

GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂRE nr. _____

din _____ 2025

Chișinău

privind aprobarea Regulamentului – cadru de organizare și funcționare a serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale și a standardelor minime de calitate

În temeiul art. 10 alin. (4) din Legea nr. 45/2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței în familie (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr. 55-51, art. 172), cu modificările ulterioare, Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă:

- 1.1. Regulamentul – cadru de organizare și funcționare a serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale, conform anexei nr. 1;
- 1.2. Standardele minime de calitate pentru serviciile de sprijin pentru victimele violenței sexuale, conform anexei nr. 2.

2. Cheltuielile ce țin de organizarea și funcționarea serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale se vor efectua în limitele alocațiilor prevăzute anual în bugetele prestatorilor de servicii, precum și din donații, granturi și alte surse, conform legislației.

3. Serviciile de sprijin pentru victimele violenței sexuale se prestează în cadrul autorităților, instituțiilor sau organizațiilor publice ori private, instituite de prestatorii de servicii sociale, persoane fizice sau persoane juridice, indiferent de tipul de proprietate sau de forma juridică de organizare. Serviciul de sprijin pentru victimele violenței sexuale poate funcționa ca persoană juridică de drept public sau privat (Centru), cu bază materială și gestiune financiară distinctă sau ca subdiviziune structurală fără personalitate juridică în cadrul unei entități (Serviciu), utilizând baza materială și resursele financiare ale acesteia, conform competențelor delegate. Indiferent de forma juridică de organizare, prestatorii de servicii aprobă propriile regulamente de organizare și funcționare în baza Regulamentului – cadru de organizare și funcționare a Serviciului Sprijin pentru victimele violenței sexuale și a standardelor minime de calitate.

4. Se pune în sarcina Ministerului Muncii și Protecției Sociale și Ministerului Sănătății să aprobe în termen de 12 luni de la data intrării în vigoare a prevederilor prezentei Hotărâri, manuale operaționale privind gestionarea cazurilor admise în serviciile de sprijin pentru victimele violenței sexuale, în conformitate cu standardele minime de calitate și cadrul legal aplicabil.

5. În Punctul 3 din Hotărîrea Guvernului nr. 508/2023 cu privire la pilotarea Serviciului integrat regional pentru victimele violenței sexuale, cuvintele „2 ani” se substituie cu cuvintele „3 ani”.

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

Prim-ministru

Alexandru MUNTEANU

Contrasemnează:

Ministrul muncii și protecției sociale

Natalia Plugaru

Ministrul sănătății

Emil Ceban

Ministrul afacerilor interne

Daniella Misail-Nichitin

**REGULAMENTUL – CADRU
DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE A
SERVICIILOR DE SPRIJIN PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI SEXUALE**

**CAPITOLUL I
DISPOZIȚII GENERALE**

1. Regulamentul – cadru de organizare și funcționare a serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale (în continuare – Regulament) stabilește cadrul general de organizare și funcționare a serviciilor specializate de sprijin destinate victimelor violului și altor forme de violență sexuală, precum și de a delimita tipurile de servicii, rolurile acestora și modalitatea de asigurare a accesului victimelor la sprijin adecvat, conform nevoilor identificate (în continuare – Serviciu).

2. Prestatorul de servicii își desfășoară activitatea în conformitate cu prevederile legislației, cu prezentul Regulament și standardele minime de calitate, cu ordinele/instrucțiunile sau alte acte aprobate de către Ministrul Muncii și Protecției Sociale și/sau Ministerul Sănătății.

3. Capacitatea și infrastructura sunt adaptate scopului și obiectivelor acestuia, precum și necesităților specifice ale beneficiarilor, asigurând spații adecvate pentru acordarea serviciilor medicale, medico-legale, psihologice, sociale și juridice, în condiții de siguranță, confidențialitate și prevenire a revictimizării.

4. În condițiile prezentului Regulament, persoanele pot beneficia de servicii fără deosebire de rasă, culoare, origine națională, etnică și socială, statut social, cetățenie, limbă, religie sau convingeri, vârstă, sex, identitate de gen, statut matrimonial, orientare sexuală, dizabilitate, stare de sănătate, statut HIV, opinie, apartenență politică, avere, naștere sau orice alt criteriu

5. Serviciul este coordonat și monitorizat de către fondator.

6. În sensul prezentului Regulament se utilizează noțiunile și termenii definiți în cadrul normativ de specialitate.

**CAPITOLUL II
SCOP ȘI PRINCIPII DE ACTIVITATE**

7. Scopul serviciilor este de a asigura în mod integrat intervenția specializată, adecvată și centrată pe victimă, prin furnizarea de sprijin medical, medico-legal, psihologic și psiho-social, în funcție de nevoile identificate, în vederea protejării sănătății, reducerii impactului traumatic și sprijinirii procesului de recuperare a victimelor..

8. Serviciul activează în baza următoarelor principii:

8.1. *respectarea drepturilor omului* – victimele violenței sexuale sunt tratate cu demnitate și respect;

8.2. *nediscriminarea* – victimele violenței sexuale sunt tratate fără discriminare bazată pe sex, rasă, limbă, religie, opinii politice sau orice alte opinii, apartenență etnică, avere, naștere, stare civilă, statut educațional și socioeconomic, dizabilitate, vârstă sau oricare alt criteriu;

8.3. *abordarea sensibilă la dimensiunea de gen, vârstă, dizabilitate, identitate și mediul cultural* – cooperarea intersectorială este asigurată cu recunoașterea dinamicii de gen, a impactului și a consecințelor violenței sexuale, a circumstanțelor individuale ale cazului și a experiențelor de viață ale victimei, luând în considerare vârsta, cultura, etnia și preferințele lor lingvistice;

8.4. *participarea activă a victimei la luarea deciziilor* – toate acțiunile sunt ghidate de respectul față de alegerile și dorințele victimei, astfel încât aceasta să fie capabilă să facă alegeri informate cu privire la acțiunile ulterioare, fiind inclusă în procesul de decizie privind intervențiile posibile;

8.5. *abordarea individuală și centrată pe victimă* – drepturile și necesitățile victimelor violenței sexuale sunt prioritare, fiind luate în considerare diverse riscuri, vulnerabilități, impactul acțiunilor și deciziile întreprinse;

8.6. *siguranța și securitatea victimelor violenței sexuale* – siguranța victimelor este o prioritate în procesul de acordare a asistenței specializate;

8.7. *cooperarea intersectorială și intervenția multidisciplinară* – victimele violenței sexuale beneficiază de asistență multidisciplinară imediată conform necesităților sale; serviciile de sănătate se vor furniza concomitent cu cele medico-legale;

8.8. *confidențialitatea* – toate informațiile despre victimă și starea sănătății acesteia sunt confidențiale. Confidențialitatea datelor este respectată la toate etapele cooperării intersectoriale;

8.9. *neadmiterea revictimizării* – acțiunile realizate de către toți membrii echipei de intervenție în cazurile de violență sexuală sunt întreprinse în vederea excluderii victimizării;

8.10. *promptitudinea intervenției* – orice întârziere nejustificată a termenelor pentru examenul medico-legal al victimei violenței sexuale (în primele 7 zile de la abuz) compromite obținerea probelor medicale și biologice;

8.11. *prioritatea sănătății și bunăstării victimei* – bunăstarea și sănătatea persoanei constituie o prioritate în procesul acordării serviciilor specializate;

8.12. *acomodarea rezonabilă* – oferirea accesului liber victimelor care se află în situații diferite: persoane cu dizabilități (locomotorii, de auz, mintale, de vedere ș.a.), persoane cu multiple vulnerabilități (pe criterii de apartenență etnică, rasă, religie etc).

CAPITOLUL III BENEFICIARIII SERVICIULUI

9. Beneficiari ai Serviciului sunt cetățeni ai Republicii Moldova, străini și apatrizi care cad sub incidența Legii nr. 270/2008 privind azilul în Republica Moldova și Legii nr. 200/2010 privind regimul străinilor în Republica Moldova, victime ale violenței sexuale, indiferent de sex, statut juridic sau inițierea procedurilor penale.

10. Acordarea serviciilor nu este condiționată de depunerea unei plângeri sau de cooperarea victimei cu organele de urmărire penală.

CAPITOLUL IV TIPOLOGIA SERVICIULUI

11. Serviciul poate fi organizat, alternativ, sub una dintre următoarele forme:

11.1. *centru de criză* - serviciu specializat de sprijin destinat victimelor violenței sexuale, care asigură asistență pe termen mediu și lung, axată pe recuperarea psiho-emoțională și socială a victimei. Centrul oferă consiliere individuală și de grup, terapie, grupuri de suport și facilitarea accesului la alte servicii relevante, precum și sprijin practic și acompaniere pe parcursul procedurilor judiciare și administrative. Asistența este acordată într-o manieră centrată pe victimă, bazată pe consimțământul informat, confidențialitate și respectarea autonomiei acesteia, inclusiv prin forme de sprijin de tip „femeie către femeie”, fără a condiționa accesul la servicii de inițierea procedurilor penale;

11.2. *centru de referire* - serviciu specializat, de regulă organizat în cadrul sau în strânsă legătură funcțională cu o instituție medico-sanitară, care asigură intervenția imediată în cazurile de violență sexuală. Centrul oferă îngrijiri medicale de urgență, intervenție în situații de criză, examinări medico-legale de înaltă calitate și colectarea probelor, precum și orientarea promptă și adecvată a victimei către servicii specializate relevante. Serviciile sunt acordate cu respectarea consimțământului informat, a confidențialității și a autonomiei victimei și nu sunt condiționate de depunerea unei plângeri sau de participarea la proceduri penale.

