

Tabelul comparativ
la proiectul 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

Conținutul normei în vigoare	Modificarea propusă	Conținutul normei după modificare
HOTĂRÂRE Nr. 129 din 22-02-2010 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciului social de reabilitare a victimelor violenței în familie	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”.	Hotărâre Nr. 129 din 22-02-2010 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 și a standardelor minime de calitate
1. Se aprobă Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a centrelor de reabilitare a victimelor violenței în familie (se anexează).	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.”.	„1. Se aprobă: 1) Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a centrelor 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.”.
	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.	
Hotărâre Nr. 1200 din 23-12-2010 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind serviciile sociale prestate victimelor violenței în familie În scopul implementării art.12 alin. (2) lit. b) din Legea asistenței sociale nr.547-XV din 25 decembrie 2003 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr.42-44, art.249), cu modificările și completările ulterioare, precum și art.10 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: 1. Se aprobă Standardele minime de calitate privind serviciile sociale prestate victimelor violenței în familie (se anexează). 2. Implementarea Standardelor minime de calitate privind serviciile sociale prestate victimelor violenței în familie se efectuează de către prestatorii de servicii sociale în limitele alocațiilor prevăzute în bugetele respective, precum și ale	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.	Act abrogat, standardele noi se vor aproba ca Anexa nr. 2 la Hotărârea Guvernului nr. 129/2010.

mijloacelor provenite din donații, granturi, alte surse, conform legislației în vigoare.

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

Aprobat
prin Hotărârea Guvernului nr.1200
din 23 decembrie 2010

Standarde minime de calitate privind serviciile sociale prestate victimelor violenței în familie

Secțiunea 1

Noțiuni generale

1. În sensul prezentelor Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale prestate victimelor violenței în familie (în continuare – Standardele minime), noțiunile utilizate se definesc după cum urmează:

beneficiari de servicii – beneficiari ai serviciilor oferite de Centru sînt victimele violenței în familie: femei, bărbați și cupluri mamă-copil/copii, tată-copil/copii;

situații critice – totalitatea circumstanțelor psihosociale și fizice care prezintă un pericol iminent pentru viața și integritatea fiziologică și psihosocială a persoanei, necesitînd intervenție în regim de urgență;

plan individualizat de asistență – document care stabilește obiectivele pe termen scurt, mediu sau lung, precizînd modalitățile de intervenție și sprijin pentru victimele violenței în familie, prin care se realizează activitățile și serviciile adecvate cazului.

2. Centrul oferă beneficiarilor în mod gratuit servicii sociale specializate și răspunde la nevoile specifice și reale ale fiecărei persoane asistate:

a) asigură primirea, protecția și plasamentul victimelor violenței în familie;

b) asigură servicii de igienă personală;

c) oferă asistență juridică, socială, psihologică și medicală de urgență;

d) acordă suport informațional pentru găsirea unei locuințe, a unei instituții preșcolare sau preuniversitare;

e) acordă educație nonformală în vederea asimilării cunoștințelor și formării deprinderilor necesare integrării sociale;

f) promovează socializarea și dezvoltarea relațiilor cu comunitatea și/sau familia;

g) facilitează accesul și informează beneficiarul despre sistemul de protecție socială;

h) elaborează, în comun cu beneficiarul, planul individualizat de asistență împotriva oricărei forme de intimidare, discriminare, abuz și exploatare;

i) sprijină cuplul părinte-copil/copii în vederea dezvoltării autonomiei care ar favoriza reintegrarea acestuia în familie și/sau comunitate;

j) monitorizează situația postintegratoare a beneficiarilor în familie și în comunitate.

3. Serviciile oferite în cadrul Centrului reflectă prevederile Convenției ONU asupra eliminării tuturor formelor de discriminare față de femei, ratificate prin Hotărîrea Parlamentului nr. 87-XIII din 28 aprilie 1994, precum și ale altor convenții referitoare la drepturile omului la care Republica Moldova este parte.

4. Drepturile fiecărui beneficiar sînt recunoscute, respectate și promovate.

5. Asistentul social coordonator de caz din cadrul Centrului elaborează pentru fiecare beneficiar un plan individualizat de asistență, în baza căruia i se oferă servicii de calitate.

6. Personalul Centrului asigură beneficiarilor relații de parteneriat bazate pe sinceritate, onestitate și atitudine pozitivă.

7. Drepturile beneficiarilor la intimitate și la viață privată sînt respectate cu strictețe.

8. Datele cu privire la beneficiarii Centrului sînt confidențiale.

**Principii de prestare a serviciilor sociale
în cadrul Centrului – Standardul I**

9. Scopul activității Centrului derivă din principiile fundamentale care determină aspectele funcționării acestuia. Aceste principii sînt următoarele:

a) respectarea și promovarea drepturilor, intereselor și demnității persoanelor asistate – adoptarea unei politici clare de condamnare a violenței în familie în toate formele sale. Victimele care se adresează la Centru nu trebuie să ofere probe ale violenței la care au fost supuse. Este important să li se acorde încredere și să fie tratate fără idei preconcepute;

b) asigurarea accesului la servicii de calitate – profesionalismul este o condiție prealabilă pentru punerea în aplicare integrală a principiilor. Personalul trebuie să fie instruit adecvat. Se vor elabora dispoziții corespunzătoare pentru formarea continuă a personalului. Numărul de angajați trebuie să corespundă numărului de beneficiari, pentru a li se oferi sprijinul și serviciile necesare. În prestarea serviciilor personalul Centrului este asistat de către voluntari. Resursele financiare trebuie să fie gestionate în mod economic și eficient. Serviciile prestate de Centru vor fi verificate prin inspecții ale calității;

c) nondiscriminarea – centrul trebuie să fie deschis pentru toate victimele, indiferent de rasă, culoare, sex, religie, opinie politică,

naționalitate, apartenență etnică și socială, stare civilă, dizabilitate, statut HIV etc.;

d) asigurarea confidențialității și eticii profesionale – pentru a proteja drepturile beneficiarilor și integritatea lor, este necesar ca aceștia să fie în drept să decidă care informație poate fi divulgată. Prin urmare, nici o informație nu ar trebui să fie transmisă în exterior de către personalul Centrului fără consimțământul beneficiarului. Excepție fac cazurile în care viața și sănătatea beneficiarului sînt în pericol (de exemplu, tentative de sinucidere, pericol acut din partea partenerului violent sau abuzarea copiilor de către beneficiari). Beneficiarii trebuie să aibă, de asemenea, dreptul de a primi consiliere și sprijin, fără a dezvălui identitatea lor;

e) respectarea opiniei persoanei asistate (adult sau copil) – este important să se respecte dreptul beneficiarului de a decide cu privire la viața sa. Specialiștii de resort nu trebuie să exercite presiuni asupra beneficiarului în luarea deciziei. Este important ca victima să conștientizeze că numai ea este în situația de a decide și că decizia ei va fi respectată. Scopul unei intervenții este de a pune capăt violenței, nu de a pune capăt relației;

f) interdisciplinaritate și multidisciplinaritate – protecția și asistența în cadrul Centrului se realizează de către o echipă profesionistă, care are sarcini și responsabilități partajate. Cazurile se soluționează prin procedura referirii, în baza unei abordări multidisciplinare, cu implicarea, în caz de necesitate, a specialiștilor din afara Centrului;

g) deschidere către comunitate – acesta se referă la relația cu publicul prin intermediul campaniilor de sensibilizare, în scopul creării și influențării discursului public, comunicării și percepției violenței în familie și existenței centrelor. Violența în familie continuă să fie un subiect tabu în multe țări, de aceea campaniile informaționale inițiate și gestionate de către centre joacă un rol de promotor al drepturilor omului și au impact educativ în ceea ce privește comportamentul nonviolent.

