Anexa nr. 2

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

**STANDARDE MINIME DE CALITATE**

pentru serviciile prestate în cadrul Centrului de Justiție Familială al Poliției

CAPITOLUL I

PRINCIPII GENERALE DE FUNCȚIONARE

Accesibilitatea la servicii - standardul 1

* 1. Centrul de Justiție Familială al Poliției (în continuare – Centru) asigură accesul egal și gratuit la serviciile specializate de urgență pentru victimele violenței în familie și violenței sexuale *(beneficiari menționați în Regulamentul-cadru cu privire la activitatea Centrului de Justiție Familială al Poliției)*. Condițiile de organizare și funcționare, scopul și obiectivele, sunt centrate pe necesitățile beneficierilor, prin oferirea serviciilor urgente și un răspuns intersectorial, la cazurile de violență în familie și violență sexuală.
	2. **Rezultatul scontat:** Centrul și serviciile specializate de urgență oferite pe platforma acestuia, sunt accesibile, disponibile și acordate gratuit în egală măsură beneficiarilor.
	3. **Indicatori de realizare:**
1. Centrul are dezvoltate diverse tipuri de servicii de asistență specializată integrată, adaptate perioadei de aflare a beneficiarilor, inclusiv pentru oferirea asistenței de către alți prestatori pe platforma Centrului;
2. Datele de contact ale Centrului (numărul de telefon/fax și email) sânt disponibile victimelor, precum și altor persoane și instituții interesate care sprijină oferirea serviciilor de calitate victimelor;
3. Persoanele interesate pot contacta Centrul prin intermediul mijloacelor de comunicare disponibile: telefon/fax, prin email, etc.;

 **Amenajarea spațiului – standardul 2**

* + 1. Centrul asigură spațiu și mediu corespunzător pentru acordarea serviciilor de asistență specializată de urgență beneficiarilor și răspunsului prompt multidisciplinar al instituțiilor, centrat pe interesul și necesitățile acestora.
		2. **Rezultatul scontat:** spațiile Centrului sunt amenajate și dotate cu echipament și mobilier corespunzător, astfel încât să asigure confort, siguranță, mediu prietenos, precum și să contribuie la funcționalitatea Centrului.
		3. **Indicatorii de realizare:**
1. Centrul dispune de: spațiu pentru audierea beneficiarilor, spațiu pentru acordarea asistenței medicale, realizarea evaluării și examinării medicale, spațiu de consiliere psihologică, spațiu pentru acordarea asistenței sociale, spațiu pentru izolarea persoanelor cu forme active de infecții, spații administrative, sală de ședințe, spațiu de așteptare, spațiu pentru recreerea personalului, grupuri sanitare și spațiu de servire a mesei.
2. Spațiile în care activează specialiștii, sunt izolate fonic, conectate la Internet, dotate cu mobilier (masă de birou, scaune, dulapuri, rafturi, tehnică de calcul);
3. Spațiul de așteptare este dotat cu mobilier moale și zonă pentru luarea gustărilor;
4. Spațiul pentru audierea victimelor/martorilor cazurilor de violență, sunt pregătite și amenajate pentru a putea realiza audierea într-un mediu sigur și prietenos pentru discuții, dotate cu mijloace de înregistrare audiovizuală și videoconferință;
5. Spațiile pentru examinarea medicală, acordarea primului ajutor medical, colectarea și administrarea probelor necesare, precum și examinarea medico-legală corespund cerințelor, normelor sanitare și igienice;
6. Spațiul pentru consiliere psihologică este amenajat, astfel încât să asigure condițiile specifice necesare activității de consiliere beneficiarilor de diferite vârste: liniște, siguranță pentru păstrarea confidențialității documentelor, spațiu suficient pentru examinare sau consiliere individuală și/sau de grup, lumină și căldură corespunzătoare;
7. Spațiul pentru izolarea persoanelor cu forme active de infecții (tuberculoză, malarie, boli infecțioase intestinale și alte maladii contagioase) ce pot pune în pericol sănătatea beneficiarilor și a personalului Centrului, corespund cerințelor, normelor sanitare și igienice;
8. Spațiile administrative sunt compuse din birouri pentru: manager, personal angajat, personal delegat/contractat, dotate cu mobilier de birou și tehnică de calcul, precum și încăpere pentru păstrarea documentației;
9. Spațiile pentru recreerea personalului, sunt dotate cu pat, masă, scaun, dulap garderobă, noptieră și destinate pentru restabilirea capacității de muncă a personalului ce activează în cadrul Centrului;
10. Spațiile asigură intimitatea beneficiarilor, sunt protejate în vederea respectării confidențialității datelor și informațiilor;
11. Personalul Centrului este asigurat cu echipament tehnic pentru desfășurarea activităților: telefon/fax, computer cu conexiune la Internet, imprimantă, xerox, scanner;
12. Centrul este asigurat cu apeduct, inclusiv apă caldă, canalizare, încălzire, energie electrică, internet, televiziune, telefonie, sisteme de ventilare, iluminare naturală, servicii de pază.

