

GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂRE nr. _____
din _____ 2025

Chișinău

pentru modificarea Hotărârii Guvernului nr. 129/2010 cu privire la aprobarea Regulamentului – cadru de organizare și funcționare a serviciului social de reabilitare a victimelor violenței în familie

În temeiul art. 10 din Legea asistenței sociale nr. 547/2003 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr.42 – 44, art. 249), cu modificările ulterioare, art. 8 alin. (1) lit. b) din Legea 123/2010 cu privire la serviciile sociale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 155-158, art. 541), cu modificările ulterioare, precum și art. 10, alin. (4) din Legea nr. 45/2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței în familie (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr. 55 – 56, art. 178), cu modificările ulterioare, Guvernul Republicii Moldova

HOTĂRĂȘTE:

1. Hotărârea Guvernului nr.129/2010 cu privire la aprobarea Regulamentului – cadru de organizare și funcționare a serviciului social de reabilitare a victimelor violenței în familie (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 30 – 31 art. 176) se modifică după cum urmează:

1) Denumirea Hotărârii va avea următorul cuprins: „cu privire la aprobarea Regulamentului – cadru de organizare și funcționare a serviciului social de reabilitare a victimelor violenței în familie și a standardelor minime de calitate”.

2) Punctul 1 se expune în redacție nouă:

„1. Se aprobă:

1) Regulamentul – cadru de organizare și funcționare a serviciului social de reabilitare a victimelor violenței în familie, conform anexei nr.1;

2) Standardele minime de calitate pentru serviciul social de reabilitare a victimelor violenței în familie, conform anexei nr. 2.”.

3) Anexa la Hotărârea Guvernului nr. 129/2010 cu privire la aprobarea Regulamentului – cadru de organizare și funcționare a serviciului social de reabilitare a victimelor violenței în familie se abrogă.

2. Hotărârea Guvernului nr. 1200/2010 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind serviciile sociale prestate victimelor violenței în familie (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 259 – 263, art. 1320) se abrogă.

3. Se pune în sarcina Ministerului Muncii și Protecției Sociale aprobarea în termen de 12 luni de la data intrării în vigoare a prevederilor prezentei hotărâri a manualului operațional privind gestionarea cazurilor admise în serviciul social de reabilitare a victimelor violenței în familie, în conformitate cu standardele minime de calitate și cadrul legal aplicabil.

4. Controlul executării prezentei hotărâri se pune în sarcina Ministerului Muncii și Protecției Sociale.

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

Prim-ministru

Alexandru Munteanu

Contrasemnează:

Ministra muncii și protecției sociale

Ministrul sănătății

Ministra afacerilor interne

Ministrul justiției

Natalia Plugaru

Emil Ceban

Daniella Misail-Nichitin

Vladislav Cojuhari

Regulament – cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social pentru reabilitarea victimelor violenței în familie

Capitolul I DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul – cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social pentru reabilitarea victimelor violenței în familie (în continuare – *Regulament*) reglementează scopul, obiectivele, principiile de activitate, modul de organizare și funcționare, mecanismele de protecție și reclamații și finanțarea acestuia.

2. Serviciul social pentru reabilitarea victimelor violenței în familie (în continuare – *Serviciu*) este un serviciu social de sprijin care oferă victimelor violenței în familie asistență și plasament temporar, (re)socializare și reintegrare în familia extinsă și/sau în comunitate.

3. Prestatori de Servicii pot fi persoane fizice sau persoane juridice publice ori private, în condițiile Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale.

4. Serviciul își desfășoară activitatea în conformitate cu prevederile legislației în vigoare, cu prezentul Regulament și standardele minime de calitate, cu ordinele/instrucțiunile sau alte acte aprobate de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale.

5. Serviciul este conceput și organizat în conformitate cu Standardele minime de calitate aprobate în acest sens, asigurând atât cazare, cât și servicii de zi într-un mediu sigur și demn.

6. Capacitatea și infrastructura sunt adaptate scopului și obiectivelor serviciului, precum și necesităților specifice ale beneficiarilor, oferind spații adecvate pentru locuire, activitate profesională și viață cotidiană.

7. În sensul prezentului Regulament, se utilizează noțiunile și termenii prevăzuți în cadrul normativ de specialitate.

Capitolul II SCOP, OBIECTIVE, PRINCIPII DE ACTIVITATE

8. Scopul Serviciului este acordarea gratuită a serviciilor specializate, orientate pe prevenirea violenței în familie, precum și pe asistența și protecția victimelor, centrate pe nevoile specifice ale fiecărei persoane asistate.

9. Obiectivele Serviciului sunt:

- 1) Asigurarea plasamentului în siguranță și a măsurilor de protecție adaptate nevoilor beneficiarilor;
- 2) Prevenirea revictimizării beneficiarelor prin măsuri de securitate și colaborare cu autoritățile;
- 3) Oferirea suportului psihologic și social pentru depășirea situațiilor de criză;
- 4) Evaluarea nevoilor și elaborarea planului individualizat de intervenție;
- 5) Facilitarea accesului la servicii medicale, juridice, educaționale și sociale;
- 6) Sprijinirea reintegrării sociale și economice prin educație, formare profesională și angajare;
- 7) Promovarea reintegrării familiale și comunitare, unde nu există risc de violență;
- 8) Referirea către servicii specializate și sprijin;
- 9) Sensibilizarea comunității privind drepturile victimelor și prevenirea violenței;
- 10) Monitorizarea progresului beneficiarilor și urmărirea rezultatelor intervențiilor;
- 11) Asigurarea formării continue și supervizării personalului.

10. Serviciul este organizat în baza următoarelor principii:

- 1) *Legalitate și respectarea drepturilor fundamentale* – activitatea Serviciului se desfășoară în conformitate cu legislația națională și internațională în domeniul drepturilor omului, garantând

respectarea libertăților fundamentale și a cadrului legal de protecție a victimelor violenței în familie.

2) *Respectarea demnității, intereselor și integrității victimei* – orice intervenție se bazează pe respectul față de demnitatea umană și interesul superior al persoanei asistate, în special al copilului, asigurând tratament empatic, uman și lipsit de judecăți de valoare.

3) *Egalitate, nediscriminare și abordare intersecțională* – fără discriminare, indiferent de rasă, culoare, origine etnică, limbă, religie sau convingeri, opinie politică sau orice altă opinie, origine națională sau socială, apartenență la o comunitate națională, avere, naștere, dizabilitate, vârstă, sex, orientare sexuală, identitate de gen, statut marital sau familial ori orice alt criteriu similar. Se recunoaște faptul că multiple forme de vulnerabilitate pot interacționa și accentua riscul de violență, iar intervenția este adaptată acestor realități.

4) *Siguranța fizică și emoțională a beneficiarilor* – securitatea victimei este prioritară în toate etapele managementului de caz. Serviciile asigură un spațiu sigur, confidențial și stabil, menit să reducă stresul și traumele și să prevină revictimizarea.

5) *Confidențialitatea și protecția datelor personale* – toate informațiile privind victimele sunt protejate și gestionate conform legislației privind datele cu caracter personal. Divulgarea acestora este permisă doar în interesul superior al beneficiarului și strict în cadrul echipei multidisciplinare implicate în caz.

6) *Participarea și consultarea victimei* – victima este implicată activ în procesul de luare a deciziilor care o privesc. Documentația de asistență este elaborată cu acordul și participarea acesteia, respectând ritmul, dorințele și nivelul ei de confort.

7) *Centrarea pe nevoi și abordarea holistică* – intervențiile se bazează pe evaluarea complexă a nevoilor individuale, ținând cont de dimensiunile psihologice, sociale, juridice, educaționale și medicale ale fiecărui caz. Se urmărește recuperarea și reintegrarea deplină a victimei.

8) *Celeritate și eficiență în intervenție* – serviciile acționează prompt, cu respectarea termenelor și procedurilor prevăzute, pentru a preveni agravarea riscului și a asigura un răspuns rapid și coordonat la situațiile de urgență.

9) *Colaborare interdisciplinară și interinstituțională* – protecția și sprijinul victimei implică cooperarea între specialiști din diverse domenii (asistență socială, poliție, sănătate, justiție, educație, precum și parteneriatul cu societatea civilă și organizațiile internaționale).

10) *Accesibilitatea și adaptabilitatea serviciilor* – serviciile sunt disponibile la nivel național, inclusiv pentru persoane din zone rurale sau din grupuri vulnerabile, asigurând acces fizic și informațional, inclusiv pentru persoanele cu mobilitate redusă.

11) *Abilitarea și autonomia personală* – scopul intervenției este de a sprijini victima în recăpătarea controlului asupra propriei vieți, dezvoltarea capacităților de autoapărare și luare a deciziilor, precum și reintegrarea socială și economică durabilă.

