

Tabelul comparativ
la proiectul 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

Conținutul normei în vigoare	Modificarea propusă	Conținutul normei după modificare
În scopul executării prevederilor art. 10 alin. (4) și alin.(9) din Legea nr. 45-XVI din 1 martie 2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr.55-56, art. 178), cu modificările și completările ulterioare, Guvernul HOTĂRĂȘTE:	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)”.	În scopul executării prevederilor art. 10 alin. (4) și alin. (5) 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, Guvernul HOTĂRĂȘTE:
2. Se recomandă autorităților publice locale de nivelul al doilea, în caz de necesitate, crearea Centrului de Asistență și Consiliere pentru Agresorii Familiali, cu aprobarea propriilor regulamente de organizare și funcționare în baza Regulamentului-cadru nominalizat și în baza standardelor minime de calitate.	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.”	2. 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. Finanțarea Centrului de Asistență și Consiliere pentru Agresorii Familiali se efectuează din alocațiile prevăzute la bugetul unităților administrativ-teritoriale de nivelul al doilea, din donații, granturi și din alte surse, conform legislației în vigoare.	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”.	3. Finanțarea Centrului de Asistență și Consiliere pentru Agresorii Familiali se efectuează în limitele alocațiilor prevăzute anual în bugetele respective , din donații, granturi și din alte surse, conform legislației în vigoare.
4. Prestatorii de servicii vor prezenta structurii de asistență socială, subdiviziunii teritoriale a poliției și organului de probațiune din raza teritorială, până la data de 31 martie a anului următor celui de gestiune, raportul anual de activitate privind rezultatele obținute.	În punctul 4 se exclud cuvintele „privind rezultatele obținute”	4. Prestatorii de servicii vor prezenta structurii de asistență socială, subdiviziunii teritoriale a poliției și organului de probațiune din raza teritorială, până la data de 31 martie a anului următor celui de gestiune, raportul anual de activitate.

Anexa nr. 1

la Hotărârea Guvernului nr. 496/2014

REGULAMENT-CADRU

de organizare și funcționare a Centrului de Asistență

și Consiliere pentru Agresorii Familiali
Capitolul I

DISPOZIȚII GENERALE

Secțiunea 1

Cadrul conceptual și noțiuni

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, precum și modul de organizare și funcționare a Centrului de Asistență și Consiliere pentru Agresorii Familiali.

2. Centrul de Asistență și Consiliere pentru Agresorii Familiali (în continuare – *Centru*) este o instituție de profil social, ce prestează servicii de informare și consiliere specializată persoanelor care comit acte de violență în familie, asigurând informarea beneficiarilor, a publicului larg, precum și a specialiștilor despre activitățile desfășurate și serviciile oferite în domeniul prevenirii și combaterii violenței în familie.

3. Centrul se instituie în conformitate cu prevederile art. 10 alin. (5) din Legea nr. 45/2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie, prioritar în localitățile unde există servicii de reabilitare a victimelor violenței în familie.

4. Centrul își desfășoară activitatea în conformitate cu prezentul Regulament-cadru, standardele minime de calitate, dispozițiile autorității administrației publice locale și prevederile legislației.

Anexa nr. 1 și anexa nr. 2 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

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

5. Acreditarea prestatorilor de servicii adresate agresorilor familiari se realizează în conformitate cu Legea nr. 129/2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale.

6. Controlul și evaluarea activității economico-financiare se efectuează de către Serviciul Fiscal de Stat. Calitatea serviciilor prestate în cadrul Centrului se realizează de către Consiliul Național de Acreditare a Prestatorilor de Servicii Sociale.

7. Activitatea Centrului încetează în conformitate cu prevederile legislației, cu înștiințarea autorității administrației publice locale din raza teritorială în care activează, a Ministerului Muncii și Protecției Sociale, a Agenției Naționale Asistență Socială și a Consiliului Național de Acreditare a Prestatorilor de Servicii Sociale.

8. Litigiile apărute în domeniul prestării serviciilor sociale de către Centru, care nu pot fi soluționate prin concilierea amiabilă dintre părți, se soluționează de către instanțele de judecată.

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

beneficiari ai Centrului – agresorii familiari – persoane adulte, cetățeni ai Republicii Moldova și străinii specificați la art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova;

echipă multidisciplinară din cadrul Centrului – grup de specialiști (manager, consilier de familie, jurist) care colaborează la stabilirea și planificarea intervențiilor pentru atingerea scopului Centrului și a obiectivelor individuale ale beneficiarului, stabilite prin managementul de caz;

standarde minime de calitate – norme obligatorii aprobate la nivel național, a căror aplicare garantează calitatea serviciilor sociale;

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

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

acord de colaborare – acord scris semnat între prestatorul de servicii și beneficiar, prin care se stipulează condițiile în care se desfășoară activitățile de informare și consiliere, drepturile și obligațiile fiecăreia dintre părți;

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, precum și de reintegrare a acesteia în familie și societate.

10. Tipurile de servicii prestate în cadrul Centrului:

- 1) informare;
- 2) consiliere individuală și de grup;
- 3) consiliere juridică;
- 4) referirea beneficiarului către serviciile medicale, de angajare în câmpul muncii și de profesionalizare.

11. Centrul își desfășoară activitatea în cooperare cu organele abilitate cu funcție de prevenire și combatere a fenomenului de violență în familie și este coordonat metodologic de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale și Ministerul Afacerilor Interne. Cooperarea se realizează în baza acordurilor de colaborare încheiate în conformitate cu atribuțiile stabilite de legislație.

12. Centrul are statut de persoană juridică, dispune de patrimoniu distinct, cont trezorerial, ștampilă, sigiliu, antet și simbolică.

