor și facilitează desfășurarea discuțiilor.

Serviciul de consiliere informațională – standardul 18

52. Prestatorul asigură informarea beneficiarilor despre drepturile, serviciile disponibile și modalitățile de acces la acestea.

53. Rezultatul scontat: Beneficiarii primesc informațiile necesare pentru a lua decizii informate privind protecția și accesul la servicii specializate, prevenind situațiile de dificultate și revictimizarea.

54. Indicatori de realizare:

- 1) Personalul serviciului informează beneficiarii despre serviciile oferite în cadrul Serviciului, precum și despre alte servicii de suport disponibile și despre drepturile de care pot beneficia.
- 2) Informațiile sunt furnizate într-un limbaj clar și accesibil, adaptat nivelului de dezvoltare intelectuală, nivelului de educație, inclusiv pentru persoanele cu dizabilități sau cetățeni străini.
- 3) Sesiunile de consiliere informațională se desfășoară în spații adecvate, care asigură confidențialitate și facilitează înțelegerea informațiilor de către beneficiari.

Servicii de consiliere psihologică – standardul 19

55. Prestatorul oferă servicii de consiliere psihologică.

56. Rezultatul scontat: Serviciile de consiliere psihologică sunt oferite de către psiholog pentru reabilitarea psihologică, depășirea situațiilor de criză și a dificultăților emoționale, restabilirea și dezvoltarea abilităților de comunicare, precum și refacerea contactelor sociale în familie și comunitate.

57. Indicatori de realizare:

- 1) Specialiștii din cadrul Serviciului prestează servicii de consiliere psihologică în baza unor obiective clare, stabilite în comun cu beneficiarii, în urma evaluării stării psihologice a acestora.
- 2) În cazul identificării, în urma evaluării stării psihologice a beneficiarilor, a unor probleme de sănătate mintală, beneficiarul este referit către servicii de tratament specializat corespunzător.
- 3) Serviciile de consiliere psihologică individuală se organizează într-un spațiu amenajat confortabil pentru a încuraja discuțiile dintre beneficiar și specialist.
- 4) Consilierea se desfășoară cu respectarea intimității beneficiarului, pentru a i se asigura confort și încredere. În caz de necesitate, se recomandă servicii de consiliere psihologică de grup.
- 5) Serviciul de consiliere psihologică în grup se organizează într-un spațiu securizat, cu destinație specială, amenajat confortabil, pentru a încuraja discuțiile dintre beneficiari și psiholog.
- 6) Pentru fiecare beneficiar va fi întocmit raportul de consiliere psihologică, care se va anexa la dosarul beneficiarului.

Servicii de consiliere juridică primară – standardul 20

58. Prestatorul oferă beneficiarilor admiși în Serviciu consiliere juridică primară.

59. Rezultatul scontat: Beneficiarii Serviciului vor beneficia de consiliere și suport logistic în procesul de documentare, restabilire a documentelor, informare privind cadrul legal care asigură protecția imediată sau ulterioară în cazul traficului de ființe umane, cadrul legal ce reglementează căsătoria și divorțul, drepturile părintești, asigurarea medicală și socială, migrația și consecințele acesteia în țara de destinație. În cazul necesităților de acordare a asistenței juridice calificate în cauzele penale, civile, beneficiarul este referit către servicii de asistență juridică garantată de stat sau, după caz, la alte instituții, organizații competente pentru a satisface aceste necesități.

60. Indicatori de realizare:

- 1) Serviciile de asistență juridică se organizează într-un spațiu separat, amenajat confortabil pentru beneficiar, pentru a predispuce la sinceritate și încredere

- 2) Consilierea juridică se axează pe informarea beneficiarului privind drepturile acestuia în procedura penală, inclusiv dreptul la compensarea prejudiciilor, posibilitatea exonerării de răspundere penală pentru infracțiunile săvârșite de victimă în legătură cu această calitate procesuală.
- 3) Juristul Serviciului referă beneficiarul la avocați care vor reprezenta interesele în cadrul procedurilor penale, contravenționale sau civile.
- 4) Intervențiile juristului Serviciului se anexează la dosarul beneficiarului.