10. Centrul colaborează cu autoritățile administrației publice locale din unitatea administrativ-teritorială în care funcționează, cu Ministerul Muncii și Protecției Sociale, precum și cu Agenția Națională de Prevenire și Combatere a Violenței împotriva Femeilor și a Violenței în Familie, prezentîndu-le informații cu privire la activitatea desfășurată, în mod regulamentar și/sau la solicitare, dar nu mai rar decît o dată în an.

[Pct.10 modificat prin HG926 din 29.11.23, MO463-464/05.12.23 art.1127; în vigoare 01.01.24]

11. Fondatorul aprobă Regulamentul intern de organizare și funcționare, în baza Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a centrelor de reabilitare a victimelor violenței în familie, aprobat prin Hotărîrea Guvernului nr.129 din 22 februarie 2010, care stipulează obiectivele, activitățile și serviciile oferite, modul de organizare internă a spațiilor Centrului, drepturile și responsabilitățile angajaților și ale beneficiarilor, resursele umane și managementul Centrului.

12. Administrația Centrului asigură familiarizarea personalului Centrului și a beneficiarilor cu prevederile Regulamentului de organizare și funcționare.

13. Organizarea spațiului și a activităților oferite de Centru are la bază modelul familial.

Amplasarea și amenajarea interioară – Standardul II

14. În scopul garantării siguranței și securității beneficiarilor, amplasarea Centrelor nou-înființate nu va fi cunoscută publicului larg. Centrele existente, a căror locație este cunoscută la data intrării în vigoare a prezentelor Standarde, vor funcționa în continuare.

15. Centrul este amplasat în localitățile în care este asigurat accesul la mijloacele de transport, care permit organizarea activităților în exterior și accesarea diferitelor servicii comunitare: sociale, juridice, medicale, educaționale, profesionale, culturale, de petrecere a timpului liber etc.

16. Centrul funcționează conform regulilor și normativelor în vigoare aprobate de Ministerul Sănătății.

17. Centrul poate fi plasat într-un edificiu propriu sau în sediile unor instituții sociale. Nu se permite amplasarea în subsoluri, încăperi fără iluminare naturală sau umede.

18. Centrul trebuie să dispună de încăperi destinate procesului instructiv-educativ, a căror suprafață corespunde normelor sanitare în vigoare.

19. Centrul trebuie să fie asigurat cu apeduct, canalizare, încălzire, energie electrică, gaze naturale (după caz), sisteme de ventilare, iluminare naturală și să dispună de autorizațiile de funcționare prevăzute de legislație.

Beneficiarii Centrului – Standardul III

20. Centrul este organizat în corespundere cu necesitățile specifice ale beneficiarilor și dezvoltă servicii specializate pentru protecția și asistența victimelor violenței în familie, constituindu-se după criteriul de sex al beneficiarilor (centre pentru femei și centre pentru bărbați).

21. Beneficiari ai Centrului sînt:

a) femeile victime ale violenței în familie;

- b) bărbații victime ale violenței în familie;
- c) cuplurile mamă-copil, victime ale violenței în familie;
- d) cuplurile tată-copil, victime ale violenței în familie.

Secțiunea 2

Admiterea și plasamentul în Centru.

Admiterea beneficiarului în Centru – Standardul IV

22. Admiterea în Centru a victimelor violenței în familie se efectuează respectându-se principiul nondiscriminării.

23. Procedura de admitere în Centru:

a) admiterea în Centru se realizează la prezentarea dosarului personal al beneficiarului de către organul teritorial de asistență socială, organul afacerilor interne. Se permite referirea acestuia de către alte autorități ale administrației publice locale, alte instituții abilitate;

b) în cazuri de urgență se efectuează primirea beneficiarului în orice moment.

24. În situațiile în care le sînt semnalate cazuri de violență în familie, centrele colaborează cu organele teritoriale de poliție, conform legislației în vigoare.

25. În cazul plasării cuplurilor părinte-copil/copii, managerul Centrului este obligat să informeze imediat autoritatea tutelară teritorială.

26. Nu se admite plasarea persoanelor cu forme active de infecții (tuberculoză, malarie, boli infecțioase intestinale și alte maladii contagioase) ce pot pune în pericol sănătatea beneficiarilor și a personalului centrului.

27. Nu se admit în Centru persoanele date în căutare de către organele de drept pentru comiterea faptelor penale sau cele care încearcă să se ascundă de justiție.

28. Nu se admit în Centru persoanele aflate în stare de ebrietate alcoolică sau narcotică. Nu vor beneficia de asistență persoanele care, în timpul aflării în Centru, consumă substanțe narcotice și băuturi alcoolice.

29. Persoanele cu handicap fizic sau mintal vor fi admise în Centru la decizia coordonatorului de caz și a managerului Centrului, numai după o evaluare preliminară și doar în cazul în care condițiile existente corespund necesităților specifice de îngrijire.

30. Beneficiarii de servicii sînt informați despre drepturile și obligațiile ce le revin pe toată durata plasamentului.

31. La admiterea în Centru beneficiarul semnează cu administrația Centrului un contract de rezidență (conform anexei nr. 1 la prezentele Standarde).

32. Contractul se întocmește de către reprezentantul administrației și beneficiar, la momentul admiterii beneficiarului în Centru,

conform modelului contractului de rezidență. Administrația Centrului poate elabora, în baza modelului contractului de rezidență anexat, propriul contract de rezidență, cu respectarea principiului libertății contractuale a părților.

33. Evaluarea complexă a beneficiarului se realizează de către coordonatorul de caz desemnat, în comun cu asistentul social comunitar. Planul individualizat de asistență se revizuieste lunar sau ori de câte ori este necesar, pentru a fi adaptat la nevoile sociale nou-apărute.

34. Pentru fiecare beneficiar al Centrului se va întocmi un dosar personal, care va cuprinde date personale, date despre familie, studii și calificare, fișa medicală, alte acte necesare și utile pentru fiecare caz în parte, o anchetă socială care să evidențieze cauzele situației de risc social, planul individualizat de asistență.

35. La admiterea beneficiarului în Centru, coordonatorul completează fișa de înregistrare primară a cazului (conform anexei nr.2 la prezentele Standarde).

Plasamentul beneficiarului în Centru – Standardul V

36. Centrul asigură beneficiarilor plasament temporar și asistență specializată.

37. Pe parcursul plasamentului beneficiarului, asistența specializată va include gama serviciilor specificate în punctul 8 din Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a centrelor de reabilitare a victimelor violenței în familie, aprobat prin Hotărîrea Guvernului nr. 129 din 22 februarie 2010.