12. Obiectivele *centrului de criză* sunt orientate spre:

12.1. reducerea impactului traumatic al violenței sexuale, prin oferirea de consiliere psihologică specializată și intervenții terapeutice adaptate traumei, cu scopul diminuării simptomelor de stres post-traumatic, anxietate, depresie și disociere;

12.2. sprijinirea procesului de recuperare emoțională pe termen mediu și lung, prin asigurarea continuității serviciilor de consiliere și terapie pe durata necesară, în funcție de nevoile individuale ale fiecărei victime;

12.3. creșterea capacității de autonomie și reintegrare socială a victimelor, prin sprijin psiho-social, orientare către servicii relevante și consolidarea resurselor personale ale victimelor;

12.4. asigurarea acompaniamentului victimelor în procedurile judiciare și administrativ, prin oferirea de suport informațional și emoțional pe parcursul interacțiunii cu organele de urmărire penală și instanțele de judecată, inclusiv prin mecanisme de tip „femeie către femeie”;

12.4. prevenirea revictimizării și a retraumatizării, prin furnizarea serviciilor într-un mod sensibil la traumă, care respectă demnitatea, autonomia și ritmul victimei;

12.5. facilitarea accesului coordonat la alte servicii specializate, prin cooperare activă cu serviciile medicale, juridice, sociale și cu centrele de referire pentru violența sexuală, în vederea asigurării unui răspuns integrat.

13. Obiectivele *centrului de referire* sunt orientate spre:

13.1. asigurarea îngrijirilor medicale imediate pentru victimele violenței sexuale, prin acordarea de asistență medicală de urgență, profilaxie post-expunere și tratamente necesare, în condiții de siguranță și confidențialitate;

13.2. realizarea examinării medico-legale fără întârziere, prin efectuarea de examinări medico-legale de înaltă calitate, în conformitate cu protocoale standardizate și cu respectarea principiilor de sensibilitate la traumă;

13.3. colectarea, documentarea și, după caz, stocarea probelor biologice, prin asigurarea posibilității de prelevare a probelor, în cooperare cu sectorul de medicină legală;

13.4. sprijinirea victimelor în luarea unor decizii informate, prin oferirea de informații clare și complete privind drepturile, opțiunile legale și serviciile disponibile, fără presiuni sau condiționări;

13.5. intervenția în situații de criză și stabilizarea victimei prin acordarea de suport inițial în situații de șoc sau stres acut, cu orientare rapidă către servicii de consiliere specializată;

13.6. orientarea rapidă și coordonată către servicii specializate ulterioare prin trimiterea victimelor către centre de criză pentru victimele violenței, organizații comunitare sau alte servicii relevante, asigurând continuitatea îngrijirii.

14. Instituirea serviciilor într-una dintre formele prevăzute la pct. 11 se realizează în funcție de necesitățile identificate și de capacitatea instituțională, fără obligația cumulativă de creare a ambelor tipuri de centre.

15. Serviciile nu asigură plasament și nu substituie alte servicii specializate de reabilitare existente.

16. Serviciul asigură accesul beneficiarilor la intervenții de urgență și servicii specializate, în regim permanent (24/7) pentru centrele de referire organizate în cadrul instituțiilor medico-sanitare și, după caz, prin program extins sau mecanism de intervenție imediată pentru centrele de criză, în funcție de tipul și specificul acestuia.

17. În dependență de tipologia serviciilor, acestea aplică următoarele tipuri de intervenții:

18.1. *intervenții de urgență* – măsuri imediate destinate asigurării protecției și siguranței victimei violenței sexuale, care includ primirea rapidă a beneficiarului într-un mediu sigur, evaluarea inițială a riscurilor, acordarea primului suport psiho-emoțional și, după caz, facilitarea accesului la îngrijiri medicale de urgență și măsuri de protecție prevăzute de lege;

18.2. *intervenții de criză* – sprijin specializat acordat victimei în situații de dezechilibru emoțional, psihologic sau social sever, generate de experiența violenței sexuale, care pot afecta siguranța, sănătatea sau capacitatea de funcționare a acesteia. Intervențiile de criză includ consiliere psihologică de urgență, suport social și orientare practică, fără a se limita la acestea, și sunt realizate într-o manieră centrată pe victimă și sensibilă la traumă;

18.3. *intervenții de acompaniere/însoțire* – sprijin continuu și personalizat oferit victimei pentru facilitarea accesului efectiv la drepturi și servicii esențiale, care poate include: asistență și sprijin în interacțiunea cu instituțiile implicate, inclusiv pregătirea și însoțirea procedurală (după caz), suport în perfectarea documentelor necesare (medicale, medico-legale sau juridice) și sprijin emoțional pe durata prestării serviciilor, cu respectarea consimțământului informat al beneficiarului;

18.4. *intervenții de recuperare și reintegrare* – măsuri orientate spre restabilirea autonomiei personale, sociale și profesionale a victimei violenței sexuale, care pot include dezvoltarea abilităților de viață independentă, facilitarea accesului la educație, formare profesională și ocuparea forței de muncă, sprijin în identificarea unui mediu de viață sigur și stabil, precum și consolidarea rețelelor formale și informale de suport, în funcție de nevoile și opțiunile victimei;

18.5. *intervenții de prevenire a revictimizării* – acțiuni destinate reducerii riscurilor de expunere repetată la violență sau abuz, care includ evaluarea continuă a riscurilor, informarea victimei cu privire la drepturile sale, opțiunile de protecție și serviciile disponibile, consiliere preventivă privind siguranța personală și relațională, precum și orientarea către servicii comunitare de suport relevante. În acest context, Serviciul cooperează cu autoritățile publice și alți actori relevanți pentru a asigura un răspuns coordonat și eficient;

18.6. *intervenții de monitorizare* – acțiuni de urmărire a situației victimei după încetarea prestării serviciilor, realizate cu consimțământul acesteia, în scopul prevenirii reapariției situațiilor de risc și al menținerii stabilității și siguranței personale. Acestea pot include contacte periodice, evaluări ulterioare și colaborarea, după caz, cu serviciile comunitare relevante, cu respectarea confidențialității și a autonomiei victimei.

CAPITOLUL V ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI

Secțiunea 1 – a Organizarea Serviciului

19. Serviciile sunt amenajate conform Standardelor minime de calitate, în corespundere cu scopul și obiectivele sale, particularitățile și necesitățile speciale ale beneficiarilor.

20. Serviciile sunt accesibile din punct de vedere geografic și al mijloacelor de transport, inclusiv pentru beneficiarii cu mobilitate redusă, asigurând accesul efectiv și sigur al acestora la sediul Serviciului.

21. Prestatorii de servicii garantează siguranța și securitatea beneficiarilor și a angajaților.

Secțiunea a 2 – a Admiterea beneficiarului în Serviciu

22. Admiterea beneficiarilor în servicii se realizează în conformitate cu procedurile stabilite în Manualul operațional tematic, în dependență de tipologia serviciilor și poate avea loc prin adresare directă a victimei sau prin referire din partea instituțiilor/autorităților competente. Admiterea se efectuează cu respectarea consimțământului informat al victimei.

23. Admiterea se realizează imediat, fără a fi condiționată de existența unor acte care atestă inițierea procedurilor penale.

Secțiunea a 3 – a Managementul de caz

24. Managementul de caz reprezintă mecanismul principal de coordonare a intervențiilor în cadrul Serviciului și este realizat de managerul de caz desemnat de conducătorul Serviciului. Acesta asigură, în acord cu beneficiara și în colaborare cu alți specialiști relevanți, evaluarea necesităților, planificarea și coordonarea intervențiilor, precum și monitorizarea evoluției cazului, într-o manieră centrată pe victimă.

25. Managerul de caz coordonează acordarea serviciilor specializate medicale, medico-legale, psihologice, sociale și juridice, asigurând coerența intervențiilor și evitarea revictimizării beneficiarului.

26. Managementul de caz se realizează cu respectarea consimțământului informat al beneficiarului, a confidențialității și a autonomiei acestuia, în conformitate cu principiile etice, standardele profesionale și procedurile operaționale ale Serviciului.

27. Dosarul beneficiarului include informațiile strict necesare gestionării cazului și este completat și păstrat cu respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal și a standardelor minime de calitate aplicabile.

28. Managementul de caz se desfășoară în conformitate cu Manualele operaționale ale serviciilor și implică, după caz, specialiștii relevanți, în limitele competențelor acestora și cu acordul beneficiarului.

Secțiunea a 4 – a

Transferul, suspendarea și încetarea prestării serviciilor

29. Transferul sau referirea beneficiarului către alte servicii se realizează exclusiv în situațiile în care această măsură servește interesului superior al beneficiarului și răspunde necesităților identificate, cu acordul informat și scris al acestuia. Referirea se efectuează în baza cooperării interinstituționale și, după caz, cu acordul conducătorilor serviciilor implicate.

30. Suspendarea temporară a prestării serviciilor în cadrul Serviciului poate avea loc în următoarele situații:

30.1. la solicitarea beneficiarului;

30.2. pe perioada internării beneficiarului într-o instituție medico-sanitară, atunci când acordarea serviciilor nu este posibilă;

30.3. în cazul referirii temporare a beneficiarului către un alt serviciu, atunci când acest lucru este necesar pentru răspunsul adecvat la nevoile identificate;

30.4. în cazul suspendării temporare a activității serviciilor, din motive obiective.

31. Suspendarea prestării serviciilor nu afectează dreptul beneficiarului de a relua accesul la Serviciu după încetarea circumstanțelor care au determinat suspendarea.

32. Încetarea prestării serviciilor are loc în următoarele situații

32.1. la solicitarea expresă a beneficiarului, formulată în mod liber și informat;

32.2. la realizarea obiectivelor intervenției stabilite în planul individualizat de asistență, cu acordul beneficiarului;

32.3. la referirea beneficiarului către alte servicii specializate relevante, atunci când necesitățile acestuia depășesc competențele sau tipologia Serviciului, cu informarea și consimțământul beneficiarului;

32.4. în situații excepționale, atunci când continuarea prestării serviciilor nu mai este posibilă din motive obiective, independente de voința beneficiarului, cu asigurarea, în măsura posibilului, a continuității sprijinului prin informare și orientare către servicii alternative;

32.5. decesul beneficiarei.

33. Încetarea prestării serviciilor se consemnează printr-un act administrativ intern al Serviciului, cu indicarea temeiului legal și a datei încetării, care se aduce la cunoștința beneficiarului într-o formă accesibilă acestuia.

34. După încetarea prestării serviciilor, Serviciul poate realiza, cu consimțământul beneficiarului, intervenții de monitorizare ulterioară a situației acestuia, în scopul prevenirii revictimizării și al menținerii siguranței și stabilității personale.