Secțiunea a 2-a

Principiile de organizare, scopul și obiectivele

13. Centrul funcționează în regim de zi și își desfășoară activitatea în conformitate cu următoarele principii fundamentale:

- 1) principiul complementarității și abordării integrate a fenomenului violenței în familie, care

comportamentului violent al persoanei, prevenirea recidivei, precum și de reintegrare a acesteia 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.

comportamentului violent al persoanei, prevenirea recidivei, precum și de reintegrare a acesteia 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.

reprezintă abordarea axată pe intervenția asupra ambilor subiecți ai violenței în familie: atât asupra victimei, cât și asupra agresorului. Acest principiu rezidă în necesitatea de a interveni dicotomic asupra fenomenului violenței în familie, în vederea neadmiterii perpetuării acestui fenomen, având la bază convingerea că abordarea axată pe asistența și protecția victimei este insuficientă pentru abordarea complexă a fenomenului violenței;

2) principiul respectării demnității umane, care presupune recunoașterea unicității și demnității fiecărei ființe umane, adoptarea unei politici clare de nediscriminare față de statutul beneficiarilor. Acest principiu de bază este inclus și în Codul deontologic al asistentului social din Republica Moldova, aprobat prin Hotărârea Colegiului Ministerului Sănătății și Protecției Sociale din 29 noiembrie 2005: „Fiecare ființă umană este o valoare unică, ceea ce implică respect necondiționat”. Este important ca agresorilor familiali, în calitate de beneficiari ai Centrului, să li se acorde încredere și să fie tratați fără idei preconcepute;

3) principiul oportunităților egale și nediscriminării în accesarea sau primirea serviciilor sociale, care prevede că Centrul prestează servicii fără deosebire de rasă, culoare, naționalitate, origine etnică, limbă, religie sau convingeri, sex, vârstă, dizabilitate, opinie, apartenență politică sau orice alt criteriu similar;

4) principiul participării beneficiarului în procesul de intervenție, care reprezintă obligația beneficiarului de a participa activ în procesul de consiliere, de a colabora cu personalul Centrului în procesul de stabilire și de prestare a serviciilor;

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 familiali, în vederea

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 familiali, în vederea

5) principiul responsabilității beneficiarului, care presupune că schimbările comportamentale reprezintă un proces complex și de durată, ce țin, în primul rând, de responsabilitatea beneficiarului și de dorința acestuia de a se schimba. Serviciile prestate în cadrul Centrului prevăd oferirea consilierii informaționale și educaționale beneficiarului, focalizându-se pe cauzele esențiale ale comportamentului său violent, pentru a renunța la folosirea acestuia;

6) principiul confidențialității, care prevede garantarea confidențialității informațiilor furnizate de către beneficiari, implicând interzicerea utilizării datelor în alte scopuri decât cele prevăzute de lege și divulgării ilegale a acestora. Personalul Centrului are obligația să adopte și să asigure măsuri de protecție a datelor personale care se referă la beneficiarii Centrului – date obținute direct, din surse administrative ori alte surse, în conformitate cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal;

7) principiul parteneriatului/cooperării, care prevede că consilierea în cadrul Centrului se realizează de către o echipă profesionistă, cu sarcini și responsabilități partajate. Serviciile prestate se realizează prin asigurarea unei intervenții unitare și abordări multidisciplinare ale organelor de drept și ale celor sociale la nivel teritorial.

14. Scopul Centrului constă în informarea și consilierea agresorilor familiali pentru a nu admite repetarea actelor de violență în familie.

15. Obiectivele principale pentru realizarea scopului Centrului sunt:

1) prestarea serviciilor de informare și consiliere a beneficiarilor în vederea asistării acestora în

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.

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.

luarea deciziei de schimbare a comportamentului violent și formarea abilităților de comunicare nonviolente;

2) informarea societății cu privire la activitatea Centrului și participarea în campanii de informare a publicului larg despre fenomenul violenței în familie și formarea toleranței zero față de acest fenomen;

3) consolidarea cooperării cu structurile teritoriale de asistență socială, subdiviziunile teritoriale ale poliției, organele de probațiune, alți prestatori de servicii sociale specializate ori organizații ce activează în domeniul prevenirii și combaterii violenței în familie.

Capitolul II DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE

Secțiunea 1

Drepturile și obligațiile Centrului

16. Centrul are următoarele drepturi:

1) să colaboreze și să stabilească parteneriate cu autoritățile administrației publice centrale și locale, subdiviziunile teritoriale ale poliției, organele de probațiune, asociațiile obștești, precum și cu instituții, organizații și agenți economici în scopul realizării obiectivelor sale, în conformitate cu legislația;

2) să utilizeze informațiile în scopul realizării unor statistici cu privire la serviciile oferite (păstrând confidențialitatea și anonimatul beneficiarilor);

3) să încheie acorduri de colaborare cu centrele de asistență și protecție a victimelor violenței în familie și alte entități în vederea asigurării unor parteneriate eficiente pentru realizarea scopului și obiectivelor Centrului;

4) să delege un specialist pentru a participa la ședințele echipei multidisciplinare teritoriale

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.

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.

privind cazurile de violență în familie cu risc sporit pentru viața și sănătatea victimei.

17. Centrul are următoarele obligații:

- 1) să presteze servicii în conformitate cu standardele minime de calitate;
- 2) să asigure protecția datelor cu caracter personal ale beneficiarilor, conform dispozițiilor legale privind protecția datelor cu caracter personal;
- 3) să asigure colaborarea intersectorială cu alți actori cu competențe în domeniul prevenirii și combaterii violenței în familie și cu activități ce vizează consilierea agresorilor familiari;
- 4) să asigure informarea societății cu privire la activitatea Centrului și să participe în campanii de informare a publicului larg despre fenomenul violenței în familie și formarea toleranței zero față de acest fenomen;
- 5) să elaboreze, trimestrial, rapoarte de activitate, incluzând date statistice privind activitățile desfășurate și categoriile de beneficiari ai serviciilor oferite de către Centru;
- 6) să asigure un sistem de recepționare, înregistrare și examinare a petițiilor, garantând dreptul beneficiarilor de a fi informați despre oportunitățile legale de soluționare într-un format și la un nivel accesibil;
- 7) să informeze organele de probațiune și subdiviziunile teritoriale ale poliției despre gradul de frecvență a programului de consiliere a agresorilor familiari sau despre excluderea acestora din program;
- 8) să delege un specialist din cadrul Centrului pentru a participa la ședințele echipei multidisciplinare teritoriale privind cazurile de violență în familie;
- 9) să organizeze, cel puțin o dată la trei luni, ședințe comune cu Centrul de reabilitare a

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.

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.

victimelor violenței în familie pe marginea cazurilor comune ale beneficiarilor din ambele centre;

10) să participe la procesul de instruire a profesioniștilor cu competențe în domeniul prevenirii și combaterii violenței în familie;

11) să încurajeze și să sprijine beneficiarul să sesizeze orice formă de abuz din partea personalului, a altor beneficiari ai Centrului.

