

Republica Moldova

GUVERNUL
HOTĂRÂRE nr. ____
din _____

**cu privire la modificarea Hotărârii Guvernului nr. 496/2014 privind aprobarea
Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Centrului de Asistență și Consiliere
pentru Agresorii Familiali și a standardelor minime de calitate**

În scopul executării prevederilor art. 10 alin. (4) din Legea nr. 45/2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței în familie (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr. 55-56, art. 178), cu modificările și completările ulterioare, în temeiul art. 8 alin. (1) lit. b) din Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 155-158, art. 541), Guvernul

HOTĂRĂȘTE:

1. Hotărârea Guvernului nr. 496/2014 privind aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Centrului de Asistență și Consiliere pentru Agresorii Familiali și a standardelor minime de calitate (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 174 – 177 art. 535) se modifică după cum urmează:

- 1) În preambul, textul „Legea nr. 45-XVI din 1 martie 2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie” se substituie cu textul: „Legea nr. 45/2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței în familie”, iar cifra „(9)” se înlocuiește cu cifra „(5)”.
- 2) Punctul 2 se expune într-o nouă redacție: ”Centrul de Asistență și Consiliere pentru Agresorii Familiali este creat de prestatorii de servicii sociale persoane fizice sau persoane juridice publice ori private și funcționează în baza regulamentului de organizare și funcționare aprobat de către fondator în corespundere cu prevederile prezentei Hotărâri.”
- 3) La punctul 3 sintagma „din alocațiile prevăzute la bugetul unităților administrativ-teritoriale de nivelul al doilea,” este substituită cu sintagma „în limitele alocațiilor prevăzute anual în bugetele respective”.
- 4) În punctul 4 se exclud cuvintele „privind rezultatele obținute”.

2. Anexa nr. 1 și anexa nr. 2 la Hotărârea Guvernului nr. 496/2014 privind aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Centrului de Asistență și Consiliere pentru Agresorii Familiali și a standardelor minime de calitate se modifică și se expune în următoarea redacție:

„Anexa nr. 1
la Hotărârea Guvernului nr. 496/2014 privind aprobarea
Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Centrului de Asistență și
Consiliere pentru Agresorii Familiali și a standardelor minime de calitate

**REGULAMENT-CADRU
de organizare și funcționare a Centrului de Asistență și Consiliere pentru Agresorii Familiali**

**Capitolul I
DISPOZIȚII GENERALE**

1. Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a Centrului de Asistență și Consiliere pentru Agresorii Familiali (în continuare - *Regulament-cadru*) stabilește scopul, obiectivele, principiile de activitate, modul de organizare și funcționare, precum și regulile generale de organizare și funcționare a Centrului de Asistență și Consiliere pentru Agresorii Familiali (în continuare - *Centru*), precum și integrează măsuri de prevenire, intervenție, reabilitare și monitorizare post-program, în concordanță cu actele normative și recomandările internaționale și bunele practici.

2. Centrul este o instituție de profil social, care acordă servicii integrate de informare, consiliere psihologică, educațională și comportamentală agresorilor familiali, contribuind la prevenirea recidivei

și la protecția reală a victimelor.

3. Centrul poate funcționa: ca persoană juridică de drept public sau privat, cu patrimoniu propriu, cont trezorerial, ștampilă, sigiliu și antet sau ca subdiviziune structurală a unei instituții publice, fără personalitate juridică, utilizând resursele și patrimoniul instituției-fondatoare.

4. Serviciile se acordă fără discriminare, în condiții de respect al demnității umane, egalității de gen și protecției datelor personale, indiferent de statutul social, orientarea sexuală, identitatea de gen, dizabilitate sau alte criterii.

5. În sensul prezentului Regulament-cadru, noțiunile utilizate semnifică:

agresor – persoană care comite acte de violență împotriva femeilor și/sau de violență în familie. În cazul sesizărilor parvenite din partea mai multor membri ai familiei, care își aduc învinuiri reciproce de comitere a actelor de violență, agresorul este determinat luându-se în considerare următoarele circumstanțe:

- 1) stabilirea persoanelor implicate care au acționat în apărarea lor ori a altei persoane;
- 2) probabilitatea survenirii unor situații critice pentru fiecare persoană;
- 3) modul de acționare în cadrul scenei de violență și gravitatea vătămarilor și/sau suferințelor provocate de fiecare persoană;
- 4) sesizările anterioare cu privire la actele de violență împotriva femeilor și/sau de violență în familie;
- 5) alte circumstanțe care indică inițiatorul actelor de violență;

beneficiar al Centrului – agresorul familial care participă la program în baza hotărârii instanței, referirii probațiunii sau solicitării proprii;

program de consiliere – totalitatea tehnicilor și metodelor utilizate în cadrul unui curs de ședințe de consiliere a agresorilor, în vederea realizării obiectivelor legate de eliminarea comportamentului violent al persoanei, prevenirea recidivei, precum și de reintegrare a acestuia în familie și societate.

6. Centrul cooperează activ cu autoritățile abilitate (poliție, probațiune, organul teritorial de asistență socială, sistemul judiciar și medical) în baza acordurilor de colaborare și a schimbului digital securizat de date, cu respectarea legislației privind protecția datelor personale.

7. Prevederile Regulamentului se aplică personalului angajat, colaboratorilor externi, voluntarilor profesioniști și tuturor instituțiilor partenere implicate în prestarea serviciilor.

Capitolul II

PRINCIPII DE ORGANIZARE, SCOP ȘI OBIECTIVE

8. Centrul funcționează pe baza principiilor responsabilității agresorului, confidențialității, siguranței victimelor, colaborării interinstituționale și evaluării continue a eficienței.

9. Programele de consiliere destinate agresorilor familiali se bazează pe următoarele principii fundamentale:

- 1) *Responsabilitatea individuală a agresorului* – fiecare act de violență reprezintă o alegere conștientă, pentru care agresorul poartă întreaga răspundere juridică, morală și socială.
- 2) *Toleranță zero față de violență* – nicio formă de violență fizică, psihologică, economică sau sexuală nu este justificată sau acceptată; orice manifestare violentă este abordată ca o încălcare a drepturilor omului.
- 3) *Separarea intervenției de reconcilierea familială* – scopul programului este schimbarea comportamentului agresorului și eliminarea violenței, nu refacerea relației de cuplu.
- 4) *Abordare individualizată și diferențiată* – intervenția se adaptează tipologiei agresorului, nivelului de risc, vârstei, genului, stării de sănătate și gradului de motivație pentru schimbare.
- 5) *Siguranța prioritară a victimei* – toate măsurile de lucru cu agresorul se desfășoară astfel încât să nu pună în pericol siguranța victimei, a copiilor sau a altor persoane afectate.
- 6) *Separarea programelor de consiliere pe criterii de gen și tip de violență* – grupurile de consiliere pentru bărbați și femei se desfășoară separat, iar programele pentru agresorii sexuali sau cei cu adicții includ module specializate.
- 7) *Evaluarea continuă a riscului și a progresului* – la admiterea în program, pe parcursul derulării și la final, se efectuează evaluări standardizate pentru a determina evoluția comportamentală și riscul de recidivă.
- 8) *Colaborarea interinstituțională și referirea coordonată* – programele se implementează în cooperare cu organele de probațiune, poliție, servicii sociale și medicale, pentru asigurarea unui răspuns integrat.

9) *Promovarea autocontrolului și a comunicării nonviolente* – consilierea dezvoltă abilități de gestionare a furiei, empatie și rezolvare pașnică a conflictelor.

10) *Evaluarea eficienței programelor* – fiecare program este supus unei evaluări periodice pentru a măsura rata de finalizare, gradul de reducere a recidivei și satisfacția beneficiarilor și partenerilor instituționali.

10. Scopul Centrului constă în prevenirea și reducerea recidivei violenței în familie prin furnizarea de servicii integrate de informare, consiliere psihologică, educațională și responsabilizare a agresorilor familiari, în vederea schimbării durabile a comportamentului violent și a asigurării siguranței victimelor.

11. Centrul prestează servicii adaptate necesităților beneficiarilor, care includ:

- 1) informare și motivare pentru schimbare;
- 2) consiliere individuală, de grup sau de cuplu (numai dacă nu există risc activ de violență);
- 3) consiliere juridică și orientare spre servicii medicale, educaționale, profesionale sau de reabilitare a dependențelor;
- 4) participare la programe bazate pe module de consiliere – scurte, medii și avansate – în funcție de riscul de recidivă;
- 5) consiliere la distanță (online), mentorat post-program și referire către servicii de sprijin comunitare.