 **Protecția datelor cu caracter personal – standardul 3**

**1.** Prestatorul asigură protecția datelor cu caracter personal ale beneficiarilor și ale tuturor persoanelor implicate în acordarea serviciilor de asistență specializată de urgență în cadrul Centrului.

**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 Centrului este asigurată în conformitate cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

**3.** **Indicatorii de realizare:**

1) Centrul asigură implementarea mecanismelor privind protecția datelor cu caracter personal aprobate și este înregistrat ca operator de date cu caracter personal;

2) Personalul Centrului este instruit și cunoaște regulile de prelucrare a datelor cu caracter personal, prevăzute de Legea nr.133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal;

3) Beneficiarii sunt informați referitor la prelucrarea datelor cu caracter personal și își exprimă în scris acordul privind prelucrarea datelor cu caracter personal;

4) Centrul 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;

5) Centrul dispune de un spațiu separat pentru audiere confidențială și asigură păstrarea dosarelor beneficiarilor în loc securizat;

6) Informațiile obținute de către personalul Centrului, sunt considerate confidențiale și pot fi transmise în afara instituției exclusiv, în interesul beneficiarului.

**Evitarea întârzierilor nejustificate – standardul 4**

**1.** Centrul asigură acordarea serviciilor de asistență specializată de urgență fără întârziere nejustificată.

**2. Rezultatul scontat:** Beneficiarii au acces la serviciile de asistență specializată de urgență prestate în cadrul Centrului, neîntârziat.

**3. Indicatorii de realizare:**

1) Personalul angajat al Centrului va examina sesizarea cu privire la cazurile de violență în familie și violență sexuală, reclamate de beneficiari, în vederea pornirii unui proces (contravențional/penal), precum și după caz, va sesiza subdiviziunea teritorială a Poliției competentă, pentru acordarea asistenței necesare în procesul de investigare și colectare a probelor și începerea procedurii contravenționale/penale;

2) Asistența psihologică este acordată beneficiarilor în termenele și în volumul prevăzut de procedurile operaționale standard ale Centrului;

3) Evaluarea necesității examinării medicale sau medico-legale are loc imediat la momentul adresării la Centru;

4) În cazurile ce vizează copiii, vor fi aplicate prevederile Legii nr. 140/2013 privind protecția specială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți și Instrucțiunilor privind mecanismul intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistența și monitorizarea copiilor victime și potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării și traficului, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 270/2014.

**Capitolul II**

**INTERVENȚIA ȘI COOPERAREA ÎN CADRUL CENTRULUI**

Cooperarea intersectorială – standardul 5

* + 1. Centrul asigură cooperarea intersectorială și abordarea integrată conform prevederilor Acordurilor de cooperare încheiate cu autoritățile, instituțiile și alte organizații prestatoare de servicii.
		2. **Rezultatul scontat:** Cooperarea stabilită contribuie la intensificarea, diversificarea, fortificarea și eficientizarea serviciilor prestate beneficiarilor.
		3. **Indicatori de realizare:**
1. Centrul deține Acorduri de colaborare relevante activității de asistență și protecție a beneficiarilor;
2. Centrul oferă beneficiarilor servicii de suport necesare în baza Acordurilor semnate;
3. Beneficiarii Centrului sunt referiți către alte Centre ce oferă plasament și cu care, Centrul a stabilit relații de cooperare.