Secțiunea a 2-a

Drepturile și obligațiile beneficiarului

18. Beneficiarul are dreptul:

1) să beneficieze de drepturile și libertățile fundamentale ale omului, să fie tratat cu demnitate și respect, conform legislației și normelor internaționale;

2) să fie informat despre drepturile și obligațiile sale în perioada de prestare a serviciilor și să fie familiarizat cu totalitatea serviciilor prestate în cadrul Centrului;

3) să consimtă, prin acord de colaborare, asupra serviciilor oferite de către prestatorul de servicii;

4) să acorde consimțământul la prelucrarea datelor cu caracter personal de către Centru;

5) să înainteze petiții cu privire la calitatea serviciilor, atitudinea și tratamentul personalului.

19. Beneficiarul Centrului are următoarele obligații:

1) să participe la consilierea individuală sau de grup;

2) să respecte termenele acordului de colaborare semnat cu prestatorul de servicii;

3) să respecte regulamentul intern al Centrului;

4) să furnizeze informații corecte și relevante cu privire la identitatea, situația familială, socială,

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

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

economică și starea sănătății lui, fiind responsabil pentru veridicitatea acestor informații;

5) să își asume responsabilitatea pentru schimbarea comportamentului agresiv și renunțarea la aplicarea violenței în familie;

6) să manifeste o atitudine responsabilă față de bunurile Centrului.

Capitolul III

ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA CENTRULUI

Secțiunea 1

Admiterea și încetarea prestării serviciilor beneficiarului

20. Procedura de admitere se realizează în conformitate cu standardul II privind admiterea beneficiarului în Centru. La admiterea în cadrul Centrului se semnează acordul de colaborare de către beneficiar.

21. După admiterea beneficiarului în Centru se deschide dosar personal și se ține evidența frecvenței programului de consiliere de către beneficiar. Orarul de frecvență a programului de consiliere se agreează cu beneficiarul, ținând cont de programul de activitate profesională a acestuia.

22. Admiterea poate avea loc la solicitarea benevolă a agresorului familial, în baza hotărârii instanței de judecată prin care agresorul familial este obligat să urmeze cursul de consiliere, precum și ca urmare a referirii din partea organului de probațiune.

23. Încetarea prestării serviciilor beneficiarului de către Centru poate avea loc în condițiile specificate în standardul III privind suspendarea/încetarea serviciilor.

Secțiunea a 2-a

Resursele umane și managementul Centrului

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

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

24. Personalul Centrului are obligația să respecte principiile etice în procesul de prestare a serviciilor, dând dovadă de o atitudine corectă în relațiile cu beneficiarul și persoanele implicate în procesul de incluziune a acestuia, precum și să exercite, cu operativitate și eficiență, atribuțiile stabilite în fișa de post.

25. Statele de personal sunt aprobate de către fondator, conform scopului și obiectivelor acestuia, și includ:

- 1) managerul Centrului;
- 2) contabil;
- 3) consilier de familie;
- 4) jurist;
- 5) îngrijitor de încăperi.

26. În cadrul Centrului pot activa voluntari care contribuie la realizarea diferitor activități ale Centrului și își desfășoară activitatea gratuit, în baza unui contract de voluntariat care prevede în mod obligatoriu păstrarea confidențialității.

27. Angajarea personalului se efectuează prin încheierea în formă scrisă a contractului individual de muncă. La angajare, salariatului îi sunt puse la dispoziție, suplimentar, regulamentul intern al unității, precum și informația privind cerințele de securitate și sănătate în muncă aferente activității sale.

28. Personalul Centrului își desfășoară activitatea conform fișelor de post, orarului de lucru stabilit pentru programele de consiliere de grup și programele de consiliere individuale a beneficiarilor.

29. Centrul este condus de un manager, numit în funcție și eliberat din funcție de către fondator, în condițiile legii.

30. Managerul Centrului este responsabil de:

caz, includerea 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.

caz, includerea 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.

1) asigurarea funcționării eficiente a Centrului, conform standardelor minime de calitate și legislației;

2) gestionarea resurselor umane, financiare și materiale ale Centrului, conform standardelor naționale de contabilitate;

3) angajarea și concedierea personalului Centrului;

4) asigurarea raportării anuale asupra activității desfășurate structurii de asistență socială și subdiviziunii teritoriale a poliției din raza teritorială a Centrului, precum și prezentarea notelor informative cu privire la frecventarea programului de consiliere de către agresorii familiari, referiți spre consiliere, organului de probațiune teritorial;

5) organizarea și evaluarea activității personalului angajat, conform fișelor de post;

6) asigurarea confidențialității registrelor și a dosarelor beneficiarilor;

7) reprezentarea Centrului în relațiile cu alte instituții publice sau private;

8) aprobarea regulamentului intern al Centrului și monitorizarea respectării acestuia.

31. Salarizarea personalului Centrului se realizează în conformitate cu legislația privind sistemul de salarizare în sectorul bugetar.

32. Managerul Centrului asigură calitatea prestării serviciilor prin organizarea ședințelor de supervizare profesională a angajaților, în vederea consolidării competențelor profesionale și a gestionării eficiente a sarcinilor și a timpului de lucru.

33. Evaluarea performanței specialiștilor și evaluarea necesităților de instruire continuă sunt realizate anual de către managerul Centrului.

34. Documentele Centrului sunt:

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;

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;

1) registrul de evidență a beneficiarilor;
 2) dosarul beneficiarului;
 3) fișele de post ale angajaților;
 4) dosarele personale ale angajaților;
 5) rapoartele ședințelor de supervizare, de evaluare a performanței și a necesităților de instruire continuă;
 6) planurile de dezvoltare ale Centrului;
 7) regulamentul intern al Centrului;
 8) regulamentul intern privind prelucrarea informațiilor cu caracter personal;
 9) rapoartele de activitate ale Centrului, aprobate de către fondator;
 10) registrul de evidență a notelor informative cu privire la frecventarea de către beneficiar a programului de consiliere și/sau excluderea acestuia din program;
 11) registrul privind delegarea specialistului la ședințele echipei multidisciplinare teritoriale privind cazurile de violență în familie;
 12) planul de formare continuă a personalului Centrului;
 13) planul sesiunilor de supervizare a personalului Centrului;
 14) registrul de înregistrare a petițiilor;
 15) alte documente, la necesitate.

35. Centrul asigură păstrarea documentelor menționate la pct. 34, cu respectarea prevederilor legale în materia protecției datelor cu caracter personal. Documentele care conțin date cu caracter personal urmează a fi păstrate până la atingerea scopului. La expirarea termenului de păstrare, datele vor fi radiate.

36. Centrul elaborează și aprobă măsuri organizatorice și tehnice necesare pentru protecția datelor cu caracter personal, regulamentul intern privind prelucrarea informațiilor care conțin date

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) 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;

cu caracter personal, prezentând termenul de păstrare, procedura de înregistrare, modificare, completare, precum și procedura de radiere/ștergere a informațiilor/datelor care se conțin în documentele Centrului.

