

GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂRE nr. _____
din _____ 2025

privind aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență și reabilitare psiho – socială a copilului victimă a violenței, neglijării, exploatării și traficului și a copilului în situație de risc de violență și Standardelor minime de calitate

În temeiul art. 10 alin. (3) din Legea asistenței sociale nr. 547/2003 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr. 42-44, art. 249), cu modificările ulterioare, art. 2 din Legea nr.137/2016 cu privire la reabilitarea victimelor infracțiunilor (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2016, nr. 293-305, art. 618), cu modificările ulterioare,

Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă:

1) Regulamentul-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență și reabilitare psiho-socială a copilului victimă a violenței, neglijării, exploatării și traficului și a copilului în situație de risc și violență, conform anexei nr. 1;

2) Standardele minime de calitate pentru prestarea Serviciului de asistență și reabilitare psiho-socială a copilului victimă a violenței, neglijării, exploatării și traficului și a copilului în situație de risc și violență, conform anexei nr. 2;

2. Se recomandă autorităților administrației publice locale de a aloca spații pentru crearea/amenajarea Serviciului de asistență și reabilitare psiho-socială a copilului victimă a violenței, neglijării, exploatării și traficului și a copilului în situație de risc și violență.

3. Prezenta hotărâre intră în vigoare la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

Prim-ministru

nume, prenume

Contrasemnează:

Ministrul Muncii
și Protecției Sociale

nume, prenume

Regulamentul-cadru
cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență și reabilitare
psiho-socială a copilului victimă a violenței, neglijării, exploatării și traficului și a
copilului în situație de risc de violență

Capitolul I
DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență și reabilitare psiho-socială a copilului victimă a violenței, neglijării, exploatării și traficului și a copilului în situație de risc de violență (în continuare – *Regulament*) stabilește scopul, obiectivele, principiile de activitate, drepturile și obligațiile, precum și modul de organizare și funcționare a Serviciului de asistență și reabilitare psiho – socială a copilului victimă a violenței, neglijării, exploatării și traficului și a copilului în situație de risc de violență.

2. Serviciul de asistență și reabilitare psiho – socială a copilului victimă a violenței, neglijării, exploatării și traficului și a copilului în situație de risc de violență (în continuare – *Serviciu*) este un serviciu social, fără componentă rezidențială, care prestează asistență specializată de reabilitare copiilor victime a violenței, neglijării, exploatării și traficului, copiilor în situație de risc de violență și reprezentanților/responsabililor legali ai acestora.

3. Serviciul își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația în vigoare, prezentul Regulament și Standardele minime de calitate.

4. Serviciul poate fi prestat de prestatorii de servicii sociale (în continuare – *prestator de serviciu*), stabiliți în art. 7 al Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale.

5. Serviciul poate fi prestat și în baza contractării acestuia, conform prevederilor Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

6. Serviciul, cu statut de instituție publică, dispune de conturi/subconturi deservite de sistemul trezorerial sau bancar, deschise în contul unic al Ministerului Finanțelor/instituțiilor financiare.

7. În sensul prezentului *Regulament*, noțiunile principale utilizate au următoarele semnificații:

1) *acord de asistență* – document semnat de reprezentantul legal/responsabil legal al copilului beneficiar, prin care se stabilesc condițiile de prestare a asistenței specializate în cadrul serviciului;

2) *plan individualizat de servicii* - plan elaborat în scris în baza modelului aprobat prin ordinul ministrului muncii și protecției sociale care include totalitatea intervențiilor în vederea acordării asistenței specializate oferite;

3) *grup de intervenție* – grup de specialiști din domeniul sănătății mentale, asistenței sociale și psihologiei care lucrează împreună pentru a furniza suport și asistență copilului și reprezentanților legali/responsabililor legali ai acestuia, precum și altor membri ai familiei acestuia, cu scopul gestionării problemelor de natură psihologică, cele legate de sănătatea mentală, tulburări psihologice, crize, traume sau alte situații de stres semnificativ;

4) *asistența și reabilitarea psiho – socială* – ansamblu de servicii și intervenții oferite în scopul sprijinirii beneficiarilor serviciului să facă față problemelor de natură psihologică, socială sau emoțională și să gestioneze dificultățile cu care se confruntă;

5) *educație parentală* – ansamblu de programe, servicii și resurse destinate reprezentanților/responsabililor legali, cu scopul de a-i sprijini pe aceștia în creșterea și educația copiilor, în conștientizarea rolurilor pe care le au și de a le dezvolta și îmbunătăți competențele parentale;

8. Beneficiarii Serviciului sunt copiii care se presupune a fi sau se află în situație de risc și copiii separați de părinți, în condițiile Legii nr. 140/2013 privind protecția specială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți (în continuare – *beneficiari*), precum și membrii familiei acestora, după caz.

Capitolul II

Scopul, Obiectivele și Principiile Serviciului

9. Scopul Serviciului este de a oferi beneficiarilor asistență specializată, care să asigure intervenția psiho – socială și reabilitare psihologică a acestora.

10. Obiectivele Serviciului sunt următoarele:

- 1) reabilitarea psihologică a beneficiarilor;
- 2) acordarea asistenței psiho – socială beneficiarilor;
- 3) dezvoltarea competențelor parentale ale reprezentanților legali/responsabililor legali pentru asigurarea creșterii și dezvoltării copilului în siguranță;
- 4) susținerea familiei în depășirea situațiilor de criză, prevenirii separării copilului de familie și reintegrarea copilului în familie;
- 5) sensibilizarea comunității privind fenomenul violenței, neglijării, exploatării, și traficului de copii.