Serviciul de acompaniere al beneficiarilor – standardul 21

61. Serviciul asigură sprijin personalizat și continuu pentru accesul beneficiarilor la drepturi și servicii.

62. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii primesc suport coordonat și sigur, care le permite să acceseze servicii medicale, juridice, sociale și educaționale, precum și procedurile instanțelor de judecată, într-un mod sigur și protejat.

63. Indicatori de realizare:

- 1) Beneficiarul este însoțit la instituțiile relevante (poliție, instanțe de judecată, spitale, servicii sociale și educaționale).
- 2) Beneficiarul primește suport în completarea actelor și obținerea documentelor necesare.
- 3) Serviciul facilitează accesul beneficiarului la servicii medicale și juridice.
- 4) Beneficiarul beneficiază de suport emoțional pe parcursul interacțiunilor cu autoritățile.
- 5) Situația beneficiarului este monitorizată și sunt întreprinse măsuri pentru prevenirea revictimizării.

Servicii de asistență socială și reintegrare – standardul 22

64. Prestatorul oferă beneficiarilor asistență socială și sprijin pentru reintegrarea în familie și/sau comunitate, printr-un suport individualizat care vizează identificarea și soluționarea nevoilor sociale, accesul la servicii și prestații sociale, precum și pregătirea pentru integrarea socio-familială și profesională.

65. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii sunt sprijiniți să depășească dificultățile de ordin social și să se reintegreze cu succes în familie și comunitate.

66. Indicatori de realizare:

- 1) Specialiștii Serviciului;
 - a) conlucrează cu familia beneficiarului/reprezentantul legal pentru a crea un mediu favorabil și sigur pentru incluziunea socială a acestuia;
 - b) analizează din momentul acordării asistenței toate posibilitățile de reintegrare în familie și/sau în comunitate a beneficiarului;
 - c) colaborează cu asistentul social comunitar în vederea facilitării accesului beneficiarului la servicii și prestații sociale conform statutului și gradului de vulnerabilitate;
- 2) Beneficiarul este informat și implicat în procesul de reintegrare în familie și/sau în comunitate.
- 3) Managerul de caz este în drept să:
 - a) organizeze vizite și întâlniri cu familia biologică și/sau extinsă, cu asistenții sociali comunitari și alți membri ai echipei multidisciplinare pentru monitorizarea sau evaluarea inițială a posibilităților de integrare socio-familială;
 - b) contribuie la stabilirea relațiilor cu coordonatorul echipei multidisciplinare teritoriale pentru a oferi în continuare asistență în aplicarea măsurilor de protecție și la stabilirea relațiilor cu familia biologică sau extinsă;
 - c) conlucreze cu Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă și subdiviziunile teritoriale de ocupare a forței de muncă în vederea informării beneficiarilor despre drepturile și măsurile de (re)integrare pe piața muncii, în conformitate cu prevederile Legii nr. 105/2018 privind promovarea ocupării forței de muncă și asigurarea de șomaj, precum și cu alte acte normative și metodologii aprobate în domeniu;
 - d) conlucreze cu angajatorii în vederea încadrării în câmpul muncii și urmarea cursurilor de

(re)calificare profesională;

e) stabilească contacte cu instituțiile de învățământ pentru continuarea studiilor beneficiarului și ale copiilor acestuia, după caz;

f) conlucreze cu autoritățile administrației publice locale în vederea oferirii suportului în identificarea unui loc de trai al beneficiarului, care a fost în plasament temporar;

g) toate intervențiile sociale sunt documentate în dosarul beneficiarului, cu evidențierea progreselor înregistrate.

Servicii de sănătate – standardul 23

67. Prestatorul asigură condiții adecvate pentru menținerea sănătății fizice și mentale a beneficiarului, precum și formarea unui mod sănătos de viață (sport, dietă, igienă personală), educarea și îngrijirea copilului, după caz.

68. **Rezultatul scontat:** Beneficiarilor le este asigurat dreptul la sănătate conform standardelor de calitate.

69. Indicatori de realizare:

1) Personalul medical consultă beneficiarul la admiterea acestuia în cadrul Serviciului.

2) Serviciile de asistență medicală primară și specializată, în caz de necesitate, sunt oferite beneficiarilor în instituții medico-sanitare teritoriale, în corespundere cu prevederile actelor normative în vigoare.