37. Centrul are obligația de a efectua analiza impactului asupra protecției datelor cu caracter personal în cazul în care prelucrarea datelor poate genera un risc sporit pentru drepturile și libertățile persoanelor, precum și desemnarea unei persoane responsabile de protecția datelor cu caracter personal.

Capitolul IV FINANȚAREA ȘI PATRIMONIUL CENTRULUI Secțiunea 1

Finanțarea Centrului

38. Finanțarea Centrului se efectuează din alocațiile prevăzute în bugetul local de nivelul al doilea, inclusiv din donații, granturi sau din alte surse, conform legislației.

39. Centrul al cărui fondator nu este autoritatea administrației publice locale poate fi contractat de către aceasta în vederea procurării serviciilor conform necesităților identificate.

Secțiunea a 2-a Patrimoniul Centrului

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

41. Patrimoniul Centrului poate fi constituit din:

- 1) patrimoniul și bunurile transmise de către fondator la crearea Centrului;
- 2) patrimoniul transmis în perioada activității Centrului de către autoritățile publice ori de către alte persoane juridice sau fizice în folosință

- 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/hotărârea instanței sau a organului de probațiune privind încetarea obligației de participare;
- 3) neparticipare repetată și nejustificată la activități;
- 4) comportament violent, amenințător 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

- 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/hotărârea instanței sau a organului de probațiune privind încetarea obligației de participare;
- 3) neparticipare repetată și nejustificată la activități;
- 4) comportament violent, amenințător 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

temporară, fără dreptul de a fi privatizat, de a fi dat în arendă sau de a fi gajat;

3) donații (granturi) și alte contribuții benevole ale persoanelor fizice și juridice;

4) patrimoniul achiziționat de Centru din contul mijloacelor proprii în perioada activității sale, care îi aparține cu drept de proprietate, precum și din veniturile obținute în urma utilizării sau înstrăinării patrimoniului respectiv;

5) alte valori active și pasive neinterzise de legislație.

42. Patrimoniul Centrului se folosește exclusiv pentru realizarea scopurilor sale statutare.

43. Gestionarea patrimoniului se realizează, în funcție de valoarea acestuia, în modul stabilit de documentele de constituire a Centrului.

anexa nr.1

anexa nr.2

Anexa nr. 2

la Hotărârea Guvernului nr. 496/2014

STANDARDE MINIME

de calitate pentru serviciile prestate în cadrul Centrului

de Asistență și Consiliere pentru Agresorii Familiali

Capitolul I

ACCESAREA SERVICIILOR

Secțiunea 1

Informarea – standardul I

1. Centrul de Asistență și Consiliere pentru Agresorii Familiali (în continuare – *Centru*) asigură informarea beneficiarilor, a publicului larg, precum și a specialiștilor în domeniu despre condițiile de admitere, serviciile specializate prestate de informare, consiliere individuală/de

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;

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;

grup, consiliere juridică, referire și facilitare a accesului agresorului familial la serviciile medicale, angajarea în câmpul muncii și profesionalizare, precum și despre fenomenul violenței în familie și consecințele acestuia asupra societății.

2. Rezultatul scontat: comunitatea, beneficiarii, specialiștii în domeniu cunosc despre fenomenul violenței în familie, violenței față de femei și înțeleg scopul, condițiile de admitere, activitățile desfășurate și serviciile oferite de către Centru.

3. Indicatorii de realizare:

- 1) Centrul colaborează cu autoritățile administrației publice centrale și locale pentru realizarea campaniilor de informare și promovare a serviciilor oferite, în vederea prevenirii și combaterii violenței în familie și a violenței față de femei;
- 2) Centrul elaborează și pune la dispoziția beneficiarilor sau a oricărei alte persoane interesate materiale informative referitoare la activitatea Centrului, natura serviciilor, drepturile și obligațiile acestora, fenomenul violenței în familie și violenței față de femei;
- 3) materialele informative cuprind date despre localizarea și organizarea Centrului, activitățile desfășurate și serviciile acordate, consecințele fenomenului de violență în familie și violență față de femei în plan personal și social. Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau electronic și sunt disponibile la sediul centrelor de asistență destinate agresorilor;
- 4) mediatizarea/diseminarea se poate realiza inclusiv prin intermediul partenerilor Centrului: structurilor teritoriale de asistență socială, poliției, organelor de probațiune, centrelor

- 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.

- 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.

medicilor de familie, canalelor mediatice, precum și prin orice alte mijloace neinterzise de lege.

Secțiunea a 2-a

Admiterea – standardul II

5. Centrul prestează servicii sociale specializate și garantează acces egal pentru toți beneficiarii care sunt eligibili. La admiterea în Centru se respectă principiul de nondiscriminare.

6. Rezultatul scontat: beneficiarii Centrului primesc servicii sociale specializate. Beneficiarii Centrului sunt agresorii familiari – persoane adulte, cetățeni ai Republicii Moldova și străinii specificați la art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova.

7. Indicatorii de realizare:

1) admiterea în cadrul Centrului se poate realiza:
a) în temeiul hotărârii instanței de judecată care obligă agresorul familial să urmeze programul de consiliere;
b) ca urmare a referirii de către biroul de probațiune;
c) la solicitarea benevolă a agresorului;
2) la admiterea în cadrul Centrului, beneficiarul semnează un acord de colaborare (anexa nr. 2 la Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a Centrului de Asistență și Consiliere pentru Agresorii Familiali). Centrul poate elabora, în baza modelului acordului de colaborare prezentat în anexa nr. 2, propriul acord de colaborare, cu respectarea principiului libertății contractuale a părților. Importanța semnării acestui acord constă în acceptul beneficiarului de a fi asistat prin intermediul și în cadrul Centrului, în conformitate cu principiile și metodele de activitate ale acestuia, precum și în conformitate cu tipurile de servicii prestate, asumarea responsabilităților și

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

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

obligațiilor în calitatea sa de beneficiar al Centrului;

3) Centrul întocmește pentru fiecare beneficiar un dosar personal, asigurând păstrarea datelor personale și a informațiilor cuprinse în acesta în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale în domeniul reglementării protecției datelor cu caracter personal;

4) dosarul personal al beneficiarului conține cel puțin următoarele documente:

a) cererea de admitere (în cazul în care persoana s-a adresat la Centru pe bază de opțiune voluntară);

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 colaborare;

h) acordul de prelucrare a datelor personale ale beneficiarului;

i) fișa de reexaminare a Planului individualizat de asistență;

j) alte documente relevante cazului.