11. Prestarea Serviciului se realizează în baza următoarelor principii:

- 1) respectarea drepturilor și promovarea cu prioritate a interesului superior al copilului;
- 2) prevenirea retraumatizării copilului;
- 3) acordarea intervenției specializate și profesionale respectarea identității copilului;
- 4) abordarea individualizată a fiecărui copil;
- 5) asigurarea accesului la servicii sociale de calitate;
- 6) asigurarea participării copilului și respectarea opiniei acestuia;
- 7) intervenția imediată și unitară;
- 8) asigurarea confidențialității informației obținute pe parcursul prestării Serviciului;
- 9) respectarea eticii profesionale;
- 10) abordarea nondiscriminatorie și acomodarea rezonabilă;
- 11) acordarea asistenței specializate într-un mod prietenos copilului;
- 12) accesibilitate;
- 13) disponibilitate.

Capitolul III

Organizarea și Funcționarea Serviciului

Secțiunea a 1-a

Organizarea Serviciului

12. Sediul Serviciului este amplasat într-o zonă accesibilă, amenajat și dotat în conformitate cu Standardele minime de calitate, în condiții corespunzătoare de siguranță.

13. Serviciul își desfășoară activitatea într-o arie teritorial – administrativă determinată.

14. Asistența specializată este prestată în sediul Serviciului și poate fi oferită atât individual cât și în grup.

15. În procesul de acordare a asistenței specializate în cadrul Serviciului, copilul este însoțit de către reprezentantul legal/responsabilul legal al acestuia.

16. Asistența în cadrul Serviciului se realizează conform Planului individualizat de servicii (în continuare – PIS), stabilit în baza evaluării situației și necesităților beneficiarului, conform modelului aprobat în Manualul operațional.

17. Procedurile standard de operare în cadrul Serviciului sunt prevăzute în Manualul operațional, aprobat prin ordinul ministrului muncii și protecției sociale.

Secțiunea a 2-a

Prestarea serviciului

18. De asistență în cadrul Serviciului, pot beneficia copiii care se încadrează în categoria beneficiarilor menționați la pct. 8 al Regulamentului și locuiesc în raza teritorial – administrativă deservită de Serviciu.

19. Asistență specializată poate fi accesată prin:

- 1) adresarea directă a copilului, a reprezentantului/ responsabilului legal a acestuia;
- 2) referirea copilului de către autoritățile tutelare locale și teritoriale sau alte autorități cu competențe în domeniul protecției drepturilor copilului;
- 3) referirea de către organizațiile necomerciale care desfășoară activități în domeniul protecției drepturilor copiilor/omului.

20. În cazul adresării directe a copilului sau a reprezentantului/responsabilului legal al acestuia, managerul Serviciului se va adresa în scris, în termen de 1 zi lucrătoare, autorității tutelare locale de la locul aflării copilului în vederea efectuării evaluării inițiale a situației copilului și instrumentării cazului conform Managementului de caz în domeniul protecției copilului.

21. Indiferent de tipul adresării și spectrul activităților desfășurate în cadrul Serviciului, managerul Serviciului și întreg personalul acestuia se află în permanentă conlucrare și schimb de informații cu autoritatea tutelară locală și/sau teritorială în evidența căreia se află copilul.

22. Asistența specializată este acordată beneficiarilor admiși în Serviciu, în baza Acordului de asistență, încheiat cu beneficiarul, iar în cazul copilului cu reprezentantul legal / responsabilul legal al acestuia, în care sunt specificate tipurile de asistență specializată ce urmează a fi acordate beneficiarului, responsabilitățile reprezentantului legal/responsabilului legal al copilului, durata de acordare a asistenței specializate.

23. Asistența specializată poate fi oferită beneficiarului pentru o perioadă de 3-6 luni, în dependență de complexitatea cazului, cu posibilitatea extinderii până la soluționarea definitivă a problemei.

24. În cadrul Serviciului sunt acordate următoarele tipuri de asistență specializată:

- 1) Intervenție psihologică în criză;
- 2) Evaluare psihologică;

- 3) Reabilitare psihologică;
- 4) Asistență psiho-socială;
- 5) Educație parentală.

25. Serviciul poate elabora rapoarte de evaluare psihologică în scopul stabilirii atașamentului și a tipului de relație existentă între solicitantul de a deveni tutore/curator și copilul rămas temporar fără ocrotire părintească/rămas fără ocrotire părintească, prevăzut de Hotărârea Guvernului nr. 81/2023 pentru aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la instituirea custodiei și asigurarea organizării și funcționării Serviciului de tutelă/curatelă.

26. Prestatorul Serviciului asigură determinarea și luarea în considerare a interesului superior al copilului la toate etapele de oferire a asistenței specializate în cadrul Serviciului în conformitate cu procedura și criteriile prevăzute în Manualul operațional.

27. Serviciul își desfășoară activitatea în conformitate cu procedurile și criteriile prevăzute în Manualul operațional.

28. Pentru fiecare caz admis în Serviciu, managerul Serviciului desemnează grupul de intervenție și managerul de caz în dependență de specificul fiecărui caz, conform criteriilor prevăzute în Manualul operațional.