12. Obiectivele principale pentru realizarea scopului Centrului sunt:

- 1) *Prestarea serviciilor de consiliere și intervenție psihosocială* menite să susțină beneficiarii în procesul de recunoaștere a comportamentului violent, dezvoltarea empatiei și formarea abilităților de comunicare nonviolentă și de gestionare constructivă a conflictelor.
- 2) *Dezvoltarea și implementarea programelor de consiliere diferențiate*, adaptate nivelului de risc și profilului agresorilor (tineri, femei, consumatori de substanțe, agresori sexuali, persoane cu dizabilități mintale), inclusiv în format modular sau online.
- 3) *Consolidarea cooperării interinstituționale*, prin stabilirea unui mecanism funcțional de colaborare între structurile teritoriale de asistență socială, subdiviziunile poliției, probațiune, sistemul medical și organizațiile neguvernamentale specializate.
- 4) *Integrarea programelor de consiliere în mecanismele de monitorizare postintervenție*, pentru urmărirea evoluției comportamentale a agresorilor și prevenirea recidivei, prin coordonare cu serviciile de probațiune și echipele multidisciplinare teritoriale.
- 5) *Participarea la activități de prevenire și educație comunitară*, prin campanii publice, sesiuni informative și parteneriate locale, în vederea promovării unei culturi a nonviolentei și a toleranței zero față de violență.
- 6) *Implementarea unui sistem de indicatori de performanță*, care să permită măsurarea rezultatelor intervenției: acces rapid la servicii, rată de finalizare a programelor, reducerea recidivei și gradul de satisfacție al victimelor.
- 7) *Asigurarea formării și supervizării continue a personalului*, pentru creșterea calității serviciilor și aplicarea uniformă a metodologiilor validate.

Capitolul III **DREPTURI ȘI OBLIGAȚII** **Secțiunea 1**

Drepturile și obligațiile Centrului

13. Centrul are următoarele drepturi:

- 1) Să stabilească și să mențină parteneriate funcționale cu autoritățile administrației publice locale, poliție, probațiune, sistemul penitenciar, organizații necomerciale și instituții publice/medicale, în scopul implementării integrate a măsurilor de prevenire și combatere a violenței în familie.
- 2) Să utilizeze date statistice și anonimizate privind beneficiarii și serviciile oferite, exclusiv în scopul monitorizării și îmbunătățirii programelor, cu respectarea confidențialității.
- 3) Să încheie acorduri de colaborare cu centrele și serviciile destinate victimelor, pentru coordonarea intervențiilor și schimbul de informații în condiții legale de protecție a datelor.
- 4) Să delege specialiști pentru participarea la ședințele echipelor multidisciplinare teritoriale și naționale, în cazurile de violență cu risc sporit.
- 5) Să dezvolte proiecte, parteneriate și inițiative comune cu organizații internaționale, instituții academice și donatori, pentru consolidarea capacităților profesionale și extinderea acoperirii

serviciilor.

14. Obligațiile Centrului:

- 1) Să presteze servicii conform standardelor minime de calitate și metodologiilor/instrucțiuni aprobate, asigurând acces egal și nediscriminatoriu pentru toți beneficiarii.
- 2) Să protejeze datele cu caracter personal și informațiile confidențiale referitoare la beneficiari, conform legislației privind protecția datelor.
- 3) Să asigure cooperarea intersectorială și schimbul coordonat de informații cu poliția, probațiunea, serviciile medicale, centrele pentru victime și structurile de asistență socială.
- 4) Să participe activ la campanii de informare și prevenire privind fenomenul violenței în familie și responsabilitatea agresorilor, promovând toleranța zero față de violență.
- 5) Să elaboreze rapoarte de activitate periodice (trimestriale, semestriale și anuale) care includ indicatori privind accesul, frecvența, rata de finalizare a programelor și recidiva.
- 6) Să implementeze un sistem de monitorizare și evaluare, care include supervizare profesională, management al documentelor și audit periodic al calității serviciilor.
- 7) Să gestioneze transparent petițiile și sesizările, garantând răspunsuri accesibile, protecția persoanelor care reclamă abuzuri și corectarea deficiențelor constatate.
- 8) Să informeze structurile de asistență socială, probațiune și poliție despre progresul, frecvența sau excluderea beneficiarilor din programe.
- 9) Să participe la instruiți și formare continuă pentru personalul propriu și profesioniștii din rețeaua de prevenire a violenței în familie.
- 10) Să asigure protecție împotriva oricărei forme de violență, discriminare, exploatare sau hărțuire în cadrul activităților Centrului și să raporteze cazurile conform legii.
- 11) Să dezvolte și să aplice programe de consiliere psihologică și suport emoțional adaptate diferitelor tipuri de agresori (în funcție de risc, gen, vârstă, adicții, dizabilități).
- 12) Să efectueze evaluări pre și post-intervenție utilizând instrumente validate pentru măsurarea progresului și reducerea riscului de recidivă.
- 13) Să elaboreze și să mențină un sistem de indicatori de performanță, care să permită evaluarea eficienței programelor (accesibilitate, rată de completare, recidivă, satisfacția beneficiarilor și a partenerilor).
- 14) Să mențină un protocol standardizat de colaborare cu serviciile pentru victime, care să asigure schimbul responsabil și limitat de informații privind riscurile, cu acordul părților și respectarea legii.
- 15) Să promoveze implicarea voluntarilor și a comunității, inclusiv prin programe educative și de mentorat, pentru sprijinirea procesului de reintegrare socială a beneficiarilor.

Secțiunea a 2-a

Drepturile și obligațiile beneficiarului

15. Beneficiarul are dreptul:

- 1) Să beneficieze de respectarea deplină a drepturilor și libertăților fundamentale ale omului, fiind tratat cu demnitate, fără discriminare, etichetare sau stigmatizare, în conformitate cu legislația națională și standardele internaționale privind drepturile omului.
- 2) Să fie informat într-un limbaj clar, accesibil și adaptat nivelului său de înțelegere despre drepturile, obligațiile și serviciile oferite în cadrul Centrului.
- 3) Să își exprime consimțământul informat pentru participarea la programul de consiliere, prin semnarea acordului de prestare a serviciilor.
- 4) Să decidă liber asupra prelucrării datelor sale personale, în condițiile prevăzute de legislația privind protecția datelor cu caracter personal.
- 5) Să depună petiții, sesizări sau plângeri referitoare la calitatea serviciilor, la comportamentul personalului sau al altor beneficiari, fără teama de represalii, și să primească un răspuns motivat.
- 6) Să beneficieze de protecție și asistență împotriva oricărei forme de violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală) ori tratament degradant.
- 7) Să participe activ la elaborarea planului individualizat de intervenție, să fie informat despre progresul evaluat și să contribuie la ajustarea măsurilor stabilite.
- 8) Să beneficieze de continuitatea serviciilor, inclusiv prin consiliere online sau la distanță, în caz de relocare sau imposibilitate de prezență fizică.
- 9) Să solicite informații privind finalizarea programului, recomandări postintervenție și, după caz,

inclusiunea într-un program de monitorizare voluntară.

16. Beneficiarul Centrului are următoarele obligații:

- 1) Să participe activ și constant la ședințele de consiliere individuală și/sau de grup, conform planului de intervenție stabilit.
- 2) Să respecte termenii acordului de prestare a serviciilor și regulamentele interne ale Centrului.
- 3) Să ofere informații reale și complete despre identitatea, situația familială, socială și medicală, necesare pentru evaluarea și planificarea intervenției.
- 4) Să își asume responsabilitatea personală pentru schimbarea comportamentului violent, manifestând o atitudine deschisă față de procesul de consiliere și dezvoltare personală.
- 5) Să manifeste respect față de personalul Centrului, ceilalți beneficiari și bunurile instituției, evitând orice formă de agresivitate verbală, fizică sau psihologică.
- 6) Să adopte o conduită și o ținută decentă, respectând normele de igienă și comportament social.
- 7) Să nu consume sau dețină băuturi alcoolice, droguri, substanțe psihotrope sau etnobotanice în timpul sau în proximitatea activităților Centrului și să nu fumeze în spațiile neautorizate.
- 8) Să anunțe în timp util Centrul despre orice schimbare de situație (loc de muncă, adresă, sănătate) care ar putea afecta participarea la program.
- 9) Să repare daunele cauzate Centrului, conform legislației în vigoare.
- 10) Să respecte principiile programului de consiliere, inclusiv regulile de confidențialitate, respect reciproc și participare constructivă.
- 11) Să colaboreze, după finalizarea programului, în procesul de monitorizare postintervenție, dacă aceasta este recomandată de echipa de specialiști.