Admiterea beneficiarului în cadrul Centrului – standardul 6

1. Admiterea beneficiarilor în cadrul Centrului se efectuează respectându-se principiul nediscriminării, la adresarea directă a victimelor violenței în familie și a violenței sexuale identificate/autoidentificate și referite de către Poliție, autoritățile publice centrale/locale, organizațiile necomerciale și alte autorități.
2. **Rezultatul scontat:** Victimele admise în Centru beneficiază de asistență specializată de urgență: asistență medicală urgentă și examinare medico-legală, consultanță juridică primară și calificată, consiliere psihologică și răspuns prompt multidisciplinar al instituțiilor abilitate.
3. **Indicatori de realizare:**
4. Autoritățile publice competente, organizațiile necomerciale, precum și reprezentanții echipelor multidisciplinare și alte autorități abilitate cu competență în domeniu, referă beneficiarii către Centru prin fișa de sesizare/referire a beneficiarului, prevăzută în actele normative sectoriale;
5. Referirea victimei către Centru va fi efectuată cu acordul acesteia, utilizând modelul standardizat din cadrul Instrucțiunilor sectoriale pe domeniu (ordine publică, asistență socială, medical etc.);
6. Centrul are stabilit mecanismul propriu de admitere a beneficiarilor, pentru prestarea serviciilor specializate de urgență;
7. Referirea victimei către alte Centre care oferă plasament, este asigurată în baza Acordurilor de colaborare încheiate între Centru și prestatorii de servicii;
8. Acordarea serviciilor specializate de urgență în cadrul Centrului prevede perfectarea dosarului personal al beneficiarului, elaborarea și realizarea planului individualizat de asistență, realizarea evaluării inițiale și complexe al acestuia;
9. Ieșirea beneficiarului din Centru sau referirea către un Centru de plasament se pregătește de către managerul de caz.

Monitorizarea și evaluarea serviciilor – standardul 7

1. Centrul deține și aplică o procedură de monitorizare și evaluare a serviciilor prestate beneficiarilor, în cadrul căreia beneficiarul are un rol activ.
2. **Rezultatul scontat:** Obiectivele planului individualizat de asistență sunt realizate.
3. **Indicatori de realizare:**
4. Personalul Centrului aplică procedura de monitorizare și evaluare a serviciilor prestate beneficiarilor;
5. Personalul Centrului monitorizează progresul beneficiarului înregistrat pe parcursul implementării planului individualizat de asistență;
6. Procedura de revizuire a planului individualizat de asistență se realizează în baza rapoartelor de monitorizare a progreselor înregistrare de către beneficiari.

**Intervenția multidisciplinară – standardul 8**

**1.** Centrul asigură o abordare multidisciplinară a fiecărui caz la planificarea și realizarea intervențiilor în cadrul Centrului pentru oferirea asistenței specializate de urgență și răspunsului prompt multidisciplinar al instituțiilor abilitate la cazurile de violență, centrat pe interesul și necesitățile victimei.

**2.** **Rezultatul scontat:** Victima beneficiază de asistență specializată de urgență: psihologică, juridică, medicală și multidisciplinară, prestată în cadrul Centrului, pentru satisfacerea necesităților identificate.

**3. Indicatorii de realizare:**

1) Centrul dispune de personal calificat pentru intervenții specializate psihologice, juridice, medicale și sociale, sub aspect multidisciplinar, centrat pe interesul victimei;

2) Centrul dispune de instrumente proprii privind informarea și implicarea instituțiilor/organizațiilor pentru acordarea asistenței specializate de urgență;

3) Activitățile identificate, tipul de servicii care urmează a fi prestate, durata de acordare a lor, personalul responsabil, vor fi reflectate în planul individualizat de asistență în vederea asigurării unei abordări complexe, conform necesităților beneficiarilor;

4) Cazurile sesizate Centrului, sunt examinate multidisciplinar în cadrul Centrului de către angajații și specialiștii acestuia, cu participarea, după caz, a specialiștilor din cadrul echipei multidisciplinare teritoriale, de la locul de domiciliere al beneficiarului.