29. În scopul acordării asistenței specializate în cadrul Serviciului, grupul de intervenție asigură:

- 1) evaluarea necesităților de asistență specializată a copilului și familiei;
- 2) elaborarea planului individualizat de servicii;
- 3) implementarea planului individualizat de servicii;
- 4) revizuirea planului individualizat de servicii, la necesitate;

30. Atribuțiile managerului de caz:

- 1) coordonează procesul de evaluare psiho-socială a copilului și familiei, de elaborare și revizuire a planului individualizat de servicii;
- 2) consultă cu copilul, reprezentantul legal/responsabilul legal, conținutul planului individualizat de servicii și rezultatele implementării acestuia;
- 3) informează autoritatea tutelară locală în evidența căreia se află copilul, după caz, autoritatea tutelară teritorială, privind conținutul planului individualizat de servicii;
- 4) coordonează și monitorizează implementarea planului individualizat de servicii, prezintă lunar autorității tutelare locale în evidența căreia se află copilul, după caz, autorității tutelare teritoriale o notă informativă privind implementarea planului individualizat de servicii în cadrul Serviciului, și alte informații relevante cazului.

Secțiunea a 3-a

Suspendarea și sistarea prestării serviciilor de asistență specializată

31. Prestarea serviciilor de asistență specializată se suspendă:

- 1) la cererea beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului legal/reponsabilului legal, în baza unui motiv întemeiat;
- 2) referirea și preluarea cazului de către alte servicii specializate de examinare medicală, neurologică, psihiatrică până la prezentarea concluziilor examinării;
- 3) referirea cazului spre alte servicii specializate la nivel de unitate administrativ teritorială, identificate în baza procesului de evaluare psihologică.

32. Sistarea prestării serviciilor de asistență specializată se realizează:

- 1) la implementarea planului individualizat de servicii;

2) la solicitarea beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului legal/responsabilului legal, în baza unui motiv întemeiat, fără a prejudicia starea copilului;

3) la încălcarea de către beneficiar sau reprezentant legal/responsabil legal a prevederilor acordului de asistență/planului individualizat de servicii stabilit.

33. Despre suspendarea și încetarea prestării asistenței specializate beneficiarului, managerul de caz informează autoritatea tutelară locală în evidența căruia se află copilul, după caz, autoritatea tutelară teritorială.

Secțiunea a 4-a

Procedura de înregistrare și monitorizare a beneficiarului în cadrul Serviciului

34. Toate intervențiile pe cazurile asistate în cadrul Serviciului sunt documentate.

35. În cadrul Serviciului este asigurată colectarea și analiza datelor privind serviciile de asistență specializată acordată și termenele de acordare a acestora.

36. Pentru fiecare beneficiar se întocmește un singur dosar personal în format electronic/fizic. Dosarul personal al beneficiarului include următoarele acte:

- 1) demersul de solicitare a asistenței;
- 2) acordul de asistență;
- 3) planul individualizat de servicii;
- 4) raportul privind implementarea planului individualizat de servicii;
- 5) alte acte relevante (demersuri/răspunsuri expediate/recepționate, rapoarte de evaluare psihologică, caracteristici, fișe de sesizare, note informative, etc.).

37. Evidența dosarelor deschise este ținută în Registrul de evidență a beneficiarilor.

38. După încetarea prestării serviciilor de asistență specializată, dosarele beneficiarilor se arhivează.

39. Modalitatea de arhivare a dosarelor beneficiarilor este prevăzută în Manualul operațional.

40. Durata de păstrare a dosarelor arhivate este de 5 ani.

Capitolul IV Drepturi și obligații

Secțiunea a 1-a Drepturile și obligațiile prestatorului de Serviciu

41. Prestatorul serviciului are următoarele drepturi:

1) să solicite și să primească, în modul stabilit de lege, de la persoanele fizice și juridice, publice și private informații și acte necesare pentru realizarea atribuțiilor funcționale;

2) să solicite de la autoritatea tutelară locală/autoritatea tutelară teritorială și alte instituții abilitate în domeniul protecției copilului, informații relevante asupra cazurilor asistate;

3) să conlucreze cu specialiști din alte instituții, organizații nonguvernamentale abilitate în domeniul protecției copilului, în vederea prestării asistenței specializate beneficiarilor;

4) să colaboreze și să stabilească parteneriate cu autoritățile administrației publice locale, cu instituțiile și organizațiile nonguvernamentale prestatoare de servicii, precum și cu agenții economici în scopul realizării obiectivelor sale, în conformitate cu legislația în vigoare;

5) să elaboreze și să distribuie materiale informative despre activitatea pe care o desfășoară;

6) să utilizeze informațiile acumulate/deținute în scopul realizării unor statistici cu privire la asistența specializată oferită (păstrând confidențialitatea și anonimatul beneficiarilor);

7) să realizeze activități de cercetare în domeniile relevante de activitate;

8) să organizeze și să participe la grupuri de lucru, mese rotunde, ateliere, seminare și alte activități organizate în domeniul de competență al Serviciului, atât pe plan național, cât și internațional;

9) să acceseze mijloace financiare de la donatori și să le utilizeze în scopul realizării competențelor sale;

10) să creeze, să dețină și să gestioneze programe/platforme/softuri IT destinate pentru evidența beneficiarilor în cadrul Serviciului, în condițiile legii;

11) să colaboreze, în limitele competențelor funcționale, cu prestatori de servicii similari din alte țări, autorități și instituții publice, precum și cu organizații nonguvernamentale abilitate cu competențe în domeniu.