Capitolul IV ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE

Secțiunea 1

Admiterea beneficiarului

17. Centrul funcționează în regim de zi și/sau mixt (inclusiv online), oferind servicii continue, individualizate și adaptate nivelului de risc și nevoilor fiecărui beneficiar.

18. Admiterea beneficiarilor în programele Centrului se realizează în baza standardelor de calitate și manualului operațional tematic aprobat în acest sens.

19. Procesul de admitere se desfășoară în următoarele etape:

- 1) înregistrarea cererii sau a referirii oficiale (din partea instanței, probațiunii, poliției ori la solicitarea voluntară a beneficiarului);
- 2) interviul de admitere, realizat de consilierul desemnat, pentru identificarea motivației și a nivelului de risc;
- 3) evaluarea inițială a riscului și a necesităților, pe baza instrumentelor validate național;
- 4) semnarea documentației (acord de prestare servicii, consimțământ pentru prelucrarea datelor, angajament de participare, etc.);
- 5) deschiderea dosarului personal și înscrierea în registrul electronic al beneficiarilor;
- 6) elaborarea planului individual de intervenție în termen de 10 zile de la admitere.

20. Admiterea poate fi refuzată motivat, în cazurile de:

- 1) comportament agresiv manifest în timpul interviului;
- 2) lipsa motivației pentru schimbare;
- 3) stare de intoxicație alcoolică/narcotică;
- 4) imposibilitatea asigurării siguranței altor beneficiari.

21. Dosarul de admitere al beneficiarului conține obligatoriu:

- 1) cererea de admitere sau actul de referire;
- 2) acordul de prestare a serviciilor;
- 3) consimțământul privind protecția datelor cu caracter personal;
- 4) fișa de evaluare inițială a riscului;
- 5) planul individual de intervenție, precum și alte documente specifice cazului.

22. Toate documentele se completează conform formularelor standardizate din Manualul operațional.

23. Intervenția se desfășoară conform planului individual de intervenție și include: sesiuni de consiliere individuală și/sau de grup; activități educaționale privind controlul furiei, empatia,

comunicarea nonviolentă; referiri către servicii medicale, sociale sau de ocupare, după necesitate.

24. Evaluarea riscului se actualizează periodic, iar rezultatele se consemnează în fișa de progres.

25. Consilierea poate fi realizată în format hibrid sau online securizat, cu respectarea confidențialității și a procedurilor aprobate în acest sens. Numărul de beneficiari activi în program este de 1 specialist la 5 – 8 persoane, în funcție de intensitatea intervenției și durata programului.

Secțiunea a 2

Suspendarea și încetarea serviciilor

26. Serviciile pot fi suspendate temporar în următoarele cazuri:

- 1) motive medicale sau familiale justificate;
- 2) relocare temporară în altă localitate;
- 3) situații excepționale care împiedică participarea (cu dovezi justificative).

27. Suspendarea se aprobă de manager, la propunerea consilierului de caz, și se documentează prin decizie scrisă. Beneficiarul este informat despre durata suspendării și condițiile de reluare a programului.

28. Serviciile se încheie prin evaluare finală și raport de închidere, în următoarele situații:

- 1) finalizarea cu succes a programului, confirmată prin reducerea riscului de recidivă și comportament nonviolent stabilizat;
- 2) decizia/hotărîrea instanței sau a organului de probațiune privind încetarea obligației de participare;
- 3) neparticipare repetată și nejustificată la activități;
- 4) comportament violent, amenințator sau influențat de alcool/droguri;
- 5) retragerea voluntară din program, în cazul participării benevole.

29. Încetarea se consemnează prin proces-verbal de finalizare/suspendare, semnat de consilier și manager, iar cazul este raportat autorității care a dispus referirea.

30. Înainte de închidere, beneficiarul parcurge evaluarea finală a riscului și a progresului, conform instrumentelor standardizate.

31. În cazul programelor obligatorii, Centrul transmite raportul final către instanță sau probațiune, incluzând: frecvența participării; rezultatele evaluării și recomandări postintervenție.

32. Beneficiarii finalizați cu succes pot fi incluși într-un program de monitorizare postintervenție cu durata de până la 6 luni, în scopul prevenirii recidivei.

33. Monitorizarea se realizează prin: întâlniri periodice individuale sau de grup; contact telefonic sau online; colaborare cu serviciile teritoriale de asistență socială și probațiune. Rezultatele monitorizării se includ în raportul anual de performanță al Centrului.

Secțiunea 3

Resursele umane și managementul Centrului

34. Activitatea personalului Centrului este orientată spre rezultate măsurabile, având ca obiective reducerea recidivei, responsabilizarea agresorilor și siguranța victimelor.

35. Personalul respectă principiile etice și deontologice, manifestând profesionalism, imparțialitate, empatie, confidențialitate și responsabilitate.

36. Toate activitățile se desfășoară conform Manualului operațional tematic aprobat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale.

37. Centrul aplică o politică de toleranță zero față de violență, discriminare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală) și tratamente degradante.

38. Centrul este condus de un director/șef/manager, în baza criteriilor de competență profesională, integritate și experiență relevantă.

39. Conducătorul are următoarele atribuții principale:

- 1) asigură implementarea procedurilor stabilite de Ministerul Muncii și Protecției Sociale și a legislației aplicabile;
- 2) gestionează resursele umane, materiale și financiare;
- 3) aprobă planurile anuale de activitate și de formare profesională;
- 4) coordonează procesul de admitere, evaluare, consiliere și monitorizare a cazurilor;
- 5) asigură supervizarea și evaluarea personalului;
- 6) prezintă rapoarte periodice către fondator, Ministerului Muncii și Protecției Sociale, structurile de asistență socială și probațiune;

- 7) reprezintă centrul în relațiile interinstituționale;
40. Personalul Centrului se stabilește în funcție de numărul și complexitatea cazurilor, cu respectarea raportului standard de 1 specialist la 5–8 beneficiari.
41. Structura organizatorică include: personal administrativ; personal specializat – consilier(i) pentru agresori, psiholog(i), psihoterapeut(i), asistenți sociali, educatori comportamentali; personal auxiliar.
42. Centrul poate contracta specialiști externi (formatori, mediatori, experți în justiție restaurativă, psihiatri, terapeuți în adicții) în baza contractelor de prestări servicii.
43. Voluntarii pot fi implicați doar în activități non-clinice, în baza unui contract de voluntariat care prevede confidențialitatea și formarea inițială obligatorie.
44. Pot fi angajate numai persoane care:
- 1) nu au antecedente penale și nu au fost sancționate pentru fapte de violență, abuz, neglijare, exploatare, hărțuire sau discriminare;
 - 2) nu se află în evidența medicului narcolog sau psihiatru pentru afecțiuni care pot afecta exercitarea atribuțiilor;
 - 3) posedă calificarea profesională corespunzătoare postului și capacitate deplină de exercițiu.
45. La angajare și cel puțin o dată pe an, personalul este supus controlului medical conform legislației și normelor de sănătate ocupațională.
46. Personalul semnează angajamentul de confidențialitate și etică profesională, fiind interzisă solicitarea sau acceptarea oricăror foloase necuvenite ori avantaje. Încălcarea normelor de etică și integritate atrage răspundere disciplinară, civilă sau penală, conform legislației.