CAPITOLUL VI DREPTURI ȘI OBLIGAȚII

Secțiunea 1 – a

Drepturile și obligațiile Prestatorului

35. Prestatorul are următoarele drepturi:

35.1. să organizeze și să presteze servicii specializate în conformitate cu prezentul Regulament, standardele minime de calitate și procedurile operaționale aprobate;

35.2. să colaboreze și să încheie acorduri de cooperare cu autorități publice centrale și locale, instituții medico-sanitare, judiciare, de asistență socială, precum și cu organizații necomerciale, în scopul asigurării intervenției integrate și coordonate;

35.3. să solicite și să utilizeze, în limitele legii și cu respectarea confidențialității, informațiile necesare pentru gestionarea cazurilor și prestarea serviciilor;

35.4. să organizeze activitatea echipei multidisciplinare și să desemneze manageri de caz, în funcție de necesitățile beneficiarilor și tipul Serviciului;

35.5. să elaboreze, aplice și actualizeze proceduri operaționale interne, în vederea asigurării calității serviciilor și prevenirii revictimizării;

35.6. să participe la programe de instruire, schimb de bune practici și cooperare națională și internațională în domeniul sprijinului pentru victimele violenței sexuale.

36. Prestatorul are următoarele obligații:

36.1. să asigure acces egal, gratuit, prompt și nediscriminatoriu la servicii pentru toți beneficiarii eligibili;

36.2. să acorde servicii într-o manieră centrată pe victimă, sensibilă la traumă, bazată pe consimțământ informat, respectarea demnității și autonomiei beneficiarului;

36.3. să nu condiționeze accesul la servicii de depunerea unei plângeri penale, de cooperarea cu organele de urmărire penală sau de participarea la proceduri judiciare;

36.4. să asigure confidențialitatea informațiilor și protecția datelor cu caracter personal, în conformitate cu legislația în vigoare;

36.5. să asigure prestarea serviciilor într-un spațiu sigur, accesibil și adecvat, care previne revictimizarea și expunerea beneficiarului la riscuri suplimentare;

36.6. să asigure funcționarea echipei multidisciplinare și coordonarea intervențiilor în cadrul Serviciului;

36.7. să informeze beneficiarii, într-un limbaj accesibil, despre drepturile lor, tipurile de servicii disponibile și procedurile aplicabile;

36.8. să asigure mecanisme clare de depunere și examinare a plângerilor privind calitatea serviciilor sau conduita personalului;

36.9. să asigure instruirea inițială și continuă a personalului implicat în prestarea serviciilor;

36.10. să monitorizeze și să evalueze periodic calitatea serviciilor prestate.

Secțiunea a 2 – a **Drepturile și obligațiile beneficiarului**

37. Beneficiarul are dreptul:

37.1. să fie tratat cu demnitate, respect și empatie, fără discriminare de orice fel;

37.2. să beneficieze de servicii specializate gratuite, prompte și adaptate nevoilor sale individuale;

37.3. să primească informații clare, complete și accesibile privind serviciile disponibile, opțiunile de intervenție și drepturile sale;

37.4. să își exprime consimțământul informat pentru fiecare tip de intervenție și să își retragă consimțământul în orice moment, în condițiile legii;

37.5. să decidă în mod liber asupra implicării sale în proceduri judiciare sau administrative, fără ca acest fapt să afecteze accesul la servicii;

37.6. să beneficieze de confidențialitatea informațiilor și protecția datelor cu caracter personal;

37.7. să participe activ la procesul de luare a deciziilor privind intervențiile și planul individualizat de asistență;

37.8. să depună plângeri sau sesizări privind calitatea serviciilor sau conduita personalului, fără riscul unor consecințe negative.

38. Beneficiarul are următoarele obligații:

38.1. să furnizeze informații relevante pentru gestionarea cazului;

38.2. să respecte regulile interne, în măsura în care acestea nu aduc atingere drepturilor și intereselor sale legitime;

38.3. să manifeste un comportament care să nu pună în pericol siguranța proprie, a altor beneficiari sau a personalului Serviciului.

CAPITOLUL VII MANAGEMENTUL SERVICIULUI ȘI RESURSE UMANE

Secțiunea 1 – a

Managementul Serviciului

39. Managementul Serviciului este asigurat de un conducător, care răspunde de organizarea și funcționarea eficientă a acestuia, în conformitate cu prezentul Regulament și cadrul normativ aplicabil.

40. Conducătorul Serviciului organizează activitatea personalului, asigură calitatea serviciilor prestate, administrează bunurile materiale și mijloacele financiare aflate în gestiunea Serviciului și încheie acte juridice necesare desfășurării activității, în condițiile legii.

41. Serviciile de asistență specializată în cadrul Serviciului sunt acordate de specialiști angajați în cadrul acestuia, precum și de alți specialiști desemnați, delegați sau contractați din cadrul autorităților și instituțiilor competente ori al organizațiilor necomerciale, în baza acordurilor de colaborare sau a altor forme legale de cooperare.

42. Personalul Serviciului își desfășoară activitatea în condițiile legislației muncii și ale actelor normative aplicabile, în funcție de tipul și specificul Serviciului, fără a aduce atingere statutului profesional al specialiștilor implicați din alte instituții sau organizații.

43. În cadrul Serviciului pot fi implicați, în limitele atribuțiilor funcționale și cu respectarea cadrului legal, specialiști din domeniile: asistență socială, asistență medicală, medicină legală, asistență psihologică, asistență juridică, inclusiv asistență juridică garantată de stat, precum și din alte domenii relevante, în funcție de necesitățile identificate.

44. Specialiștii proveniți din cadrul altor autorități, instituții sau organizații participă la activitatea Serviciului în baza acordurilor de colaborare sau a altor instrumente legale, fără a se crea raporturi de subordonare instituțională față de Serviciu.

45. Activitatea personalului implicat în cadrul Serviciului se desfășoară într-o manieră coordonată și multidisciplinară, cu respectarea principiilor abordării centrate pe victimă, consimțământului informat, confidențialității, prevenirii revictimizării și respectării demnității beneficiarului.

46. Personalul Serviciului trebuie să dețină competențe profesionale adecvate și să participe la instruirii inițiale și continue în domeniul violenței sexuale, intervenției în situații de criză, comunicării sensibile la traumă și cooperării interinstituționale, în conformitate cu standardele minime de calitate.

Secțiunea a 2 – a

Condițiile de angajare și etica profesională

47. În cadrul Serviciului pot fi angajate sau implicate doar persoane care întrunesc cumulativ următoarele condiții:

47.1. nu au antecedente penale pentru infracțiuni de violență, abuz, exploatare, trafic de ființe umane, infracțiuni sexuale, fapte de corupție sau alte infracțiuni incompatibile cu lucrul cu victimele violenței, potrivit legislației în vigoare;

47.2. nu sunt afectate de tulburări mintale și comportamentale care ar putea împiedica exercitarea atribuțiilor;

47.3. dețin calificarea profesională, competențele și experiența corespunzătoare funcției exercitate, precum și capacitate deplină de exercițiu.

48. La angajare și ulterior, periodic, conform legislației în domeniul sănătății și securității în muncă, personalul Serviciului este supus evaluărilor medicale obligatorii.

49. Personalul Serviciului are obligația de a respecta principiile eticii profesionale și ale conduitei deontologice, inclusiv:

49.1. respectarea strictă a confidențialității informațiilor privind beneficiarii și cazurile gestionate, cu excepțiile prevăzute expres de lege;

49.2. manifestarea unui comportament bazat pe respect, imparțialitate, integritate și nediscriminare față de beneficiari și colegi;

49.3. interdicția de a solicita, accepta sau primi, direct sau indirect, foloase necuvenite, avantaje sau beneficii de orice natură în exercitarea atribuțiilor de serviciu;

49.4. obligația de a acționa într-o manieră centrată pe victimă, sensibilă la traumă și de a evita orice formă de revictimizare, stigmatizare sau presiune asupra beneficiarului;

49.5. respectarea limitelor competențelor profesionale și orientarea beneficiarului către alți specialiști, atunci când situația depășește atribuțiile proprii.

Secțiunea a 3 – a

Formarea, supervizarea și managementul calității

50. Personalul urmează programe de formare inițială și continuă în domeniul violenței sexuale, intervenției în situații de criză, comunicării sensibile la traumă și cooperării interinstituționale, în conformitate cu principiile intervenției centrate pe beneficiar și respectării demnității umane.

51. Programele de formare profesională se desfășoară anual, în baza unui curriculum aprobat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale și/sau Ministerului Sănătății, și urmăresc consolidarea competențelor practice și teoretice ale personalului.

52. Prestatorul asigură supervizarea periodică și sprijinul psihologic al personalului, pentru menținerea calității intervențiilor și prevenirea epuizării emoționale.

53. 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.

54. Serviciul întocmește rapoarte privind activitatea, realizările, provocările și indicatorii de calitate, pe care le transmite fondatorului pentru analiză și recomandări în vederea consolidării Serviciului.

55. Fondatorul asigură monitorizarea și evaluarea activității Serviciului, prin:

55.1. 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.

55.2. verificarea periodică a implementării planului anual de activitate, analizând progresul în atingerea obiectivelor și respectarea standardelor minime de calitate.

55.3. utilizarea rapoartelor periodice transmise de conducător pentru identificarea provocărilor, formularea recomandărilor și adoptarea măsurilor necesare.

CAPITOLUL VIII

PROTECȚIE ȘI RECLAMAȚII

Secțiunea 1 – a

Depunerea și examinarea plângerilor/reclamațiilor

56. Serviciul stabilește procedura de depunere și examinare a plângerilor/reclamațiilor care vizează încălcarea drepturilor beneficiarilor.

57. La admiterea în Serviciu, conducătorul Serviciului asigură informarea beneficiarilor, despre procedura de depunere și examinare a plângerilor/reclamațiilor.

58. Procedura de depunere și examinare a plângerilor garantează beneficiarilor posibilitatea înaintării plângerilor ce țin de orice aspect al activității Serviciului, precum și asigurarea condițiilor de siguranță și ne sancționare a beneficiarului pentru depunerea plângerilor.

59. Serviciul dispune de un registru de înregistrare a plângerilor, care include atât informațiile privind modul de examinare a plângerilor, cât și măsurile întreprinse în acest sens.

Secțiunea a 2 – a

Protecția împotriva violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțurii, a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane.

60. Serviciul dezaprobă orice manifestare de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire, inclusiv sexuală, trafic de ființe umane față de beneficiarii Serviciului, și reiterează convingerea că toți beneficiarii au drepturi egale la protecție, indiferent de vârstă, gen, orientare sexuală, identitate de gen, stare de sănătate, statut social, religie, apartenență etnică sau orice alt criteriu.