38. Asistența beneficiarului se realizează în baza planului individualizat de asistență, care stabilește modalitățile de intervenție și sprijin pentru victima violenței în familie, identificînd activitățile și serviciile adecvate cazului.

39. Plasamentul beneficiarului în Centru include:

a) perfectarea și actualizarea dosarului beneficiarului de către coordonatorul de caz în parteneriat cu organul teritorial de asistență socială;

b) evaluarea complexă a necesităților beneficiarului;

c) elaborarea, în termen de 15 zile de la admiterea beneficiarului în Centru, a planului individualizat de asistență (conform documentului „Managementul de caz – ghidul asistentului social”, aprobat prin Ordinul ministrului muncii, protecției sociale și familiei nr. 71 din 3 octombrie 2008, anexa nr. 4) de către coordonatorul de caz, cu participarea directă și nemijlocită a beneficiarului;

d) revizuirea planului individualizat de asistență lunar sau ori de câte ori este necesar, pentru a fi adaptat la nevoile sociale nou-apărute;

- e) stabilirea în Plan a domeniilor de intervenție, a activităților concrete și a termenelor de realizare;
- f) coordonarea de către coordonatorul de caz a tuturor activităților specialiștilor, înregistrînd, cel puțin o dată la fiecare două săptămîni, evoluția cazului, în baza rapoartelor specialiștilor;
- g) reevaluarea lunară de către coordonatorul de caz, în comun cu asistentul social comunitar, a planului individualizat de asistență și urmărirea eficienței activităților planificate; fixarea concluziilor reevaluării în dosarul beneficiarului;
- h) familiarizarea beneficiarului cu rezultatele reevaluării planului individualizat de asistență.

Secțiunea 3

Tipurile de servicii prestate în cadrul Centrului.

Servicii de plasament în cadrul Centrului – Standardul VI

40. În cadrul Centrului beneficiarul dispune de condiții de trai în siguranță și corespunzătoare necesităților acestuia.
41. La cererea scrisă a victimei, acesteia i se asigură protecție împotriva agresorilor.
42. Dormitoarele trebuie să corespundă următoarelor cerințe:
- a) beneficiarii sînt plasați în camere comune sau, în cazul cuplului părinte-copil/copii – individuale, utilizate în conformitate cu necesitățile adultului și ale copilului: mobilier, pat pentru adulți, pătuț pentru copil, noptieră, dulap pentru haine, scaun;
 - b) camerele comune vor dispune de maximum 2 locuri cu un spațiu de cel puțin 6 m² pentru fiecare persoană, iar camerele pentru cuplul părinte-copil/copii – de maximum 4 locuri cu un spațiu de cel puțin 20 m²;
 - c) beneficiarul contribuie la amenajarea spațiului prin individualizarea încăperii;
 - d) prizele, geamurile, scările etc. sînt protejate pentru prevenirea unor eventuale accidente;
 - e) lenjeria de pat se schimbă în funcție de necesități, dar nu mai rar decît o dată la 7 zile;
 - f) camerele sînt menținute într-o stare corespunzătoare de curățenie și igienă; igienizarea zilnică este asigurată de beneficiar.
43. Centrul reprezintă un loc în care beneficiarii vin cu experiențe similare. Spațiile comune sînt destinate petrecerii timpului liber și organizării diferitelor activități, împărtășirii experienței trăite:
- a) spațiul este dotat cu mobilă și echipament pentru odihnă, jocuri, activități de socializare și discuții tematice în grup (fotolii, scaune, masă pentru reviste, materiale educative, echipament audio/video etc.);
 - b) Centrul dispune și de un spațiu destinat petrecerii timpului liber al cuplului părinte-copil.

44. Centrul dispune de o cameră de vizită, care este dotată cu mobilier adecvat.

45. Spațiile igienico-sanitare trebuie să corespundă următoarelor cerințe:

- a) Centrul dispune de grupuri sanitare separate pentru personal, beneficiari și vizitatori;
- b) numărul grupurilor sanitare se stabilește în funcție de numărul beneficiarilor (în raport de 1 la 4);
- c) Centrul este dotat cu un spațiu special pentru păstrarea materialelor igienico-sanitare, inaccesibil copiilor, și o spălătorie pentru îmbrăcăminte, lenjerie de pat și de corp;
- d) spălătoria este dotată cu mașini automate de spălat și uscat, cu fier de călcat și mese pentru netezit;
- e) fiecare beneficiar este responsabil de spălarea rufelor personale;
- f) grupurile sanitare sînt asigurate cu apă rece și caldă permanent și permit respectarea intimității beneficiarilor;
- g) grupurile sanitare sînt curățate și igienizate zilnic de către personalul de deservire.

46. Izolatorul trebuie să respecte următoarele cerințe:

- a) Centrul dispune de spații speciale, amenajate în calitate de izolator, pentru evitarea unui eventual pericol de infectare a beneficiarilor;
- b) izolatorul este amplasat obligatoriu la parter, cu ieșire separată și lavoar pentru necesitățile personalului;
- c) izolatorul este destinat pentru izolarea persoanelor ce manifestă semne de îmbolnăvire acută și pentru plasarea beneficiarilor admiși în regim de urgență, în vederea igienizării, precum și pentru izolare a acestora în perioada de examinare medicală;
- d) izolatorul constă din salon și grup sanitar separat și are în dotare: pat pentru mamă, pat pentru copii, scaun, noptieră, masă de înfășat, coș pentru lenjeria murdară.

47. Bucătăria trebuie să satisfacă următoarele cerințe:

- a) Centrul dispune de un spațiu de producție – bucătărie, în care se pregătește hrana, și de un spațiu de servire a mesei. La pregătirea hranei se vor folosi materii prime agroalimentare, inclusiv sub formă de semipreparate, curățate, porționate și ambalate;
- b) spațiile pentru prepararea și servirea mesei corespund cerințelor stipulate în regulile și normativele sanitaro-igienice pentru unitățile de alimentație publică, aprobate prin Hotărîrea Guvernului nr. 1209 din 8 noiembrie 2007;
- c) la prepararea hranei se admit angajații Centrului cu pregătire profesională în acest domeniu, care dețin certificate medicale cu

mențiunile respective privind controlul medical și instruirea igienică;

d) în cazul în care Centrul este parte a unei instituții sociale, acesta beneficiază de serviciile bucătăriei instituției respective, autorizate sanitar, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

Servicii de sănătate în cadrul Centrului – Standardul VII

48. Centrul acordă următoarele servicii de sănătate: supraveghere medicală, asistență medicală de urgență și promovarea modului sănătos de viață.

49. Fiecare beneficiar, la momentul admiterii în Centru, va fi consultat de personalul medical.

50. Serviciile de asistență medicală primară și specializată, la necesitate, sînt oferite beneficiarilor de instituțiile medicale teritoriale, în corespundere cu prevederile actelor normative în vigoare.

51. Centrul dispune de proceduri clare de acțiune în caz de accidente sau de îmbolnăviri. În cazul admiterii în regim de urgență, beneficiarul este plasat în centru prin izolator, unde are loc examinarea și supravegherea medicală inițială, efectuarea investigațiilor necesare.