Secțiunea a 3-a

Suspendarea/încetarea serviciilor – standardul III

8. Centrul elaborează și utilizează o procedură proprie privind condițiile de suspendare/încetare a acordării serviciilor specializate.

9. **Rezultatul scontat:** beneficiarii Centrului primesc servicii specializate în baza acordului de colaborare semnat.

10. Indicatorii de realizare:

1) Centrul stabilește și aduce la cunoștința beneficiarilor condițiile de suspendare/încetare a serviciilor acordate;

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;

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;

- 2) Centrul suspendă/încetează acordarea serviciilor beneficiarului în următoarele situații:
- a) încetarea frecventării programului de consiliere de către beneficiarul care a fost admis în programul de consiliere benevol (încetare);
 - b) internarea în spital în baza recomandărilor medicale (suspendare);
 - c) transferul la o instituție specializată, în scopul efectuării unor terapii sau programe de recuperare/dezalcoolizare, tratament de dependență alcoolică, de substanțe stupefiante sau de altă natură etc. (suspendare/încetare);
 - d) impediment justificat (cataclisme naturale, incendii, stare de urgență, sistarea/retragerea licenței de funcționare a Centrului etc.) (încetare);
 - e) dacă pe perioada programului de consiliere beneficiarul comite acte de violență în familie sau în privința acestuia sunt aplicate măsuri preventive privative de libertate ori pedeapsă sub formă de închisoare (încetare);
 - f) comportament inadecvat al beneficiarului, care face incompatibilă furnizarea serviciilor de către Centru în condiții de securitate pentru acesta, pentru ceilalți beneficiari sau pentru personalul Centrului, certificat prin înregistrări video sau procese-verbale întocmite de către formatori și/sau poliție (suspendare/încetare);
 - g) nerespectarea clauzelor acordului de colaborare de către beneficiar (încetare);
 - h) decesul beneficiarului (încetare).

11. Cel puțin un exemplar al procedurii privind suspendarea/încetarea serviciilor către beneficiar, pe suport de hârtie, este afișat la loc vizibil la sediul Centrului.

Capitolul II

CADRUL DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE A CENTRULUI

- 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

- 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

Secțiunea 1

Amplasarea și amenajarea Centrului.

Mediul extern – standardul IV

12. Centrul își desfășoară activitatea într-un mediu sigur și accesibil, amplasat în comunitate.

13. **Rezultatul scontat:** beneficiarii primesc servicii în condiții de siguranță, confort și accesibilitate.

14. Indicatorii de realizare:

1) Centrul este amplasat în localitățile care permit accesul la mijloacele de transport, organizarea activităților în exterior și accesarea, prin procedura de referire, a diferitor servicii: sociale, juridice, medicale, educaționale, profesionale, culturale etc.;

2) toate spațiile Centrului sunt sigure și adecvate beneficiarilor și admit adaptări pentru a permite și a încuraja mobilitatea și autonomia acestora, inclusiv a celor cu deficiențe locomotorii și senzoriale;

3) Centrul stabilește în regulamentul de organizare internă condițiile de siguranță în Centru, precum și regulile de interacțiune dintre personal și beneficiari, care contribuie la menținerea mediului de siguranță.

Secțiunea a 2-a

Mediul intern – standardul V

15. Centrul asigură beneficiarilor consiliere într-un spațiu și mediu corespunzător pentru acordarea serviciilor de asistență specializată.

16. **Rezultatul scontat:** spațiul Centrului este amenajat și dotat cu echipament și mobilier corespunzător, astfel încât să contribuie la funcționalitatea acestuia și acordarea serviciilor specializate într-un mediu sigur, intim și prietenos.

17. Indicatorii de realizare:

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 narative 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.

Anexa nr. 2
la Hotărârea Guvernului nr. 496/2014 privind
aprobarea

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 narative 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.

Anexa nr. 2
la Hotărârea Guvernului nr. 496/2014 privind
aprobarea

- 1) Centrul dispune de bloc sanitaro-igienic, de spații amenajate pentru servirea pauzei de ceai sau cafea, de sală echipată pentru consiliere individuală și de grup, inclusiv birouri destinate activităților specialiștilor;
- 2) spațiile pentru activități sunt repartizate, amenajate, dotate și adaptate în concordanță cu natura și ponderea activităților serviciilor prestate, totodată, acestea pot avea mai multe destinații;
- 3) Centrul dispune de spații speciale (sigure și închise) pentru depozitarea dosarelor beneficiarilor de servicii;
- 4) Centrul dispune de grupuri sanitare suficiente, funcționale și echipate corespunzător. Blocul sanitaro-igienic este alcătuit din WC și lavoar. Materialele utilizate la amenajarea grupurilor sanitare sunt ușor de igienizat (gresie, faianță);
- 5) pentru a asigura personalului angajat condiții optime de lucru și a oferi posibilitate beneficiarilor de a profita de o pauză de ceai sau cafea, Centrul dispune de spații amenajate pentru servirea pauzei de ceai sau cafea, ce corespund normelor igienico-sanitare și de siguranță;
- 6) Centrul este asigurat cu apeduct, inclusiv apă caldă, canalizare, încălzire, energie electrică, internet, telefonie, sisteme de ventilare, iluminare naturală și servicii de pază;
- 7) Centrul dispune de următoarele seturi de echipamente:
 - a) pentru serviciile de consiliere de grup: calculator, proiector, ecran de proiecție, echipament audio, minibibliotecă (broșuri, manuale);
 - b) pentru activitățile administrative: calculatoare, xerox, program de evidență contabilă (1C), seif.

Capitolul III

Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Centrului de Asistență și Consiliere pentru Agresorii Familiali și a standardelor minime de calitate

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

Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Centrului de Asistență și Consiliere pentru Agresorii Familiali și a standardelor minime de calitate

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

TIPURILE DE SERVICII PRESTATE ÎN CADRUL CENTRULUI

Secțiunea 1

Programele de consiliere individuală – standardul VI

18. Centrul acordă servicii pentru reducerea comportamentului violent și de control asupra membrilor familiei.

19. Rezultatul scontat: fiecare beneficiar primește serviciile de asistență necesare cu titlu gratuit, în funcție de nevoile sale individuale.