61. Beneficiarii Serviciului sunt informați referitor la procedurile cu privire la identificarea și sesizarea cazurilor de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire, inclusiv sexuală, trafic de ființe umane față de beneficiarii Serviciului.

62. Toți angajații Serviciului respectă politica de protecție a beneficiarilor împotriva oricărei forme de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire, inclusiv sexuală, trafic de ființe umane.

63. Personalul și specialiștii antrenați în activitatea Serviciului se vor familiariza cu procedurile de raportare privind orice forme de abuz, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant și vor cunoaște datele de contact relevante pentru a raporta.

CAPITOLUL IX

FINANȚAREA ȘI BAZA MATERIALĂ SERVICIULUI

64. Serviciul poate funcționa:

64.1. ca persoană juridică de drept public sau privat, cu patrimoniu și gestiune financiară distinctă;

64.2. ca subdiviziune structurală, fără statut de persoană juridică, utilizând patrimoniul și resursele financiare ale instituției-fondatoare, conform competențelor delegate de fondator.

65. În cazul în care Serviciul are personalitate juridică, acesta dispune de bază materială proprie, cont trezorerial sau bancar, ștampilă, sigiliu, antet și simbolică proprie.

66. Baza materială a Serviciului este constituită din bunurile aflate în proprietate sau folosință și este utilizată exclusiv pentru realizarea scopurilor stabilite prin statut, regulament și actele de constituire.

67. Gestionarea bazei materiale și a resurselor materiale se efectuează în conformitate cu legislația și regulamentele interne, în funcție de valoarea și natura bunurilor administrate.

68. Prestatorul ține evidența activității sale financiar-economice și prezintă dările de seamă contabile și statistice în modul stabilit de legislație.

69. Structura organizatorică și statele de personal sunt aprobate, conform legislației, de către fondator conform scopului și obiectivelor acestuia.

STANDARDE MINIME DE CALITATE PENTRU SERVICIILE DE SPRIJIN PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI SEXUALE

CAPITOLUL I PRINCIPII GENERALE DE FUNCȚIONARE

Accesibilitatea Serviciului – standardul 1

1. Prestatorul serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale (în continuare – Prestator) garantează acces egal, gratuit, prompt și nediscriminatoriu pentru categoriile de beneficiari prevăzute în Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale (în continuare – Regulament). Condițiile de funcționare, scopul, obiectivele și principiile de activitate ale Serviciului sunt adaptate necesităților specifice ale victimelor violenței sexuale și asigură accesibilitatea fizică, comunicațională și informațională, inclusiv pentru persoanele cu dizabilități, prin adaptări rezonabile, mijloace tehnologice asistive și accesibilitate lingvistică pentru beneficiarii care nu vorbesc limba română.

2. **Rezultatul scontat:** Orice beneficiar eligibil poate accesa Serviciul în condiții de siguranță, confidențialitate și demnitate, fără bariere fizice, informaționale sau de comunicare.

3. Indicatorii de realizare:

3.1. Procentul beneficiarilor admiși în Serviciu în conformitate cu criteriile de eligibilitate stabilite în Regulament.

3.2. Prestatorul formulează criterii de eligibilitate clare, obiective și conforme legislației, care sunt aduse la cunoștința beneficiarilor într-un limbaj accesibil.

3.3. Procesul de admitere este transparent, echitabil și nu este condiționat de depunerea unei plângeri penale sau de cooperarea cu organele de urmărire penală.

3.4. Serviciul asigură accesibilitatea infrastructurii și a spațiilor destinate prestării serviciilor pentru persoane cu dizabilități, inclusiv prin:

3.4.1. uși de acces cu lățime minimă de 90 cm, fără praguri sau cu praguri reduse (maxim 1,5 cm);

3.4.2. coridoare cu lățime minimă de 120 cm;

3.4.3. rampe de acces cu înclinație maximă de 5%, prevăzute cu balustrade pe ambele părți;

3.4.4. grupuri sanitare accesibile, echipate cu bare de sprijin, toaletă și chiuvetă adaptate pentru utilizatori de scaun rulant și spațiu adecvat de manevră;

3.4.5. iluminare adecvată a spațiilor de intervenție și a traseelor de circulație;

3.4.6. contrast vizual adecvat între pereți, uși și pardoseli pentru facilitarea orientării;

3.4.7. marcaje tactile și/sau vizuale la trepte și diferențe de nivel;

3.4.8. inscripționarea ușilor, spațiilor funcționale și ieșirilor cu caractere lizibile și contrast ridicat;

3.4.9. disponibilitatea materialelor informaționale în format accesibil (font mărit, contrast adecvat, explicații verbale, după caz);

3.4.10. informarea beneficiarilor privind regulile interne, procedurile de siguranță și drepturile acestora, inclusiv în format scris, într-un limbaj clar și accesibil;

3.4.11. personalul asigură comunicare adaptată nevoilor beneficiarului, inclusiv prin utilizarea unui limbaj simplu și clar;

3.4.12. posibilitatea utilizării, la solicitarea beneficiarului, a aplicațiilor sau instrumentelor de transcriere în timp real ori a altor mijloace de comunicare asistivă.

Informare și sensibilizare – standardul 2

4. Prestatorul asigură informarea corectă, accesibilă și continuă a beneficiarilor, a profesioniștilor relevanți și a publicului larg cu privire la scopul, obiectivele, principiile și tipurile de servicii oferite de Serviciu, cu respectarea confidențialității, demnității și siguranței victimelor violenței sexuale. Activitățile de informare și sensibilizare se realizează într-o manieră responsabilă, care previne stigmatizarea și revictimizarea și nu expune identitatea beneficiarilor.

5. Rezultatul scontat: Beneficiarii și profesioniștii relevanți cunosc serviciile disponibile, modalitățile de accesare a acestora și drepturile beneficiarilor, iar comunitatea este informată despre existența Serviciului și rolul său, fără a compromite siguranța victimelor.

6. Indicatorii de realizare:

6.1. Prestatorul dispune de materiale informaționale despre Serviciu (scopul, obiectivele, principiile de acordare a asistenței, criteriile de eligibilitate, tipurile de servicii prestate, condițiile de acces și datele de contact), disponibile pe suport de hârtie și prin mijloace electronice oficiale.

6.2. Materialele sunt redactate într-un limbaj clar și accesibil, adaptat diferitelor nevoi (inclusiv accesibilitate lingvistică și pentru persoane cu dizabilități) și sunt revizuite periodic.

6.3. Prestatorul desfășoară activități de informare și sensibilizare a profesioniștilor relevanți și, după caz, a comunității, prin metode adecvate (întâlniri tematice, sesiuni de informare, platforme electronice oficiale), cu respectarea principiilor confidențialității și prevenirii revictimizării.

6.4. Prestatorul pune la dispoziția beneficiarilor un ghid informativ, într-un format accesibil, care descrie serviciile oferite, drepturile beneficiarilor, principiile de intervenție, procedura de admitere, mecanismele de depunere a plângerilor și obligațiile beneficiarilor în cadrul Serviciului.

Abordarea individualizată – standardul 3

7. Prestatorul asigură acordarea asistenței într-o manieră individualizată, centrată pe victimă, adaptată necesităților specifice ale fiecărui beneficiar al Serviciului, cu respectarea consimțământului informat, a autonomiei, demnității și confidențialității acestuia.

8. Rezultatul scontat: Asistența oferită beneficiarului răspunde în mod adecvat necesităților sale individuale și contribuie la restabilirea siguranței, autonomiei și bunăstării acestuia.

9. Indicatorii de realizare:

9.1. Prestatorul realizează evaluarea individuală a necesităților beneficiarului și adaptează intervențiile în funcție de circumstanțele cazului, impactul traumei, vârstă, dizabilitate, identitate de gen, orientare sexuală, apartenență culturală, etnică sau religioasă, precum și de opțiunile exprimate de beneficiar.

9.2. Pentru fiecare beneficiar este elaborat un plan individualizat de asistență, cu participarea acestuia și pe baza consimțământului informat, care este revizuit ori de câte ori intervin schimbări relevante în situația beneficiarului.

9.3. Intervențiile sunt realizate exclusiv cu acordul beneficiarului și permit acestuia să accepte sau să refuze, în mod liber, orice tip de serviciu, fără ca refuzul să afecteze accesul la alte forme de sprijin.

9.4. Beneficiarului i se asigură acces, în funcție de necesități și opțiuni, la servicii specializate medicale, medico-legale, psihologice, sociale și juridice, precum și, după caz, la măsuri de orientare și referire către alte servicii relevante.

9.5. Prestatorul aplică măsuri active de prevenire a revictimizării, inclusiv prin limitarea expunerii repetate a beneficiarului la relatări inutile ale experienței traumatiche și prin coordonarea intervențiilor specialiștilor implicați.

Participarea beneficiarului – standardul 4

10. Prestatorul asigură participarea activă, liberă și informată a beneficiarului la procesul de evaluare, planificare, implementare și evaluare a intervențiilor, precum și la exprimarea opiniei privind calitatea serviciilor prestate, cu respectarea autonomiei, demnității și confidențialității acestuia.

11. Rezultatul scontat: Beneficiarul este informat, își înțelege opțiunile și participă activ la luarea deciziilor care îl privesc, în funcție de nevoile și preferințele sale, iar implicarea acestuia contribuie la creșterea calității și relevanței serviciilor oferite.

12. Indicatorii de realizare:

12.1. Prestatorul aplică proceduri clare și accesibile care asigură participarea beneficiarului la luarea deciziilor privind intervențiile, inclusiv elaborarea și revizuirea planului individualizat de asistență, cu adaptarea comunicării la nevoile și abilitățile de comunicare ale beneficiarului.

12.2. Beneficiarul este informat într-un limbaj clar și accesibil despre dreptul său de a accepta sau refuza orice tip de intervenție și de a-și retrage consimțământul în orice moment, fără consecințe negative asupra accesului la alte servicii.

12.3. Prestatorul asigură mecanisme sigure și confidențiale prin care beneficiarul poate exprima opinii, sugestii sau nemulțumiri privind calitatea serviciilor (de exemplu: discuții individuale, chestionare anonime, comunicare scrisă sau telefonică).