Capitolul III

ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI

Secțiunea 1

Beneficiarii Serviciului

11. Beneficiarii Serviciului sunt victimele violenței în familie, în sensul Legii nr. 45/2007 privind prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și violenței în familie, inclusiv cetățeni ai Republicii Moldova, solicitanți de azil, beneficiari de protecție internațională și străini care cad sub incidența Legii nr. 270/2008 privind azilul în Republica Moldova și Legii nr. 200/2010 privind regimul străinilor în Republica Moldova.

12. Serviciul este accesibil tuturor persoanelor aflate în situații de violență, indiferent de statutul procesual, și poate asigura asistență atât persoanelor adulte, cât și cuplurilor părinte/reprezentant legal – copil.

Secțiunea 2

Organizarea Serviciului

13. Capacitatea Serviciului se stabilește în funcție de numărul de locuri de familie, corespunzător unui adult și copiilor aflați în întreținerea sa. În stabilirea capacității se ține cont de faptul că cel puțin jumătate dintre beneficiari pot fi copii, necesitând asigurarea unui număr adecvat de paturi și spații adaptate nevoilor acestora.

14. Totodată, planificarea capacității și dezvoltarea rețelei de servicii de adăpost trebuie să fie corelate cu densitatea populației și necesitățile teritoriale (recomandarea este un adăpost la fiecare 10.000 de locuitori), pentru a garanta acces efectiv la servicii de protecție și sprijin.
15. Serviciul se organizează ca structură integrată, cu componente de zi și de plasament, acordarea serviciilor realizându-se în baza evaluării necesităților victimei.
16. Serviciul oferă activități de zi și intervenții directe în teren, prin deplasarea specialiștilor către comunități. Aceste acțiuni pot include puncte mobile de informare și consiliere, precum și colaborarea strânsă cu asistenții sociali comunitari, autoritățile publice locale și organizațiile necomerciale, pentru a asigura acces rapid și echitabil la sprijin și protecție pentru victimele violenței în familie, care nu necesită plasament.
17. Serviciile sunt gratuite pentru beneficiar, fără contribuții financiare directe sau indirecte.
18. Locația serviciului este confidențială și nu poate fi divulgată publicului, pentru a asigura protecția și siguranța beneficiarilor.
19. Organizarea spațiului și a activităților oferite de Serviciu au la bază modelul familial.
20. Serviciul de plasament asigură primire, protecție și adăpost în regim non-stop – de 24 ore/7 zile pe săptămână. Perioada de plasament este de până la șase luni. Prelungirea plasamentului se admite doar în situații excepționale (situațiile care pun în pericol viața, sănătatea fizică sau starea psihică a beneficiarului), în baza deciziei echipei multidisciplinare a Serviciului.
21. Serviciile în regim de zi vor fi prestate pentru victimele violenței în familie care nu necesită plasament sau refuză plasamentul, conform programului de lucru de luni până vineri, cu excepția zilelor de sărbătoare/odihnă, între orele 08.00 – 17.00.

Secțiunea 3

Admiterea în Serviciu

22. Admiterea în Serviciu se realizează la solicitarea directă a persoanei și/sau în baza fișei de sesizare/referirii efectuate de autorități publice sau instituții/organizații necomerciale.
23. Admiterea se face în limita capacității Serviciului și în conformitate cu specificul acestuia; în situațiile în care cerințele nu pot fi îndeplinite, beneficiarul este orientat către servicii corespunzătoare.
24. Admiterea este benevolă și are caracter temporar. Copii sunt cazați în camere împreună cu părinții/reprezentanții legali, în conformitate cu vârsta și gradul de maturitate, dacă aceasta nu contravine intereselor acestora.
25. La admitere, se acordă prioritate cazurilor care implică urgențe sau risc iminent de violență ori revictimizare.
26. Faptul admiterii este înregistrat în Registrul de evidență a beneficiarilor și este precedat de o evaluare rapidă a nevoilor și a riscurilor. Se analizează situația de securitate, sănătatea, contextul familial, etc.
27. Lipsa actelor de identitate nu împiedică admiterea. Beneficiarul este informat despre drepturi, obligații, regulile interne și mecanismele de depunere a plângerilor.
28. După admitere, în termen de 24 ore, este inițiat managementul de caz și se întocmește dosarul beneficiarului.
29. Procedura detaliată de admitere, evaluare, intervenție și monitorizare se aplică în conformitate cu Manualul operațional, aprobat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale.

30. Contraindicațiile pentru admitere includ: tuberculoză pulmonară în faza activă sau alte maladii transmisibile active; tulburări mintale care prezintă pericol social iminent; starea de ebrietate alcoolică sau narcotică.

Secțiunea 4

Condiții speciale de acces și asistență pentru persoane cu vulnerabilități complexe

31. Serviciul asigură accesul necondiționat al tuturor victimelor, inclusiv al persoanelor cu dizabilități fizice, senzoriale, intelectuale sau psihosociale, precum și al celor cu probleme de sănătate mintală sau aflate în tratament pentru dependențe, în conformitate cu legislația națională și standardele internaționale privind drepturile persoanelor vulnerabile.

32. Evaluarea nevoilor persoanelor cu vulnerabilități complexe se realizează imediat, cu implicarea specialiștilor relevanți (psiholog, psihiatru, medic de familie, asistent personal sau reprezentant legal), pentru asigurarea unui răspuns adecvat și individualizat.

33. Serviciul poate acorda sprijin și asistență specializată, în colaborare cu instituțiile medicale și specialiștii din rețeaua de sănătate.

34. Accesul în serviciu se face după evaluarea stării clinice, pentru a asigura siguranța tuturor beneficiarilor. Persoanele aflate în stare acută de intoxicație vor fi orientate către unități medicale specializate, cu asistența cadrelor medicale, până la stabilizarea stării și posibilitatea participării în condiții sigure la serviciu.

Secțiunea 5

Managementul de caz

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

36. Procesul de inițiere, asistență/intervenție, planificare, implementare, evaluare și monitorizare a măsurilor orientate în scopul asistenței victimei este realizat de managerul de caz desemnat de către managerul Serviciului.

37. Managerul de caz (asistentul social) exercită atribuțiile sale în corespundere cu principiile etice și cu standardele profesionale, respectând drepturile beneficiarului și procedurile operaționale aplicabile.

38. Dosarul personal al beneficiarului include toate informațiile necesare pentru gestionarea cazului, respectând confidențialitatea și legislația privind protecția datelor și conține:

- 1) Documentația privind datele de identitate și starea civilă a beneficiarului;
- 2) Cererea/acordul de admitere în serviciu;
- 3) Confirmarea privind prelucrarea datelor cu caracter personal;
- 4) Documentația din managementul de caz specific gestionării cazurilor în cadrul Serviciului;
- 5) Alte acte/copii de acte specifice cazului, inclusiv corespondența cu autorități și deciziile specifice.

39. Managementul de caz este realizat în corespundere cu manualul operațional privind gestionarea cazurilor admise în serviciul social de reabilitare a victimelor violenței în familie.

40. Intervențiile pe caz se desfășoară cu implicarea și consimțământul beneficiarului, respectând deciziile sale și dreptul de participare activă în procesul de asistență. În acest proces sunt implicați asistentul social comunitar, specialistul în domeniul violenței în familie și reabilitării victimelor infracțiunilor, precum și alți specialiști de la nivel comunitar, inclusiv sub aspect multidisciplinar, garantând continuitatea, calitatea și coerența serviciilor oferite beneficiarului.

Secțiunea 6

Prestarea serviciilor

41. Persoanele admise în Serviciu beneficiază de servicii de plasament și/sau servicii în regim de zi.

42. Serviciile de plasament includ:

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

- 3) La necesitate, îmbrăcăminte, încălțăminte și pachete igienice;
- 4) Asistență juridică și/sau în documentare/facilitarea către servicii de asistență juridică primară sau calificată;
- 5) Consiliere psihologică și socială;
- 6) Facilitare către serviciile de asistență medicală;
- 7) Orientare și informare adaptată situației beneficiarului;
- 8) Acompaniere a beneficiarilor în accesarea serviciilor relevante;
- 9) Asigurare a accesului copiilor la instituțiile educaționale comunitare și oferirea de sprijin în procesul educațional, inclusiv în pregătirea temelor școlare.
- 10) Educație nonformală pentru adulți întru dobândirea cunoștințelor și deprinderilor sociale;
- 11) Măsuri de sprijin pentru re/integrarea pe piața muncii;
- 12) Suport informațional pentru găsirea unei locuințe;
- 13) Activități de reintegrare socială (lucrul cu familia, sprijinirea relației părinte - copil, promovarea socializării cu comunitatea, măsuri de prevenire a riscului de revictimizare etc.);
- 14) Referirea către alte instituții și servicii suplimentare relevante;
- 15) Monitorizarea cazului.

43. Serviciile de zi includ serviciile menționate la punctul 42 al prezentului Regulament cu excepția subpunctului 2) și 3).

44. Serviciul poate asigura transportul beneficiarilor, după necesitate, pentru a facilita accesul acestora la servicii, respectând confidențialitatea și siguranța.