52. Centrul dispune de un cabinet medical pentru acordarea asistenței medicale de urgență. Cabinetul medical este dotat cu mobilier (masă de birou, scaune, dulap pentru păstrarea medicamentelor), aparataj și dispozitive medicale (frigider, termometre, tonometru, fonendoscop, spatule de unică folosință, casolete, lampă de cuarț etc.), set de medicamente și instrumente pentru acordarea asistenței medicale de urgență, preparate aseptice și dezinfectante, ustensile pentru dereticare și curățenie generală.

53. Centrul dispune de personal medical (medic sau asistență medicală), care oferă asistență medicală de tip profilactic, asistență medicală copiilor bolnavi și primul ajutor în situații de urgență.

54. Datele de contact ale personalului medical sînt afișate la loc vizibil și accesibil pentru beneficiari.

55. Centrul dispune de proceduri clare pentru înregistrarea, depozitarea, distribuirea și administrarea medicamentelor, precum și pentru gestionarea deșeurilor medicale.

56. Primul ajutor în situații de urgență:

- a) personalul centrului acordă primul ajutor în caz de urgență;
- b) asistența medicală de urgență, în caz de necesitate, se acordă de serviciile de urgență.

Servicii psihosociale în cadrul Centrului – Standardul VIII

57. Serviciile psihosociale se organizează într-un spațiu securizat cu destinație specială, amenajat confortabil, pentru a încuraja discuțiile dintre beneficiari și personalul Centrului.

58. Serviciile psihosociale sînt oferite de psiholog/asistent social/psihopedagog și includ consilierea psihologică, sprijinul psihologic și suportul social acordat victimelor violenței în familie, în scopul reabilitării psihologice și depășirii situației de criză.

59. Sesiunile de consiliere se desfășoară respectîndu-se intimitatea beneficiarului, pentru a i se asigura confort și încredere.

60. În funcție de necesitate, beneficiarii pot apela la servicii de consiliere individuală și de grup.

61. Sesiunile de consiliere se desfășoară în baza unor obiective clare, stabilite în comun cu beneficiarii.

62. Conținutul sesiunilor este înregistrat/consemnat în fișa de observație (conform anexei nr.3 la prezentele Standarde), împreună cu propuneri/recomandări pentru următoarele sesiuni. Fișele sînt anexate la dosarul beneficiarului.

63. Sesiunile individuale sînt de tip suportiv, terapeutic și educativ, iar cele de grup sînt determinate de forma grupului: suport, grup de discuții etc.

64. Sesiunile de consiliere au la bază principiul reabilitării psihologice a victimei violenței în familie și urmăresc depășirea situației de criză și formarea următoarelor cunoștințe, deprinderi și abilități:

- a) cultivarea încrederii în sine și în alte persoane;
- b) formarea deprinderi sociale;
- c) dezvoltarea capacității de a lua decizii;
- d) obținerea de informații privind serviciile sociale și de plasare în câmpul muncii;
- e) dezvoltarea abilităților privind gestionarea timpului, a banilor și depășirea crizelor.

**Servicii de consiliere juridică în cadrul Centrului –
Standardul IX**

65. Serviciile de consiliere juridică se organizează într-un spațiu securizat cu destinație specială, amenajat confortabil, pentru a încuraja discuțiile dintre beneficiari și personalul Centrului.

66. Serviciile de consiliere juridică sînt oferite de jurist și includ consilierea juridică în următoarele domenii: legislația specifică privind protecția imediată sau de lungă durată în cazurile de violență în familie, drepturile victimei, suport în obținerea ordonanței de protecție, legislația privind actul de căsătorie și divorț, drepturile părintești, legislația privind migrația, legislația penală, prevederile cu privire la asigurarea medicală și socială, suport în vederea găsirii unui avocat, în caz de necesitate, și sprijin în vederea perfectării actelor juridice.

**Servicii de reintegrare în familie și/sau în comunitate –
Standardul X**

67. Centrul acordă servicii de reintegrare în familie și/sau în comunitate a victimelor violenței în familie. Toate activitățile desfășurate în Centru au în vedere caracterul temporar al plasamentului și se orientează spre identificarea unei soluții durabile de reintegrare în familie și/sau în comunitate.

68. Posibilitățile de reintegrare în familie și/sau în comunitate a beneficiarului sînt studiate și analizate de specialiștii Centrului din momentul plasamentului acestuia.

69. Beneficiarul este considerat un partener activ, implicat în procesul de reintegrare în familie și/sau în comunitate.

70. Coordonatorul de caz organizează vizite și întâlniri cu familia biologică și/sau extinsă, cu potențialii angajatori sau cu alte persoane, pentru evaluarea posibilităților de integrare sociofamilială (conform documentului „Managementul de caz – ghidul asistentului social”, aprobat prin Ordinul ministrului muncii, protecției sociale și familiei nr. 71 din 3 octombrie 2008, anexa nr. 3).

71. Serviciile de reintegrare în familie și/sau în comunitate includ aspecte legate de realizarea măsurilor necesare pentru stabilirea relațiilor cu:

- a) familia biologică sau extinsă;
- b) angajatorii – în vederea încadrării în câmpul muncii, urmarea cursurilor de (re)calificare profesională;
- c) instituțiile de învățămînt – pentru continuarea studiilor beneficiarului și ale copiilor acestuia, după caz;
- d) autoritățile administrației publice locale – în vederea găsirii unui loc permanent de trai după ieșirea din Centru;
- e) alte instituții care oferă servicii relevante soluționării cazului.

72. Centrul deține informații cu privire la oferta de pe piața muncii, în baza datelor oferite de agențiile teritoriale pentru ocuparea forței de muncă, precum și în baza unor acorduri de colaborare cu instituțiile interesate.

73. Coordonatorul de caz asistă beneficiarul la ieșirea din Centru.

Încetarea plasamentului în Centru.

Servicii de monitorizare – Standardul XI

74. Reintegrarea beneficiarului în familie și/sau în comunitate constituie scopul de bază al activităților incluse în planul individualizat de asistență.

75. Beneficiarul este pregătit de către specialiștii Centrului pentru ieșirea din Centru.

76. În perioada de pregătire a reintegrării în familie și/sau în comunitate a beneficiarului, coordonatorul de caz:

- a) realizează evaluarea finală a necesităților beneficiarului;

- b) efectuează vizite în comunitatea/familia în care urmează a fi reintegrat beneficiarul;
- c) asigură implicarea autorităților administrației publice locale, în special a serviciului de asistență socială comunitară, în procesul de reintegrare a beneficiarului;
- d) asigură referirea beneficiarului la serviciile sociale existente în comunitatea în care urmează a fi reintegrat;
- e) îndeplinește formalitățile administrative și legale necesare pentru ieșirea beneficiarului din Centru.

77. Coordonatorul de caz, cu cel puțin două săptămâni înainte de ieșirea beneficiarului din Centru, contactează serviciul de asistență socială comunitară, informându-l despre situația beneficiarului și preluarea monitorizării cazului.

78. După părăsirea Centrului, beneficiarul poate accesa servicii postrezidențiale de acompaniere și consiliere pe o perioadă de cel puțin 3 luni.