12.4. Managerul de caz informează beneficiarul, într-o formă accesibilă, despre modul în care opinia exprimată a fost luată în considerare și, după caz, despre motivele obiective pentru care anumite propuneri nu au putut fi implementate.

Protecția datelor cu caracter personal – standardul 5

13. Prestatorul asigură protecția datelor cu caracter personal ale beneficiarului și ale tuturor persoanelor implicate în acordarea asistenței în cadrul Serviciului, prin aplicarea unor măsuri organizatorice și tehnice adecvate, în conformitate cu legislația privind protecția datelor cu caracter personal și cu principiile confidențialității și prevenirii revictimizării.

14. **Rezultatul scontat:** Datele cu caracter personal ale beneficiarului și ale altor persoane implicate sunt prelucrate legal, echitabil și confidențial, exclusiv în scopul acordării asistenței specializate, fără riscul divulgării neautorizate sau al utilizării abuzive.

15. Indicatorii de realizare:

15.1. Prestatorul dispune de o politică internă aprobată privind protecția datelor cu caracter personal, care reglementează colectarea, prelucrarea, stocarea, accesul și divulgarea acestora în cadrul Serviciului.

15.2. Personalul Serviciului este instruit periodic și cunoaște regulile de prelucrare a datelor cu caracter personal, inclusiv obligațiile de confidențialitate și răspunderea pentru încălcarea acestora.

15.3. Beneficiarul este informat, într-un limbaj clar și accesibil, despre scopul și condițiile prelucrării datelor cu caracter personal și își exprimă consimțământul informat, în formă scrisă, acolo unde legislația o impune.

15.4. Serviciul aplică măsuri pentru protejarea vieții private, identității și imaginii beneficiarului, inclusiv prin limitarea accesului la datele personale doar pentru personalul autorizat și interzicerea diseminării publice a oricăror informații care pot conduce la identificarea beneficiarului.

15.5. Schimbul de informații între specialiștii implicați în acordarea asistenței se realizează exclusiv în măsura necesară pentru gestionarea cazului, cu respectarea principiului minimizării datelor și a confidențialității, în baza consimțământului beneficiarului sau a temeiurilor legale expres prevăzute.

Nediscriminarea – standardul 6

16. Prestatorul asigură respectarea principiului nediscriminării la toate etapele de prestare a serviciilor, garantând acces egal, tratament echitabil și respectarea demnității tuturor beneficiarilor Serviciului, indiferent de caracteristicile sau circumstanțele personale ale acestora.

17. **Rezultatul scontat:** Serviciile sunt prestate fără nicio formă de discriminare directă sau indirectă, iar beneficiarii sunt tratați cu respect, imparțialitate și empatie, în condiții de siguranță și demnitate.

18. Indicatorii de realizare:

18.1. Prestatorul asigură informarea și instruirea personalului Serviciului privind cadrul legal național și internațional în domeniul nediscriminării, egalității de șanse și drepturilor omului.

18.2. Personalul Serviciului cunoaște și aplică principiile nediscriminării și ale egalității de tratament în procesul de prestare a serviciilor, inclusiv în raport cu beneficiarii aflați în situații de vulnerabilitate multiplă.

18.3. Prestatorul monitorizează periodic respectarea principiului nediscriminării la toate etapele prestării serviciilor, inclusiv prin:

18.3.1 analiza sesizărilor, plângerilor și opiniilor beneficiarilor;

18.3.2. supervizare profesională;

18.3.3. instruirii continue privind incluziunea, diversitatea și abordarea sensibilă la traumă.

18.4. Prestatorul intervine prompt în cazurile de tratament discriminatoriu constatate sau reclamate, aplicând măsuri corective și disciplinare în conformitate cu legislația muncii și procedurile interne și asigurând protecția imediată a beneficiarului.

Respectarea demnității și dreptul la viața privată – standardul 7

19. Prestatorul asigură respectarea demnității, autonomiei și dreptului la viața privată al beneficiarului pe parcursul tuturor etapelor de prestare a serviciilor, prin intervenții realizate într-o manieră centrată pe victimă, sensibilă la traumă și bazată pe consimțământ informat.

20. Rezultatul scontat: Beneficiarul primește sprijin într-un mediu sigur și respectuos, care îi protejează viața privată și contribuie la restabilirea demnității, autonomiei, încrederii în sine și sentimentului de control asupra propriilor decizii..

21. Indicatorii de realizare:

21.1. Personalul Serviciului aplică metode de comunicare și intervenție care respectă demnitatea beneficiarului, evită judecățile de valoare, stigmatizarea sau presiunile și contribuie la consolidarea încrederii și autoaprecierii acestuia.

21.2. Personalul Serviciului respectă dreptul beneficiarului de a decide dacă, când și în ce măsură furnizează informații despre viața personală, experiența trăită sau alte aspecte sensibile, fără a condiționa accesul la servicii de divulgarea acestora.

21.3. Serviciul asigură condiții de intimitate și confidențialitate în procesul de acordare a asistenței, inclusiv prin:

- a) utilizarea spațiilor separate pentru discuții și intervenții;
- b) limitarea accesului persoanelor neautorizate în timpul interacțiunii cu beneficiarul;
- c) păstrarea în siguranță a documentelor și bunurilor personale ale beneficiarilor.

Colaborare și parteneriat - standardul 8

22. Prestatorul asigură cooperarea intersectorială și dezvoltă parteneriate funcționale cu autorități publice, instituții și organizații relevante la nivel local, regional, național și, după caz, internațional, în scopul asigurării unui răspuns coordonat, eficient și centrat pe victimă în cazurile de violență sexuală. Colaborarea și parteneriatele sunt orientate spre completarea și îmbunătățirea calității serviciilor oferite beneficiarilor și nu afectează autonomia decizională a acestora.

23. Rezultatul scontat: Prin parteneriatele stabilite, Prestatorul îmbunătățește accesul beneficiarilor la servicii complementare și asigură continuitatea și eficiența intervențiilor, în funcție de necesitățile identificate.

24. Indicatorii de realizare:

24.1. Colaborarea și parteneriatele sunt formalizate prin acorduri de cooperare sau alte instrumente legale, care stabilesc clar scopul colaborării, drepturile și obligațiile părților, modalitățile de conlucrare și, după caz, aspectele financiare sau de cofinanțare, în conformitate cu legislația.

24.2. Cooperarea intersectorială cu autorități și instituții din domeniile medical, social, juridic și alte domenii relevante facilitează referirea beneficiarilor către servicii specializate, în funcție de competențele acestora și cu respectarea consimțământului beneficiarului.

24.3. Parteneriatele stabilite contribuie la diversificarea serviciilor disponibile pentru beneficiari și la creșterea impactului intervențiilor, fără a crea suprapuneri sau conflicte de competență.

24.4. Prestatorul respectă obligațiile asumate prin acordurile de cooperare și asigură monitorizarea periodică a implementării acestora.

24.5. Prestatorul întreprinde acțiuni pentru atragerea resurselor suplimentare și participarea la proiecte cu finanțare națională și/sau internațională, în vederea consolidării capacității Serviciului și a calității serviciilor oferite beneficiarilor.

CAPITOLUL II

ASPECTE ORGANIZATORICE

Admiterea beneficiarului – standardul 9

25. Admiterea beneficiarului în Serviciu se realizează prompt, gratuit și nediscriminatoriu, la solicitarea directă a victimei sau prin referire din partea autorităților, instituțiilor ori organizațiilor competente, în funcție de necesitățile identificate și de tipul Serviciului.

26. Rezultatul scontat: Beneficiarul accesează rapid și în condiții de siguranță servicii specializate, adaptate nevoilor lor individuale, fără întârzieri sau bariere administrative.

27. Indicatorii de realizare:

27.1. Serviciul asigură admiterea imediată a beneficiarului, inclusiv prin adresare directă, sau prin referire instituțională.

- 27.2. Admiterea beneficiarului este realizată cu respectarea consimțământului informat, iar victima este informată, într-un limbaj accesibil, despre tipurile de servicii disponibile, drepturile și obligațiile sale.
- 27.3. Lipsa documentelor, a sesizării penale sau a dovezilor medicale nu constituie temei de refuz al admiterii în Serviciu.
- 27.4. Documentele necesare pentru gestionarea cazului sunt completate ulterior admiterii, într-un termen rezonabil stabilit prin procedurile interne ale Serviciului.
- 27.5. Beneficiarul are acces la serviciile corespunzătoare tipului Serviciului (centru de referire pentru violența sexuală sau centru de criză pentru victimele violului), în funcție de necesitățile identificate și de opțiunile exprimate.

Managementul de caz - standardul 10

28. Prestatorul asigură managementul de caz pentru fiecare beneficiar, ca mecanism de coordonare a intervențiilor specializate medicale, medico-legale, psihologice, sociale și juridice, adaptate nevoilor individuale ale victimei, în conformitate cu procedurile stabilite în Manualul operațional al Serviciului.
29. **Rezultatul scontat:** Intervențiile sunt coordonate coerent și eficient, cu implicarea activă a beneficiarului, evitarea revictimizării și asigurarea continuității sprijinului, în funcție de opțiunile și necesitățile acestuia.
- 30. Indicatorii de realizare:**
- 30.1. Fiecărui beneficiar admis în Serviciu îi este desemnat un manager de caz, de regulă asistentul social, care coordonează procesul de intervenție și comunicarea dintre specialiștii implicați.
- 30.2. Managerul de caz efectuează evaluarea inițială a necesităților beneficiarului și coordonează planificarea intervențiilor, cu implicarea beneficiarului și cu respectarea deciziilor acestuia.
- 30.3. Intervențiile sunt realizate în baza unui plan individualizat de asistență, elaborat și actualizat în funcție de evoluția situației beneficiarului și de tipul Serviciului (centru de referire pentru violența sexuală sau centru de criză pentru victimele violului).
- 30.4. Managerul de caz asigură coordonarea intervențiilor multidisciplinare și, după caz, referirea beneficiarului către alte servicii specializate relevante, cu acordul acestuia.
- 30.5. Dosarul beneficiarului conține informațiile strict necesare pentru gestionarea cazului și include, după caz:
- 30.5.1. cererea de adresare directă și/sau fișa de referire;
- 30.5.2. consimțământul informat al beneficiarului pentru prestarea serviciilor și prelucrarea datelor cu caracter personal;
- 30.5.3. documentația aferentă managementului de caz (evaluări, plan individualizat, note de intervenție);
- 30.5.4. documente relevante pentru caz, în măsura în care beneficiarul consimte furnizarea acestora.
- 30.6. Dosarul beneficiarului este completat, păstrat și accesat cu respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal și a standardelor de confidențialitate aplicabile.