45. Serviciul dezvoltă și aplică acțiuni sistematice de prevenție, implementare și monitorizare menite să reducă riscul de violență în familie, să asigure calitatea intervențiilor și să contribuie la consolidarea mecanismelor comunitare de protecție.

46. În domeniul prevenției, Serviciul:

- 1) Derulează activități de informare, educație și sensibilizare în comunitate privind formele de violență, efectele acestora și mecanismele de protecție existente;
- 2) Cooperează cu instituțiile de învățământ, poliția, autoritățile publice locale, organizațiile necomerciale și liderii comunitari pentru promovarea toleranței zero față de violență;
- 3) Sprijină identificarea timpurie a cazurilor de risc prin formarea specialiștilor și colaborarea cu serviciile de bază (asistență socială, sănătate, educație);
- 4) Elaborează și distribuie materiale informaționale și educaționale adaptate categoriilor vulnerabile;
- 5) Participă la campanii locale și naționale privind prevenirea violenței în familie și egalitatea de gen.

47. În domeniul implementării, Serviciul:

- 1) Aplică un sistem de management al cazurilor bazat pe standarde unitare, proceduri clare și indicatori de rezultat;
- 2) Realizează planuri individualizate de servicii personalizate, bazate pe evaluarea nevoilor, riscurilor și resurselor beneficiarilor;
- 3) Asigură coordonarea interinstituțională și colaborarea în echipele multidisciplinare, pentru intervenții eficiente și coerente;
- 4) Promovează îmbunătățirea continuă a calității serviciilor, prin formare profesională și supervizare periodică a personalului;
- 5) Utilizează instrumente de colectare și analiză a datelor privind cazurile, pentru adaptarea intervențiilor și fundamentarea deciziilor manageriale.

48. În domeniul monitorizării, Serviciul:

- 1) Stabilește un sistem intern de monitorizare a implementării planurilor individualizate de servicii și a rezultatelor obținute;
- 2) Colectează, analizează și raportează date privind tipurile de servicii acordate, durata intervenției, gradul de satisfacție al beneficiarilor și nivelul de reintegrare socială;
- 3) Efectuează vizite post – serviciu și menține contactul cu beneficiarii pentru a evalua stabilitatea reintegrării și riscul de revictimizare;

- 4) Realizează evaluări interne anuale privind calitatea, eficiența și impactul serviciilor oferite, sunt utilizate pentru îmbunătățirea continuă a practicilor;
- 5) Contribuie la procesul național de monitorizare și raportare în domeniul prevenirii și combaterii violenței în familie, prin transmiterea datelor statistice și calitative către agențiile teritoriale de asistență socială și Ministerul Muncii și Protecției Sociale.

49. Referirea beneficiarului către alte servicii specializate la nivel regional/național și reintegrarea în familie și/sau în comunitate este coordonată cu echipa multidisciplinară a Serviciului și specialistul în domeniul violenței în familie și reabilitării victimelor infracțiunilor din cadrul structurii teritoriale de asistență socială, structurilor responsabile de asistență socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia.

50. Echipa multidisciplinară a Serviciului – grup de specialiști (asistent social, asistent medical, psiholog, jurist, psihopedagog, etc.), care colaborează la evaluarea și planificarea acțiunilor pentru asigurarea asistenței și protecției sociale beneficiarilor Serviciului, conform prevederilor manualului operațional;

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

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

Secțiunea 6

Transferul, suspendarea și încetarea serviciilor

52. Transferul/referirea beneficiarului în alte servicii se realizează doar dacă servește interesului beneficiarului, cu acordul scris al acestuia și al managerilor serviciilor implicate.

53. Suspendarea prestării serviciilor poate avea loc în următoarele situații:

- 1) la cererea beneficiarului;
- 2) în perioada tratamentului medical sau de reabilitare;
- 3) în cazul transferului temporar în alt serviciu;
- 4) în cazul suspendării temporare a activității Serviciului.

54. Încetarea prestării serviciilor se realizează în următoarele situații:

- 1) la cererea beneficiarului;
- 2) la expirarea termenului din contractul de servicii și atingerea obiectivelor stipulate în planul individualizat de asistență;
- 3) în caz de încălcare a regulilor interne (consum de alcool, violență, nerespectarea regimului, etc.);
- 4) risc pentru siguranța personalului și a altor beneficiari;
- 5) decesul beneficiarului;
- 6) încetarea activității Serviciului.

55. Pregătirea ieșirii din serviciu este coordonată de managerul de caz, în colaborare cu organul teritorial de asistență socială, inclusiv asistentul social comunitar și specialistul în domeniul violenței în familie și reabilitării victimelor infracțiunilor de la nivel raional și echipa multidisciplinară. Se

urmărește reintegrarea beneficiarului în familie și comunitate, oferindu-i sprijin pentru autonomie, locuire și reintegrare profesională.

56. Beneficiarul este informat într-o manieră clară și accesibilă privind necesitatea transferului, suspendării sau încetării serviciilor.

57. Transferul, suspendarea sau încetarea se consemnează în documentația internă a Serviciului.

58. După ieșirea din Serviciul de plasament, beneficiarului i se poate asigura în continuare accesul la servicii de zi.

59. Monitorizarea post-plasament se efectuează până la confirmarea reintegrării stabile și durabile a beneficiarului în familie și/sau comunitate și este realizată pe parcursul a 3 luni după încetarea plasamentului, cu implicarea asistentului social comunitar.

Capitolul IV DREPTURI ȘI OBLIGAȚII

Secțiunea 1

Drepturile și obligațiile Serviciului

60. Serviciul are următoarele drepturi:

- 1) Să sesizeze autoritățile competente în cazul depistării unor situații de abuz, neglijare sau violență asupra copiilor ori altor persoane aflate în îngrijire;
- 2) Să solicite, la momentul admiterii beneficiarului, date corecte și complete privind identitatea, situația familială, socială și starea de sănătate, în limitele prevăzute de legislație;
- 3) Să presteze servicii sociale specializate beneficiarilor referiți de alte servicii, în baza procedurilor și acordurilor interinstituționale existente;
- 4) Să refere beneficiarii către alte servicii sau instituții competente, cu acordul prealabil și informat al beneficiarului, pentru asigurarea continuității asistenței;
- 5) Să suspende sau înceteze acordarea serviciilor, în cazurile justificate;
- 6) Să rezilieze contractul de prestare a serviciilor, unilateral sau de comun acord, în condițiile prevăzute de legislație și de regulamentul intern;
- 7) Să solicite beneficiarilor informații actualizate privind modificările survenite în situația lor socială, familială sau medicală, pe durata șederii în serviciu;
- 8) Să colaboreze cu autoritățile publice, profesioniștii din domeniu și organizațiile partenere, de la nivel local, regional, național și internațional, în vederea asigurării unui sprijin complex beneficiarilor;
- 9) Să acceseze fonduri și resurse financiare provenite de la donatori, agenți economici sau persoane fizice, conform legislației, utilizându-le exclusiv pentru realizarea obiectivelor Serviciului;
- 10) Să elaboreze și să distribuie materiale informaționale privind serviciile oferite și modalitățile de accesare a acestora;
- 11) Să exercite alte drepturi necesare pentru realizarea scopului Serviciului, în conformitate cu legislația în vigoare.

61. Serviciul are următoarele obligații:

- 1) Să presteze servicii specializate în conformitate cu standardele minime de calitate și cu actele normative aplicabile.
- 2) Să ofere beneficiarilor servicii de asistență socială, consiliere psihologică și juridică, adaptate nevoilor individuale.
- 3) Să respecte principiul confidențialității și să aplice proceduri de protecție a datelor cu caracter personal.
- 4) Să respecte etica profesională și să prevină orice formă de discriminare, abuz sau conflict de interese.
- 5) Să asigure asistență și suport pentru reintegrarea beneficiarilor în familie, comunitate sau alte medii de viață sigure și stabile.
- 6) Să refere beneficiarii către alte servicii specializate, atunci când situația depășește competențele proprii.
- 7) Să asigure un mecanism transparent de primire și soluționare a plângerilor beneficiarilor, în conformitate cu legislația.

- 8) Să asigure formarea profesională continuă a personalului în domenii relevante (violență domestică, management de caz, consiliere, intervenție în criză etc.).
- 9) Să garanteze condiții de muncă sigure și protecția sănătății personalului, conform normelor de securitate și sănătate în muncă.
- 10) Să asigure buna funcționare și dotarea Serviciului cu echipamente, mobilier și materiale conforme standardelor de calitate.
- 11) Să dezvolte parteneriate cu autorități publice, organizații necomerciale și alți prestatori de servicii, în scopul îmbunătățirii calității și accesibilității serviciilor oferite.