Secțiunea 4

Supervizare și formare profesională

47. Personalul Centrului urmează programe de formare inițială și continuă în domenii precum: consilierea și responsabilizarea agresorilor familiari; evaluarea riscului de recidivă și intervenția psihosocială; lucrul cu persoane dependente de substanțe și gestionarea furiei; cooperarea cu probațiunea, poliția și sistemul penitenciar; etica profesională și autoreglarea emoțională.
48. Programele de formare se organizează anual, în baza unui curriculum avizat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale, în parteneriat cu instituții de formare și organizații internaționale.
49. Managerul Centrului asigură supervizarea profesională individuală și de grup, pentru menținerea calității intervențiilor și prevenirea epuizării emoționale.
50. Rezultatele supervizării și ale evaluării profesionale se includ în planul anual de dezvoltare profesională.
51. Evaluarea performanței se realizează anual și are la bază indicatori obiectivi: participarea și progresul beneficiarilor; rata de finalizare a programelor; gradul de reducere a recidivei; calitatea documentării, raportării și colaborării interinstituționale.
52. Centrul implementează un sistem unitar de management al calității, care include: planificare strategică și operațională; evaluare profesională și supervizare; analiză periodică a rezultatelor și implementarea măsurilor corective.

Secțiunea a 5-a

Programele de asistență și consiliere a agresorilor

53. Programele Centrului se bazează pe principiile expuse în punctul 9 al prezentului Regulament.
54. Programele urmăresc obiectivul general de reducere a recidivei și de promovare a comportamentelor nonviolente, contribuind la siguranța familială și coeziunea socială.
55. Structura, durata și metodologia acestor programe se stabilesc detaliat în Manualul operațional, elaborat participativ și validat științific în colaborare cu mediul academic, practicienii din domeniul social, structurile de probațiune și penitenciare, organizațiile necomerciale și experții internaționali.
56. Denumirea, durata și conținutul programelor pot fi revizuite în funcție de analiza impactului, recomandările partenerilor și schimbările legislative.
57. În funcție de nivelul de risc și profilul beneficiarului, Centrul poate implementa următoarele tipuri de programe (orientativ):
- 1) Programe de responsabilizare și conștientizare – pentru agresori cu risc scăzut;
 - 2) Programe de intervenție complexă – pentru cazuri cu risc mediu și înalt;
 - 3) Programe specializate – pentru agresori sexuali, tineri, femei, persoane cu adicții sau tulburări psihice;

4) Programe de prevenire și intervenție timpurie – destinate identificării și stopării comportamentelor incipiente;

5) Programe postintervenție și mentorat, pentru consolidarea schimbării comportamentale și monitorizarea nonrecidivei.

58. Programele sunt implementate de specialiști licențiați, în conformitate cu standardele de calitate și cu procedurile din Manualul operațional.

59. Evaluarea eficienței se realizează periodic, pe baza participării și finalizării programului; modificării comportamentului violent; reducerii recidivei; recomandărilor beneficiarilor și al instituțiilor partenere. Rezultatele evaluărilor sunt utilizate pentru îmbunătățirea continuă a programelor și formarea profesională a personalului.

Capitolul V

FINANȚAREA ȘI PATRIMONIUL

60. Finanțarea Centrului se asigură din următoarele surse:

- 1) mijloace financiare alocate de la bugetul de stat și/sau bugetele locale, conform planului de finanțare aprobat de fondator;
- 2) donații, sponsorizări, granturi, proiecte și contribuții din partea persoanelor fizice și juridice, organizațiilor internaționale sau altor entități, în conformitate cu legislația;
- 3) alte surse legale, conform Legii nr. 1420/2002 privind filantropia și sponsorizarea.

61. Utilizarea fondurilor se face exclusiv pentru realizarea scopului Centrului și îmbunătățirea serviciilor oferite beneficiarilor.

62. Serviciile Centrelor pot fi contractate de autorități în vederea procurării serviciilor de consiliere și asistență pentru agresorii familiari, în baza evaluării necesităților teritoriale. Contractarea se realizează în baza criteriilor de acreditare, calitate, eficiență și acoperire teritorială.

63. Centrul ține evidența contabilă și economică conform legislației în vigoare și standardelor naționale de contabilitate. Toate veniturile și cheltuielile se înregistrează transparent, iar rapoartele financiare, statistice și narrative se prezintă fondatorului și autorităților competente conform termenelor legale.

64. Salarizarea personalului Centrului se realizează potrivit Legii nr. 270/2018 privind sistemul unitar de salarizare în sectorul bugetar, sau, după caz, conform politicilor contractuale aplicabile prestatorilor privați.

65. Centrul dispune de patrimoniu distinct, constituit din:

- 1) bunuri și mijloace fixe transmise de fondator la constituire;
- 2) bunuri transmise ulterior de autorități publice, organizații sau persoane fizice și juridice;
- 3) donații, granturi și contribuții benevole;
- 4) bunuri achiziționate din mijloace proprii;
- 5) alte active permise de legislația în vigoare.

66. Patrimoniul Centrului este utilizat exclusiv în scopul realizării activităților statutare. Acesta poate fi deținut cu drept de proprietate și/sau folosință. Gestionarea patrimoniului se efectuează conform regulilor de eficiență, integritate și transparență, sub responsabilitatea managerului.

67. Fondatorul are obligația să asigure continuitatea intervenției și transferul beneficiarilor către alte servicii echivalente.

STANDARDE MINIME
de calitate pentru serviciile prestate în cadrul Centrului
de Asistență și Consiliere pentru Agresorii Familiali

Capitolul I
PRINCIPII GENERALE DE FUNCȚIONARE

Informarea – standardul 1

1. Centrul de Asistență și Consiliere pentru Agresorii Familiali (în continuare – *Centrul*) asigură informarea beneficiarilor, a publicului larg și a specialiștilor din domeniu privind condițiile de admitere, serviciile specializate oferite, precum și despre fenomenul violenței în familie și consecințele acestuia asupra victimelor și asupra societății.

2. **Rezultatul scontat:** comunitatea, beneficiarii și specialiștii în domeniu cunosc fenomenul violenței în familie, înțeleg scopul și rolul Centrului, condițiile de admitere, activitățile desfășurate și serviciile oferite.

3. **Indicatorii de realizare:**

1) Centrul colaborează cu autoritățile administrației publice locale, instituțiile publice și organizațiile necomerciale în vederea desfășurării campaniilor de informare și promovare a serviciilor, contribuind la prevenirea și combaterea violenței în familie;

2) Centrul elaborează, actualizează și distribuie materiale informative privind activitatea sa, natura serviciilor oferite, drepturile și responsabilitățile beneficiarilor, precum și informații referitoare la prevenirea și combaterea violenței în familie;

3) Materialele informative includ date despre localizarea, programul de activitate, procedura de accesare a serviciilor și consecințele fenomenului violenței în familie în plan personal, familial și social. Acestea pot fi elaborate pe suport de hârtie și/sau electronic, în una sau mai multe limbi relevante pentru comunitate, și sunt disponibile la sediul Centrului și la partenerii acestuia;

4) Mediatizarea și diseminarea informațiilor se realizează prin intermediul partenerilor instituționali ai Centrului – structurile teritoriale de asistență socială, poliție, organe de probațiune, centrele medicilor de familie – precum și prin canale mass-media, platforme online și alte mijloace legale de informare publică.

Accesibilitate și incluziune – standardul 2

1. Centrul garantează acces egal și disponibilitate a serviciilor pentru toți beneficiarii eligibili, inclusiv pentru persoanele cu dizabilități fizice, senzoriale sau intelectuale.

2. **Rezultatul scontat:** Serviciile oferite sunt accesibile, disponibile și adaptate nevoilor speciale ale beneficiarilor, astfel încât toți beneficiarii eligibili să beneficieze de asistența corespunzătoare, în condiții de siguranță, demnitate și confidențialitate.

3. **Indicatori de realizare:**

1) Admiterea și accesul la serviciile Centrul se realizează în baza unei proceduri clare și standardizate.

2) Serviciul asigură acces egal la toate tipurile de servicii prestate.

3) În cazul în care necesitățile beneficiarului nu pot fi acoperite în Centrul, acesta este direcționat către alți prestatori de servicii.

4) Centrul asigură accesibilitatea infrastructurii și a spațiilor pentru persoane cu dizabilități:

a) Uși de acces cu lățime minimă de 90 cm, fără praguri sau cu praguri reduse la 1,5 cm;

b) Coridoare cu lățime minimă de 120 cm;

c) Rampe de acces cu înclinație maximă 5%, balustrade la ambele părți;

d) Spațiile pentru consiliere și grupuri sanitare accesibile, echipate cu bare de sprijin, toaletă și chiuvetă adaptate pentru scaun cu roțile, spațiu de manevră.