Transferul, suspendarea și încetarea prestării serviciilor – standardul 11

31. Prestatorul aplică proceduri clare privind transferul, suspendarea și încetarea prestării serviciilor, în conformitate cu Regulamentul și Manualul operațional al Serviciului.
32. **Rezultatul scontat:** Transferul, suspendarea sau încetarea prestării serviciilor se realizează într-un mod sigur, transparent și previzibil pentru beneficiar, asigurând continuitatea sprijinului și accesul neîntrerupt la servicii adecvate, fără a genera riscuri suplimentare, revictimizare sau pierderea sprijinului necesar.
- 33. Indicatorii de realizare:**
- 33.1. Beneficiarul este informat, într-un mod accesibil și adaptat capacităților sale de înțelegere, despre transferul, suspendarea sau încetarea prestării serviciilor, precum și despre motivele și consecințele acestei decizii.
- 33.2. Informarea beneficiarului se realizează într-o formă adecvată situației (verbal și/sau în scris), cu respectarea dreptului acestuia de a primi explicații clare și suficiente.
- 33.3. Transferul sau referirea beneficiarului către alte servicii se efectuează exclusiv cu consimțământul informat al acestuia și numai atunci când această măsură răspunde necesităților identificate și interesului beneficiarului.

- 33.4. Informațiile privind transferul, suspendarea sau încetarea prestării serviciilor sunt consemnate în dosarul beneficiarului, cu indicarea datei, temeiului și măsurilor de continuitate a sprijinului, după caz.
- 33.5. Informarea altor servicii sau instituții se realizează numai cu acordul beneficiarului și în limitele prevăzute de legislația privind protecția datelor cu caracter personal.
- 33.6. Prestatorul asigură arhivarea dosarului beneficiarului în condiții de confidențialitate și securitate a datelor, conform procedurilor interne și legislației aplicabile.
- 33.7. Transferul sau referirea beneficiarului către un alt tip de serviciu specializat se realizează în scopul asigurării continuității sprijinului, în funcție de momentul intervenției și de nevoile identificate ale beneficiarului.
- 33.8. În cazul în care beneficiarul accesează inițial un serviciu de intervenție imediată (centru de referire pentru violența sexuală), prestatorul asigură, cu consimțământul informat al acestuia, referirea către servicii de consiliere și suport psihologic pe termen mediu și lung (centre de criză pentru victimele violului sau alte servicii specializate).
- 33.9. Transferul sau referirea beneficiarului se realizează pe baza unei informări clare privind rolul serviciului de destinație, tipul de sprijin oferit și modul de accesare a acestuia, fără a condiționa beneficiarul de depunerea unei plângeri penale.
- 33.10. Prestatorul serviciului inițiator al transferului sau referirii cooperează cu serviciul de destinație, în limitele consimțământului beneficiarului și ale legislației privind protecția datelor, pentru a facilita preluarea cazului și continuitatea sprijinului.

Intervenția multidisciplinară – standardul 12

34. Serviciul asigură intervenția multidisciplinară coordonată pe caz, prin implicarea specialiștilor relevanți, în funcție de tipul Serviciului (centru de referire pentru violența sexuală sau centru de criză pentru victimele violului) și de necesitățile individuale ale beneficiarului, într-o manieră centrată pe victimă, sensibilă la traumă și bazată pe consimțământ informat. Intervenția multidisciplinară urmărește asigurarea unui răspuns prompt, coerent și eficient, care să integreze serviciile medicale, medico-legale, psihologice, sociale și juridice, fără a condiționa accesul la acestea de inițierea procedurilor penale.
35. **Rezultatul scontat:** Victima violenței sexuale beneficiază de servicii specializate, coordonate și adaptate situației sale individuale, care contribuie la protecția imediată, reducerea impactului traumatic, prevenirea revictimizării și facilitarea accesului la drepturi și servicii relevante.
36. **Indicatorii de realizare**
- 36.1. Serviciul dispune de capacitatea funcțională de a asigura intervenții multidisciplinare prin specialiști calificați în domeniile: asistență medicală, medicină legală, asistență psihologică, asistență socială și asistență juridică, în funcție de tipul Serviciului și de resursele disponibile.
- 36.2. Pentru fiecare caz gestionat în cadrul Serviciului este asigurată coordonarea intervenției multidisciplinare de către managerul de caz, cu respectarea consimțământului informat și a opțiunilor exprimate de beneficiar.
- 36.3. Intervenția multidisciplinară este organizată astfel încât serviciile medicale, medico-legale și psiho-sociale să fie acordate într-un mod coordonat și concentrat, pentru a reduce expunerea victimei la proceduri repetate și riscul de revictimizare.
- 36.4. În funcție de necesitățile identificate și de tipul Serviciului, pot fi organizate ședințe de coordonare multidisciplinară a cazului, cu participarea specialiștilor implicați, cu respectarea confidențialității și a protecției datelor cu caracter personal.
- 36.5. Atunci când necesitățile beneficiarului depășesc competențele Serviciului, intervenția multidisciplinară include referirea către alte servicii specializate relevante, realizată cu acordul beneficiarului și documentată în dosarul de caz.
- 36.6. Schimbul de informații între specialiștii implicați în intervenția multidisciplinară se realizează strict în limita necesară acordării asistenței, cu respectarea confidențialității, a legislației privind protecția datelor cu caracter personal și a principiului interesului beneficiarului.

Audierea victimei – standardul 13

37. În situațiile în care, potrivit legii, se dispune audierea beneficiarului în cadrul Serviciului, Prestatorul asigură condiții adecvate pentru desfășurarea audierii, în conformitate cu Codul de procedură penală, cu respectarea principiului prevenirii revictimizării și a abordării centrate pe victimă. Audierea se realizează

exclusiv de către organele de urmărire penală competente, Serviciul având rol de facilitare logistică și de asigurare a condițiilor necesare.

38. Rezultatul scontat: Beneficiarul este audiat în condiții de siguranță, demnitate și confidențialitate, fără revictimizare, iar calitatea probelor obținute este asigurată în conformitate cu cerințele legale.

39. Indicatorii de realizare:

39.1. Audierea beneficiarului este organizată la solicitarea organului de urmărire penală sau a procurorului, în condițiile inițierii unei cauze penale și cu respectarea consimțământului informat al victimei.

39.2. Beneficiarul este informat, într-un limbaj accesibil, anterior audierii, despre procedura, drepturile sale și posibilitatea de a beneficia de suport psihologic pe parcursul audierii, în condițiile legii.

39.3. Audierea este realizată de ofițerul de urmărire penală sau de procuror, utilizând echipament tehnic specializat, pus la dispoziție de Serviciu, a cărui funcționare este asigurată de personal instruit, fără implicarea acestuia în conținutul audierii.

39.4. Spațiul de audiere este amenajat astfel încât să asigure confidențialitatea, securitatea informațiilor și protecția beneficiarului împotriva expunerii inutile sau a presiunilor externe, în conformitate cu prevederile Codului de procedură penală.

39.5. Echipamentele utilizate pentru audiere nu sunt conectate la rețele publice de comunicații, în scopul prevenirii accesului neautorizat sau al scurgerilor de informații.

39.6. Suportul de stocare pe care este înregistrată audierea este gestionat exclusiv de organele de urmărire penală, fiind sigilat și transmis conform procedurilor legale, sub semnătura ofițerului de urmărire penală sau a procurorului, după caz.

Asistența juridică – standardul 14

40. Serviciul asigură informarea, orientarea și facilitarea accesului beneficiarilor la asistență juridică, inclusiv la asistență juridică garantată de stat, precum și acordarea asistenței juridice primare, în funcție de necesitățile și opțiunile exprimate de beneficiar.

41. Rezultatul scontat: Victima violenței sexuale beneficiază de acces efectiv, informat și în timp util la asistență juridică adecvată situației sale, inclusiv la asistență juridică calificată, pentru exercitarea drepturilor sale.

42. Indicatorii de realizare:

42.1. Beneficiarii sunt informați, într-un limbaj accesibil, despre drepturile lor, procedurile legale aplicabile, opțiunile de sesizare a autorităților și posibilitatea de a beneficia de asistență juridică garantată de stat.

42.2. Serviciul facilitează accesul beneficiarilor la asistență juridică calificată, acordată de Consiliul Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat sau, după caz, de alți prestatori autorizați de servicii juridice, în conformitate cu legislația.

42.3. Asistența juridică primară este acordată, la necesitate, de către specialiștii Serviciului sau de către specialiști desemnați în baza acordurilor de colaborare și este documentată în dosarul beneficiarului, cu respectarea confidențialității.

42.4. Facilitarea accesului la asistență juridică calificată se realizează cu respectarea opțiunilor beneficiarului și fără a exercita presiuni asupra acestuia privind inițierea, continuarea sau retragerea din proceduri judiciare.

Examinarea medicală – standardul 15

43. Serviciul care oferă servicii în calitate de centru de criză facilitează accesul prompt și coordonat al beneficiarului la evaluare și examinare medicală, în conformitate cu legislația în vigoare, Codul deontologic al lucrătorului medical și protocoalele clinice aprobate de Ministerul Sănătății, cu respectarea consimțământului informat, a demnității și a nevoilor individuale ale victimei. Examinarea medicală nu este condiționată de depunerea unei plângeri penale și se realizează exclusiv de personal medical calificat, în cadrul instituțiilor medico-sanitare competente sau, după caz, în cadrul Serviciului, în limitele competențelor legale.

44. Rezultatul scontat: Victima violenței sexuale beneficiază de evaluare și examinare medicală adecvată și în timp util, orientată spre protecția sănătății, identificarea necesităților de tratament și prevenirea consecințelor medicale ale violenței sexuale.

45. Indicatorii de realizare:

45.1. Serviciul are stabilite mecanisme de cooperare, inclusiv acorduri de colaborare, cu instituții medico-sanitare publice, pentru asigurarea examinării medicale a victimelor violenței sexuale.