Secțiunea 2

Drepturile și obligațiile beneficiarului

62. Beneficiarul este informat despre drepturile și obligațiile sale, precum și despre regulile interne ale Serviciului.

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

- 1) Primirea asistenței, protecției și sprijinului necesar pentru realizarea obiectivelor din planul individualizat de servicii;
- 2) Exprimarea consimțământului informat privind prelucrarea datelor cu caracter personal și acordarea serviciilor;
- 3) Participarea activă la luarea deciziilor referitoare la acordarea, modificarea sau încetarea serviciilor de care beneficiază;
- 4) Raportarea, în condiții de siguranță, a cazurilor de abuz, neglijare sau tratament inadecvat asupra sa ori asupra altor beneficiari;
- 5) Părăsirea serviciului înainte de expirarea termenului de asistență, în baza unei cereri;
- 6) Solicitarea suspendării plasamentului, în baza unei cereri scrise;
- 7) Depunerea de plângeri, sesizări sau sugestii privind calitatea serviciilor, comportamentul personalului sau condițiile de găzduire, fără teama de represalii;
- 8) Accesul la informații privind propriul dosar;
- 9) Menținerea legăturilor cu familia, rudele apropiate și alte persoane de încredere, dacă acest lucru nu contravine interesului superior al copilului sau beneficiarului.

64. Beneficiarul Serviciului are următoarele obligații:

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

Capitolul V RESURSE UMANE ȘI MANAGEMENT

Secțiunea 1

Managementul și conducerea serviciului

65. Gestionarea Serviciului este realizată de către directorul/managerul/șeful de serviciu, care asigură buna funcționare a acestuia conform prezentului Regulament, Standardelor minime de calitate, fișei de post și altor dispoziții instituționale.

66. Conducătorul Serviciului este angajat și eliberat din funcție de către fondator și este responsabil de:

- 1) planificarea și coordonarea activităților și resurselor;
- 2) organizarea, monitorizarea și evaluarea activității personalului;
- 3) gestionarea resurselor financiare și materiale, după caz;
- 4) raportarea activității către autoritățile agențiile teritoriale de asistență socială și Ministerul Muncii și Protecției Sociale;
- 5) asigurarea confidențialității datelor și a protecției informațiilor;
- 6) reprezentarea Serviciului în relațiile cu alte instituții;
- 7) inițierea și/sau semnarea acordurilor de colaborare pentru protecția beneficiarilor și securitatea Serviciului.

Secțiunea 2

Structura și personalul

67. Serviciul dispune de personal specializat (asistenți sociali, psihologi, juriști, pedagogi sociali, ergoterapeuți etc.) și personal auxiliar sau contractual, corespunzător volumului și specificului activităților.

68. Structura și numărul de personal se stabilesc în funcție de tipul serviciilor prestate și se pot revizui anual, în condițiile legislației muncii.

69. În cazul serviciilor de plasament, se asigură prezența personalului 24/7, cu un număr suficient de angajați pentru garantarea siguranței beneficiarilor.

70. În interacțiunea directă cu beneficiarele femei, personalul este, de regulă, de sex feminin, pentru a respecta nevoile de siguranță și confort emoțional ale victimelor, în special în cazurile de violență sexuală.

71. Pentru asigurarea calității intervenției și a protecției continue a beneficiarilor, se menține următorul coraport între personal și beneficiari:

- 1) Servicii de plasament – minimum un angajat cu atribuții directe de îngrijire, consiliere sau asistență la maximum 5 beneficiari prezenți simultan;
 - 2) Servicii de zi și consiliere – minimum un specialist (psiholog, asistent social, jurist) la 10 – 15 beneficiari activi;
 - 3) În situații de risc sporit (copii, persoane cu dizabilități, afecțiuni psihosociale sau nevoi complexe), coraportul se ajustează proporțional, până la 1 lucrător la 1 – 3 beneficiari.
72. Prestatorul monitorizează permanent gradul de încărcare a personalului și adaptează numărul de angajați la dinamica cazurilor, conform standardelor minime de calitate și manualului operațional.

Secțiunea 3

Condițiile de angajare și etica profesională

73. Pot fi angajate doar persoane care:

- 1) nu au antecedente penale și nu au fost sancționate pentru fapte de violență, abuz, neglijare, exploatare, discriminare, consum ori distribuire de substanțe interzise sau alte fapte incompatibile cu lucrul cu victimele violenței;
- 2) nu se află în evidența medicului narcolog sau psihiatru pentru afecțiuni care ar putea împiedica exercitarea atribuțiilor;
- 3) posedă calificarea profesională corespunzătoare funcției și capacitate deplină de exercițiu.

74. La angajare și ulterior, cel puțin o dată pe an, personalul este supus controlului medical, conform legislației și normelor de sănătate ocupațională.

75. Personalul este obligat să respecte principiile eticii profesionale, inclusiv:
- 1) păstrarea confidențialității informațiilor privind beneficiarii;
 - 2) comportament bazat pe respect, imparțialitate și integritate;
 - 3) interdicția de a solicita sau accepta foloase necuvenite ori avantaje în exercitarea atribuțiilor.

Secțiunea 4

Formarea, supervizarea și managementul calității

76. Personalul urmează programe de formare inițială și continuă în domeniul violenței în familie, consilierii psihosociale, intervenției în criză și sprijinirii victimelor cu dizabilități sau alte vulnerabilități, în conformitate cu principiile intervenției centrate pe victimă și respectării demnității umane.
77. Programele de formare profesională se desfășoară anual, în baza unui curriculum aprobat sau avizat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale, și urmăresc consolidarea competențelor practice și teoretice ale personalului.
78. Prestatorul asigură supervizarea periodică și sprijinul psihologic al personalului, pentru menținerea calității intervențiilor și prevenirea epuizării emoționale.
79. Serviciul implementează un sistem unitar de management al calității, care include mecanisme de evaluare profesională, planificare, raportare și gestionare a documentelor, pentru monitorizarea performanței și îmbunătățirea continuă a activității.
80. Prestatorul deține și aplică o procedură de examinare și soluționare a plângerilor și reclamațiilor în conformitate cu prevederile legale.
81. Prestatorul aplică o politică de toleranță zero față de orice formă de violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire, inclusiv sexuală, tratament inuman sau degradant, trafic de ființe umane ori revictimizare, manifestate de personal sau între beneficiari.
82. Serviciul întocmește rapoarte privind activitatea, realizările, provocările și indicatorii de calitate, pe care le transmite fondatorului pentru analiză și recomandări în vederea consolidării Serviciului.
83. Fondatorul asigură monitorizarea și evaluarea activității Serviciului, prin:
- 1) Evaluarea anuală a performanței Serviciului, având în vedere îndeplinirea obiectivelor din planul anual, respectarea indicatorilor de calitate, eficiența intervențiilor și gradul de satisfacție al beneficiarilor, putând dispune măsuri corective sau de consolidare;
 - 2) Verificarea periodică a implementării planului anual de activitate, analizând progresul în atingerea obiectivelor și respectarea standardelor minime de calitate;
 - 3) Utilizarea rapoartelor periodice transmise de manager pentru identificarea provocărilor, formularea recomandărilor și adoptarea măsurilor necesare.

Capitolul VI

FINANȚAREA ȘI PATRIMONIUL SERVICIULUI

82. Serviciul poate funcționa:
- 1) ca persoană juridică de drept public sau privat, cu patrimoniu și gestiune financiară distinctă; sau
 - 2) ca subdiviziune structurală în cadrul unei structuri teritoriale de asistență socială, fără statut de persoană juridică, utilizând patrimoniul și resursele financiare ale instituției-mamă, conform competențelor delegate de fondator.
83. În cazul în care Serviciul are personalitate juridică, acesta dispune de patrimoniu propriu, cont trezorerial sau bancar, ștampilă, sigiliu, antet și simbolică proprie.
84. Patrimoniul serviciului este constituit din bunuri aflate în proprietate sau folosință și este utilizat exclusiv pentru realizarea scopurilor stabilite prin statut, regulament și actele de constituire.
85. Gestionarea patrimoniului și a resurselor materiale se efectuează în conformitate cu legislația în vigoare și regulamentele interne, în funcție de valoarea și natura bunurilor administrate.

86. Finanțarea Serviciului se realizează din:

- 1) mijloacele financiare ale fondatorului, conform prevederilor legale,
- 2) resurse provenite din donații, sponsorizări, granturi, proiecte și alte surse legale, potrivit Legii nr. 1420/2002 privind filantropia și sponsorizarea;
- 3) contribuții din bugetele locale sau de stat, după caz.

87. Prestatorul ține evidența contabilă și economică a activității și prezintă dările de seamă contabile, statistice și narative conform cadrului legal aplicabil.

88. Salarizarea personalului se realizează potrivit Legii nr. 270/2018 privind sistemul unitar de salarizare în sectorul bugetar sau, după caz, conform prevederilor contractuale și politicilor interne ale prestatorilor privați.