Abordarea individualizată – standardul 3

1. Centrul asigură servicii adaptate la necesitățile individuale ale fiecărui beneficiar, respectând normele aprobate și principiile de incluziune, siguranță și respect pentru demnitatea persoanei.

2. **Rezultat scontat:** Serviciile oferite beneficiarilor răspund în mod concret necesităților indicate în Planul individualizat de servicii și sprijină autonomia, bunăstarea și incluziunea socială.

3. Indicatori de realizare:

- 1) Beneficiarilor li se furnizează informații relevante și adaptate la nivelul lor de înțelegere și la nevoile individuale (ex. materiale în limbaj simplu, suport vizual sau audio).
- 2) Centrul păstrează evidența detaliată a necesităților și preferințelor fiecărui beneficiar; planul individualizat de servicii este revizuit periodic și ajustat, ținând cont de opinia directă a beneficiarului și de evoluția situației sale.
- 3) Centrul acordă suport specific:
 - a) persoanelor cu dizabilități;
 - b) persoanelor vârstnice;în scopul dezvoltării autonomiei, abilităților de viață nonviolentă și incluziunii sociale.
- 4) Centrul colectează periodic informații de la beneficiari pentru a evalua relevanța și eficiența serviciilor personalizate și pentru a identifica ajustările necesare.

Abordarea multidisciplinară – standardul 4

1. Prestatorul Centrului oferă asistență comprehensivă beneficiarilor prin implicarea specialiștilor relevanți la toate etapele intervenției, asigurând colaborarea între diferite discipline și referirea la servicii din comunitate atunci când este necesar.
2. **Rezultat scontat:** Beneficiarii primesc servicii integrate și coerente, adaptate nevoilor lor specifice, printr-o abordare multidisciplinară și coordonată.
3. **Indicatori de realizare:**
 - 1) Prestatorul organizează și menține activitatea unei echipe multidisciplinare la nivel de unitate, compusă din specialiști relevanți (psihologi, asistenți sociali, consilieri juridici etc.), care colaborează eficient pentru planificarea și implementarea intervențiilor.
 - 2) Prestatorul asigură conlucrarea cu echipele multidisciplinare la nivel teritorial, schimbul de informații și coordonarea acțiunilor în interesul beneficiarului, respectând confidențialitatea.
 - 3) Când necesitățile depășesc competențele interne, beneficiarul este referit către servicii sociale specializate, medicale sau comunitare; informațiile privind referirea sunt consemnate în procesele-verbale ale ședințelor echipei și anexate la dosarul individual al beneficiarului.
 - 4) Centrul dispune de proceduri clare pentru documentarea activității echipei multidisciplinare, inclusiv:
 - a) planificarea intervențiilor;
 - b) monitorizarea progresului beneficiarului;
 - c) evaluarea periodică a eficienței intervențiilor;
 - d) păstrarea confidențialității și securitatea datelor.

Nediscriminarea și respectarea demnității umane - standardul 5

1. Centrul asigură respectarea principiului egalității de tratament și al demnității umane la toate etapele de prestare a serviciilor, promovând drepturile fundamentale ale beneficiarilor și eliminând orice formă de discriminare, abuz sau tratament degradant.
2. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii Centrului sunt tratați cu respect și imparțialitate, beneficiind de asistență adecvată, confidențială și nediscriminatorie, într-un mediu sigur care le protejează intimitatea și demnitatea personală.
3. **Indicatori de realizare:**
 - 1) Centrul aplică principiile nediscriminării și demnității umane prevăzute de Legea nr. 121/2012 privind asigurarea egalității, Legea nr. 45/2007 privind prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței în familie și de instrumentele internaționale relevante.
 - 2) Personalul Centrului este instruit inițial și continuu în domeniul egalității de șanse, demnității umane, sănătății mintale, managementului situațiilor de criză și comportamentelor asociate dependenței.
 - 3) Personalul aplică metode de comunicare și intervenție bazate pe respect, consimțământ informat, confidențialitate și lipsa oricărei forme de judecată sau stigmatizare.
 - 4) Spațiile Centrului (inclusiv sălile de consiliere) sunt organizate astfel încât să asigure intimitatea, siguranța și confidențialitatea beneficiarilor.
 - 5) Regulile interne prevăd explicit interzicerea oricăror comportamente discriminatorii, degradante sau care afectează demnitatea umană, fiind incluse și în fișele de post ale angajaților ca abateri disciplinare grave.

- 6) Centrul informează beneficiarii, la admitere, despre drepturile lor la egalitate de tratament, intimitate, confidențialitate și protecție împotriva discriminării.
- 7) Faptele de discriminare, hărțuire sau comportamentele care afectează demnitatea beneficiarilor sunt investigate prompt, documentate și sancționate conform legislației (disciplinar, civil, contravențional sau penal).
- 8) Centrul are instituite mecanisme de monitorizare internă privind respectarea principiilor egalității și demnității (chestionare anonime, cutie de sugestii, procedură de sesizare confidențială).
- 9) În procesul de admitere și asistență, se aplică fără discriminare aceleași criterii și standarde pentru toți beneficiarii, indiferent de: naționalitate, origine etnică, asociere cu minorități, sex, gen, rasă, culoare, vârstă, limbă, starea de sănătate, dizabilitate, religie sau alte convingeri, opinie politică, statut social sau material, orientare sexuală, identitate de gen, statut matrimonial, situație familială, statut migrațional sau orice alt criteriu similar.

Protecția datelor și confidențialitatea informațiilor – standardele 6

1. Centrul asigură protecția și confidențialitatea datelor cu caracter personal ale beneficiarilor și ale persoanelor implicate în prestarea serviciilor, în conformitate cu legislația în vigoare.
2. **Rezultatul scontat:** Datele cu caracter personal și informațiile privind beneficiarii sunt protejate, păstrate confidențial și prelucrate doar în interesul acestora, prevenind dezvăluirea neautorizată și asigurând respectarea vieții private și demnității.
3. **Indicatori de realizare:**
 - 1) Centrul dispune de proceduri clare privind păstrarea și protecția confidențialității datelor cu caracter personal, în conformitate cu Legea nr. 133/2011.
 - 2) Personalul Centrului este instruit și semnează declarații privind confidențialitatea și nedeazăluirea informațiilor.
 - 3) Consimțământul scris pentru prelucrarea datelor este semnat de fiecare beneficiar și arhivat în dosarul acestuia.
 - 4) Centrul asigură spații separate pentru audierea confidențială și păstrarea dosarelor în locații securizate.
 - 5) Informațiile despre beneficiari pot fi transmise terților doar în interesul beneficiarului și în baza consimțământului acestuia.
 - 6) Mecanismele de monitorizare internă (cutii de sugestii, chestionare anonime, proceduri de sesizare confidențială) sunt implementate pentru a asigura respectarea principiilor de confidențialitate.

Colaborare și parteneriat - standardul 7

1. Centrul promovează și menține relații de colaborare și parteneriat la nivel național, regional și local, asigurând cooperarea intersectorială și interinstituțională pentru prestarea de servicii integrate, eficiente și de calitate beneficiarilor.
2. **Rezultat scontat:** Beneficiarii Centrului beneficiază de servicii coordonate și eficiente, ca urmare a colaborării active cu partenerii intersectoriali și organizațiile relevante.
3. **Indicatori de realizare:**
 - 1) Parteneriatele se formalizează prin acorduri scrise care definesc clar drepturile și obligațiile/responsabilitățile părților, modalitățile de colaborare, coparticiparea în prestarea serviciilor și procedurile de evaluare a parteneriatului.
 - 2) Centrul colaborează cu autorități și instituții din domeniile social, medical, educațional, juridic și de ordine publică, documentând referirile beneficiarilor, schimbul de informații și activitățile comune prin procese verbale, rapoarte și registre interne.
 - 3) Toate părțile implicate respectă obligațiile stabilite în acordurile de colaborare, iar Centrul monitorizează periodic implementarea acestora.
 - 4) Prestatorul facilitează implicarea instituției în proiecte cu finanțare națională sau externă, inițiative comunitare și programe de cooperare, pentru îmbunătățirea calității și diversității serviciilor.
 - 5) Centrul aplică o strategie de comunicare și relații publice care vizează: informarea și sensibilizarea comunității privind serviciile oferite; crearea și menținerea rețelelor de colaborare cu organizații guvernamentale și neguvernamentale; schimbul de bune practici și experiențe cu partenerii.