3) Asistența medicală de urgență, în caz de necesitate, se acordă de serviciile de asistență medicală urgentă prespitalicească.

4) Prestatorul asigură suport prin parteneriate cu specialiști sau cu organizații specializate, în situații de infectare/tratament HIV/SIDA și sănătate reproductivă.

5) Beneficiarii admiși în regim de urgență și persoanele care manifestă semne de îmbolnăvire acută, sunt plasați în Serviciu prin izolator, unde are loc examinarea și supravegherea medicală inițială, tratarea pediculozei și scabiei, precum și izolarea acestora în perioada de examinare medicală.

6) Serviciul dispune:

a) de personal medical (medic sau asistentă medicală), care oferă asistență medicală de tip profilactic (promovează un mod sănătos de viață, inclusiv alimentația echilibrată și activitatea fizică), supraveghează administrarea tratamentului prescris de către personalul medical din instituțiile medico-sanitare și acordă primul ajutor în caz de urgență;

b) de proceduri clare pentru înregistrarea, depozitarea, distribuirea și administrarea medicamentelor, precum și pentru gestionarea deșeurilor medicale, bazate pe prevederile actelor normative în vigoare;

c) de trusă medicală pentru stările de urgență, care este păstrată în siguranță;

7) În holurile și coridoarele Serviciului sunt afișate numerele de telefon ale persoanelor și serviciilor de contact pentru cazurile de urgență.

Servicii de asistență la obținerea deprinderilor de viață independentă – standardul 24

70. Prestatorul asigură consolidarea cunoștințelor beneficiarilor cu privire la obținerea deprinderilor de viață independentă.

71. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii Serviciului vor obține cunoștințe cu privire la deprinderi de viață independentă, gestionarea resurselor financiare și bugetului familiei, planificarea veniturilor corespunzător propriilor necesități, utilizarea serviciilor bancare și dezvoltarea personalității independente.

72. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul va organiza sesiuni de informare a beneficiarilor cu referire la procedurile existente privind utilizarea serviciilor bancare.

- 2) Beneficiarii vor obține cunoștințe cu privire la programele de deprinderi de viață, planificarea veniturilor, elaborarea unui buget familial și gestionarea resurselor financiare.
- 3) Serviciul conține activități pentru pregătirea beneficiarului pentru o viață independentă. Managerul de caz oferă recomandări și asistență pentru prepararea hranei, procurarea alimentelor, pregătirea hranei pentru copil.

Alimentația – standardul 25

73. Prestatorul asigură beneficiarilor hrana zilnică, conform nevoilor acestora, cu respectarea normelor legale în vigoare și dispune de condiții și spațiu destinat preparării și/sau servirii bucatelor.

74. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii admiși în cadrul Serviciului vor beneficia de bunuri și condiții pentru servirea unei alimentații sănătoase.

75. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul asigură fiecărui beneficiar plasat temporar în instituție hrana în corespundere cu normele aprobate pentru persoanele cazate în instituțiile sociale de toate tipurile și nivelurile.
- 2) Prestatorul dispune de spațiu dotat corespunzător pentru prepararea hranei, păstrarea alimentelor și spălarea veselei.
- 3) Prestatorul dispune de încăpere confortabilă și mobilată cu mese și scaune destinate servirii bucatelor.
- 4) Servirea mesei în dormitoare se practică numai pentru persoanele a căror stare de sănătate nu permite deplasarea acestora sau au nevoie de ajutor pentru hrănire și hidratare.
- 5) Prestatorul Serviciului afișează meniul zilnic în locuri vizibile și accesibile pentru beneficiari și asigură cel puțin trei mese pe zi.
- 6) Pentru asigurarea unei alimentații echilibrate și sănătoase normele la produsele alimentare se pot majora din contul finanțării suplimentare oferite de parteneri sau donatori.
- 7) Beneficiarii contribuie la menținerea curățeniei în toate spațiile de preparare, servire și depozitare a hranei.
- 8) Prestatorul informează beneficiarii privind modul de gestionare a deșeurilor alimentare și menajere și asigură plasarea acestora în spații special amenajate.