Standardele minime de calitate privind Serviciul social Serviciului social pentru reabilitarea victimelor violenței în familie

Capitolul I

PRINCIPII GENERALE DE FUNCȚIONARE

Informare – standardul 1

1. Serviciul social pentru reabilitarea victimelor violenței în familie (în continuare – Serviciu) asigură informarea societății despre scopul, obiectivele, principiile și tipurile de servicii prestate, menținând confidențialitatea locațiilor și protecția beneficiarilor.
2. **Rezultat scontat:** Societatea cunoaște scopul, obiectivele, principiile de activitate și gama de servicii prestate, fără divulgarea locațiilor exacte sau a datelor sensibile ale beneficiarilor.
3. **Indicatori de realizare:**
 - 1) Serviciul dispune de materiale informative (pe suport de hârtie și/sau electronic) care prezintă activitatea, tipurile de servicii prestate, principiile de organizare, scopul și obiectivele, resursele și calificarea personalului, drepturile și obligațiile beneficiarilor și ale personalului, într-un limbaj simplu și accesibil, inclusiv pentru persoanele cu dizabilități. Materialele nu dezvăluie locațiile exacte ale Serviciului sau informații sensibile despre beneficiari.
 - 2) Planul anual al Serviciului include activități de informare și sensibilizare a comunității, respectând confidențialitatea.
 - 3) Serviciul organizează întâlniri și colaborări cu alți prestatori de servicii sociale, educație, sănătate, reprezentanți ai autorităților publice, organizații internaționale și organizații necomerciale, pentru informare și schimb de bune practici.
 - 4) Serviciul furnizează instituțiilor și autorităților abilitate rapoarte și informații privind activitatea desfășurată, cifre agregate și indicatori generali, păstrând confidențialitatea informațiilor despre beneficiari și locații.

Accesibilitate și incluziune – standardul 2

1. Serviciul 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 Serviciului 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 Serviciu, acesta este direcționat către alți prestatori de servicii.
 - 4) Locația Serviciului este confidențială, iar accesul persoanelor terțe este permis numai cu acordul conducerii.
 - 5) Serviciul 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) Dormitoare și băi accesibile, echipate cu bare de sprijin, toaletă și chiuvetă adaptate pentru scaun cu roți, spațiu de manevră.

Accesibilitatea pentru victimele cu probleme de sănătate mintală – standardul 3

1. Serviciul asigură condiții de primire, cazare și asistență adaptate pentru victimele cu probleme de sănătate mintală, respectând principiile de incluziune, non-discriminare și confidențialitate.
2. **Rezultat scontat:** Victimele cu probleme de sănătate mintală beneficiază de acces egal și adaptat la servicii, într-un mediu sigur, suportiv și non-discriminatoriu, care sprijină recuperarea și bunăstarea emoțională.

3. Indicatori de realizare:

- 1) Spațiile Serviciului sunt proiectate și amenajate pentru a reduce factorii declanșatori ai stresului sau anxietății, inclusiv pentru persoane cu tulburări cognitive sau senzoriale; accesul în clădiri și camere este facil, inclusiv pentru persoane cu mobilitate redusă sau dizabilități asociate.
- 2) Serviciul cooperează cu psihologi clinicieni, psihiatri, psihoterapeuți și centre comunitare de sănătate mintală pentru:
 - a) evaluarea inițială și continuă a nevoilor beneficiarilor;
 - b) dezvoltarea și implementarea unui **plan individualizat de asistență**;
 - c) facilitarea accesului la tratament medical și monitorizarea progresului;
 - d) oferirea de intervenții de urgență și suport psihologic imediat, atunci când este necesar.
- 3) Consilierea și suportul psihologic sunt adaptate pentru victime cu tulburări cognitive, emoționale sau de comportament, utilizând:
 - a) limbaj simplu și clar;
 - b) tehnici non-verbale și vizuale (terapie de artă, muzică, terapie ocupațională);
 - c) metode de intervenție graduală și flexibilă, respectând ritmul individual al fiecărui beneficiar.
- 4) Personalul Serviciului primește instruire regulată privind recunoașterea simptomelor de sănătate mintală, tehnici de comunicare sensibilă și gestionarea situațiilor de criză, pentru a asigura un suport empatic și profesional.
- 5) Serviciul colectează opinia și gradul de satisfacție de la beneficiari privind experiența accesului la servicii și ajustările necesare pentru creșterea confortului și siguranței emoționale.

Abordarea individualizată – standardul 4

1. Serviciul asigură plasament, alimentație și servicii adaptate la necesitățile individuale ale fiecărui beneficiar, respectând normele aprobate și principiile de incluziune, siguranță și respect pentru demnitatea persoanei.
2. **Rezultat scontat:** Serviciile oferite beneficiarilor răspund în mod concret necesităților indicate în Planul individualizat de servicii și sprijină autonomia, bunăstarea și incluziunea socială.

3. Indicatori de realizare:

- 1) Bunurile necesare îngrijirii personale (hrană, articole de igienă, haine) sunt achiziționate și puse la dispoziție în limita normativelor aprobate, cu adaptări specifice pentru persoane cu dizabilități sau nevoi speciale.
- 2) Serviciul oferă acces la:
 - a) asistență juridică primară;
 - b) consiliere socială și psihologică individualizată;
 - c) prim ajutor medical și facilitarea accesului la tratamente de specialitate.
- 3) 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).
- 4) Serviciul 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.
- 5) Serviciul acordă suport specific:
 - a) persoanelor cu dizabilități;
 - b) persoanelor vârstnice;
 - c) familiilor cu copii, inclusiv copii cu vârsta 0–3 ani;
 - d) în scopul dezvoltării autonomiei, abilităților de viață independentă și incluziunii sociale.
- 6) Serviciul colectează periodic informații de la beneficiari pentru a evalua relevanța și eficiența serviciilor personalizate și pentru a identifica ajustările necesare.

Abordarea multidisciplinară – standardul 5

1. Prestatorul Serviciului 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, medici, 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) Serviciul dispune de proceduri clare pentru documentarea activității echipei multidisciplinare, inclusiv:
 - a) planificarea intervențiilor;
 - b) monitorizarea progresului beneficiarului;
 - c) evaluarea periodică a eficienței intervențiilor;
 - d) păstrarea confidențialității și securitatea datelor.

Nediscriminarea și respectarea demnității umane - standardul 6

1. Serviciul 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 Serviciului sunt tratați cu respect, empatie 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) Serviciul 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 Serviciului 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 Serviciului (inclusiv camerele de cazare și sălile de consiliere) sunt organizate astfel încât să asigure intimitatea, siguranța și confidențialitatea beneficiarilor.
 - 5) Regulile interne prevăd explicit interzicerea oricăror comportamente discriminatorii, degradante sau care afectează demnitatea umană, fiind incluse și în fișele de post ale angajaților ca abateri disciplinare grave.
 - 6) Serviciul 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) Serviciul 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, cazare 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 7

1. Serviciul asigură protecția și confidențialitatea datelor cu caracter personal ale beneficiarilor și ale persoanelor implicate în prestarea serviciilor, în conformitate cu legislația în vigoare.
2. **Rezultatul scontat:** Datele cu caracter personal și informațiile privind beneficiarii sunt protejate, păstrate confidențial și prelucrate doar în interesul acestora, prevenind dezvăluirea neautorizată și asigurând respectarea vieții private și demnității.
3. **Indicatori de realizare:**
 - 1) Serviciul dispune de proceduri clare privind păstrarea și protecția confidențialității datelor cu caracter personal, în conformitate cu Legea nr. 133/2011.
 - 2) Personalul Serviciului 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) Serviciul 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 8

1. Serviciul 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 Serviciului beneficiază de servicii coordonate și eficiente, ca urmare a colaborării active cu partenerii intersectoriali și organizațiile relevante.

3. Indicatori de realizare:

- 1) Parteneriatele se formalizează prin acorduri scrise care definesc clar drepturile și obligațiile/responsabilitățile părților, modalitățile de conlucrare, coparticiparea în prestarea serviciilor și procedurile de evaluare a parteneriatului.
- 2) Serviciul 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 Serviciul 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) Serviciul 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

ORGANIZAREA SERVICIULUI

Mediul extern și intern – standardul 9

1. Serviciul asigură un mediu extern și intern sigur, accesibil, adaptat nevoilor beneficiarilor și corespunzător standardelor de sănătate, siguranță și confort, care facilitează integrarea, recuperarea și participarea activă în comunitate.

2. Rezultatul scontat: Beneficiarii au acces la spații adecvate, sigure și funcționale, care le oferă intimitate, confort, igienă, siguranță și acces la servicii comunitare.

3. Indicatori de realizare:

Mediul extern:

- 1) Serviciul este amplasat în localități cu acces la mijloace de transport, facilitând accesul la servicii sociale, medicale, juridice, educaționale, culturale și de petrecere a timpului liber.
- 2) Infrastructura Serviciului este corespunzătoare și sigură: nu se permite amplasarea în subsoluri, încăperi fără iluminare naturală sau umede.
- 3) Clădirea este dotată cu utilități adecvate: apă curentă, canalizare, energie electrică, încălzire, gaze naturale (după caz) și sisteme de ventilație.
- 4) Serviciul asigură securitatea prin: sisteme de alarmă, supraveghere video, securizarea ferestrelor și controlul accesului, planificarea resurselor financiare pentru întreținere și prevenție.