20. Indicatorii de realizare:

1) programul de consiliere individuală are la bază abordarea individuală pentru reducerea comportamentului violent și de control asupra membrilor familiei și concentrarea asupra cauzei comportamentului violent;

2) serviciile de consiliere individuală se organizează într-un spațiu cu destinație specială, amenajat confortabil, care asigură o atmosferă de confort și încredere, cu respectarea intimității beneficiarului;

3) sesiunile de consiliere se desfășoară în baza unor obiective clare, stabilite în comun cu beneficiarii;

4) durata programului de consiliere individuală constituie 3-5 ședințe. Conținutul sesiunilor este înregistrat și consemnat în Planul individualizat de asistență. Serviciile de consiliere individuală pot fi desfășurate offline și online, în funcție de posibilități și la solicitarea beneficiarilor;

5) sesiunile individuale au ca scop înțelegerea fenomenului violenței în familie drept un comportament inadecvat, care are urmări grave asupra membrilor familiei, precum și eliminarea motivelor ce determină acest tip de comportament;

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.

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.

6) consilierea individuală urmărește:

- a) depășirea barierelor emoționale și a problemelor pe care acestea le generează;
- b) depășirea dificultăților emoționale și relaționale;
- c) susținerea în situații critice, găsirea unor soluții în situații problematice;
- d) adaptarea și oferirea soluției adecvate la situațiile conflictuale.

Secțiunea a 2-a

Programele de consiliere de grup – standardul VII

21. Consilierea de grup are drept scop principal interacțiunea beneficiarului cu alți participanți care au avut experiențe similare, crearea unui sentiment de comunitate în scopul conștientizării comportamentului violent drept unul inadecvat.

22. Rezultatul scontat: ca urmare a consilierii de grup, beneficiarii dispun de capacitatea de a-și examina propriul lor comportament în comparație cu ceilalți participanți și, prin urmare, pot interpreta critic propriile acțiuni violente.

23. Indicatorii de realizare:

- 1) durata programului de consiliere în grup constituie până la 30-35 de ședințe. Ședințele de consiliere în grup trebuie să aibă loc 1-2 ori pe săptămână (cu o durată de până la 90 de minute). Grupul este alcătuit din maximum 12 participanți;
- 2) consilierea de grup trebuie să fie facilitată de doi membri ai personalului calificat;
- 3) consilierea de grup este orientată spre:
 - a) acceptarea responsabilității, prin care agresorii trebuie să accepte responsabilitatea pentru acțiunile lor violente. Justificarea, scuzele, acuzațiile și negarea vinovăției trebuie percepute ca pretexte de apărare a comportamentului inadecvat;

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. Indicatorii 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 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. Indicatorii 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.

- b) învățarea agresorului să rezolve eventualele conflicte în mod nonviolent. Aceștia trebuie să dezvolte propriile strategii și opțiuni, astfel încât să rezolve în viitor astfel de situații;
- c) dezvoltarea capacităților de a avea și/sau de a menține o relație: îmbunătățirea percepției și a abilităților lor de comunicare în cadrul relațiilor. Prin urmare, acestea pot îmbunătăți calitatea vieții și a relațiilor sociale în mod durabil;
- d) analiza aspectelor pozitive și negative pe care le implică comportamentul violent, pentru a demonstra că aspectele negative prevalează asupra celor pozitive, iar violența este o cale greșită de soluționare a conflictelor și contribuie doar la înrăutățirea relațiilor cu membrii familiei;
- 4) programul de consiliere de grup este prestat în conformitate cu curriculumul programului de consiliere (conform anexei nr. 1);
- 5) principiile programelor de consiliere pentru specialiștii care prestează servicii agresorilor sunt indicate în anexa nr. 2.

Secțiunea a 3-a

Serviciile de consiliere juridică – standardul VIII

24. Consilierea juridică se orientează spre informarea permanentă și eficientă a beneficiarilor asupra fenomenului de violență în familie, a consecințelor de ordin juridic privind încălcarea drepturilor fundamentale ale omului, ce decurg din actele de violență, subliniind cu precădere aspectele penale, efectele grave asupra propriei lor persoane, efectele negative asupra familiei, comunității și societății, în general.

25. Rezultatul scontat: asigurarea consilierii juridice beneficiarilor în cadrul Centrului.

26. Indicatorii de realizare: serviciul de consiliere juridică este oferit de către jurist și

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;

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;

include informarea beneficiarilor în următoarele domenii:

- 1) legislația privind prevenirea și combaterea violenței în familie;
- 2) răspunderea penală și contravențională pentru actele de violență în familie;
- 3) legislația privind familia;
- 4) prevederile legale cu privire la asigurarea medicală și socială;
- 5) drepturile cetățenilor cu privire la asistența juridică garantată de stat.

Secțiunea a 4-a

Serviciile de consiliere informațională – standardul IX

27. Consilierea informațională constă în acordarea unui suport imediat persoanelor în vederea înlăturării efectelor temporare sau permanente ale unor evenimente considerate drept riscuri sociale, care pot genera marginalizarea ori excluderea socială a persoanelor și a familiilor aflate în dificultate.

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

29. 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

- 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,

- 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,

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.

Secțiunea a 5-a

Serviciile de referire către serviciile medicale, de angajare în câmpul muncii și de profesionalizare – standardul X

30. Serviciile de referire către serviciile medicale, de angajare în câmpul muncii și de profesionalizare se orientează spre consolidarea abilităților de viață independentă a beneficiarilor, prin facilitarea accesului pe piața muncii, reinserție profesională și reintegrare socială a beneficiarilor.

31. Rezultatul scontat: facilitarea accesului beneficiarilor la servicii medicale și sociale necesare pentru a răspunde nevoilor identificate ale fiecărui beneficiar.

32. Indicatorii de realizare:

- 1) serviciul de referire către serviciile medicale asigură realizarea programelor de dezalcoolizare, de dezintoxicare, a tratamentului psihoterapeutic, după caz, cu suportul cheltuielilor din mijloacele agresorului sau, după caz, din fondurile asigurării obligatorii de asistență medicală;
- 2) facilitarea accesului la servicii de angajare în câmpul muncii și de profesionalizare contribuie la incluziunea socială a agresorilor, prin crearea oportunităților de reprofilare și/sau de angajare în câmpul muncii;

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

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

3) serviciile de referire către serviciile medicale, de angajare în câmpul muncii și de profesionalizare se realizează doar în baza acordului scris al beneficiarului.

Capitolul IV MANAGEMENTUL RESURSELOR UMANE

Secțiunea 1

Personalul Centrului – standardul XI

33. Centrul dispune de o structură de personal capabilă să asigure activitățile specifice.

34. Rezultatul scontat: personalul Centrului este format din specialiști care corespund necesităților de funcționare a acestuia.