A CENTRULUI

Amplasarea și amenajarea Centrului – standardul 8

1. Centrul își desfășoară activitatea într-un mediu sigur, accesibil și prietenos, amplasat în comunitate, care garantează siguranța, confortul psihologic și fizic al beneficiarilor și al personalului.
2. **Rezultatul scontat:** beneficiarii primesc servicii în condiții de siguranță, confidențialitate, confort și accesibilitate, într-un spațiu amenajat și dotat corespunzător pentru acordarea asistenței specializate.
3. **Indicatorii de realizare:**
 - 1) Centrul este amplasat în localități care permit accesul facil la mijloace de transport, organizarea activităților în exterior și conectarea, prin procedura de referire, la servicii sociale, juridice, medicale, educaționale, profesionale și culturale;
 - 2) Spațiile interioare sunt sigure, funcționale, curate, ventilate, bine iluminate și adaptate nevoilor beneficiarilor, inclusiv ale persoanelor cu dizabilități locomotorii sau senzoriale, pentru a încuraja mobilitatea și autonomia;
 - 3) Centrul dispune de:
 - a) bloc sanitar suficient, funcțional și echipat corespunzător (WC, lavoar, materiale ușor de igienizat – gresie, faianță);
 - b) spații pentru consiliere individuală și de grup, birouri destinate activităților specialiștilor și încăperi pentru activități administrative;
 - c) spații sigure și închise pentru depozitarea dosarelor beneficiarilor;
 - d) zone destinate pauzei de ceai sau cafea, conforme normelor igienico-sanitare și de siguranță, accesibile atât personalului, cât și beneficiarilor;
 - 4) Spațiile pentru activități sunt repartizate, amenajate și dotate în concordanță cu natura și volumul serviciilor prestate, putând avea funcții multiple;
 - 5) Centrul este asigurat cu toate utilitățile necesare: apeduct (inclusiv apă caldă), canalizare, încălzire, energie electrică, internet, telefonie, sisteme de ventilare, iluminare naturală și servicii de pază;
 - 6) Centrul dispune de echipamente specifice:
 - a) pentru consiliere de grup – calculator, proiector, ecran de proiecție, echipament audio, minibibliotecă (broșuri, manuale);
 - b) pentru activități administrative – calculatoare, copiator, program de evidență contabilă (1C), seif;
 - 7) Regulamentul de organizare internă stabilește condițiile de siguranță, regulile de interacțiune dintre personal și beneficiari și măsurile de menținere a unui mediu securizant și confidențial.

Capitolul III

TIPOLOGIA ASISTENȚEI ȘI PROTECȚIEI BENEFICIARILOR OFERITĂ ÎN CADRUL CENTRULUI

Admiterea – standardul 9

1. Centrul prestează servicii sociale specializate destinate agresorilor familiari și garantează acces egal tuturor beneficiarilor eligibili, în temeiul ordonanței de protecție sau al altor acte legale, cu respectarea principiului nediscriminării.
2. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii Centrului beneficiază de servicii sociale specializate în condiții de siguranță, confidențialitate și respect față de drepturile lor fundamentale.
3. **Indicatorii de realizare:**
 - 1) Admiterea beneficiarilor în Centru se realizează în următoarele moduri:
 - a) în temeiul hotărârii instanței de judecată care obligă agresorul familial să urmeze programul de consiliere;
 - b) ca urmare a referirii efectuate de biroul de probațiune, asistentul social comunitar sau ofițerul de sector;
 - c) la solicitarea benevolă a persoanei care recunoaște comportamente violente și solicită sprijin pentru schimbare;
 - 2) La admiterea în Centru, beneficiarul semnează un Acord de prestare servicii, conform modelului din anexa nr. 2 la Regulamentul-cadru, prin care:
 - a) își exprimă consimțământul de a participa la programul de consiliere și alte servicii oferite de Centru;
 - b) acceptă principiile, metodele de lucru și regulile interne ale Centrului;
 - c) își asumă responsabilitățile și obligațiile corespunzătoare statutului de beneficiar.

- 3) Pentru fiecare beneficiar, Centrul întocmește un dosar, care se păstrează în condiții de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legislației privind protecția datelor cu caracter personal;
- 4) Dosarul personal al beneficiarului conține, după caz, următoarele documente:
 - a) cererea de admitere (în cazul solicitării voluntare);
 - b) copia actului de identitate;
 - c) demersurile organelor de drept;
 - d) copia hotărârii instanței de judecată;
 - e) Planul individualizat de asistență;
 - f) fișa frecventării programului de consiliere;
 - g) acordul de prestare servicii;
 - h) acordul de prelucrare a datelor cu caracter personal ale beneficiarului;
 - i) fișa de reexaminare a Planului individualizat de asistență;
 - î) alte documente relevante cazului.

Suspendarea/încetarea serviciilor – standardul 10

1. Centru deține și aplică procedura privind suspendarea sau încetarea prestării serviciilor conform Regulamentului.
2. **Rezultatul scontat:** beneficiarii Centrului primesc servicii specializate în baza acordului de prestare servicii semnat, iar procesul de suspendare sau încetare a acestora se desfășoară în mod transparent, documentat și justificat.
3. **Indicatorii de realizare:**
 - 1) Centrul stabilește și aduce la cunoștința beneficiarilor, la momentul admiterii, condițiile și procedura de suspendare și/sau încetare a serviciilor acordate;
 - 2) Suspendarea serviciilor se realizează în următoarele situații:
 - a) internarea beneficiarului în instituții medicale, conform recomandărilor specialiștilor;
 - b) transferul beneficiarului la o instituție specializată pentru terapii, programe de recuperare sau tratament al dependențelor (alcool, substanțe stupefiante etc.), pentru o perioadă determinată;
 - c) manifestarea unui comportament inadecvat care face temporar imposibilă prestarea serviciilor în condiții de siguranță pentru beneficiar, alți beneficiari sau personalul Centrului, fapt consemnat prin proces-verbal și/sau alte probe (înregistrări video, sesizări ale poliției).
 - 3) Încetarea serviciilor se realizează în următoarele situații:
 - a) necontinuarea frecventării programului de consiliere de către beneficiarul admis pe bază voluntară;
 - b) transferul definitiv al beneficiarului la o instituție specializată pentru terapii sau programe de reabilitare;
 - c) comiterea de către beneficiar a unor noi acte de violență în familie sau aplicarea față de acesta a măsurilor preventive privative de libertate ori a pedepsei cu închisoarea;
 - d) nerespectarea clauzelor acordului de prestare servicii;
 - e) manifestarea repetată a unui comportament agresiv sau inadecvat, care face imposibilă continuarea serviciilor, confirmată prin acte oficiale (proces-verbale, rapoarte ale poliției etc.);
 - f) decesul beneficiarului.
31. Procedura privind suspendarea/încetarea serviciilor este disponibilă publicului într-un format accesibil, afișată la sediul Centrului și publicată online, după caz.
32. În cazurile în care suspendarea sau încetarea serviciilor poate genera risc de recidivă sau pericol pentru victimă, Centrul are obligația de a informa, în termen scurt, structurile responsabile (poliție, probațiune, asistență socială) și de a participa la elaborarea sau actualizarea planului de gestionare a riscului.

Capitolul IV
TIPURILE DE SERVICII
PRESTATE ÎN CADRUL CENTRULUI
Secțiunea 1-a
Serviciile oferite în cadrul Centrului – standardul 11

1. Centrul prestează servicii adaptate necesităților individuale ale beneficiarilor, în baza evaluării inițiale și a planului individualizat de asistență.

2. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii au acces la servicii integrate, adaptate nivelului de risc, gradului de responsabilizare și stadiului comportamental, care contribuie la reducerea recidivei și la reintegrarea socială.

3. Indicatorii de realizare:

1) Centrul oferă, în mod obligatoriu, următoarele tipuri de servicii:

a) informare și motivare pentru schimbare;

b) consiliere individuală, de grup sau, după caz, de cuplu (doar în absența unui risc activ de violență);

c) consiliere juridică și referire spre alte servicii (medicale, educaționale, profesionale, de reabilitare a dependențelor);

d) participare la programe modulare (scurte, medii, avansate) stabilite în funcție de riscul de recidivă;

e) consiliere la distanță (online), mentorat post-program și referire către servicii comunitare de sprijin;

2) Tipul, durata și intensitatea programului modular se stabilesc în baza evaluării inițiale și se revizuiesc periodic în cadrul planului individualizat de asistență;

3) Toate serviciile sunt acordate gratuit, cu respectarea confidențialității și a drepturilor beneficiarilor;

Consilierea individuală, de grup și de cuplu – standardul 12

1. Centrul oferă servicii de consiliere individuală, de grup și după caz, de cuplu, orientate spre schimbarea comportamentului violent și dezvoltarea relațiilor nonviolente.

2. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii își conștientizează comportamentul violent, își asumă responsabilitatea pentru faptele comise și dezvoltă abilități de comunicare și gestionare nonviolentă a conflictelor.

3. Indicatorii de realizare:

1) Consilierea individuală și de grup se desfășoară conform curriculumului aprobat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale și planului individualizat de asistență al fiecărui beneficiar

2) Fiecare beneficiar participă la un program modular corespunzător nivelului de risc evaluat;

3) Fiecare sesiune de consiliere este planificată conform obiectivelor modulului și documentată în planul individualizat;

4) Durata totală a programului modular variază între:

a) scurt: 3 – 5 ședințe, pentru cazurile cu risc scăzut;

b) mediu: 10 – 15 ședințe, pentru cazurile cu risc moderat;

c) avansat: până la 35 de ședințe, pentru cazurile cu risc sporit;

5) Evaluarea progresului și trecerea între module se realizează de echipa multidisciplinară;

6) Consilierea de cuplu se oferă numai în absența unui risc activ de violență, stabilit în baza evaluării riscului efectuate de echipa multidisciplinară.

Serviciile de consiliere informațională – standardul 13

1. Consilierea informațională constă în acordarea unui suport imediat acordat persoanelor și familiilor aflate în dificultate, având ca scop atenuarea și înlăturarea efectelor evenimentelor care constituie riscuri sociale și care pot determina marginalizarea sau excluderea socială.

2. **Rezultatul scontat:** asigurarea consilierii informaționale a beneficiarilor în cadrul Centrului.

3. Indicatorii de realizare:

1) consilierea informațională a agresorilor cu privire la drepturile lor, serviciile de care pot beneficia, fenomenul violenței în familie și violenței față de femei, inclusiv politicile de asigurare a egalității dintre femei și bărbați;

2) informarea despre serviciile medicale și accesul la tratament psihologic, psihiatric, de dezalcoolizare sau de dezintoxicare, conform prevederilor legale, inclusiv despre angajarea în câmpul muncii și profesionalizare;

3) serviciul de consiliere informațională include informarea privind ansamblul de măsuri și acțiuni de sprijin acordate persoanelor social-vulnerabile și celor aflate în situații de dificultate;

4) informarea beneficiarilor în următoarele domenii:

a) drepturile privind protecția socială;

b) prestațiile și serviciile sociale specializate;

c) asigurarea drepturilor copiilor;

d) oportunitățile de incluziune socială;

e) mecanisme de monitorizare post-program și prevenirea recidivei.

Consilierea juridică – standardul 14

1. Centrul asigură servicii de consiliere juridică, menite să informeze și să orienteze beneficiarii cu privire la drepturile, obligațiile și consecințele juridice ale comportamentului violent, precum și la măsurile legale aplicabile în cazurile de violență în familie.

2. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii dispun de cunoștințe de bază privind cadrul legal relevant, înțeleg consecințele faptelor comise, obligațiile care decurg din ordonanțele de protecție și măsurile dispuse de instanță și sunt capabili să acționeze în conformitate cu legea.

3. Indicatorii de realizare:

- 1) Serviciile de consiliere juridică sunt oferite de către un jurist, angajat al Centrului sau colaborator extern, în baza unui contract sau parteneriat de cooperare;
- 2) Consilierea juridică are caracter informativ și orientativ și nu substituie reprezentarea juridică în instanță;
- 3) Domeniile minime de informare juridică includ:
 - a) cadrul legal privind prevenirea și combaterea violenței în familie și violenței față de femei;
 - b) răspunderea penală și contravențională pentru actele de violență;
 - c) legislația familiei și drepturile membrilor familiei;
 - d) reglementările privind asigurarea medicală, socială și dreptul la asistență juridică garantată de stat;
 - e) regimul ordonanțelor de protecție, obligațiile beneficiarului și consecințele nerespectării acestora.
- 4) Consilierea juridică se realizează în spații care asigură confidențialitatea, siguranța și demnitatea beneficiarilor;
- 5) Centrul pune la dispoziția beneficiarilor materiale informative privind drepturile și responsabilitățile legale, într-un format accesibil, la sediu și/sau online;
- 6) În cazurile care necesită acțiune juridică complexă, Centrul asigură referirea beneficiarilor către serviciile de asistență juridică garantată de stat sau către avocați specializați, conform procedurilor interne;
- 7) Consilierea juridică este consemnată în fișa beneficiarului și în Planul individualizat de asistență, indicând domeniul de informare și recomandările oferite.

Referirea către servicii medicale, educaționale și de reabilitare a dependențelor – standardul 15

1. Centrul asigură referirea beneficiarilor către servicii medicale, educaționale și de reabilitare a dependențelor, în scopul sprijinirii procesului de schimbare comportamentală, al reintegrării sociale și al prevenirii recidivei.

2. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii au acces la servicii complementare de sănătate, educație și reabilitare a dependențelor, care contribuie la îmbunătățirea stării de sănătate, a stabilității emoționale și la reintegrarea socială durabilă.

3. Indicatorii de realizare:

- 1) Centrul colaborează cu instituțiile medico-sanitare, instituțiile de învățământ și serviciile de reabilitare a dependențelor, pentru a facilita accesul beneficiarilor la serviciile corespunzătoare;
- 2) Referirea către serviciile medicale include, după caz:
 - a) programe de dezalcoolizare și dezintoxicare;
 - b) tratament psihoterapeutic și suport psiho-social;
 - c) consultații medicale specializate, conform nevoilor individuale ale beneficiarului;
- 3) Referirea către serviciile educaționale vizează:
 - a) continuarea sau completarea studiilor de bază;
 - b) participarea la activități educative care contribuie la dezvoltarea competențelor sociale și la schimbarea comportamentală;
- 4) Referirea către serviciile de reabilitare a dependențelor se realizează în baza recomandărilor echipei multidisciplinare, având drept scop reducerea factorilor de risc asociați consumului de alcool, droguri sau alte substanțe;
- 5) Cheltuielile aferente serviciilor de reabilitare sau tratament pot fi acoperite, după caz, din mijloacele beneficiarului sau din fondurile asigurării obligatorii de asistență medicală;
- 6) Referirea se realizează numai cu consimțământul scris al beneficiarului, consemnat în dosarul personal;

- 7) Toate acțiunile de referire sunt documentate în Planul individualizat de asistență și monitorizate periodic;
- 8) În cadrul procesului de referire se respectă confidențialitatea și legislația privind protecția datelor cu caracter personal.

Capitolul IV

MANAGEMENTUL RESURSELOR UMANE

Personalul Centrului – standardul 16

1. Centrul dispune de o structură de personal suficientă și competentă, capabilă să asigure activitățile specifice serviciilor destinate agresorilor familiari, în condiții de profesionalism, siguranță și confidențialitate.

2. **Rezultatul scontat:** personalul Centrului este format din specialiști calificați, selectați pe criterii de competență profesională și integritate, corespunzătoare cerințelor serviciilor specializate destinate agresorilor familiari.