42. Prestatorul serviciului are următoarele obligațiuni:

1) să presteze asistență specializată în conformitate cu legislația, Regulamentul-cadru și Standardele minime de calitate;

2) să asigure o abordare individualizată beneficiarului în procesul de prestare a asistenței specializate;

3) să asigure organizarea și dotarea spațiilor cu echipament necesar, în conformitate cu Standardele minime de calitate;

4) să colaboreze cu autoritatea tutelară locală/autoritatea tutelară teritorială, și cu alte autorități sau instituții abilitate în domeniul protecției dreptului copilului;

5) în cazul identificării situațiilor suspecte de violență față de copii să aplice prevederile Legii nr.140/2013 privind protecția specială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți, precum și Instrucțiunile 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;

6) să desfășoare activități de informare a publicului și să realizeze acțiuni de prevenire a violenței față de copii;

7) să aplice politica și procedurile existente de respectare a confidențialității a beneficiarilor, precum și a politicii de prevenire a hărțuirii, exploatării și abuzului sexual;

8) să asigure un sistem de recepționare, înregistrare, evidență și examinare a plângerilor/reclamațiilor adresate Serviciului în conformitate cu legislația în vigoare;

9) să asigure instruirea continuă specializată a specialiștilor pe domeniile de activitate;

10) să prelucreze datele cu caracter personal în conformitate cu prevederile Legii nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal;

11) să aplice programe de prevenire a arderii profesionale pentru asigurarea prestării asistenței specializate de calitate.

Secțiunea a 2-a

Drepturile și obligațiile beneficiarului

43. Beneficiarul Serviciului are următoarele drepturi:

- 1) să accepte asistența specializată prestată în cadrul Serviciului;
- 2) să fie informat despre drepturile și obligațiile de care dispune în perioada beneficierii de asistență specializată, precum și familiarizarea cu tipurile de asistență prestate în cadrul Serviciului;
- 3) să fie asistat de către specialiștii Serviciului în realizarea obiectivelor planului individualizat de servicii;
- 4) să fie tratat cu demnitate și respect;
- 5) să participe în procesul de luare a deciziilor referitoare la acordarea asistenței specializate;
- 6) să depună reclamații referitor la calitatea asistenței specializate prestate, atitudinea și tratamentul aplicat de către personalul Serviciului.

44. În funcție de vârstă și gradul său de maturitate, beneficiarul Serviciului are următoarele obligații:

- 1) să furnizeze informații corecte și relevante cu privire la identitatea, situația familială, socială, medicală și economică, fiind responsabil de veridicitatea acestor informații;
- 2) să comunice orice modificare intervenită în legătură cu situația personală;
- 3) să se implice în procesul de implementare a planului individualizat de servicii;
- 4) să respecte și să aplice recomandările specialiștilor din cadrul Serviciului;
- 5) să respecte drepturile celor din jur și să se conformeze regulilor interne stabilite în cadrul Serviciului.

Capitolul V

Resursele umane și managementul serviciului

Secțiunea a 1-a

Resursele umane

45. Personalul Serviciului este format din managerul Serviciului, consilier al victimelor violenței, psiholog-supervizor, psiholog, consilier în domeniul educației parentale, personal auxiliar.

46. Ținând cont de necesitățile individuale ale beneficiarilor Serviciului, prestatorul Serviciului poate angaja în calitate de personal specializat cu normă deplină sau parțială, sau poate contracta servicii.

47. Regulamentul intern al Serviciului, statele de personal și fișele de post ale angajaților sunt aprobate, conform legislației în vigoare, de către prestatorul de servicii.

48. Prestatorul de serviciu angajează personalul în conformitate cu prezentul Regulament, Standardele minime de calitate ale Serviciului și Codul muncii al Republicii Moldova, în baza contractului individual de muncă sau, după caz, în baza contractului de prestări servicii.

49. Pot fi angajați în cadrul Serviciului doar persoanele în privința cărora nu sunt instituite măsuri de ocrotire judiciară, care nu au fost anterior condamnate, au o reputație

ireproșabilă, nu se află la evidența medicului narcolog sau psihiatru și persoanele care nu au săvârșit contravenții privind:

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

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

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

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

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

6) manifestarea oricăror forme de violență în familie;

7) aducerea copilului la stare de ebrietate produsă de alcool sau de alte substanțe;

8) practicarea prostituției;

9) implicarea în activități publice cu impact negativ asupra copiilor;

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

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

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

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

50. Fiecare angajat al Serviciului are calificarea, competența, experiența și calitățile prevăzute în fișa postului.

51. La angajare, specialiștii din cadrul Serviciului beneficiază de un program de instruire inițială, cu o durată minimă de 40 de ore, iar anual de cursuri de instruire continuă, cu o durată minimă de 20 de ore.

52. Angajații Serviciului sânt obligați să treacă examenul medical profilactic la angajare și periodic, conform actelor normative ale Ministerului Sănătății.

53. Angajații Serviciului beneficiază de supervizare profesională, care contribuie la îmbunătățirea calității Serviciului prin consolidarea competențelor

54. Evaluarea performanței angajaților și evaluarea necesităților de instruire continuă sunt realizate anual de către managerul Serviciului.