79. Rezultatele monitorizării sînt înregistrate în fișele de monitorizare post(re)integrare, care se anexează la dosar (conform anexei nr. 4 la prezentele Standarde). Fișa se completează de către asistentul social coordonator de caz, în comun cu reprezentanții autorității administrației publice locale. Datele personale colectate care se referă la categorii speciale vor fi utilizate ținîndu-se cont de prevederile Legii nr. 17-XVI din 15 februarie 2007 cu privire la protecția datelor cu caracter personal.

80. Încetarea bruscă a rezidenței beneficiarului, ca urmare a rezilierii contractului de rezidență, poate avea loc în cazurile încălcării repetate de către beneficiar a Regulamentului de ordine interioară al Centrului sau aducerii unor prejudicii altor beneficiari, personalului sau bunurilor Centrului.

Secțiunea 4

Managementul Centrului – Standardul XII

81. Managerul Centrului este responsabil de calitatea serviciilor prestate beneficiarilor.

82. Managerul aplică proceduri clare:

- a) de evaluare și de monitorizare a activităților desfășurate;
 - b) de selectare, de evaluare, de formare, de atestare și de sprijinire a personalului;
 - c) de ținere a contabilității și de raportare financiară;
 - d) de transmitere a informațiilor în interiorul și în afara instituției.
- Informațiile obținute sînt considerate confidențiale și pot fi transmise în afara instituției numai cu acordul expres al beneficiarului. Excepții constituie cazurile de pericol pentru viața sau sănătatea beneficiarilor sau cazurile în care nedivulgarea acestor informații poate fi dezavantajoasă pentru aceștia.

83. Specialiștii Centrului trebuie să dispună de pregătirea și competențele profesionale corespunzătoare pentru a lucra cu victimele violenței în familie, familiile acestora, comunitatea, autoritățile administrației publice locale, alți prestatori de servicii etc.

84. Pentru specialiștii Centrului se întocmesc și se aprobă fișe de post, care includ:

- a) atribuțiile;
- b) responsabilitățile;
- c) drepturile;
- d) studiile/calificarea necesare pentru ocuparea postului respectiv;
- e) experiența și vechimea în muncă;
- f) relațiile de subordonare și modalitățile de comunicare pe verticală și orizontală;
- g) atribuțiile concrete față de beneficiari și față de ceilalți angajați ai Centrului.

85. Centrul dispune de proceduri clare privind situațiile care necesită înlocuirea în regim de urgență a unui specialist.

86. Centrul dispune de spații special amenajate (sigure și închise) pentru depozitarea dosarelor beneficiarilor de servicii.

87. Responsabilitatea pentru completarea dosarelor beneficiarilor de servicii, precum și pentru arhivarea acestora revine coordonatorului de caz.

88. Informațiile cuprinse în dosar sînt confidențiale.

89. Informațiile despre beneficiar sînt difuzate numai cu acordul scris al acestuia. Acordul scris se anexează la dosarul beneficiarului.

90. Dosarele arhivate ale beneficiarilor se păstrează pe termen nelimitat.

Managementul resurselor umane – Standardul XIII

91. Centrul dispune de o organigramă de personal dimensionată și structurată în funcție de mărimea instituției și de nevoile beneficiarilor.

92. Personalul Centrului este angajat prin concurs, conform legislației, nefiind admisă angajarea persoanelor fără pregătirea și calificarea corespunzătoare.

93. Personalul Centrului este constituit din: personal administrativ, personal de asistență socială, psihologică, juridică, pedagogică, medicală și personal auxiliar.

94. Centrul este condus de un manager cu studii superioare în domeniu și experiență profesională de minimum 5 ani și de un manager adjunct. Managerul poate cumula o altă funcție curentă (în domeniul pedagogiei, psihologiei, dreptului, asistenței sociale, medicinei, psihopedagogiei etc.).

95. Rata de încadrare (numărul de posturi în raport cu numărul de beneficiari de servicii) este calculată în funcție de caracteristicile și nevoile beneficiarilor Centrului, precum și de capacitatea totală a instituției.

96. Asigurarea securității reprezintă o responsabilitate de bază a managerului Centrului. Beneficiarii necesită un loc sigur, unde să fie protejați împotriva comportamentului violent al agresorului. Totodată, securitatea trebuie să fie asigurată și personalului Centrului, care de asemenea este supus unui risc major din partea agresorilor. Pentru asigurarea protecției fizice a beneficiarilor și a securității instituției, managerul încheie acorduri de colaborare cu organele teritoriale de poliție.

Formarea personalului – Standardul XIV

97. Personalul Centrului beneficiază de formare inițială de specialitate.

98. La etapa de angajare, personalul urmează programe de formare specifică Centrului (reabilitarea victimelor violenței în familie, psihologia abuzului, metode de depășire a situațiilor de criză etc.).

99. Angajații Centrului beneficiază de posibilitatea de a urma programe de formare continuă cu o durată totală de cel puțin 40 ore anual.

100. Personalul participă la seminare, conferințe naționale și internaționale, sesiuni de comunicări științifice etc.

101. Voluntarii pot activa în Centru după ce urmează un program de formare de minim 12 ore cu privire la specificul muncii în astfel de instituții.

102. În baza necesităților de formare profesională identificate, se elaborează planul de formare continuă a personalului Centrului.

103. Managerul Centrului este responsabil de elaborarea și realizarea planului de formare continuă.

104. Personalul care activează în cadrul Centrului va fi supus examenului medical la fiecare 6 luni și instruirii igienice.

Supervizarea și evaluarea personalului – Standardul XV

105. Centrul dispune de un sistem eficient de evaluare și supervizare, specialiștii fiind supuși evaluării obligatorii la momentul angajării și evaluărilor anuale.

106. Centrul elaborează propriile grile de evaluare a personalului, în baza unor criterii precise.

107. Procesul de evaluare se bazează pe:

- a) rezultatele obținute;
- b) atitudinea față de activitățile din cadrul Centrului;
- c) participarea la programe de formare profesională.

108. Sesiunile de evaluare și supervizare au loc lunar, anual, precum și ori de câte ori este necesar.

109. Sesiunile de supervizare se desfășoară individual și în grup și țin de:

- a) anumite aspecte ale unor cazuri concrete;
- b) metodele aplicate;
- c) sarcinile specialistului;
- 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.

110. Sesiunile se desfășoară planificat și organizat, sînt limitate în timp și au la bază obiective de evaluare/supervizare concrete.

111. Sesiunile sînt protocolate, consemnîndu-se deciziile, responsabilii și termenele de îndeplinire a deciziilor.

112. Managerul Centrului este responsabil de elaborarea planului sesiunilor de evaluare, supervizare și de organizarea sesiunilor în cazuri de urgență.

113. Funcția de supervizor poate fi îndeplinită de managerul Centrului sau de o persoană cu experiență din afara Centrului.

Protecția împotriva abuzurilor din partea personalului – Standardul XVI

114. În perioada aflării în Centru, beneficiarii sînt încurajați să sesizeze orice formă de abuz din partea personalului, altor persoane din Centru și din afara lui.