45.2. Serviciul dispune de capacitatea de a acorda, la necesitate, primul ajutor medical, până la preluarea victimei de către personalul medical specializat.

45.3. Evaluarea și examinarea medicală a beneficiarului sunt realizate cu respectarea consimțământului informat și sunt documentate în dosarul beneficiarului, strict în limita informațiilor necesare gestionării cazului și cu respectarea confidențialității.

45.4. Medicii care efectuează examinarea medicală aplică protocoalele clinice standardizate relevante, inclusiv Protocolul clinic standardizat privind managementul clinic al cazurilor de viol, aprobat prin ordinul al Ministrului Sănătății, și alte protocoale aplicabile, în funcție de situația medicală a victimei.

45.5. Beneficiarul este informat, într-un limbaj accesibil, despre scopul examinării medicale, opțiunile de tratament, consecințele posibile și dreptul de a accepta sau refuza anumite intervenții, în condițiile legii.

Examinarea medico-legală – standardul 16

46. Serviciul care oferă servicii în calitate de centru de criză facilitează realizarea examinării medico-legale a victimei violenței sexuale, în condiții de siguranță, demnitate și confidențialitate, în conformitate cu legislația în vigoare, normele deontologice aplicabile și procedurile stabilite de Centrul de Medicină Legală, cu respectarea consimțământului informat al victimei.

Examinarea medico-legală este efectuată exclusiv de medici legiști autorizați, iar Serviciul asigură cadrul logistic și condițiile necesare desfășurării acesteia, fără a interveni în actul medico-legal propriu-zis.

47. **Rezultatul scontat:** Victima violenței sexuale beneficiază de examinare medico-legală de calitate, realizată într-un mediu sigur și respectuos, care permite documentarea corectă a faptelor și previne revictimizarea.

48. Indicatorii de realizare:

48.1. Serviciul are stabilite mecanisme de cooperare, inclusiv acorduri de colaborare, cu Centrul de Medicină Legală, pentru efectuarea examinării medico-legale a victimelor violenței sexuale.

48.2. Serviciul dispune de spații adecvate, amenajate și dotate conform cerințelor stabilite de Centrul de Medicină Legală, care permit realizarea examinării medico-legale în condiții de confidențialitate, siguranță și respect pentru demnitatea victimei.

48.3. Medicii legiști care efectuează examinarea medico-legală sunt instruiți în domeniul prevenirii revictimizării, comunicării sensibile la traumă și interacțiunii empatică cu victimele violenței sexuale, în conformitate cu standardele profesionale aplicabile.

48.4. Victima este informată, anterior examinării, într-un limbaj accesibil, de către medicul legist, despre scopul, etapele și implicațiile examinării medico-legale, precum și despre dreptul de a consimți sau de a refuza examinarea, în condițiile legii.

48.5. Examinarea medico-legală realizată în cadrul Serviciului este documentată conform procedurilor legale, iar informațiile relevante pentru gestionarea cazului sunt consemnate în dosarul beneficiarului, cu respectarea confidențialității și a legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

Asistența psihoemoțională de urgență – standardul 17

49. Serviciul asigură, în caz de necesitate și cu respectarea consimțământului informat, asistență psihoemoțională de urgență victimelor violenței sexuale, în funcție de tipul Serviciului (centru de referire pentru violența sexuală sau centru de criză pentru victimele violului) și de nevoile individuale ale beneficiarului. Asistența psihoemoțională de urgență este acordată într-o manieră centrată pe victimă, sensibilă la traumă și orientată spre protejarea demnității, siguranței și bunăstării emoționale a acesteia.

50. **Rezultatul scontat:** Victima violenței sexuale beneficiază de suport psihoemoțional de urgență adecvat, care contribuie la reducerea distresului emoțional acut, la stabilizarea stării psihice și la prevenirea revictimizării.

51. Indicatorii de realizare:

51.1. Asistența psihoemoțională de urgență are ca obiectiv principal stabilizarea emoțională a victimei, diminuarea impactului traumatic imediat și susținerea capacității acesteia de a lua decizii informate privind intervențiile ulterioare.

51.2. Asistența psihoemoțională de urgență este disponibilă din momentul admitterii victimei în Serviciu și se acordă pe durata necesară depășirii situației de criză emoțională, în funcție de tipul Serviciului și de evaluarea specialistului.

51.3. Victima este informată, într-un limbaj accesibil, despre disponibilitatea, scopul și limitele asistenței psihoemoționale de urgență și își exprimă acordul pentru acordarea acesteia.

51.4. Asistența psihoemoțională de urgență este acordată de un psiholog, cu formare și experiență în intervenția în situații de criză și în lucrul cu victimele violenței sexuale.

51.5. Intervenția psihoemoțională de urgență este adaptată caracteristicilor individuale ale beneficiarului, inclusiv vârstei, nivelului de dezvoltare, capacităților de comunicare, contextului cultural, stării emoționale și, după caz, particularităților dizabilității.

51.6. Asistența psihoemoțională de urgență este documentată în dosarul beneficiarului, strict în limita informațiilor necesare gestionării cazului, cu respectarea confidențialității și a legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

Asistența psihologică pe termen lung – standardul 18

52. Serviciul asigură accesul beneficiarilor la asistență psihologică pe termen lung, în funcție de tipul Serviciului și de necesitățile individuale ale victimei, fie prin acordarea acesteia în cadrul centrului de criză pentru victimele violului, fie prin referirea către prestatori specializați externi, în cazul centrelor de referire pentru violența sexuală sau atunci când capacitatea Serviciului este depășită. Asistența psihologică pe termen lung este acordată într-o manieră centrată pe victimă, sensibilă la traumă și bazată pe consimțământ informat.

53. **Rezultatul scontat:** Victima violenței sexuale beneficiază de suport psihologic adecvat și continuu, orientat spre procesarea traumei, restabilirea echilibrului emoțional și consolidarea capacităților de funcționare personală și socială.

54. Indicatorii de realizare:

54.1. Asistența psihologică pe termen lung este planificată în baza rezultatelor evaluării psihologice și psihosociale a beneficiarului și este adaptată obiectivelor individuale stabilite împreună cu acesta.

54.2. În cadrul centrelor de criză pentru victimele violului, asistența psihologică pe termen lung poate fi acordată direct de către psihologi angajați sau specialiști contractați, în limita competențelor și resurselor disponibile.

54.3. În cadrul centrelor de referire pentru violența sexuală, asistența psihologică pe termen lung este asigurată, de regulă, prin referirea beneficiarului către prestatori specializați externi, cu acordul acestuia și cu asigurarea continuității sprijinului.

54.4. Beneficiarii sunt informați, într-un limbaj accesibil, despre disponibilitatea asistenței psihologice pe termen lung, scopul acesteia, durata estimativă, frecvența ședințelor și dreptul de a accepta sau refuza acest tip de suport.

54.5. Asistența psihologică pe termen lung este acordată de psihologi cu pregătire și experiență în lucrul cu victimele violenței sexuale și cu traume complexe, care beneficiază de formare inițială și continuă în acest domeniu.

54.6. Intervențiile psihologice sunt adaptate caracteristicilor individuale ale victimei, inclusiv vârstei, particularităților cognitive, emoționale, culturale, lingvistice, contextului social și mediului de proveniență (urban/rural), precum și, după caz, particularităților dizabilității.

54.7. Asistența psihologică pe termen lung este documentată în dosarul beneficiarului, strict în limita informațiilor necesare gestionării cazului, cu respectarea confidențialității și a legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

Evaluarea psihologică – standardul 19

55. Serviciul asigură, în funcție de tipul Serviciului și de necesitățile identificate, evaluarea psihologică a beneficiarului, realizată în scopul fundamentării intervențiilor de sprijin psihologic și psiho-social, precum și al orientării adecvate către servicii specializate.

56. **Rezultatul scontat:** Victima violenței sexuale beneficiază de o evaluare psihologică profesionistă, care contribuie la identificarea necesităților sale psihoemoționale și la planificarea adecvată a intervențiilor de sprijin.

57. Indicatorii de realizare:

57.1. Evaluarea psihologică este realizată la inițiativa beneficiarului, a managerului de caz sau, după caz, la solicitarea autorităților competente, cu respectarea consimțământului informat al beneficiarului și a cadrului legal aplicabil.

57.2. Evaluarea psihologică se desfășoară pe durata necesară stabilirii obiectivelor de intervenție, utilizând metode și instrumente profesionale validate, fără a impune un număr rigid de ședințe.

57.3. Beneficiarul este informat, într-un limbaj accesibil, despre scopul, conținutul, durata estimativă și utilizarea rezultatelor evaluării psihologice.

57.4. Evaluarea psihologică este realizată de un psiholog cu pregătire și experiență profesională relevantă în lucrul cu victimele violenței sexuale și cu traume complexe.

57.5. Procesul de evaluare este adaptat caracteristicilor individuale ale beneficiarului, inclusiv vârstei, nivelului de dezvoltare, capacităților de comunicare, contextului cultural și lingvistic, stării emoționale și, după caz, particularităților dizabilității.

57.6. Rezultatele evaluării psihologice sunt consemnate într-un raport de evaluare, semnat de psihologul care a realizat evaluarea, care este păstrat în dosarul beneficiarului sau transmis, cu acordul acestuia, către alte servicii sau autorități, în condițiile legii.

57.7. Psihologii implicați în procesul de evaluare respectă normele de etică profesională, confidențialitatea și limitele competenței profesionale, evitând orice formă de presiune sau revictimizare a beneficiarului.

CAPITOLUL III

MEDIUL EXTERN ȘI INTREN AL SERVICIULUI

Mediul extern al Serviciului - standardul 20

58. Sediul Serviciului este amplasat într-o zonă accesibilă și sigură pentru victimele violenței sexuale, care permite accesul rapid și discret al acestora, în funcție de tipul Serviciului (centru de referire pentru violența sexuală sau centru de criză pentru victimele violenței). Amplasarea Serviciului contribuie la protecția beneficiarilor, prevenirea stigmatizării și evitarea expunerii inutile a acestora.

59. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii pot ajunge în siguranță și fără dificultăți la sediul Serviciului, beneficiind de un acces discret și protejat.

60. **Indicatorii de realizare:**

60.1. Serviciul este amplasat într-o zonă cu acces la transport public sau alte mijloace de deplasare, adaptată inclusiv pentru persoanele cu mobilitate redusă.