55. Managerul Serviciului asigură calitatea prestării asistenței prin organizarea ședințelor angajaților în vederea consolidării competențelor profesionale și a gestionării eficiente a sarcinilor și timpului de lucru.

56. Salarizarea angajaților Serviciului se realizează în conformitate cu prevederile legislației în vigoare, totodată ținându-se cont și de prevederile contractuale, în cazul prestatorilor privați.

Secțiunea a 2-a

Managementul serviciului

57. Managementul Serviciului este realizat de către manager, care asigură buna funcționare a acestuia, în conformitate cu prevederile prezentului Regulament, a Standardelor minime de calitate, precum și a Regulamentului intern de activitate al Serviciului.

58. În procesul asigurării bunei funcționări a Serviciului, managerul asigură:

- 1) planificarea, conducerea, coordonarea, evaluarea și raportarea activității Serviciului și calitatea asistenței specializate acordate;
- 2) asigurarea funcționării Serviciului conform Standardelor minime de calitate;
- 3) realizarea managementului resurselor umane în cadrul Serviciului;
- 4) asigurarea planificării și gestionării resurselor financiare ale Serviciului;
- 5) reprezentarea Serviciului în raport cu alte instituții, servicii, autorități;
- 6) monitorizarea calității asistenței specializate prestate;
- 7) exercitarea altor atribuții în conformitatea cu legislația în vigoare.

59. Documentele Serviciului referitoare la resursele umane sânt:

- 1) fișele de post ale angajaților;
- 2) dosarele personale ale angajaților;
- 3) rapoartele de evaluare a performanței și a necesităților de instruire continuă;
- 4) planurile de acțiuni ale Serviciului (planul de dezvoltare strategică, planul anual de activități, planul de informare și comunicare);
- 5) rapoartele de activitate ale Serviciului;
- 6) registrul de evidență a plângerilor/reclamațiilor;
- 7) registrele de evidență a corespondenței;
- 8) alte documente, la necesitate.

Capitolul VI

Finanțarea și patrimoniul Serviciului

60. Finanțarea Serviciului este efectuată din resurse bugetare și alte surse permise de legislație.

61. Serviciile pot fi contractate sau procurate de la prestatori publici și privați, în conformitate cu legislația în vigoare.

62. Serviciul își desfășoară activitatea în limita bugetului anual aprobat.

63. În cadrul Serviciului este asigurată evidența contabilă și sunt elaborate rapoarte financiare în conformitate cu legislația în vigoare.

64. Serviciul dispune de patrimoniu necesar desfășurării activității sale.

65. Patrimoniul Serviciului este utilizat exclusiv în vederea realizării scopului și obiectivelor acestuia.

66. Gestionarea patrimoniului se realizează în corespundere cu legislația în vigoare.

Capitolul VII

Protecția împotriva violenței și reclamațiile

67. Procedura de protecție a copiilor împotriva violenței, neglijării, exploatării, discriminării, tratamentului degradant sau inuman și procedura de depunere și examinare a plângerilor/reclamațiilor în cadrul Serviciului, sunt prevăzute în Manualul operațional.

68. Beneficiarii sânt informați referitor la procedura de protecție a copiilor împotriva violenței, neglijării, exploatării, discriminării, tratamentului degradant sau inuman, inclusiv procedura de depunere și examinare a plângerilor/reclamațiilor în cadrul Serviciului.

69. Personalul Serviciului este obligat să raporteze despre orice caz al copilului care se confruntă sau este în risc de a se confrunța cu diferite tipuri de violență, neglijare, exploatare, trafic, discriminare, tratament degradant sau inuman.

70. Serviciul dispune de un registru de evidență a plângerilor/reclamațiilor, care include atât informații privind modul de examinare a plângerilor/reclamațiilor, cât și măsurile întreprinse pentru soluționarea acestora.

71. Cazurile suspecte de violență, neglijare, exploatare și trafic al copiilor identificate de specialiștii Serviciului sânt înregistrate și raportate în conformitate cu prevederile *Hotărârii Guvernului nr. 270/2014 cu privire la aprobarea Instrucțiunilor privind mecanismul intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistența și monitorizarea copiilor victime și potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării și traficului.*

**Standarde minime de calitate
pentru Serviciul de asistență și reabilitare psiho-socială a copilului victimă a
violenței, neglijării, exploatării și traficului și a copilului în situație de risc de
violență**

**Principii generale de organizare și funcționare
Accesibilitatea la asistență specializată – standardul 1**

1. Serviciul de asistență și reabilitare psiho-socială a copilului victimă a violenței neglijării, exploatării și traficului și a copilului în situație de risc de violență (în continuare – *Serviciu*) este amplasat într-o zonă accesibilă și sigură pentru beneficiari

2. Rezultatul scontat: Toți beneficiarii au acces egal și gratuit la asistența specializată prestată în cadrul Serviciului.

3. Indicatorii de realizare:

1) sediul Serviciului este situat într-o zonă sigură și accesibilă din punct de vedere al accesului la transportul public;

2) datele de contact ale Serviciului (număr de telefon/fax și adresa de e-mail) sunt disponibile beneficiarilor, precum și altor persoane și instituții interesate care sprijină oferirea asistenței de calitate victimelor;

3) adresa Serviciului și programul de activitate sunt afișate la intrarea în sediul Serviciului.