35. Indicatorii de realizare:

- 1) personalul Centrului este angajat prin concurs cu respectarea condițiilor prevăzute în Codul muncii al Republicii Moldova nr. 154/2003;
- 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) personalul Centrului este constituit din personal de conducere, personal de specialitate, personal auxiliar și voluntari;
- 4) Centrul este condus de un 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) în cazul incapacității temporare de exercitare a atribuțiilor de manager, responsabilitatea pentru buna funcționare a Centrului îi revine unuia dintre

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:**

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:**

specialiștii Centrului, numit de către manager prin ordin;

6) Centrul asigură condiții de participare a persoanelor fizice la activități de voluntariat. Voluntarii nu sunt incluși în organigrama unității și nu pot prelua responsabilitățile personalului retribuit;

7) managerul are obligația să elaboreze fișa postului pentru fiecare angajat, în care se stipulează atribuțiile concrete ale acestuia, relațiile de subordonare și de colaborare și obligativitatea păstrării confidențialității asupra identității beneficiarilor și a datelor cu caracter personal care i-au fost cunoscute în cadrul exercitării funcției;

8) angajarea personalului se efectuează prin încheierea unui contract individual de muncă în formă scrisă și se legalizează prin ordinul (dispoziția, decizia, hotărârea) managerului, emis în baza contractului;

9) personalul Centrului activează în baza fișelor de post aprobate de către managerul Centrului și structurate în conformitate cu prevederile legislației. Managerul Centrului revizuiește periodic fișele de post, în funcție de modificările în politicile din domeniul prevenirii și combaterii violenței în familie și de mecanismele aprobate pentru prestarea serviciilor adresate tipului respectiv de beneficiari;

10) întregul personal care își desfășoară activitatea în cadrul Centrului destinat agresorilor este evaluat periodic, cel puțin o dată pe an, în condițiile legii;

11) managerul aplică proceduri clare:

a) de evaluare și monitorizare a activităților desfășurate;

1) Parteneriatele se formalizează prin acorduri scrise care definesc clar drepturile și obligațiile/responsabilitățile părților, modalitățile de conlucrare, 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.

Capitolul II CADRUL DE ORGANIZARE 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

1) Parteneriatele se formalizează prin acorduri scrise care definesc clar drepturile și obligațiile/responsabilitățile părților, modalitățile de conlucrare, 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.

Capitolul II CADRUL DE ORGANIZARE 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

- b) de selectare, evaluare, formare, atestare și sprijinire a personalului;
 - c) de ținere a contabilității și de raportare financiară;
 - d) de transmitere a informațiilor în interiorul și în afara instituției;
- 12) Centrul dispune de proceduri clare privind situațiile care necesită înlocuirea în regim de urgență a unui specialist;
- 13) angajații Centrului sunt obligați să păstreze confidențialitatea informațiilor și anonimatul beneficiarilor Centrului, inclusiv datele despre viața beneficiarilor și a familiilor acestora, pe care le obțin în timpul exercitării atribuțiilor de serviciu;
- 14) angajații Centrului sunt obligați să nu pretindă și să nu primească foloase necuvenite pentru munca prestată.

Secțiunea a 2-a

Formarea personalului – standardul XII

- 36.** Centrul elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru angajații proprii.
- 37. Rezultatul scontat:** Centrul dispune de personal cu pregătire corespunzătoare pentru realizarea programelor, evaluarea acestora și evaluarea rezultatelor beneficiarilor.
- 38. Indicatorii de realizare:**
- 1) personalul Centrului, la etapa de angajare, urmează programe de formare inițială specifice activității instituției, asigurate în parteneriat cu organizațiile necomerciale active în domeniu;
 - 2) durata programelor de formare continuă include cel puțin 40 de ore anual;
 - 3) personalul Centrului participă la seminare, conferințe naționale și internaționale, sesiuni de comunicări științifice etc.;

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,

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,

- 4) managerul Centrului, în scopul consolidării competențelor profesionale, evaluează anual competențele profesionale ale personalului specializat al Centrului, identifică necesitățile de formare continuă și asigură organizarea cursurilor de formare profesională;
- 5) managerul Centrului este responsabil de elaborarea planului de formare continuă, planificând anual resurse financiare pentru asigurarea realizării acestuia, a funcționalității Centrului.

Secțiunea a 3-a

Supervizarea personalului – standardul XIII

39. Personalul de specialitate beneficiază de supervizare. Supervizarea profesională este o modalitate de a oferi suport, de a evalua competența profesională și de a monitoriza activitatea angajaților.

40. Rezultatul scontat: supervizarea profesională contribuie la dezvoltarea și consolidarea competențelor personalului angajat, la îmbunătățirea calității serviciilor prestate.

41. Indicatorii de realizare:

- 1) managerul Centrului este responsabil de elaborarea planului sesiunilor de supervizare și de organizare a sesiunilor;
- 2) sesiunile de supervizare se desfășoară lunar, anual, precum și ori de câte ori este necesar pentru a asigura profesionalizarea activă. Supervisorul este responsabil de evidența activității de supervizare și de întocmirea rapoartelor ședințelor de supervizare;
- 3) sesiunile de supervizare se desfășoară individual și în grup, bazându-se pe:
 - a) anumite aspecte ale unor cazuri concrete;
 - b) metodele aplicate;

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;

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;

- c) sarcinile specialistului și volumul de lucru al angajatului;
- d) starea emoțională a specialistului;
- e) modalitatea de transmitere a experienței, de discutare a cazurilor mai dificile;
- f) identificarea soluțiilor de consolidare a spiritului de echipă;
- 4) rapoartele de supervizare sunt disponibile în dosarele angajaților.

Capitolul V

PROTECȚIA ȘI RECLAMAȚIA

Secțiunea 1

Protecția beneficiarilor împotriva abuzurilor din partea personalului Centrului – standardul XIV

42. Centrul asigură beneficiarului protecție împotriva oricărei forme de discriminare, neglijare și abuz.

43. Rezultatul scontat: Centrul aplică prevederile legale privind semnalarea către organele și instituțiile competente a oricărei situații de abuz sau de violență identificată.

44. Indicatorii de realizare:

- 1) Centrul dispune de un regulament de ordine internă, care stipulează o procedură clară referitoare la protecția beneficiarilor împotriva abuzului din partea personalului Centrului, precum și din partea altor beneficiari ai Centrului. Regulamentul este aprobat de către managerul Centrului, iar respectarea acestuia este obligatorie atât pentru personal, cât și pentru beneficiarii Centrului;
- 2) personalul din cadrul instituției respectă personalitatea fiecărui beneficiar, iar beneficiarii sunt obligați să se familiarizeze și să respecte prevederile regulamentului de ordine internă cu

- 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.