Mediul intern:

- 1) Serviciul dispune de spații funcționale adaptate: camere de cazare, zone de consiliere, birouri pentru specialiști, sufragerie, bucătărie, blocuri sanitare și zone de joacă pentru copii.
- 2) Spațiile respectă principiile accesibilității pentru persoanele cu dizabilități, femei însărcinate, vârstnici și părinți cu copii mici.
- 3) Capacitatea Serviciului este amenajată în funcție de resurse, asigurând siguranța, intimitatea și calitatea serviciilor.

- 4) Spațiile de cazare oferă minim 6 m² per persoană și sunt dotate cu pat, noptieră, dulap, scaun și masă. Dormitoarele sunt separate pentru femei și copii, cu opțiunea de separare pe gen pentru adolescenți.
- 5) Fiecare beneficiar are acces la un spațiu personal încuiabil pentru bunuri și documente personale.
- 6) Lenjeria se schimbă cel puțin o dată la 5 zile sau după necesitate.
- 7) Spațiile comune sunt proporționale cu numărul de beneficiari și întreținute zilnic.
- 8) Serviciul dispune de spațiu dedicat consilierii confidențiale, izolat fonic, pentru desfășurarea discuțiilor individuale.
- 9) În caz de cazare comună, se evaluează riscurile și se consultă opinia beneficiarilor.
- 10) Accesul la baie respectă raportul minim de 1 baie la 4 - 6 persoane și este adaptat nevoilor beneficiarilor.
- 11) Substanțele periculoase (medicamente, detergenți etc.) sunt păstrate în spații sigure, inaccesibile beneficiarilor.
- 12) Informațiile de siguranță și contact (telefoane utile, plan de evacuare, reguli interne) sunt afișate vizibil și accesibil persoanelor cu dizabilități.
- 13) Serviciul deține autorizațiile legale necesare privind securitatea, sănătatea și prevenirea incendiilor.

CAPITOLUL III

TIPOLOGIA ASISTENȚEI ȘI PROTECȚIEI BENEFICIARILOR

OFERITĂ ÎN CADRUL SERVICIULUI

Admiterea beneficiarilor – standardul 10

1. Serviciul aplică o procedură standardizată de admitere a beneficiarilor bazată pe consimțământul informat, cu respectarea principiilor de confidențialitate, siguranță și protecție a drepturilor acestora.
- 2. Rezultatul scontat:** Victimele violenței în familie sunt admise rapid, sigur și eficient în Serviciu, conform unei proceduri clare, adaptate nivelului de risc și nevoilor individuale, în timp ce se asigură confidențialitatea și protecția acestora.

42. Indicatorii de realizare:

- 1) Admiterea se realizează: la solicitarea directă a victimei (autoreferire); sau prin fișa de sesizare / referire emisă de autorități publice ori organizații necomerciale acreditate.
- 2) Procedura de admitere stabilește: documentele necesare; etapele de înregistrare; completarea dosarului beneficiarului conform manualului operațional.
- 3) Serviciul este disponibil 24/7, inclusiv în zilele de odihnă și sărbători legale, pentru primirea cazurilor urgente.
- 4) Admiterea prioritizează cazurile cu risc iminent de violență, urmând principiile de protecție a vieții și integrității beneficiarului.
- 5) La admitere, specialiștii Serviciului efectuează evaluarea gradului de risc, folosind fișa de evaluare standardizată.
- 6) Managerul de caz întocmește dosarul beneficiarului, documentând toate etapele și deciziile în conformitate cu manualul operațional.
- 7) Admiterea este consemnată în Registrul de evidență a beneficiarilor, respectând cerințele de raportare și confidențialitate.
- 8) Beneficiarul este informat clar și complet despre: drepturile și obligațiile sale; regulile interne ale Serviciului; modalitățile de sesizare a problemelor sau plângerilor. Confirmarea informării se semnează și se anexează la dosar.
- 9) În situațiile de urgență, lipsa temporară a documentelor nu împiedică acordarea serviciilor; documentele se completează ulterior, fără a compromite siguranța și drepturile beneficiarului. Admiterea implică: protecția intimității și confidențialității în timpul admiterii; asigurarea unui spațiu sigur pentru discuții și evaluare; coordonarea rapidă cu echipa multidisciplinară și serviciile comunitare specializate.

Managementul de caz - standardul 11

1. Prestatorul asigură managementul de caz al fiecărui beneficiar, prin planificarea, coordonarea, monitorizarea și evaluarea serviciilor oferite, pentru a răspunde nevoilor individuale și specifice ale acestuia.
- 2. Rezultatul scontat:** Managerul de caz acționează în concordanță cu etica profesională și responsabilitățile profesionale, în interesul beneficiarului, respectând procedurile operaționale aprobate la nivelul Serviciului.

3. Indicatori de realizare:

- 1) Fiecărui beneficiar admis i se desemnează un manager de caz, care: coordonează procesul de intervenție; monitorizează activitățile altor specialiști; evaluează periodic progresul beneficiarului.
- 2) Managerul de caz întocmește și actualizează planul individualizat de servicii împreună cu beneficiarul, asigurând că toate intervențiile respectă decizia și consimțământul acestuia.
- 3) Planul individualizat de servicii este revizuit lunar sau ori de câte ori apar nevoi noi, implicând echipa multidisciplinară a Serviciului.
- 4) Managerul de caz colaborează cu: organul teritorial de asistență socială; echipa multidisciplinară; alte instituții relevante, pentru a asigura continuitatea și calitatea serviciilor.
- 5) Fiecare beneficiar are un dosar personal complet, care include:
 - a) Cererea victimei sau fișa de referire, după caz;
 - b) Copia actului de identitate;
 - c) Copia certificatului de naștere a copilului/copii, dacă este cazul;
 - d) Acordul de colaborare semnat de părți;
 - e) Fișa de evaluare a necesităților victimei;
 - f) Chestionarul de evaluare a riscului;
 - g) Planul individualizat de servicii;
 - h) Planul individual de siguranță;
 - i) Raportul de implementare a planului individualizat;
 - j) Fișa de monitorizare post-(re)integrare;
 - k) Alte documente relevante pentru caz.
- 6) Beneficiarul are acces necondiționat la dosarul personal, respectând principiile de confidențialitate și protecție a datelor.

Suspendarea/încetarea prestării de servicii - standardul 12

1. Prestatorul asigură continuitatea plasamentului și a serviciilor oferite beneficiarilor, până la momentul suspendării sau încetării prestării serviciilor, în condiții sigure și respectuoase.
2. **Rezultatul scontat:** Suspendarea sau sistarea serviciilor se realizează conform Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social de asistență pentru victimele violenței împotriva femeilor și violenței în familie, cu respectarea drepturilor și protecției beneficiarilor.

3. Indicatori de realizare:

- 1) Condițiile și criteriile de suspendare/sistare a serviciilor sunt comunicate beneficiarilor în prealabil și reflectate în acordul de colaborare semnat.
- 2) La dosarul beneficiarului se anexează motivul suspendării/încetării serviciului și instrucțiunile privind destinația plecării, dacă este cazul.
- 3) Suspendarea sau încetarea serviciilor se aplică doar în situațiile prevăzute de Regulament și nu compromise siguranța sau drepturile beneficiarului.
- 4) Managerul de caz coordonează procesul de suspendare, asigurând:
 - a) informarea beneficiarului și a familiei acestuia;
 - b) implicarea echipei multidisciplinare și a autorităților relevante;
 - c) continuarea asistenței alternative, dacă este necesar.

Evidența și raportarea datelor - standardul 13

1. Serviciul asigură evidența completă și corectă a fluxului de beneficiari, prin înregistrarea tuturor datelor relevante despre aceștia, respectând principiile de confidențialitate și protecție a datelor personale.

2. **Rezultatul scontat:**

Serviciul dispune de proceduri și reguli clare de evidență și raportare a cazurilor asistate, ceea ce permite monitorizarea calității serviciilor și raportarea transparentă către autoritățile competente și părțile interesate.

3. Indicatori de realizare:

- 1) Serviciul deține un registru unic al beneficiarilor, pe suport de hârtie sau electronic, care include toți beneficiarii admiși sau referiți de terți.
- 2) Registrul de evidență cuprinde următoarele informații:
 - a) Datele de identitate ale beneficiarului;
 - b) Organul sau instituția care a făcut referirea;
 - c) Data admiterii în serviciu;
 - d) Datele de contact ale beneficiarului și adresa domiciliului/reședinței;

- e) Statutul matrimonial și date despre copii, dacă este cazul;
 - f) Data ieșirii din serviciu și motivul acesteia;
 - g) Alte informații relevante pentru urmărirea și planificarea asistenței.
- 3) Conducerea Serviciului elaborează:
- a) Rapoarte periodice de activitate privind rezultatele obținute, prezentate părților interesate și autorităților competente;
 - b) Note informative privind serviciile oferite beneficiarilor, destinate partenerilor sau instituțiilor colaboratoare;
 - c) Raport anual de activitate, public și accesibil tuturor celor interesați, care sumarizează numărul de beneficiari, tipurile de servicii prestate, rezultatele și recomandările pentru îmbunătățirea activității Serviciului.
- 4) Toate înregistrările și rapoartele sunt gestionate conform normelor privind confidențialitatea și protecția datelor, astfel încât să fie accesibile doar persoanelor autorizate.