Amenajarea spațiului – standardul 2

4. Centrul dispune de spațiu și mediu corespunzător pentru prestarea asistenței specializate beneficiarilor care răspunde la necesitățile individuale de asistență ale acestora.

5. Rezultatul scontat: Spațiul este amenajat și dotat cu echipament și mobilier corespunzător, astfel încât contribuie la funcționalitatea Serviciului și prestarea asistenței specializate beneficiarilor într-un mediu sigur, confidențial și prietenos.

6. Indicatorii de realizare:

1) sediul Serviciului dispune de: spații de așteptare, spații de asistență psiho-socială, spații de consiliere psihologică, spații pentru activități de grup, spații administrative, sală de ședințe, grupuri sanitare;

2) sediul Serviciului dispune de cel puțin un spațiu de așteptare, care este dotat cu mobilier moale și zone pentru activități recreative pentru copii de diferite vârste;

3) sediul Serviciului dispune de spații în care se prestează asistență psihologică, care sunt amenajate astfel încât să corespundă necesităților copiilor de diferite vârste și sunt echipate cu instrumentar psihodiagnostic/psihoterapeutic;

4) sediul Serviciului dispune de spații în care se realizează evaluarea și asistența socială, documentarea și informarea beneficiarilor, care sunt amenajate astfel încât să corespundă necesităților adulților și copiilor de diferite vârste;

5) sediul Serviciului dispune de un spațiu pentru activități de grup, cu o capacitate de 15-20 persoane;

6) toate spațiile sunt izolate fonic în vederea respectării confidențialității informațiilor;

7) spațiile asigură intimitatea copilului/adultului, mobilierul este prietenos copiilor și adecvat vârstei acestora; jucăriile, revistele și cărțile răspund nevoilor și nivelului de dezvoltare al copiilor;

8) spațiile administrative sunt compuse din birouri pentru: manager, consilier al victimelor violenței, psiholog, educator parental, dotate cu mobilier de birou și tehnică; sala de ședințe precum și dintr-o încăpere închisă pentru depozitarea dosarelor pe cazurile închise;

9) sediul Serviciului dispune de 2 grupuri sanitare în interiorul spațiului: pentru beneficiari-compus din WC și lavoar, pentru personal-compus din WC și lavoar;

10) Serviciul dispune de toate autorizațiile de funcționare prevăzute de legislație;

11) sediul Serviciului este asigurat cu apeduct, inclusiv apă caldă, canalizare, încălzire, energie electrică, internet, telefonie, sisteme de ventilare, iluminare naturală.

Nediscriminarea – standardul 3

7. Prestarea asistenței specializate copilului victimă a violenței se realizează prin abordare nediscriminatorie a beneficiarilor.

8. Rezultatul scontat: Fiecare copil este tratat echitabil și egal, indiferent de apartenența sa ori a reprezentanților legali/responsabililor legali la sex, rasă, culoare, origine etnică, vârstă, limbă, religie, opinii politice sau de alt gen, origine națională sau socială, stare socio-economică, statutul părinților, asocierea cu o minoritate națională, bunuri, naștere, orientare sexuală, identitate de gen sau alt statut.

9. Indicatorii de realizare:

1) personalul Serviciului este instruit privind prevederile legale în domeniul nediscriminării și aplică practici nediscriminatorii în procesul de prestare a asistenței;

2) personalul Serviciului întreprinde măsurile necesare pentru acomodarea rezonabilă atunci când este nevoie pentru a asigura beneficiarilor prestarea asistenței în condiții de egalitate cu ceilalți (traducere, interpretare mimico-gestuală, adaptarea complexității informației).

Protecția datelor cu caracter personal – standardul 4

10. Prestarea asistenței specializate beneficiarilor se realizează cu asigurarea protecției datelor cu caracter personal.

11. Rezultatul scontat: Protecția datelor cu caracter personal ale beneficiarilor este asigurată în conformitate cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

12. Indicatorii de realizare:

1) serviciul dispune de o politică de protecție a datelor cu caracter personal;

2) personalul cunoaște și aplică regulile de prelucrare a datelor cu caracter personal;

3) copilul și reprezentantul legal/responsabilul legal sunt informați referitor la prelucrarea datelor cu caracter personal și își exprimă în scris acordul privind prelucrarea datelor cu caracter personal;

4) personalul Serviciului asigură măsurile necesare pentru a proteja viața privată, identitatea și imaginea copiilor și pentru a împiedica diseminarea publică a oricărei informații care ar putea conduce la identificarea lor;

5) în procesul de asistență a copilului, personalul Serviciului face schimb de informații cu autoritățile competente, asigurându-i protecția datelor cu caracter personal.

Informarea și participarea copilului – standardul 5

13. Informarea și participarea copilului și, după caz, a reprezentantului legal/responsabilului legal al copilului se asigură la toate etapele de prestare a asistenței specializate beneficiarilor.

14. Rezultatul scontat: Informarea și participarea copiilor, a reprezentantului/responsabilului legal contribuie la asigurarea calității asistenței prestate.

15. Indicatorii de realizare:

1) Serviciul are stabilite proceduri privind exprimarea opiniei și participarea copilului în procesul de luare a deciziilor care îl vizează, la toate etapele de asistență;

2) personalul Serviciului asigură condiții pentru exprimarea opiniei în legătură cu calitatea asistenței specializate și ia în considerare aceste opinii pentru îmbunătățirea calității acesteia;

3) procedurile de informare și participare sunt adaptate copiilor cu cerințe speciale sau cu dizabilități, creând aceleași oportunități pentru a primi informații și a fi auziți;

4) personalul Serviciului beneficiază de instruire și cunoaște particularitățile de comunicare și informare a copiilor, adaptate vârstei și nivelului de dezvoltare al acestora.