**Consilierea și asistența juridică – standardul 9**

1. Centrul acordă consiliere juridică primară și asistență juridică calificată beneficiarilor săi.
2. **Rezultatul scontat:** Beneficiarilor Centrului li se oferă consiliere juridică primară, în următoarele domenii: legislația specifică privind protecția imediată sau de lungă durată în cazurile de violență în familie sau violență sexuală, drepturile victimei, suport în obținerea ordonanței de protecție, legislația privind actul de căsătorie și divorț, drepturile părintești, legislația privind migrația, legislația penală, prevederile cu privire la asigurarea medicală și socială, suport în vederea obținerii unui avocat din cadrul Consiliului Național de Asistență Juridică Garantată de Stat, în caz de necesitate, sprijin în vederea perfectării actelor juridice.

În cazul necesităților de acordare a asistenței juridice gratuite pe cauzele penale, contravenționale sau civile, beneficiarei se acordă asistență juridică garantată de stat de către un avocat din cadrul Consiliului Național de Asistență Juridică Garantată de Stat, sau, după caz, din partea altor instituții, organizații competente, prestatoare de servicii juridice, pentru a satisface necesitățile beneficiarei.

1. **Indicatorii de realizare:**
2. În cadrul Centrului este angajat cel puțin un jurist licențiat în drept;
3. Serviciile de consiliere juridică primară se organizează într-un spațiu separat, amenajat confortabil pentru beneficiar, pentru a  încuraja discuțiile dintre beneficiari și personalul Centrului;
4. Consilierea juridică primară și asistența juridică calificată este acordată beneficiarului în termenele și în volumul prevăzut de procedurile operaționale standard ale Centrului;
5. Juristul Centrului referă victima violenței în familie sau a violenței sexuale către serviciile de asistență juridică garantată de stat sau, după caz, alte servicii din partea instituțiilor, organizațiilor competente, prestatoare de servicii, care vor reprezenta interesele în cadrul procedurilor penale, contravenționale sau civile;
6. Consilierea juridică primară este acordată tuturor beneficiarilor Centrului;
7. Dovada intervențiilor juristului Centrului se anexează la dosarul personal al beneficiarului;
8. Asistența juridică se acordă victimei violenței în familie sau violenței sexuale de către Consiliul Național de Asistență Juridică Garantată de Stat, după caz, de alte servicii din partea instituțiilor, organizațiilor competente, prestatoare de asemenea servicii, pentru a satisface necesitățile beneficiarei.

**Examinarea medicală – standardul 10**

1. În cadrul Centrului este asigurată asistența medicală urgentă, precum și evaluarea, examinarea medicală a beneficiarilor.
2. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii  care prezintă acuze privind afecțiuni ale stării de sănătate legate de experiența traumatică prin care au trecut, sunt consultați și examinați medical la admitere în Centru.
3. **Indicatori de realizare:**
4. În cadrul Centrului este delegat/contractat personal medical (asistent medical/ medic și un medic ginecolog);
5. Centrul dispune de spațiu amenajat destinat pentru realizarea evaluării și examinării medicale, precum și pentru acordarea asistenței medicale urgente;
6. În cadrul Centrului există și se aplică proceduri clare pentru înregistrarea, depozitarea, distribuirea și administrarea medicamentelor, precum și pentru gestionarea deșeurilor medicale, bazate pe prevederile actelor normative;
7. Centrul are semnate acorduri de colaborare pentru acordarea asistenței medicale specializate de urgență, efectuarea examinării medicale a beneficiarilor cu instituții medico-sanitare publice/private;
8. Centrul are capacitatea de a acorda asistență medicală urgentă, în caz de necesitate, precum și colectarea materialului necesar pentru diagnosticul maladiilor cu transmisie sexuală, eventual sarcină sau prescrie contracepția de urgență;
9. Evaluarea și examinarea medicală a beneficiarilor este documentată în cadrul Centrului;
10. Asistența medicală specializată de urgență, în caz de necesitate, se acordă de serviciile de asistență medicală urgentă;
11. După necesitate, personalul Centrului însoțește beneficiarul pentru efectuarea examinării medicale de specialitate;
12. Medicul/asistentul medical din cadrul Centrului asigură întreținerea echipamentului și igienizarea spațiului destinat examinării medicale.