Servicii de agrement pentru copii – standardul 26

76. Prestatorul asigură copiilor, beneficiarilor servicii de agrement.

77. **Rezultatul scontat:** Serviciul dispune de un program de activități de agrement pentru copii, pentru a asigura părinților posibilitatea de a primi consiliere necesare și de a planifica activități cu managerul de caz.

78. Indicatori de realizare:

- 1) Personalul Serviciului elaborează programul activităților recreative și de socializare, inclusiv a perioadelor de somn și odihnă, ținând cont de preferințele și particularitățile fiecărui copil, pe perioada aflării în Serviciu.
- 2) Psihologul/psihopedagogul Serviciului, în comun cu voluntarii, oferă copiilor activități de învățare prin jocuri.
- 3) Copiii, potrivit vârstei și gradului de maturitate, precum și părinții sunt informați asupra oportunităților recreative și de socializare promovate de către Serviciu, precum și asupra modului în care pot fi sprijiniți pentru a participa la acestea.

Activități de ergoterapie – standardul 27

79. Prestatorul organizează activități de ergoterapie pentru beneficiarii interesați în această activitate.

80. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii Serviciului sunt antrenați în activități de ergoterapie creațional-

educative și de petrecere a timpului liber, în scopul depășirii situației depresive și de realizare maximă a încrederii în sine, participării active la viață.

81. Indicatori de realizare:

- 1) Prestatorul angajează un instructor de ergoterapie, ca urmare a necesităților identificate ale beneficiarilor.
- 2) Serviciul dispune de programe de ergoterapie (cerc de lucru manual, croșetat, cusut, confecționare a jucăriilor, pregătire manuală a cărților poștale, felicitărilor pentru sărbători, confecționare a bijuteriilor).
- 3) Prestatorul va planifica resursele financiare necesare pentru procurarea materialelor privind realizarea programelor de ergoterapie.

CAPITOLUL IV MANAGEMENTUL RESURSELOR UMANE ȘI PLANIFICAREA ACTIVITĂȚII SERVICIULUI

Managementul Serviciului – standardul 28

82. Serviciul este condus de un director (manager) numit în funcție și eliberat din funcție în condițiile legii.

83. Rezultatul scontat: Șeful Serviciului are calificarea, competența și experiența necesară pentru a asigura un management de calitate.

84. Indicatorii de realizare:

- 1) Serviciul este condus de o persoană cu studii superioare în unul dintre domeniile de formare profesională/specialități: asistență socială, sociologie, psihologie, pedagogie, psihopedagogie, medicină, drept, științe economice și alte domenii conexe, cu vechime în muncă de cel puțin 3 ani.
- 2) Angajarea șefului Serviciului se efectuează conform legislației.
- 3) Directorul Serviciului organizează activitatea personalului, poartă răspundere deplină pentru calitatea întreținerii beneficiarilor, administrează toate bunurile materiale și mijloacele bănești transmise în folosință, încheie contracte, eliberează procuri în conformitate cu legislația.
- 4) În limitele împuternicirilor sale și potrivit legislației, directorul emite ordine și dispoziții referitoare la activitatea Serviciului, efectuează controlul asupra executării lor, aplică stimulări și sancțiuni disciplinare.
- 5) Directorul Serviciului are dreptul să primească bunuri materiale conform legislației, să stabilească parteneriate de colaborare cu organizațiile necomerciale naționale/internaționale, agenți economici etc., să colaboreze cu alte instituții de profil în scopul schimbului de experiență și dezvoltării capacităților profesionale.

Structura și calificarea personalului – standardul 29

85. Personalul Serviciului dispune de abilități profesionale de comunicare, manifestă toleranță și disponibilitate de suport pentru asistența oferită beneficiarilor și familiilor acestora, în contextul respectării drepturilor omului.

86. Rezultatul scontat: Serviciul dispune de o structură de personal cu specialiști instruiți în concordanță cu scopul, obiectivele și profilul beneficiarilor.

87. Indicatori de realizare:

- 1) Personalul Serviciului este constituit din specialiști fără antecedente penale, cu experiență în domeniul de acțiune: personal administrativ, personal cu calificări în domeniul asistenței sociale, psihologic, psihopedagogic, juridic, medical și personal auxiliar.
- 2) Angajarea personalului se efectuează prin încheierea în formă scrisă a unui contract individual de muncă, sau prestare servicii și se legalizează prin ordinul/decizia șefului Serviciului, emis în baza

contractului.