115. Managerul Centrului ia măsurile imediate de protecție și asistență necesare beneficiarului. Managerul Centrului aplică sancțiuni personalului care utilizează forme de abuz față de beneficiari. Situațiile de abuz sînt consemnate în procese-verbale.

Reguli interne de trai – Standardul XVII

116. În momentul plasării beneficiarului în Centru, este necesar ca acestuia să i se aducă la cunoștință Regulile interne de trai în centru (în continuare – Reguli).

117. Regulile sînt întocmite în formă scrisă și sînt accesibile publicului larg atît în limba de stat, cît și în limba rusă.

118. Regulile trebuie să conțină informații cu privire la:

- a) structura și principiile Centrului;
- b) serviciile oferite beneficiarilor;
- c) personalul Centrului;
- d) securitatea în Centru;
- e) ordinea de primire a vizitelor;
- f) responsabilitatea față de copii;
- g) drepturile beneficiarului;
- h) participarea la activități ce țin de menaj, pregătirea hranei, spălat etc.;
- i) obligații și responsabilități;

j) persoana(e) de contact în caz de conflict sau plîngerii; k) participarea beneficiarului la procesul de luare a deciziilor în organizarea și administrarea Centrului; l) ordinea de ieșire din Centru. 119. Regulile trebuie să fie clare și pe înțelesul beneficiarului. Ele sunt obligatorii, dar în același timp dispun de un anumit grad de flexibilitate, pentru a putea fi modificate în funcție de necesitățile beneficiarilor. Regulile care se referă la statutul instituției nu pot fi schimbate. 120. Regulile trebuie să conțină prevederi speciale ce vizează dreptul beneficiarului la autodeterminare în organizarea vieții după ieșirea din Centru. <u>anexa nr.1</u> <u>anexa nr.2</u> <u>anexa nr.3</u> <u>anexa nr.4</u>		
Aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.129 din 22 februarie 2010 REGULAMENT-CADRU de organizare și funcționare a serviciului social de reabilitare a victimelor violenței în familie I. Dispoziții generale 1. Serviciul social de reabilitare a victimelor violenței în familie (în continuare – <i>Serviciu</i>) constituie un serviciu specializat de asistență care oferă victimelor violenței în familie asistență și plasament temporar. 2. Serviciul își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația în vigoare, cu standardele minime de calitate în domeniu și cu prezentul Regulament. 3. Fondatorul decide în privința formei de organizare juridice a Serviciului care poate fi cu sau fără personalitate juridică. Serviciul cu statut de persoană juridică dispune de patrimoniu distinct, cont trezoreria/bancar, stampilă, sigiliu, antet și simbolică. Structura organizatorică și statele de personal sunt aprobate, conform legislației, de către fondator.	Se aprobă: Regulamentul – cadru de organizare și funcționare a serviciului social de reabilitare a victimelor violenței în familie, conform anexei nr.1: Anexa nr.1 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 și a standardelor minime de calitate 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.	Anexa nr.1 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 și a standardelor minime de calitate Regulament – cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social pentru reabilitarea victimelor violentei 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.

4. Activitatea Serviciului este monitorizată și evaluată de către fondator și/sau de către autoritățile/instituțiile publice cu competențe în acest sens.

5. Serviciul își organizează activitatea în baza următoarelor principii:

- 1) respectarea și promovarea drepturilor, intereselor și demnității persoanelor asistate;
- 2) respectarea interesului superior al copilului și a drepturilor lui;
- 3) nediscriminarea;
- 4) asigurarea confidențialității și eticii profesionale;
- 5) respectarea opiniei persoanei asistate (adult sau copil);
- 6) interdisciplinaritate și multidisciplinaritate;
- 7) asigurarea accesului la servicii de calitate;
- 8) deschidere către comunitate.

6. Scopul Serviciului este de a oferi plasament temporar, asistență victimelor violenței în familie, socializare și reintegrare în familie și/sau comunitate.

II. Organizarea și funcționarea Serviciului

7. Serviciul se instituie de către autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi, municipiul Chișinău, unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, agenția teritorială de asistență socială din subordinea Ministerului Muncii și Protecției Sociale sau de către prestatorii privați, dacă aceștia asigură cerințele acreditării pentru serviciul respectiv, în condițiile legislației.

8. Serviciul are ca obiect de activitate acordarea, în mod gratuit de servicii sociale specializate, în conformitate cu standardele minime de calitate și răspunde nevoilor specifice și reale ale fiecărei persoane asistate:

- 1) asigură primire, protecție și plasament temporar victimelor violenței în familie;
- 2) asigură servicii de igienă personală;
- 3) oferă asistență juridică, socială, psihologică și medicală de urgență;
- 4) acordă suport informațional pentru găsirea unei locuințe, a unei instituții preșcolare sau preuniversitare;
- 5) acordă educație nonformală în vederea asimilării cunoștințelor și deprinderilor necesare integrării sociale;
- 6) promovează socializarea și dezvoltarea relațiilor cu comunitatea și/sau familia;
- 7) facilitează accesul și informează beneficiarul despre sistemul de protecție socială;
- 8) elaborarea, în comun cu beneficiarul, a planului individual de protecție împotriva oricărei forme de intimidare, discriminare, abuz și exploatare;

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.

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.

9) sprijină cuplul părinte-copil/copii în vederea dezvoltării autonomiei care ar favoriza reintegrarea acestuia în familie și/sau comunitate;

10) monitorizează situația postintegratoare a beneficiarilor în familie și în comunitate.

9. Aflarea beneficiarilor în Serviciu nu va depăși 6 luni, perioadă în care autoritățile și personalul Serviciului, în comun cu beneficiarul vor găsi o soluție durabilă.

10. Decizia privind capacitatea Serviciului de a admite beneficiari în plasament este luată în corespundere cu respectarea standardelor minime de calitate din prezentul Regulament.

[Pct.10 în redacția HG837 din 11.12.24, MO540-543/24.12.24 art.984; în vigoare 01.01.25]

11. Serviciul este amenajat conform standardelor de calitate, în corespundere cu particularitățile individuale și de vîrstă ale beneficiarilor.

12. Asistența fiecărui beneficiar se realizează în baza planului individual de intervenție, elaborat de către asistentul social coordonator de caz din cadrul Serviciului. Referirea beneficiarului către alte servicii specializate din comunitate și reintegrarea în familie și/sau în comunitate este coordonată cu echipa multidisciplinară.

13. Serviciul:

oferă, în limitele competenței sale și în funcție de necesitățile beneficiarilor, asistență medicală. Asistența medicală primară și specializată sînt asigurate de unitățile medicale teritoriale, conform legislației;

asigură servicii de reintegrare a victimei în familie și/sau comunitate prin:

1) lucrul cu familia beneficiarului;

2) referirea la servicii de orientare profesională;

3) facilitarea angajării în câmpul muncii;

4) monitorizarea și evaluarea situației pentru o perioadă de un an din momentul reintegrării în familie și/sau comunitate;

5) asigurarea accesului copiilor la serviciile educaționale comunitare (școală, grădinițăetc.).

14. Serviciile educaționale sînt oferite de către instituțiile de învățămînt din comunitate. Personalul Serviciului asigură asistența educațională copiilor la pregătirea temelor pentru acasă.