**Asistența psihologică – standardul 11**

1. Centrul asigură evaluarea și asistența psihologică de calitate a beneficiarilor.
2. **Rezultatul scontat:** Victimele violenței în familie și violenței sexuale beneficiază de asistență și consiliere psihologică de calitate pentru reabilitarea psihologică, depășirea situației de criză și a dificultăților emoționale, restabilirea și dezvoltarea abilităților de comunicare, refacerea contactelor sociale în familie și comunitate, precum și de evaluare psihologică în scopul constatării traumei și prejudiciului moral suferit.
3. **Indicatori de realizare:**
4. În cadrul Centrului este delegat/contractat psiholog cu pregătire și experiență specializată în lucrul cu victimele violenței în familie și violenței sexuale;
5. Centrul dispune de spațiu amenajat destinat pentru acordarea asistenței psihologice;
6. Asistența psihologică asigură stabilizarea emoțională, restabilirea funcționalității adaptive și realizarea procedurilor de audiere, examinare medicală/medico-legală, evaluare psihologică;
7. Asistența psihologică specializată este adaptată specificului categoriilor de beneficiari, incluzând vârsta, dezvoltarea, nivelul lingvistic, cognitiv și social, contextul cultural, starea emoțională a acestora;
8. Serviciile de consiliere psihosocială individuală se organizează în spații amenajate confortabil, pentru a încuraja discuțiile dintre beneficiari și specialiști;
9. Asistența psihologică de specialitate în cadrul Centrului este documentată în fișa de evidență, iar raportul de consiliere se anexează la dosarul personal al beneficiarului.

**Examinarea și expertiza medico-legală – standardul 12**

1. Centrul facilitează realizarea examinării și expertizei medico-legale a tuturor categoriilor de beneficiari în cadrul Centrului.
2. **Rezultatul scontat:** Victimele violenței în familie și violenței sexuale beneficiază de examinare și expertiză medico-legală de calitate.
3. **Indicatorii de realizare:**
4. Centrul dispune de spațiu amenajat pentru efectuarea examinării medico-legale conform recomandărilor Centrului de Medicină Legală;
5. Centrul asigură examinarea persoanei și colectarea în regim de urgență, a probelor necesare (eliminări ale corpului sau a altor mostre biologice). În cazul victimelor violenței, examinarea fizică a victimei va avea ca scop stabilirea gravității vătămării integrității corporale sau sănătății persoanei
6. Examinarea medico-legală și expertiza medico-legală se realizează în condiții empatice cu victimele violenței în familie și violenței sexuale;
7. Examinarea medico-legală a beneficiarilor în cadrul Centrului este documentată.
8. După necesitate, personalul Centrului însoțește beneficiarul pentru efectuarea examinării medico-legale la Centrul de Medicină Legală.

**Aplicarea măsurilor de protecție pentru victima violenței – standardul 13**

* + - 1. Centrul asigură protecția și siguranța imediată victimelor violenței, prin furnizarea serviciilor de asistență în situații de criză.
1. **Rezultatul scontat:** Facilitarea organelor competente în documentarea promptă, amplă și eficientă a cazurilor de violență prin asigurarea condițiilor pentru administrarea probelor în cadrul procesului penal/contravențional;
2. **Indicatorii de realizare:**
3. Centrul dispune de spații special amenajate pentru audierea beneficiarilor, dotate cu mijloace de înregistrare audiovizuală și videoconferință;
4. Desfășurarea audierii victimeiviolenței în spații special amenajate, la care vor participa specialiști în conformitate cu cerințele Codului de procedură penală, în vederea respectării drepturilor și asigurării garanțiilor în conformitate cu prevederile naționale și internaționale în domeniu;
5. Administrarea de către organele competente a probelor și informațiilor necesare pornirii procesului penal/contravențional, în condiții de maximă siguranță, în termeni proximi și cu respectarea garanțiilor procesuale ale victimei violenței;
6. Aplicarea măsurilor de protecție pentru victima violenței, prinemiterea ordinului de restricție de urgență și ordonanței de protecție, în conformitate cu procedurile prevăzute de legislație.