Asistența centrată pe copil – standardul 6

16. Asistența specializată a beneficiarilor se acordă în funcție de necesitățile individuale ale fiecăruia.

17. Rezultatul scontat: Interesul superior al copilului este asigurat la fiecare etapă în funcție de necesitățile particulare identificate.

18. Indicatori de realizare:

1) Serviciul dispune de procedură de evaluare și determinare a interesului superior al copilului beneficiar de asistență, în vederea asigurării protecției beneficiarilor de orice risc, inclusiv de violență/

2) personalul Serviciului este instruit pentru a evalua și determina interesului superior al copilului la fiecare etapă a asistenței;

3) personalul Serviciului elaborează un Plan individualizat de servicii pentru fiecare copil în parte, reieșind din circumstanțele fiecărui caz, vârsta, nivelul de dezvoltare și necesitățile fiecărui copil.

Abordarea interdisciplinară – standardul 7

19. Asistența specializată a beneficiarului se bazează pe o abordare comprehensivă, implicând autoritățile și specialiștii relevanți la toate etapele.

20. Rezultatul scontat: Copilul beneficiază de asistență interdisciplinară în funcție de necesitățile lui.

21. Indicatori de realizare:

1) Serviciul dispune de personal calificat pentru intervenții specializate psihologice, de educație parentală și sociale, sub aspect multidisciplinar;

2) pentru fiecare caz individual este desemnat grupul de intervenție care elaborează și implementează Planul individualizat de servicii pentru fiecare beneficiar. Rezultatele sunt incluse în Raportul privind implementarea acestuia;

3) managerul serviciului stabilește și dezvoltă relații de cooperare cu autoritățile statului și instituțiile relevante, precum și cu organizațiile necomerciale din domeniu;

4) managerul Serviciului poate implica autoritățile și specialiștii relevanți la toate etapele de asistență a copilului.

Prevenirea retraumatizării și revictimizării – standardul 8

22. Asistența Specializată a beneficiarului sunt prestate luându-se măsuri pentru evitarea retraumatizării și revictimizării copilului.

23. Rezultatul scontat: Copilul beneficiază de asistență conform procedurilor care exclud retraumatizarea și previn revictimizarea acestuia.

24. Indicatorii de realizare:

- 1) Serviciul dispune de proceduri de prevenire a retraumatizării copilului;
- 2) personalul Serviciului cunoaște prevederile legale și procedurile pentru a exclude retraumatizarea și a preveni revictimizarea copilului;
- 3) personalul Serviciului întreprinde măsuri pentru a preveni revictimizarea copilului;

Accesarea serviciului și prestarea asistenței specializate în cadrul serviciului

Informarea și promovarea serviciului – standardul 9

25. Personalul Serviciului asigură informarea angajaților autorităților administrației publice centrale și locale, ai structurilor, instituțiilor și serviciilor din cadrul sau subordonate acestora, care activează în domeniile asistenței sociale, educației, ocrotirii sănătății, ordinii publice, justiției precum și a membrilor comunității privind scopul, obiectivele, asistența și rezultatele activității Serviciului.

26. Rezultatul scontat: Angajații autorităților administrației publice centrale și locale, ai structurilor teritoriale, instituțiilor și serviciilor din cadrul sau subordonate acestora, care activează în domeniile ordinii publice, justiției, asistenței sociale, educației, ocrotirii sănătății, precum și membrii comunității cunosc și înțeleg scopul, obiectivele, asistența și rezultatele activității Serviciului.

27. Indicatorii de realizare:

- 1) Serviciul dispune de materiale informaționale, care sunt prezentate într-un limbaj simplu, accesibil și actual;
- 2) Serviciul utilizează pentru informare și sensibilizare diverse mijloace, precum pliante, broșuri, pagina web, spoturi publicitare, evenimente publice;
- 3) datele privind asistența specializată prestată, practicile bune și activitatea Serviciului sunt diseminate pentru sensibilizarea privind fenomenul violenței împotriva copiilor, precum și pentru facilitarea cercetării fenomenului, a dezvoltării politicilor, cadrului normativ și metodologic în domeniul protecției copilului;
- 4) managerul Serviciului organizează întâlniri cu alte structuri care prestează servicii sociale, de educație, de sănătate, cu reprezentanți ai autorităților administrației publice locale, asociații obștești, în vederea informării cu privire la activitatea Serviciului și stabilirea parteneriatelor pentru diversificarea serviciilor prestate;
- 5) Serviciul dispune de un plan informațional privind informarea comunităților din cadrul teritorial al regiunii deservite.

Încetarea prestării asistenței specializate – standardul 10

28. Serviciul dispune de condiții clare de încetare a prestării asistenței specializate pentru copil și/sau membrii familiei acestuia.