- 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.

privire la regulile de comportare în cadrul Centrului;

3) administrația Centrului încurajează și sprijină beneficiarul să sesizeze orice formă de abuz din partea personalului sau a altor beneficiari ai Centrului;

4) personalul de conducere, în cazul sesizării sau identificării unor situații de abuz asupra beneficiarilor, are obligația să informeze imediat organele de resort, în conformitate cu legislația (serviciul medical de urgență, poliția, procuratura).

Secțiunea a 2-a

Examinarea petițiilor – standardul XV

45. Centrul este obligat să primească, să înregistreze și să examineze petiția sau alte documente depuse de către o persoană fizică sau juridică, conform procedurii reglementate de Codul administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018.

46. Rezultatul scontat: Centrul asigură respectarea drepturilor și a libertăților prevăzute de lege ale persoanelor fizice și juridice, ținând cont de interesul public și regulile statului de drept.

47. Indicatorii de realizare:

1) procedura de depunere și de examinare a petițiilor se plasează pe pagina web oficială a Centrului și se afișează pe panoul de informații din cadrul Centrului. Pentru celeritatea exercitării dreptului de petiționare, Centrul oferă petiționarilor formulare de cereri în domeniile de competență atât în format electronic, prin intermediul paginii web oficiale, cât și în format tipărit la sediul Centrului;

2) Centrul dispune de un registru de înregistrare a petițiilor, care conține inclusiv informații privind

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;

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;

modul de examinare a petițiilor și măsurile întreprinse în acest sens;

3) litigiile apărute, care nu pot fi soluționate prin conciliere pe cale amiabilă dintre părți, sunt transmise pentru soluționare instanțelor de judecată, în condițiile legii.

Capitolul VI SISTEMUL INFORMAȚIONAL

Secțiunea 1

Înregistrarea și arhivarea datelor – standardul XVI

48. Centrul întocmește pentru fiecare beneficiar un dosar personal, asigurând păstrarea datelor personale și a informațiilor cuprinse în acesta în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale în domeniul reglementării protecției datelor cu caracter personal.

49. Rezultatul scontat: confidențialitatea datelor cu caracter personal este asigurată în conformitate cu dispozițiile legale privind protecția datelor cu caracter personal.

50. Indicatorii de realizare:

1) Centrul dispune de reguli interne cu privire la păstrarea confidențialității informației cu caracter personal, care sunt aduse la cunoștința beneficiarului la momentul admiterii;

2) înregistrarea, aplicarea și arhivarea datelor despre serviciile prestate și beneficiari se efectuează conform legislației și normelor metodologice;

3) dosarele personale ale beneficiarilor, arhivate, și evidența acestora sunt disponibile la sediul Centrului în condițiile de confidențialitate prevăzute în regulamentul de organizare și funcționare a Centrului, cu respectarea prevederilor legale în domeniul protecției datelor cu caracter personal;

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.

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.

4) la solicitarea scrisă a beneficiarului/organelor abilitate, o copie a dosarului personal se pune la dispoziția acestuia/acestora.

Secțiunea a 2-a

Evidența și raportarea datelor – standardul XVII

51. Centrul asigură evidența fluxului de beneficiari. Informația este disponibilă la sediul Centrului.

52. Rezultatul scontat: Centrul asigură evidența beneficiarilor și dispune de reguli de raportare a datelor.

53. Indicatorii de realizare:

1) Centrul deține un registru unic al beneficiarilor, care sunt referiți sau solicită servicii, care sunt evaluați și admiși;

2) registrul de evidență cuprinde următoarele informații:

- a) datele de identitate ale beneficiarului admis;
- b) organul sau instituția care a referit;
- c) perioada de frecventare și suspendare a programului de consiliere de către beneficiari;
- d) datele cu privire la beneficiarii care au abandonat programul de consiliere;

3) managerul Centrului elaborează:

- a) rapoarte trimestriale și anuale de activitate privind rezultatele obținute și le prezintă fondatorului, structurii de asistență socială și subdiviziunii teritoriale a poliției din raza teritorială, incluzând datele statistice privind activitățile desfășurate și categoriile de beneficiari ai serviciilor oferite de către Centru;
- b) note informative adresate organului de probațiune teritorial cu privire la frecventarea programului de consiliere de către agresorii familiari referiți spre consiliere, precum și excluderea acestora din programul de consiliere.

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

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

Secțiunea a 3-a
Cooperarea și parteneriatul – standardul XVIII

54. Centrul asigură cooperarea intersectorială cu alte autorități sau instituții care activează în domeniul prevenirii și combaterii violenței în familie.

55. Rezultatul scontat: Centrul, în baza parteneriatelor încheiate, asigură activități de informare în comunitate, evidența în comun a agresorilor familiari care sunt încadrați în programul de consiliere, asistarea și consilierea acestora în vederea schimbării comportamentului violent, postmonitorizarea agresorilor care au frecventat programul de consiliere.

56. Indicatorii de realizare:

1) referirea beneficiarilor la Centru se realizează de către:

- a) instanța de judecată;
- b) biroul de probațiune;

2) informarea privind drepturile și responsabilitățile agresorilor familiari, infrastructura serviciilor sociale se realizează de către:

- a) autoritățile administrației publice locale;
- b) polițistul de sector;
- c) secțiile/direcțiile asistență socială și protecție a familiei;
- d) instituțiile medicale;
- e) organizațiile necomerciale care activează în domeniul social;
- f) alte instituții și organizații care au tangențe cu domeniul de referință;

3) parteneriatele stabilite au drept scop informarea publicului larg cu privire la serviciile prestate de către Centru și fenomenul violenței în familie,

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;

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;

comunicarea eficientă dintre actori în vederea monitorizării beneficiarilor; 4) managerul Centrului asigură și monitorizează respectarea responsabilităților prin parteneriatele încheiate de către Centru. anexa nr.1 anexa nr.2	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) 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 de reabilitare a dependențelor – standardul 15

1. Centrul asigură referirea beneficiarilor către servicii medicale, educaționale și de reabilitare a

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;

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 familiali, 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 familiali.

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;

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 familiali, 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 familiali.

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

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 familiari.

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 familiari.

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 familiari;
- 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;

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 familiari;
- 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:

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, exploatarei, 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

- 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, exploatarei, 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.”

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.”