Capitolul IV

TIPURI DE SERVICII PRESTATE

Evaluarea necesităților de asistență a beneficiarilor - standardul 14

1. Serviciul asigură efectuarea evaluării necesităților de asistență, întreținere și suport pentru fiecare beneficiar, pentru a identifica intervențiile adecvate și a planifica serviciile personalizate.
2. **Rezultatul scontat:** Fiecare beneficiar este admis și asistat conform necesităților individuale. Rezultatele evaluării sunt reflectate în Planul individualizat de servicii, fie prin prestarea serviciilor direct în cadrul Serviciului, fie prin referire către alți prestatori specializați.
3. **Indicatori de realizare:**
 - 1) Evaluarea necesităților se realizează de managerul de caz, cu implicarea psihologului și a altor specialiști, după necesitate, iar concluziile sunt corelate cu serviciile prevăzute în Planul individualizat de asistență.
 - 2) Rezultatele evaluării sunt documentate și incluse în dosarul personal al beneficiarului.
 - 3)

Serviciul de zi – standardul 15

1. Prestatorul oferă servicii de zi în care beneficiarul primește informații gratuite privind riscurile asociate violenței în familie, drepturile de protecție și asistență, precum și consiliere pentru depășirea situațiilor dificile.
2. **Rezultatul scontat:** Beneficiarul primește servicii de asistență socială, consiliere psihologică individuală și consultații juridice, în funcție de evaluarea inițială și de necesitățile identificate.
3. **Indicatori de realizare:**
 - 1) Serviciile de zi sunt disponibile luni-vineri, 8:00-17:00, cu excepția sărbătorilor legale.
 - 2) Pentru fiecare beneficiar se întocmește Planul individualizat de servicii, consultat cu acesta și indicând activități și termene concrete.
 - 3) Managerul de caz întocmește și actualizează dosarul beneficiarului, înregistrează evoluția cazului și include concluziile reevaluărilor periodice.
 - 4) Managerul de caz înscrie beneficiarul în Registrul de evidență.
 - 5) Specialiștii Serviciului motivează beneficiarii să participe activ la programe și măsuri de intervenție recomandate.

Serviciul de plasament – standardul 16

1. Serviciul de plasament oferă protecție, cazare temporară, asistență complexă și intervenție în criză, într-un mediu sigur, confidențial și respectuos față de demnitatea beneficiarilor.
2. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii sunt admiși și asistați în condiții de siguranță, primesc suport multidisciplinar și intervenții adaptate nevoilor individuale pentru restabilirea echilibrului psihoemoțional și reintegrarea socială și familială.
3. **Indicatori de realizare:**
 - 1) Serviciul funcționează permanent (24/7), asigurând acces imediat victimelor aflate în pericol.
 - 2) Admiterea se realizează pe baza fișei de sesizare sau a solicitării directe, cu prioritate pentru cazurile urgente sau de risc iminent.
 - 3) Pentru fiecare beneficiar se întocmește Planul individualizat de servicii, consultat și semnat de beneficiar, stabilind activitățile, serviciile și termenele concrete.
 - 4) La admitere se efectuează evaluarea riscului și intervenția de criză, inclusiv consiliere psihologică de urgență și stabilizare emoțională.

- 5) Managerul de caz întocmește și actualizează dosarul beneficiarului, incluzând rapoartele specialiștilor și concluziile reevaluărilor periodice (cel puțin lunar).
- 6) Serviciul asigură consiliere psihologică individuală și de grup, suport social, consiliere juridică și orientare profesională, conform planului individualizat.
- 7) Facilitează accesul la asistență medicală primară și specializată prin colaborarea cu instituțiile medico-sanitare teritoriale.
- 8) Asigură alimentație, articole de igienă, îmbrăcăminte și alte bunuri de primă necesitate conform nevoilor individuale.
- 9) Copiii beneficiarilor beneficiază de educație, sprijin psihopedagogic și activități adaptate vârstei.
- 10) Promovează abilitarea economică și autonomia personală prin orientare profesională și suport pentru angajare.
- 11) Sprijină reintegrarea familială și comunitară prin consiliere, mediere și activități de prevenire a revictimizării.
- 12) Referirea către alte servicii se realizează conform unei proceduri clare, cu acordul informat al victimei.
- 13) Serviciul poate asigura transportul beneficiarilor către/de la locație, cu respectarea confidențialității și siguranței.
- 14) În cazuri de izolare temporară medicală, Serviciul dispune de un spațiu separat conform normelor sanitare.
- 15) Toate activitățile și serviciile sunt documentate și arhivate în dosarul beneficiarului și în Registrul de evidență.
- 16) La finalizarea perioadei de plasament, se elaborează Planul de reintegrare și monitorizare post-ieșire, adaptat nevoilor individuale ale beneficiarului.

Alimentația beneficiarilor – standardul 17

1. Serviciul asigură alimentația beneficiarilor în condiții de siguranță, echilibru nutrițional și demnitate, prin una dintre modalitățile: servicii de catering, procurarea produselor alimentare sau prepararea hranei de către beneficiari, în funcție de particularitățile Serviciului și de necesitățile individuale ale beneficiarilor.
2. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii au acces zilnic la alimentație adecvată, sigură și suficientă, care contribuie la menținerea și restabilirea sănătății fizice și psihice, respectând cerințele sanitare și principiul nediscriminării.
3. **Indicatori de realizare:**
 - 1) Serviciul dispune de procedură internă privind organizarea și monitorizarea alimentației.
 - 2) Meniul zilnic respectă normele dietetice și sanitare, ținând cont de: vârstă, stare de sănătate, convingeri religioase sau preferințe alimentare.
 - 3) Organizarea alimentației se adaptează modelului specific:
 - a) Catering: verificarea zilnică a calității și conformității livrărilor;
 - b) Achiziționarea produselor: păstrarea registrelor privind achizițiile și distribuția alimentelor;
 - c) Prepararea de către beneficiari: sprijin oferit de personal pentru igienă și organizarea procesului de gătit.
 - 4) Spațiile de preparare și servire respectă normele sanitare, de siguranță și depozitare a alimentelor.
 - 5) Serviciul asigură instruirea periodică a personalului și, după caz, a beneficiarilor privind igiena alimentară, prevenirea intoxicațiilor și menținerea calității alimentelor.

Servicii de sănătate – standardul 18

1. Serviciul asigură acordarea primului ajutor medical și, după caz, servicii de igienă personală și deparazitare, facilitând accesul beneficiarilor la asistență medicală prin colaborarea cu instituțiile medico-sanitare teritoriale, inclusiv cu centrele medicilor de familie.
2. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii primesc servicii medicale prompt și de calitate, adaptate nevoilor individuale, chiar dacă Serviciul nu dispune de personal medical propriu, prin coordonarea și colaborarea cu partenerii medicali din comunitate.
3. **Indicatori de realizare:**
 - 1) Serviciul are stabilite proceduri de colaborare cu instituțiile medico-sanitare teritoriale și cu centrul medicilor de familie pentru acordarea primului ajutor și a altor servicii medicale necesare.
 - 2) Serviciul oferă servicii de igienă corporală și deparazitare, realizate de personal instruit din cadrul Serviciului.

- 3) Procedurile interne prevăd modul de acțiune în caz de accidente, îmbolnăviri sau urgențe medicale, inclusiv referirea rapidă către centrul medicilor de familie sau alte instituții medicale competente.
- 4) Serviciul organizează evidența intervențiilor medicale, administrarea și depozitarea medicamentelor și gestionarea deșeurilor medicale, în cooperare cu instituțiile medicale partenere, după caz.
- 5) Personalul Serviciului este instruit în acordarea primului ajutor de bază, recunoașterea situațiilor de urgență și aplicarea normelor sanitare, asigurând intervenția imediată până la preluarea de către personalul medical colaborator.