2. Indicatorii de realizare:

- 1) personalul Centrului este angajat prin concurs cu respectarea condițiilor prevăzute în Codul muncii;
- 2) specialiștii Centrului dispun de pregătire și competențe profesionale corespunzătoare pentru a lucra cu beneficiarii acestui tip de servicii, comunitatea, autoritățile administrației publice locale, precum și cu alți prestatori de servicii etc.;
- 3) Structura organizatorică a Centrului include:
 - a) **personal de conducere** – manager/director al Centrului;
 - b) **personal de specialitate** – consilieri pentru agresori, psihologi, psihoterapeuți, asistenți sociali, educatori comportamentali;
 - c) **personal auxiliar** – personal administrativ, tehnic, de suport;
 - d) **voluntari**, implicați doar în activități non-clinice, în baza unui contract de voluntariat care include obligația de confidențialitate și formarea inițială obligatorie;
- 4) Centrul este condus de un director/șef/manager numit în funcție prin concurs, în baza criteriilor de competență profesională și managerială. Condițiile de participare la concurs se stabilesc de către fondator la etapa de anunțare a concursului, cu indicarea condițiilor de bază, precum și a cerințelor specifice pentru ocuparea funcției vacante;
- 5) Conducătorul Centrului are următoarele atribuții principale:
 - a) asigură aplicarea legislației și a procedurilor stabilite de Ministerul Muncii și Protecției Sociale;
 - b) gestionează resursele umane, materiale și financiare;
 - c) aprobă planurile anuale de activitate și de formare profesională a personalului;
 - d) coordonează procesele de admitere, evaluare, consiliere și monitorizare a cazurilor;
 - e) asigură supervizarea și evaluarea personalului;
 - f) prezintă rapoarte periodice către fondator, MMPS și structurile teritoriale de asistență socială și probațiune;
 - g) reprezintă Centrul în relațiile interinstituționale;
- 6) Angajarea personalului se realizează prin încheierea contractului individual de muncă sau, după caz, a contractelor de prestări servicii, și se legalizează prin ordinul managerului;
- 7) Conducătorul are obligația să elaboreze fișa postului pentru fiecare angajat, care stabilește atribuțiile concrete, relațiile de subordonare și de colaborare, precum și obligația de păstrare a confidențialității asupra identității beneficiarilor și datelor personale obținute în cadrul exercitării funcției;
- 8) Personalul Centrului activează în baza fișelor de post aprobate și revizuite periodic, în funcție de modificările politicilor și mecanismelor din domeniul prevenirii și combaterii violenței în familie;
- 9) Personalul Centrului este evaluat profesional cel puțin o dată pe an, în baza procedurilor interne stabilite de manager și în conformitate cu legislația muncii;
- 10) Managerul aplică proceduri clare de:
 - a) selectare, evaluare, formare și supervizare a personalului;
 - b) monitorizare a activităților desfășurate;
 - c) evidență contabilă și raportare financiară;
 - d) transmitere și protecție a informațiilor interne și externe;
 - e) înlocuire de urgență a unui specialist, în caz de absență justificată sau situație excepțională;
- 11) Angajații Centrului semnează angajamentul de confidențialitate și etică profesională, fiind interzisă solicitarea sau acceptarea oricăror foloase necuvenite ori avantaje;

14) Centrul aplică o politică de toleranță zero față de orice formă de violență, discriminare, hărțuire (inclusiv sexuală), exploatare sau tratamente degradante.

Supervizarea și formarea profesională a personalului – standardul 17

1. Personalul Centrului beneficiază de programe de formare inițială și continuă, precum și de supervizare profesională individuală și de grup, menite să asigure calitatea intervențiilor și dezvoltarea competențelor necesare lucrului cu agresorii familiali.

2. **Rezultatul scontat:** Personalul Centrului dispune de cunoștințe actualizate, abilități practice și sprijin profesional continuu, care contribuie la furnizarea unor servicii de calitate, la menținerea sănătății psihologice și la prevenirea epuizării emoționale.

3. Indicatorii de realizare:

1) Personalul Centrului urmează programe de formare inițială și continuă în următoarele domenii:

- a) consilierea și responsabilizarea agresorilor familiali;
- b) evaluarea riscului de recidivă și intervenția psihosocială;
- c) lucrul cu persoane dependente de substanțe și gestionarea furiei;
- d) cooperarea interinstituțională cu probațiunea, poliția și sistemul penitenciar;
- e) etica profesională, autoreglarea emoțională și prevenirea epuizării;

2) Programele de formare profesională se organizează anual, în baza unui curriculum aprobat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale, în parteneriat cu instituții acreditate de formare profesională și/sau organizații internaționale;

3) Conducătorul Centrului elaborează și aprobă planul anual de formare profesională, care stabilește tematicile, formele de instruire și calendarul activităților;

4) Supervizarea profesională se desfășoară individual și în grup, fiind coordonată de un specialist cu formare specifică în supervizare, desemnat de conducător sau contractat extern;

5) Rezultatele sesiunilor de supervizare sunt documentate și incluse în planul anual de dezvoltare profesională al Centrului;

6) Evaluarea performanței personalului se realizează cel puțin o dată pe an și are la bază indicatori obiectivi, precum:

- a) participarea și progresul beneficiarilor în programe;
 - b) rata de finalizare a programelor;
 - c) gradul de reducere a recidivei;
 - d) calitatea documentării, raportării și colaborării interinstituționale;
- 7) Centrul implementează un sistem unitar de management al calității, care include:
- a) planificare strategică și operațională a activităților;
 - b) evaluarea profesională și supervizarea periodică a personalului;
 - c) analiza sistematică a rezultatelor activității și aplicarea măsurilor corective;
- 8) Conducătorul asigură participarea obligatorie a personalului la formări, supervizări și evaluări profesionale, conform planului anual de activitate;
- 9) Participarea la activitățile de formare și supervizare este consemnată în dosarul profesional al fiecărui angajat.

Capitolul V

PROTECȚIA ÎMPOTRIVA ABUZURILOR

Protecția împotriva abuzurilor - standardul 18

1. Centrul implementează proceduri interne de prevenire a abuzurilor față de personal și beneficiari.

2. **Rezultatul scontat:** Centrul dispune și aplică proceduri împotriva abuzurilor din partea personalului și față de personal, pentru protecția tuturor părților implicate.

3. Indicatori de realizare:

1) Centrul are proceduri interne aprobate pentru:

- a) depunerea și soluționarea plângerilor din partea beneficiarilor;
- b) prevenirea, identificarea, sesizarea, evaluarea și soluționarea cazurilor suspecte de: violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală), tratament inuman/degradant și trafic de ființe umane.

2) Personalul și beneficiarii sunt informați despre aceste proceduri, mecanismele de adresare a plângerilor și modul de gestionare a situațiilor; beneficiarii cunosc semnele violenței, discriminării și abuzului, precum și modalitățile de raportare.

- 3) Centrul promovează și aplică măsuri de siguranță și securitate pentru beneficiari, în conformitate cu procedurile de prevenire, identificare, semnalare și soluționare a suspiciunilor sau acuzațiilor de abuz. Beneficiarii sunt încurajați să raporteze orice formă de abuz.
- 4) Centrul colaborează cu autoritățile competente în domeniul combaterii violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii și traficului de ființe umane, pentru protecția beneficiarilor.
- 5) Centrul asigură instruirea periodică a personalului privind prevenirea, identificarea, semnalarea, evaluarea și soluționarea suspiciunilor sau acuzațiilor de abuz, inclusiv în cazurile de trafic.

Depunerea și examinarea reclamațiilor și plângerilor - standardul 19

1. Centrul primește, înregistrează și examinează reclamațiile sau plângerile depuse de beneficiari, personalul angajat sau alte persoane fizice/juridice, conform procedurii interne.
2. **Rezultatul scontat:** Centrul garantează respectarea drepturilor și libertăților personalului și beneficiarilor, iar aplicarea procedurilor de depunere și examinare a plângerilor contribuie la creșterea calității serviciilor.
3. **Indicatori de realizare:**
 - 1) Centrul dispune de o procedură clară de depunere și examinare a plângerilor.
 - 2) Beneficiarii sunt informați despre procedura de depunere și examinare a plângerilor.
 - 3) Procedura este publicată pe pagina web oficială a Centrului și afișată pe panoul de informații; formulare de cereri sunt disponibile atât electronic, cât și tipărit la sediu.
 - 4) Plângerile/reclamațiile sunt examinate fără întârziere, în conformitate cu legislația în vigoare.
 - 5) Toate plângerile/reclamațiile sunt înregistrate într-un registru separat, care reflectă modul de examinare și măsurile întreprinse.
 - 6) Centrul asigură acces facil la un mecanism de depunere a reclamațiilor/plângerilor, amplasată într-un loc accesibil beneficiarilor.”

3. Se pune în sarcina Ministerului Muncii și Protecției Sociale aprobarea în termen de 12 luni de la data intrării în vigoare a prevederilor prezentei Hotărâri a manualului operațional privind asistența și consilierea agresorilor familiari.

4. 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

Ministrul sănătății

Ministra afacerilor interne

Ministrul justiției

Natalia Plugaru

Emil Ceban

Daniella Misail-Nichitin

Vladislav Cojuhari