15. Nu pot beneficia de serviciile oferite de prestatorul de serviciu persoanele violente (verbal și/sau fizic), cele aflate sub influența alcoolului, drogurilor, persoanele cu afecțiuni contagioase, persoanele care la moment se află în stare de afect.

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, vîrstă, 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.

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, vîrstă, 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.

16. Calitatea serviciilor urmează a fi evaluată periodic de către organul de acreditare a serviciilor sociale.

17. Serviciul asigură securitatea beneficiarilor prin neadmiterea accesului neautorizat persoanelor terțe, precum și asigurarea cu servicii de pază/securitate corespunzătoare.

18. Autoritățile administrației publice locale, în caz de necesitate, pot să acorde edificii pentru activitatea serviciilor.

III. Plasamentul beneficiarilor în Serviciu

19. Grupul de beneficiari ai serviciilor oferite de Serviciu este reprezentat de persoane victime ale violenței în familie, constituit din femei, bărbați și cuplul mamă-copil/copii, tată-copil/copii. Copiii pot fi plasați în Serviciu numai fiind însoțiți de către părinte sau reprezentantul lor legal. Plasarea individuală a copiilor nu este admisă. Serviciile urmează a fi specializate după criteriul de sex al beneficiarilor (servicii de reabilitare a femeilor victime ale violenței în familie și centre de reabilitare a bărbaților victime ale violenței în familie, după caz).

20. Plasarea beneficiarului adult în Serviciu are loc în modul stabilit de prezentul Regulament, la solicitarea directă a beneficiarului sau cu prezentarea dosarului personal al beneficiarului de către organul teritorial de asistență socială, organul afacerilor interne, referirea acestuia de către alte autorități ale administrației publice locale, alte instituții abilitate.

21. Plasarea beneficiarilor are loc în cazul în care se atestă un pericol iminent pentru viața sau sănătatea beneficiarului sau/și al copilului/lor săi.

22. Plasarea beneficiarului în Serviciu este benevolă, are un caracter temporar și include întocmirea dosarului beneficiarului, evaluarea complexă și stabilirea planului individual de intervenție.

23. Dosarul personal al beneficiarului este completat de specialiștii Serviciului.

24. Evaluarea complexă a beneficiarului se realizează de către managerul de caz, în comun cu asistentul social comunitar. Planul individual de servicii se revizuieste lunar, sau ori de câte ori este necesar pentru a fi readaptat la nevoile sociale nou apărute.

25. Serviciile menționate la pct. 8 sunt asigurate de către personalul Serviciului sau, după caz, în bază de voluntariat și/sau în temeiul contractelor/acordurilor de parteneriat semnate în acest sens, în conformitate cu legislația.

26. Pentru fiecare beneficiar al Serviciului se va întocmi un dosar individual care să cuprindă date personale, date despre familie, profesionalizare, fișă medicală, alte acte necesare și utile pentru fiecare caz în parte, o anchetă socială care să evidențieze cauzele situației de risc social și planul personalizat de intervenție.

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.

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.

27. Pregătirea ieșirii beneficiarului din Serviciu se efectuează de către managerul de caz sub supravegherea managerului Serviciului și în colaborare cu organul teritorial de asistență socială și protecție a familiei și echipa multidisciplinară.

28. După ieșirea beneficiarului din Serviciu, serviciile de consiliere, acompaniere și suport emoțional rămân la dispoziția beneficiarului pînă la integrarea sa deplină în familie și/sau comunitate.

IV. Managementul și personalul Serviciului

29. Managementul Serviciului este asigurat de către o persoană cu studii superioare în unul dintre următoarele domenii: pedagogie, psihologie, psihopedagogie, asistență socială, economie, juridică, management instituțional sau medicină. Conducătorul Serviciului poate cumula alte funcții, în corespundere cu specificul formei de organizare juridice a Serviciului, în condițiile legislației ce reglementează raporturile de muncă, precum și modul de salarizare în instituțiile bugetare.

30. Managerul este angajat și eliberat din funcție de către fondatorul Serviciului, conform legislației în vigoare. În cazul în care există mai mulți fondatori, managerul este angajat și eliberat din funcție de către Adunarea fondatorilor.

31. În activitatea sa managerul Serviciului se conduce de actele normative și legislative relevante, dispozițiile autorităților publice centrale și locale și de prezentul Regulament.

32. Managerul Serviciului este administratorul tuturor resurselor, are dreptul de a angaja și concedia personalul în conformitate cu legislația, este responsabil pentru activitatea juridică și administrativă a Serviciului.

33. Managerul Serviciului este responsabil de organizarea activității Serviciului și de calitatea serviciilor acordate. Managerul garantează beneficiarilor accesul la serviciile de asistență.

34. Managerul Serviciului asigură:

- 1) funcționarea Serviciului conform standardelor minime de calitate;
- 2) gestionarea resurselor financiare și materiale ale Serviciului, conform standardelor naționale de contabilitate;
- 3) organizarea și evaluarea activității personalului Serviciului, conform fișelor postului;
- 4) completarea și prezentarea formularelor și a rapoartelor privind activitatea Serviciului către fondatori, autoritatea publică centrală și/sau locală;

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.

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.

5) evidența cazurilor de violență în familie și raportarea către organul teritorial de asistență socială, în baza formularelor aprobate;

6) studierea și generalizarea cauzelor și condițiile comiterii actelor de violență în familie;

7) confidențialitatea programului și registrelor beneficiarilor;

8) reprezentarea Serviciului în relațiile cu alte instituții publice sau private;

9) accesul și supravegherea instruirii continue a personalului.

35. Managerul Serviciului convoacă ședințe de planificare a activității Serviciului, săptămânal, sau ori de câte ori este nevoie.

36. Managerul Serviciului încheie acorduri de prestare a serviciilor specializate cu alte organizații/instituții de profil, după caz. De asemenea, încheie acorduri de colaborare cu organele de drept teritoriale în scopul asigurării protecției fizice a beneficiarilor și a securității instituției.

37. În cazul incapacității temporare de exercitare a atribuțiilor de manager, responsabilitatea pentru buna funcționare a Serviciului îi revine managerului adjunct.

38. Personalul Serviciului este format din specialiști care vor corespunde necesităților de funcționare a acestuia, conform legislației în vigoare.

39. Personalul Serviciului este constituit din personalul contractual angajat în conformitate cu Codul muncii al Republicii Moldova nr. 154/2003.

40. În cazul în care Serviciul este persoană juridică, conducătorul Serviciului este angajat în bază de concurs.

41. Angajarea personalului se efectuează în baza contractului individual de muncă, încheiat în conformitate cu legislația în domeniu.

42. La momentul angajării, iar ulterior la fiecare 6 luni, personalul angajat este obligat să treacă examenul medical, conform legislației.

43. Personalul angajat al Serviciului este obligat să păstreze confidențialitatea informațiilor despre viața intimă a beneficiarilor, pe care le obțin în timpul exercitării atribuțiilor de serviciu, să nu pretindă și să nu primească foloase necuvenite pentru munca prestată.