Asistență psihologică și psihopedagogică – standardul 19

1. Serviciul asigură suport psihologic și psihopedagogic pentru beneficiari, pentru reabilitarea emoțională, dezvoltarea resurselor personale și depășirea situațiilor de criză, prin intervenții adaptate fiecărei categorii de beneficiari (adulți, copii, părinți).
2. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii Serviciului primesc servicii de asistență psihologică și psihopedagogică profesioniste, într-un mediu sigur, confidențial și confortabil, care sprijină echilibrul emoțional, integrarea socială și dezvoltarea competențelor personale și sociale.
3. **Indicatori de realizare:**
 - 1) Fiecare Serviciu dispune de:
 - a) Psiholog calificat, angajat sau colaborator, responsabil de consilierea individuală și de grup a beneficiarilor;
 - b) Psihopedagog, angajat sau colaborator, responsabil de suportul educațional, dezvoltarea abilităților cognitive și psiho-emoționale ale beneficiarilor, inclusiv pentru copii și tineri.
 - 2) Serviciul asigură spații dedicate, separate, izolate fonic, pentru consiliere psihologică și activități psihopedagogice, care protejează intimitatea și siguranța beneficiarilor.
 - 3) Intervențiile sunt planificate în baza Planului individualizat de servicii consultat cu beneficiarul și integrat în managementul de caz.
 - 4) Tipurile de intervenție includ, dar nu se limitează la:
 - a) Consiliere individuală și de grup;
 - b) Terapie ocupațională și de dezvoltare personală;
 - c) Terapie prin artă sau activități creative;
 - d) Suport pentru gestionarea stresului, traumelor și dificultăților de învățare.
 - 5) Rezultatele și observațiile intervențiilor psihologice și psihopedagogice sunt documentate și integrate în dosarul beneficiarului, respectând confidențialitatea.
 - 6) Serviciul efectuează evaluări periodice ale stării emoționale și progresului educațional/psiho-emoțional, pentru ajustarea intervențiilor.
 - 7) Personalul Serviciului este instruit continuu în comunicare empatică, tehnici de intervenție în criză, recunoașterea semnelor de stres post-traumatic și strategii de suport psihopedagogic pentru copii și adulți.
 - 8) Serviciul colaborează cu alte specialități (medici, asistenți sociali, echipă multidisciplinară) pentru a asigura intervenții integrate, adaptate nevoilor complexe ale beneficiarilor.

Asistență juridică primară – standardul 20

1. Serviciul asigură accesul beneficiarilor la asistență juridică primară și calificată, pentru protecția drepturilor și pentru soluționarea problemelor legale asociate violenței împotriva femeilor și violenței în familie.
2. Beneficiarii Serviciului au acces la consiliere juridică corectă, adaptată nevoilor individuale și etapelor de intervenție, cu respectarea confidențialității și protecției beneficiarilor.
3. **Indicatori de realizare:**
 - a) **Asistența juridică primară** este acordată direct de către juristul angajat în cadrul Serviciului și/sau parajuristul pentru activități administrative, pregătirea documentelor și informarea beneficiarului cu privire la drepturi și proceduri.
 - 1) **Asistența juridică calificată** (reprezentare, consultanță detaliată, proceduri în instanță) se realizează prin:
 - a) Consiliul Național de Asistență Juridică Garantată de Stat;
 - b) Organizații necomerciale, contractate sau cu care Serviciul are parteneriate, în cazul în care beneficiarul are nevoie de servicii suplimentare sau complexe.
 - 2) Serviciul întocmește documentația de bază pentru fiecare caz și păstrează toate informațiile și consilierea juridică în dosarul beneficiarului, pentru monitorizare și continuitate.

- 3) Beneficiarului i se asigură sprijin juridic pentru:
 - a) Restabilirea și emiterea actelor de identitate;
 - b) Proceduri de stare civilă;
 - c) Acces la instanțe, autorități sau alte instituții relevante pentru protecția sa.
- 4) Rolurile se aplică astfel:
 - a) Juristul: acordă consiliere juridică complexă, verifică legalitatea documentelor, coordonează procedurile interne și externe;
 - b) Parajurist: asigură suport administrativ, redactarea formularelor, informarea preliminară a beneficiarilor;
 - c) Asistența juridică garantată de stat / avocatul: intervine în cazuri care necesită reprezentare în instanță, consiliere detaliată sau expertiză suplimentară.

Servicii de (re)integrare în familie și/sau în comunitate – standardul 21

1. Serviciul facilitează reintegrarea durabilă a beneficiarilor în familie și/sau comunitate, prin activități individualizate și coordonate, care asigură protecția, autonomia și susținerea socială a victimelor violenței împotriva femeilor și violenței în familie.
2. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii Serviciului primesc sprijin structurat și coerent pentru reintegrare socio-familială și comunitară, reducând riscul revictimizării și promovând incluziunea socială.
3. **Indicatori de realizare:**
 - 1) Managerul de caz organizează și facilitează vizite, întâlniri și contacte cu familia sau alte persoane relevante, pentru evaluarea posibilităților de reintegrare și monitorizarea progresului.
 - 2) Managerul de caz asigură legătura cu instituții publice, organizații neguvernamentale și alte servicii relevante (sociale, educaționale, profesionale), inclusiv pentru susținerea angajării beneficiarilor adulți și accesul la servicii comunitare.
 - 3) La încetarea prestării serviciilor, beneficiarul este informat prealabil despre:
 - a) datele de contact ale instituțiilor și autorităților competente în prevenirea și combaterea violenței;
 - b) resursele comunitare disponibile pentru suport continuu;
 - c) posibilitățile de consiliere și asistență juridică sau socială.
 - 4) Serviciul documentează toate acțiunile de reintegrare în dosarul beneficiarului, inclusiv planul individualizat de reintegrare, întâlnirile și recomandările transmise.
 - 5) Se asigură continuitatea suportului, inclusiv prin sesiuni de follow-up sau colaborări cu echipe multidisciplinare și parteneri externi, pentru consolidarea procesului de reintegrare.

Capitolul V

MANAGEMENTUL ACTIVITĂȚII SERVICIULUI

Managementul Serviciului – standardul 22

1. Conducerea Serviciului este asigurată de către conducător.
2. **Rezultatul scontat:** Conducătorul Serviciului asigură prestarea serviciilor specializate de calitate și coordonate în cadrul echipei.
3. **Indicatori de realizare:**
 - 1) Conducătorul aplică proceduri clare pentru evaluarea și monitorizarea activităților desfășurate.
 - 2) Conducătorul cunoaște și documentează procedurile privind: selecția, evaluarea, formarea, atestarea și sprijinirea personalului.
 - 3) Conducătorul asigură un circuit eficient al documentelor, inclusiv financiare și de evidență contabilă.
 - 4) Fiecare angajat are fișă de post clară, cu atribuții, drepturi și responsabilități.
 - 5) Fiecare angajat are calificarea, competența, experiența și calitățile necesare pentru postul său.

Managementul resurselor umane – standardul 23

1. Serviciul dispune de o structură de personal conform scopului și obiectivelor sale.
2. **Rezultatul scontat:** Personalul Serviciului asigură desfășurarea efektivă și eficientă a serviciilor.
3. **Indicatori de realizare:**
 - 1) Serviciul are o organigramă clară, dimensionată și structurată.
 - 2) Schema de încadrare respectă scopul și obiectivele Serviciului, ținând cont de nevoile beneficiarilor și capacitatea instituției.
 - 3) Personalul este angajat în conformitate cu Codul Muncii al Republicii Moldova.
 - 4) Personalul este supus anual examenului medical.

Formarea personalului – standardul 24

1. Serviciul facilitează și/sau asigură formarea profesională a angajaților.

2. Rezultatul scontat:

Personalul Serviciului este pregătit și competent pentru a oferi servicii de calitate beneficiarilor.

3. Indicatori de realizare:

- 1) Prestatorul deține Planul anual de instruire.
- 2) Personalul beneficiază de formare inițială de minimum 40 ore anual și/sau continuă.
- 3) Conducătorul și/sau supervisorii identifică necesitățile de formare profesională și elaborează planul de formare continuă.

Supervizarea și evaluarea personalului – standardul 25

1. Serviciul asigură supervizarea personalului și evaluarea anuală a cunoștințelor profesionale.

2. **Rezultatul scontat:** Serviciile prestate sunt de calitate și corespund necesităților beneficiarilor.

3. Indicatori de realizare:

- 1) Serviciul dispune de un sistem de evaluare și supervizare clar.
- 2) Evaluarea se realizează conform grilei și criteriilor stabilite, incluzând: rezultatele obținute;
b) atitudinea față de activitățile Serviciului; rezultatele participării la programe de formare profesională.

Protecția împotriva abuzurilor - standardul 26

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

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

3. Indicatori de realizare:

- 1) Serviciul 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) Serviciul 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) Serviciul colaborează cu autoritățile competente în domeniul combaterii violenței, discriminării, neglijării, exploatarei, hărțuirii și traficului de ființe umane, pentru protecția beneficiarilor.
- 5) Serviciul 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 35

1. Serviciul primește, înregistrează și examinează reclamațiile sau plângerile depuse de beneficiari, personalul angajat sau alte persoane fizice/juridice, conform procedurii interne.

2. **Rezultatul scontat:** Serviciul 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) Serviciul 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 Serviciului 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) Serviciul asigură acces facil la un mecanism de depunere a reclamațiilor/plângerilor, amplasată într-un loc accesibil beneficiarilor.