3) Personalul Serviciului este avertizat, contra semnătură, despre păstrarea confidențialității informațiilor privind viața beneficiarilor și familiilor lor, pe care le obțin în timpul exercitării atribuțiilor de serviciu, precum și să nu pretindă și să nu primească foloase necuvenite pentru munca prestată.

4) Fiecare specialist din cadrul Serviciului dispune de fișa postului în care sunt prevăzute rolul și responsabilitățile lui, fiind obligat să cunoască și să respecte prevederile din aceasta. Șeful Serviciului revizuieste, periodic, fișele de post, în funcție de modificările în politicile din domeniul prevenirii și combaterii traficului de ființe umane și de mecanismele aprobate pentru prestarea serviciilor adresate tipului respectiv de beneficiari.

Formarea, supervizarea și evaluarea personalului – standardul 30

88. Prestatorul planifică formarea inițială și continuă a personalului, asigură supervizarea și evaluarea periodică a competențelor profesionale.

89. **Rezultatul scontat:** Consolidarea competențelor profesionale ale specialiștilor contribuie la îmbunătățirea calității serviciilor și gestionarea eficientă a sarcinilor.

90. Indicatori de realizare:

- 1) Personalul beneficiază de formare inițială de specialitate, în conformitate cu domeniul de activitate al Serviciului.
- 2) Personalul participă anual la programe de formare continuă cu o durată de cel puțin 40 de ore; în cadrul formării se organizează activități de prevenire și diminuare a sindromului de epuizare profesională.
- 3) Programele de formare continuă includ sesiuni privind abordarea specifică a diferitelor categorii de beneficiari, precum persoane cu dizabilități, vârstnici, străini, reprezentanți ai minorităților etnice și alte vulnerabilități.
- 4) Personalul Serviciului participă la seminare, ateliere de lucru, conferințe naționale și internaționale, sesiuni de comunicări științifice.
- 5) Șeful Serviciului este responsabil de elaborarea și realizarea planului de formare continuă a personalului, inclusiv planificarea mijloacelor financiare pentru cursurile de formare.
- 6) Prestatorul organizează lunar ședințe de supervizare profesională, individuale sau de grup, care se protocolază. Supervizarea vizează metodele aplicate, cazurile dificile, schimbul de experiență, starea emoțională și coeziunea echipei.
- 7) Evaluarea competențelor profesionale ale angajaților se realizează anual, în baza indicatorilor de performanță.

Integritate – standardul 31

91. Prestatorul desfășoară activitatea sa respectând principiile de integritate, transparență și corectitudine, în toate deciziile și procesele operaționale, inclusiv gestionarea resurselor și relația cu beneficiarii și partenerii.

92. **Rezultatul scontat:** Serviciul funcționează într-un mod transparent și responsabil, prevenind conflictele de interese, favoritismul și abuzurile de putere.

93. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul dispune de proceduri interne privind integritatea și prevenirea conflictelor de interese, care definesc clar limitele relațiilor profesionale cu beneficiarii și interzic relațiile personale, financiare sau de orice altă natură care pot genera conflicte.
- 2) Angajații Serviciului cunosc și respectă normele de integritate, aplicând principiile de corectitudine în toate activitățile profesionale.
- 3) Prestatorul asigură instruirea angajaților (cel puțin o dată la doi ani) privind indentificarea și gestionarea conflictelor de interese, promovării integrității și eticii profesionale.

- 4) Personalul cu funcții de decizie sau de gestionare a resurselor depune anual o Declarație pe proprie răspundere privind conflictul de interese, care este înregistrată într-un registru intern.
- 5) Instituirea unui mecanism intern de raportare (anonimă, dacă este necesar) a suspiciunilor de încălcare a integrității sau de conflict de interese, cu obligația de investigare și aplicare a sancțiunilor disciplinare.
- 6) Toate deciziile și gestionarea resurselor sunt documentate, transparente și auditate periodic, asigurând responsabilitatea și trasabilitatea.