CAPITOLUL III

MANAGEMENTUL ACTIVITĂŢII SERVICIULUI

Structura și calificarea personalului – standardul 14

1. Personalul Centrului dispune de abilități profesionale de comunicare, manifestă toleranță și disponibilitate de suport pentru asistența oferită victimelor violenței în familie și a violenței sexuale, cu respectarea drepturilor omului.
2. **Rezultatul scontat:** Centrul dispune de o structură de personal cu angajați și specialiști instruiți în concordanță cu scopul, obiectivele și profilul beneficiarilor.
3. **Indicatori de realizare:**
4. Personalul Centrului este constituit din funcționari publici cu statut special, funcționari publici și specialiști delegați/contractați din cadrul altor autorități și instituții, precum și personal auxiliar;
5. Din personalul delegat prin contract fac parte specialiști delegați, cu calificări în domeniul asistenței sociale, psihologic, juridic, medical, care sunt susținuți în activitățile de administrare și suport de personalul auxiliar;
6. Personalul Centrului dispune de pregătirea și competențele profesionale corespunzătoare, respectă normele de etică profesională în procesul de prestare a serviciilor și manifestă atitudine corectă în relațiile cu beneficiarii și persoanele implicate în procesul de incluziune a acestora.
7. Personalul Centrului păstrează confidențialitatea informațiilor privind viața privată a beneficiarilor și familiilor lor, pe care le obțin în timpul exercitării atribuțiilor de serviciu;
8. Personalul Centrului participă la sesiuni de formare profesională și își dezvoltă abilitățile de asistare a beneficiarilor.

Protecția beneficiarilor împotriva abuzurilor – standardul 15

1. Personalul Centrului nu admite abuz fizic, psihic, sexual, material, neglijare sau tratament inuman sau degradant împotriva beneficiarilor. Centrul deține și aplică o procedură de examinare și soluționare a reclamațiilor beneficiarilor.
2. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii sunt protejați de abuz, neglijare, tratament inuman, degradant sau alte încălcări ale drepturilor din partea personalului și altor persoane din Centru.
3. **Indicatori de realizare:**
4. Centrul dispune de o modalitate de prevenire, identificare, semnalare, evaluare și soluționare a suspiciunilor sau acuzațiilor de abuz, neglijare, tratament inuman sau degradant, precum și alte încălcări ale drepturilor beneficiarilor;
5. Beneficiarii sunt informați despre modalitatea de prevenire, identificare, semnalare și soluționare a suspiciunilor sau acuzațiilor de abuz, neglijare, tratament inuman sau degradant, precum și despre procedura de depunere și examinare a reclamațiilor într-o formă accesibilă;
6. Beneficiarii sunt încurajați să sesizeze orice formă de abuz, neglijare, tratament inuman, degradant sau alte încălcări ale drepturilor din partea personalului, altor persoane din cadrul Centrului și din afara lui;
7. Șeful Centrului asigură luarea de măsuri imediate de protecție și asistență necesare beneficiarului;
8. Centrul sesizează instituțiile abilitate în privința personalului care admite forme de abuz, neglijare, tratament inuman, degradant sau alte încălcări ale drepturilor, față de beneficiari;

6) Situațiile de abuz sau alte încălcări ale drepturilor beneficiarilor semnalate, sunt consemnate și sesizate conform procedurilor de rigoare.

Înregistrarea datelor și arhivarea datelor – standardul 16

1. Centrul aplică proceduri de înregistrare, utilizare și păstrare a datelor aferente procesului de prestare a serviciilor către beneficiari.
2. **Rezultatul scontat:** Dosarele personale ale beneficiarilor sunt arhivate, evidența are loc pe suport de hârtie și/sau electronic, dosarele arhivate sunt disponibile în cadrul Centrului.
3. **Indicatori de realizare:**
4. Pentru fiecare beneficiar se întocmește și se arhivează un dosar personal;
5. Beneficiarului vizat în dosar i se asigură accesul necondiționat la dosarul personal, întocmit de către personalul Centrului;
6. Fiecare beneficiar dispune de un dosar personal care va conține:
7. cerere/demers privind solicitarea asistenței specializate de urgență;
8. copia actului de identitate;
9. acordul de colaborare încheiat între beneficiar și Centru;
10. consimțământul beneficiarului Centrului pentru prelucrarea datelor personale;
11. evaluări și anchete realizate de personalul specializat;
12. planul individualizat de asistență;
13. decizia de acordare a asistenței specializate de urgență;
14. extrase din procesul-verbal al ședințelor echipei multidisciplinare, după caz;
15. notele informative cu privire la acțiunile întreprinse asupra cazului beneficiarului de către specialiștii Centrului (psihologul, asistentul social, asistentul medical, juristul etc.), actul de închidere a cazului;
16. alte documente, în caz de necesitate.