29. Rezultatul scontat: Serviciul aplică o procedură clară privind încetarea prestării asistenței specializate.

30. Indicatorii de realizare:

1) încetarea prestării asistenței specializate în cadrul Serviciului se realizează în conformitate prevederile Regulamentului-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență și reabilitare psiho-socială a copilului victimă a violenței, neglijării, exploatării și traficului și a copilului în situație de risc de violență și procedurii prevăzute în Manualul operațional;

2) condițiile de încetare sunt aduse la cunoștința beneficiarului și sunt consemnate în Acordul de asistență încheiat cu beneficiarul;

3) refuzul de a presta asistență specializată în cadrul Serviciului poate reieși din faptul că în cadrul evaluării necesității de asistență se constată că copilul nu este supus nici unei forme de violență;

4) neglijare, exploatare sau trafic și nici nu este în riscul de victimizare în acest sens, sau în cazul în care se impunea asistența specializată din cadrul unor servicii care pot răspunde necesităților copilului într-un mod mai eficient.

Managementul activității serviciului

Înregistrarea datelor și arhivarea datelor – standardul 11

31. Personalul Serviciului aplică proceduri de înregistrare, utilizare și păstrare a datelor aferente procesului de prestare a asistenței specializate beneficiarilor.

32. Rezultatul scontat: Dosarele personale ale beneficiarilor sunt arhivate, evidența are loc pe suport de hârtie și/sau electronic, dosarele arhivate sunt disponibile în cadrul Serviciului.

33. Indicatorii de realizare:

1) pentru fiecare beneficiar se întocmește și se arhivează un dosar intern;

2) Serviciul dispune de un spațiu distinct de păstrare a dosarelor, la care are acces doar personalul implicat în prestarea asistenței specializate și managerul Serviciului;

3) durata de păstrare a dosarelor arhivate este în corespundere cu prevederile “Indicatorului documentelor-tip și al termenelor lor de păstrare pentru organele administrației publice, pentru instituțiile, organizațiile și întreprinderile Republicii Moldova”.

Personalul serviciului – standardul 12

34. Personalul Serviciului este angajat prin concurs, în baza contractului individual de muncă.

35. Rezultatul scontat: Calitățile personale, nivelul de pregătire, starea de sănătate a personalului angajat corespund cerințelor profesionale stabilite.

36. Indicatorii de realizare:

1) prestatorul efectuează selectarea, angajarea și promovarea personalului Serviciului în conformitate cu prevederile legale;

2) angajarea personalului Serviciului se face prin concurs, desfășurat în baza procedurii stabilite în Regulamentul-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență și reabilitare psiho-socială a copilului victimă a violenței, neglijării, exploatării și traficului și a copilului în situație de risc de violență;

- 3) angajarea personalului se realizează în baza unui contract individual de muncă, cu respectarea prevederilor legislației;
- 4) personalul Serviciului efectuează examenul medical profilactic la angajare și periodic, conform actelor normative;
- 5) personalul Serviciului păstrează confidențialitatea informațiilor pe care le obține în timpul exercitării atribuțiilor de serviciu;
- 6) personalul Serviciului respectă normele de etică și deontologie profesională în procesul de exercitare a atribuțiilor de serviciu;
- 7) prestatorul întocmește și păstrează documentele Serviciului referitoare la resursele umane.

Instruirea personalului – standardul 13

37. În cadrul Serviciului personalul angajat beneficiază de instruire inițială și continuă.

38. Rezultatul scontat: Instruirea personalului Serviciului este corespunzătoare scopului Serviciului și profilul beneficiarilor și contribuie la prestarea de calitate a Serviciului.

39. Indicatorii de realizare:

1) managerul Serviciului identifică necesitățile de instruire ale personalului în vederea creșterii competenței acestuia în procesul de prestare a Serviciului și elaborează planul/raportul anual de instruire continuă a personalului.

Supervizarea personalului – standardul 14

40. În cadrul Serviciului, personalul angajat beneficiază de supervizare profesională sistematică.

41. Rezultatul scontat: Personalul Serviciului beneficiază de supervizare profesională, care contribuie la îmbunătățirea calității asistenței specializate prin consolidarea competențelor profesionale.

42. Indicatorii de realizare:

1) în cadrul Serviciului este organizat procesul de supervizare profesională a personalului specializat;

2) ședințele de supervizare se desfășoară sistematic, în grup sau individual, și se consemnează în raportul lunar al supervisorului;

3) ședințele de supervizare au ca scop furnizarea unui cadru de sprijin și ghidare pentru personalul care este implicat direct în asistența beneficiarilor (psihologi, consilieri, educatori parentali) pentru a le îmbunătăți abilitățile de consiliere, dezvoltarea profesională și asigurarea calității serviciilor psiho-sociale pe care le oferă;

4) personalul Serviciului înțelege și să respecte principiile etice și codurile deontologice specifice din domeniul lor de practică.

Evaluarea performanței personalului – standardul 15

43. Prestatorul asigură evaluarea anuală a competențelor profesionale ale personalului Serviciului.

44. Rezultatul scontat: Evaluarea anuală a competențelor profesionale ale personalului contribuie la creșterea calității asistenței prestate în cadrul Serviciului.

45. Indicatorii de realizare:

- 1) evaluarea personalului se realizează anual;
- 2) procesul de evaluare se efectuează conform grilei de evaluare, elaborate în baza unor criterii clare, care se axează pe:
 - a) rezultatele activității personalului în prestarea asistenței specializate;
 - b) rezultatele participării la cursuri de instruire profesională;
 - c) gradul de satisfacție al beneficiarilor;
 - d) rezultatele evaluării personalului sânt utilizate în procesul de evaluare a necesităților de instruire ale personalului.