Protecția împotriva violenței, discriminării, exploatării, hărțuirii (inclusiv sexuală), neglijării, tratamentului inuman și/sau degradant – standardul 32

94. Prestatorul asigură protecția beneficiarilor și angajaților împotriva oricărei forme de violență, discriminare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), neglijare, tratament inuman și/sau degradant, aplicând un sistem de reguli și proceduri de prevenire, înregistrare și soluționare de astfel de cazuri.

95. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii și angajații sunt protejați împotriva violenței, discriminării, exploatării, hărțuirii (inclusiv sexuală), neglijării, tratamentului inuman și/sau degradant.

96. Indicatori de realizare:

- 1) Prestatorul dispune proceduri și mecanisme interne pentru prevenirea, identificarea, semnalarea, evaluarea și soluționarea suspiciunilor sau acuzațiilor de violență, discriminare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), neglijare, tratament inuman și/sau degradant, precum și pentru asigurarea protecției beneficiarilor.
- 2) Beneficiarii sunt informați despre procedurile de prevenire, identificare, semnalare, evaluare și soluționare a suspiciunilor sau acuzațiilor, precum și despre măsurile de protecție împotriva violenței, discriminării, exploatării, hărțuirii (inclusiv sexuale), neglijării sau tratamentului inuman și/sau degradant.
- 3) Persoanele (personalul Serviciului, membrii familiei beneficiarului, membrii comunității, persoanele împuternicite, beneficiarii) sunt obligate să denunțe în cazul în care:
 - a) bănuiesc producerea unui act de violență, discriminare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), neglijare, tratament inuman și/sau degradant;
 - b) sunt martori unui asemenea act;
 - c) sunt informați despre sau le sunt confirmate careva acte de violență, discriminare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), neglijare, tratament inuman și/sau degradant față de un beneficiar;
 - d) consideră că o persoană este victimă a violenței, discriminării, exploatării, hărțuirii (inclusiv sexuală), neglijării, tratamentului inuman și/sau degradant.
- 4) Șeful Serviciului:
 - a) ia măsuri imediate de protecție și asistență necesare beneficiarului;
 - b) aplică sancțiuni personalului care aplică violență, discriminare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), neglijare, tratament inuman și/sau degradant față de beneficiari, precum și sesizează organele de drept în cazurile grave care pot constitui contravenții sau infracțiuni.
- 5) Situațiile de violență, discriminare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), neglijare, tratament inuman și/sau degradant sunt consemnate în procese-verbale.
- 6) Prestatorul colaborează cu autoritățile competente în domeniul prevenirii și combaterii violenței, discriminării, exploatării, hărțuirii (inclusiv sexuală), neglijării, tratamentului inuman sau degradant, în scopul protejării beneficiarilor.
- 7) Prestatorul asigură instruirea periodică a personalului cu privire la prevenirea, identificarea, semnalarea, evaluarea și soluționarea cazurilor sau suspiciunilor de violență, discriminare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), neglijare, tratament inuman și/sau degradant.
- 8) Prestatorul arhivează toate sesizările referitoare la cazuri de violență, discriminare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), neglijare, tratament inuman și/sau degradant, împreună cu soluțiile de rezolvare, inclusiv în dosarul beneficiarilor.
- 9) Serviciul dispune de un Regulament de ordine internă, respectarea căruia este obligatorie pentru personal și pentru beneficiari.

Depunerea și examinarea plângerilor și reclamațiilor – standardul 33

97. Prestatorul este obligat să primească, să înregistreze și să examineze plângeri, reclamații sau alte documente depuse de către beneficiari, personalul angajat sau orice persoană fizică sau juridică, conform procedurii.

98. **Rezultatul scontat:** Prestatorul asigură respectarea drepturilor și a libertăților prevăzute de lege ale personalului și beneficiarilor, iar aplicarea procedurilor de depunere și examinare a plângerilor și reclamațiilor contribuie la creșterea calității serviciilor prestate.

99. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul dispune de o procedură de depunere și examinare a plângerilor și reclamațiilor;
- 2) Șeful Serviciului asigură informarea beneficiarilor și angajaților despre procedura de depunere și examinare a plângerilor și reclamațiilor.
- 3) Procedura de depunere și de examinare a plângerilor și reclamațiilor este plasată pe pagina web oficială a Serviciului și se afișează pe panoul de informații din cadrul Serviciului.
- 4) Plângerile și reclamațiile sunt examinate fără întârziere, în termenele prevăzute de legislație.
- 5) Plângerile și reclamațiile se înregistrează într-un registru separat - Registrul de evidență a plângerilor și reclamațiilor, care conține inclusiv informații privind modul de examinare a plângerilor și reclamațiilor și măsurile întreprinse în acest sens.
- 6) Serviciul deține o boxă pentru plângeri și reclamații, amplasată într-un loc accesibil pentru beneficiari.
- 7) Plângerile și reclamațiile care conțin amenințări la securitatea națională, la ordinea publică, la viața și sănătatea personalului Serviciului și beneficiarilor se vor remite organelor de drept.

Evaluarea calității serviciilor – standardul 34

100. Prestatorul utilizează un sistem coerent de evaluare a serviciilor, orientat spre îmbunătățirea rezultatelor activității Serviciului.

101. **Rezultatul scontat:** Evaluarea calității serviciilor contribuie la asigurarea asistenței calitative și asigurarea necesităților beneficiarilor. Beneficiarii participă activ la procesul de evaluare a Serviciului, iar opiniile, sugestiile și criticile lor constructive sunt valorificate pentru dezvoltarea și îmbunătățirea serviciilor.

102. Indicatorii de realizare:

- 1) Evaluarea calității serviciilor prestate în cadrul Serviciului este realizată de către angajați și beneficiari.
- 2) Prestatorul dispune și aplică chestionare de evaluare a calității serviciilor prestate, care conțin indicatori măsurabili, orientați spre rezultate și satisfacția beneficiarilor.
- 3) Evaluarea se axează pe două componente:
 - a) calitatea serviciilor prestate;
 - b) gradul de satisfacție a beneficiarului, a familiilor acestora/reprezentantului legal privind serviciile acordate.
- 4) Chestionarele se aplică la finalizarea prestării Serviciului sau, după caz, periodic (la 1 lună) și completarea acestora nu reprezintă o obligație pentru beneficiari.
- 5) Chestionarele de evaluare a serviciilor se pot completa în format digital sau fizic, fără a solicita date personale identificabile, pentru a asigura anonimatul și exprimarea liberă a opiniilor.

Înregistrarea, arhivarea și raportarea datelor – standardul 35

103. Prestatorul aplică proceduri clare pentru înregistrarea, utilizarea, păstrarea și raportarea datelor privind beneficiarii Serviciului.

104. **Rezultatul scontat:** Datele despre serviciile prestate beneficiarilor sunt înregistrate, arhivate și

raportate conform legislației și normelor metodologice.

105. Indicatori de realizare:

- 1) Pentru fiecare beneficiar se creează și se arhivează un dosar, în conformitate cu politica de protecție a datelor cu caracter personal;
- 2) La admiterea beneficiarului, managerul de caz completează registrul de evidență a beneficiarilor cu datele de identitate, perioada de prestare a serviciilor și organizația/instituția de referire;
- 3) Managerul de caz asigură accesul necondiționat al beneficiarului la dosarul întocmit de specialiștii Serviciului;
- 4) Managerul de caz asigură introducerea datelor în Sistemul informațional „Asistență socială” al Ministerului Muncii și Protecției Sociale;
- 5) Prestatorul raportează trimestrial, semestrial, anual sau la necesitate Unității Naționale de Coordonare informații despre numărul beneficiarilor asistați și tipul asistenței oferite.
- 6) Prestatorul elaborează Raportul anual de activitate a Serviciului și îl publică pe pagina web.”.

4. Se pune în sarcina Ministerului Muncii și Protecției Sociale ca, în termen de 12 luni de la intrarea în vigoare a prezentei hotărâri, să aprobe un manual operațional privind gestionarea cazurilor admise în Serviciul de asistență și protecție a victimelor și prezumtelor victime ale traficului de ființe umane, în conformitate cu standardele minime de calitate și cadrul legal aplicabil.

5. Prezenta hotărâre intră în vigoare peste o lună de la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

PRIM-MINISTRU

ALEXANDRU MUNTEANU

Contrasemnează:

**Ministra muncii
și protecției sociale**

Natalia Plugaru

Ministrul sănătății

Emil Ceban

Ministra afacerilor interne

Daniella Misail-Nichitin

Ministrul justiției

Vladislav Cojuhari