44. Personalul Serviciului sesizează organele de poliție despre cazurile beneficiarilor aflați în asistență în conformitate cu prevederile Legii nr. 45/2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie.

45. Structura și statele de personal ale Serviciului sînt stabilite și aprobate de fondatori, în conformitate cu Standardele minime de

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;

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;

calitate, cu scopul și obiectivele Serviciului și prevederile legislației în vigoare în domeniul muncii.

46. Serviciul activează conform unui program special (24/24 ore), pornind de la necesitățile de plasament, asistență, reabilitare și reintegrare a victimelor violenței în familie.

47. Personalul își desfășoară activitatea conform fișelor postului, în localul destinat Serviciului, în conformitate cu orarul de lucru stabilit și programele individuale de asistență a victimelor violenței în familie.

48. Structura și pregătirea personalului trebuie să corespundă obiectivelor Serviciului.

49. Salarizarea personalului Serviciului se efectuează în conformitate cu legislația.

V. Finanțarea Serviciului

50. Cheltuielile aferente activității Serviciului se suportă din bugetul comun al fondatorilor.

51. Serviciul poate fi finanțat din bugetul de stat, bugetul unităților administrativ-teritoriale, donații, granturi, alte surse, conform legislației.

52. Serviciul are în folosință fonduri fixe din patrimoniul unității administrativ-teritoriale publice sau oricare altele, provenite din donații, sponsorizări ș.a., în condițiile legii.

53. Organizarea și funcționarea Serviciului poate fi susținută material și financiar de agenții economici și întreprinzători în condițiile Legii nr.1420-XV din 31 octombrie 2002 cu privire la filantropie și sponsorizare.

VI. Dispoziții finale

54. Activitatea Serviciului încetează în baza deciziei fondatorilor, cu informarea Ministerului Muncii și Protecției Sociale și a Agenției Naționale de Prevenire și Combatere a Violenței împotriva Femeilor și a Violenței în Familie, în corespundere cu Codul civil al Republicii Moldova nr.1107-XV din 6 iunie 2002.

55. După încetarea activității Serviciului, patrimoniul va fi transmis membrilor fondatori, în raport cu contribuția fiecăruia.

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;

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;

	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 acesteia 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;	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 acesteia 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 asistența 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:	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 asistența 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.);	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;	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.	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;	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 Mucii 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.	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 Mucii 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;	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) 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, stampilă, 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.	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, stampilă, 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.
Lipsă	„Se aprobă Standardele minime de calitate pentru serviciul social de reabilitare a victimelor violenței în familie, conform anexei nr. 2.” .Anexa nr. 2 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 și a standardelor minime de calitate	

	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.	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 roțile, 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;	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 roțile, 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:	d) oferirea de intervenții de urgență și suport psihologic imediat, atunci când este necesar. 4. Consilierea și suportul psihologic sunt adaptate pentru victime cu tulburări cognitive, emoționale sau de comportament, utilizând: d) limbaj simplu și clar; e) tehnici non-verbale și vizuale (terapie de artă, muzică, terapie ocupațională); f) metode de intervenție graduală și flexibilă, respectând ritmul individual al fiecărui beneficiar. 5. 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. 6. 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. a) Serviciul oferă acces la: b) asistență juridică primară; c) consiliere socială și psihologică individualizată; d) prim ajutor medical și facilitarea accesului la tratamente de specialitate. 2) 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). 3) 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. 4) 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	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. 5) 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: e) planificarea intervențiilor; f) monitorizarea progresului beneficiarului; g) evaluarea periodică a eficienței intervențiilor; h) 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,	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: 10) 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. 11) Personalul Serviciului este instruit inițial și continuu în domeniul egalității de șanse, demnității umane, sănătății mintale, managementului situațiilor de criză și comportamentelor asociate dependenței. 12) Personalul aplică metode de comunicare și intervenție bazate pe respect, consimțământ informat, confidențialitate și lipsa oricărei forme de judecată sau stigmatizare. 13) Spațiile Serviciului (inclusiv camerele de cazare și sălile de consiliere) sunt organizate astfel încât să asigure intimitatea, siguranța și confidențialitatea beneficiarilor. 14) 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. 15) Serviciul informează beneficiarii, la admitere, despre drepturile lor la egalitate de tratament, intimitate, confidențialitate și protecție împotriva discriminării. 16) Faptele de discriminare, hărțuire sau comportamentele care afectează demnitatea beneficiarilor sunt investigate prompt, documentate și sancționate conform legislației (disciplinar, civil, contravențional sau penal). 17) Serviciul are instituite mecanisme de monitorizare internă privind respectarea principiilor egalității și demnității (chestionare anonime, cutie de sugestii, procedură de sesizare confidențială). 18) 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	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	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: 5) 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. 6) Infrastructura Serviciului este corespunzătoare și sigură: nu se permite amplasarea în subsoluri, încăperi fără iluminare naturală sau umede. 7) Clădirea este dotată cu utilități adecvate: apă curentă, canalizare, energie electrică, încălzire, gaze naturale (după caz) și sisteme de ventilație. 8) 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	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 anexă 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.	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 anexă 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	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. 7) 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.	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. 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) 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. 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.	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.	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 – standarul 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).	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 – standarul 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. Asistența 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. 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: c) Psiholog calificat, angajat sau colaborator, responsabil de consilierea individuală și de grup a beneficiarilor; d) 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: e) Consiliere individuală și de grup; f) Terapie ocupațională și de dezvoltare personală; g) Terapie prin artă sau activități creative; h) 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. Asistența 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:	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: 1) 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. 2) 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. 3) Serviciul întocmește documentația de bază pentru fiecare caz și păstrează toate informațiile și consilierea juridică în dosarul beneficiarului, pentru monitorizare și continuitate. Beneficiarului i se asigură sprijin juridic pentru: d) Restabilirea și emiterea actelor de identitate; e) Proceduri de stare civilă; f) Acces la instanțe, autorități sau alte instituții relevante pentru protecția sa. 4) Rolurile se aplică astfel: d) Juristul: acordă consiliere juridică complexă, verifică legalitatea documentelor, coordonează procedurile interne și externe; e) Parajurist: asigură suport administrativ, redactarea formularelor, informarea preliminară a beneficiarilor; f) 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.	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: d) datele de contact ale instituțiilor și autorităților competente în prevenirea și combaterea violenței; e) resursele comunitare disponibile pentru suport continuu; f) 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: 6) Conducătorul aplică proceduri clare pentru evaluarea și monitorizarea activităților desfășurate. 7) Conducătorul cunoaște și documentează procedurile privind: selecția, evaluarea, formarea, atestarea și sprijinirea personalului. 8) Conducătorul asigură un circuit eficient al documentelor, inclusiv financiare și de evidență contabilă. 9) Fiecare angajat are fișă de post clară, cu atribuții, drepturi și responsabilități. 10) 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 efectivă 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 supervizorii 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	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 efectivă 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 supervizorii 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: 3) Serviciul dispune de un sistem de evaluare și supervizare clar. 4) 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, exploatării, 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.	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: c) depunerea și soluționarea plângerilor din partea beneficiarilor; d) 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, exploatării, 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 4. 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.	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.
--	--	--