60.2. În cazul centrelor de referire pentru violența sexuală, Serviciul este amplasat, de regulă, în cadrul sau în proximitatea unei instituții medico-sanitare, pentru a facilita accesul rapid la servicii medicale și medico-legale.

60.3. Amplasarea și accesul la sediul Serviciului sunt organizate astfel încât să asigure discreția beneficiarilor și să prevină identificarea acestora ca victime ale violenței sexuale.

60.4. Semnalizarea exterioară a clădirii permite identificarea locației, fără a expune public destinația specifică a Serviciului.

Mediul intern – standardul 21

61. Serviciul dispune de spații interne adecvate pentru acordarea serviciilor specializate victimelor violenței sexuale, amenajate într-un mod sigur, funcțional, accesibil și prietenos, care respectă demnitatea, intimitatea și nevoile individuale ale beneficiarilor.

62. **Rezultatul scontat:** Spațiul Serviciului este organizat astfel încât să asigure condiții optime pentru acordarea serviciilor medicale, medico-legale, psihologice, sociale și juridice, într-un mediu care previne revictimizarea și favorizează siguranța și confortul beneficiarilor.

63. **Indicatorii de realizare:**

63.1. Serviciul dispune, în funcție de tipul acestuia, de spații distincte pentru:

63.1.1. primirea și așteptarea beneficiarilor;

63.1.2. audierea victimei, atunci când este cazul;

63.1.3. evaluarea și examinarea medicală și/sau medico-legală;

63.1.4. consiliere psihologică;

63.1.5. activități administrative.

63.2. Spațiile de așteptare și consiliere sunt amenajate într-un mod confortabil și non-instituțional, utilizând mobilier adecvat, care reduce anxietatea beneficiarilor.

63.3. Spațiile destinate audierii, examinării medicale și medico-legale sunt amenajate conform cerințelor legale și standardelor sectoriale aplicabile, asigurând confidențialitatea, securitatea și condițiile tehnice necesare.

63.4. Spațiile pentru examinare medicală și/sau medico-legală:

63.4.1. respectă normele sanitaro-igienice;

63.4.2. sunt dotate cu echipamente și materiale necesare desfășurării actelor medicale și medico-legale, inclusiv echipamente accesibile persoanelor cu dizabilități, conform actelor normative sectoriale.

63.5. Spațiile de consiliere psihologică sunt izolate fonic și amenajate astfel încât să asigure intimitatea, siguranța emoțională și confortul beneficiarului.

63.6. Serviciul dispune de grupuri sanitare funcționale, accesibile inclusiv persoanelor cu dizabilități, separate pentru beneficiari și personal, în funcție de specificul Serviciului.

63.7. Spațiile administrative sunt dotate cu mobilier și echipamente adecvate pentru desfășurarea activității personalului și pentru păstrarea în siguranță a documentației și a datelor confidențiale.

63.8. Serviciul deține toate autorizațiile și avizele necesare funcționării, conform legislației în vigoare.

63.9. Serviciul este asigurat cu utilitățile necesare funcționării (apă, energie electrică, încălzire, iluminat, ventilație, comunicații), precum și cu măsuri de securitate corespunzătoare.

CAPITOLUL IV

MANAGEMENTUL SERVICIULUI

Formarea, supervizarea și evaluarea personalului – standardul 22

67. Prestatorul planifică formarea inițială și continuă a personalului, asigură supervizarea, inclusiv supervizarea externă și evaluarea periodică a competențelor profesionale. Personalul Serviciului beneficiază de formare obligatorie în domeniul intervenției în cazurile de violență sexuală, al comunicării sensibile la traumă, al abordării centrate pe victimă și al prevenirii revictimizării. Programele de formare includ module specifice privind consimțământul informat, participarea victimei la luarea deciziilor, precum și gestionarea situațiilor de vulnerabilitate sporită..

68. **Rezultatul scontat:** Personalul Serviciului dispune de competențe profesionale actualizate, beneficiază de suport metodologic continuu și de supervizare internă și externă, care îi asigură obiectivitate, independență, claritate în decizii și prevenirea arderii profesionale.

69. Indicatorii de realizare

69.1. Formare inițială și continuă:

69.1.1. personalul beneficiază de formare inițială și participă anual la programe de formare continuă de minimum 33 de ore;

69.1.2. formarea continuă include domenii relevante: violență, trafic de ființe umane, lucru cu persoane vulnerabile, etică, comunicare, managementul stresului, dimensiunea de gen și intersecționalitate, etc.;

69.1.3. conducătorul Serviciului asigură elaborarea și implementarea planului anual de formare.

69.2. Supervizare profesională internă:

69.2.1. se organizează lunar ședințe de supervizare internă (individuală sau de grup), orientate spre analiza cazurilor, gestionarea situațiilor dificile și susținerea echipei;

69.2.2. ședințele sunt documentate succint, fără sarcini birocratice excesive.

69.3. Supervizare externă:

69.3.1. personalul beneficiază de supervizare externă cel puțin o dată pe an, realizată de un specialist independent acreditat;

69.3.2. supervisorul extern nu are relații ierarhice sau contractuale directe cu personalul supervizat;

69.3.4. scopul supervizării externe este evaluarea obiectivă a practicii profesionale, suportul emoțional și prevenirea conflictelor de interese;

69.3.5. recomandările supervisorului extern sunt utilizate exclusiv pentru îmbunătățirea calității serviciilor;

69.4. Evaluarea competențelor profesionale:

69.4.1. evaluarea performanțelor se realizează anual, în baza indicatorilor de calitate și a concluziilor supervizării;

69.4.2. evaluarea include respectarea procedurilor, calitatea documentării, abilitățile de intervenție și competențele non-tehnice (comunicare, confidențialitate, etică).

Integritate – standardul 23

70. Prestatorul desfășoară activitatea sa respectând principiile de integritate, transparență și corectitudine, în toate deciziile și procesele operaționale, inclusiv gestionarea resurselor și relația cu beneficiarii și partenerii.

71. **Rezultatul scontat:** Serviciul funcționează într-un mod transparent și responsabil, prevenind conflictele de interese, favoritismul și abuzurile de putere.

72. **Indicatorii de realizare:**

72.1. Prestatorul dispune de proceduri interne privind integritatea și prevenirea conflictelor de interese, care definesc clar limitele relațiilor profesionale cu beneficiarii și interzic relațiile personale, financiare sau de orice altă natură care pot genera conflicte.

72.2. Angajații Serviciului cunosc și respectă normele de integritate, aplicând principiile de corectitudine în toate activitățile profesionale.

72.3. Prestatorul asigură instruirea angajaților (cel puțin o dată la doi ani) privind identificarea și gestionarea conflictelor de interese, promovării integrității și eticii profesionale.

72.4. Instituirea unui mecanism intern de raportare (anonimă, dacă este necesar) a suspiciunilor de încălcare a integrității sau de conflict de interese, cu obligația de investigare și aplicare a sancțiunilor disciplinare.

72.5. Toate deciziile și gestionarea resurselor sunt documentate, transparente și auditate periodic, asigurând responsabilitatea și trasabilitatea.

72.6. Personalul Serviciului nu poate presta servicii private cu plată beneficiarilor sau membrilor familiilor acestora.

72.7. Angajații nu pot participa în activități care afectează imparțialitatea sau creează dependență financiară între ei și beneficiar.

72.8. Este interzisă utilizarea resurselor Serviciului în scopuri personale.

Protecția împotriva violenței, discriminării, exploatării, hărțuirii, neglijării, tratamentului inuman și/sau degradant – standardul 24

73. Prestatorul asigură protecția beneficiarilor și angajaților împotriva oricărei forme de violență, discriminare, exploatare, hărțuire, neglijare, tratament inuman și/sau degradant, aplicând un sistem de reguli și proceduri de prevenire, înregistrare și soluționare de astfel de cazuri.

74. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii și angajații sunt protejați împotriva violenței, discriminării, exploatării, hărțuirii, neglijării, tratamentului inuman și/sau degradant.

75. **Indicatorii de realizare:**

75.1. Prestatorul dispune proceduri și mecanisme interne pentru prevenirea, identificarea, semnalarea, evaluarea și soluționarea suspiciunilor sau acuzațiilor de violență, discriminare, exploatare, hărțuire, neglijare, tratament inuman și/sau degradant, precum și pentru asigurarea protecției beneficiarilor.

75.2. Beneficiarii sunt informați despre procedurile de prevenire, identificare, semnalare, evaluare și soluționare a suspiciunilor sau acuzațiilor, precum și despre măsurile de protecție împotriva violenței, discriminării, exploatării, hărțuirii, neglijării sau tratamentului inuman și/sau degradant.

75.3. Persoanele (personalul Serviciului, membrii familiei beneficiarului, membrii comunității, persoanele împuternicite, beneficiarii) sunt obligate să denunțe în cazul în care:

75.3.1. bănuiesc producerea unui act de violență, discriminare, exploatare, hărțuire, neglijare, tratament inuman și/sau degradant;

75.3.2. sunt martori unui asemenea act;

75.3.3. sunt informați despre sau le sunt confirmate careva acte de violență, discriminare, exploatare, hărțuire, neglijare, tratament inuman și/sau degradant față de un beneficiar;

75.3.4. consideră că o persoană este victimă a violenței, discriminării, exploatării, hărțuirii, neglijării, tratamentului inuman și/sau degradant.

75.4. Conducătorul Serviciului:

75.4.1. ia măsuri imediate de protecție și asistență necesare beneficiarului;

75.4.2. aplică sancțiuni personalului care aplică violență, discriminare, exploatare, hărțuire, neglijare, tratament inuman și/sau degradant față de beneficiari, precum și sesizează organele de drept în cazurile grave care pot constitui contravenții sau infracțiuni.

75.5. Situațiile de violență, discriminare, exploatare, hărțuire, neglijare, tratament inuman și/sau degradant sunt consemnate în procese-verbale.

75.6. Prestatorul colaborează cu autoritățile competente în domeniul prevenirii și combaterii violenței, discriminării, exploatarei, hărțuirii, neglijării, tratamentului inuman sau degradant, în scopul protejării beneficiarilor.

75.7. Prestatorul asigură instruirea periodică a personalului cu privire la prevenirea, identificarea, semnalarea, evaluarea și soluționarea cazurilor sau suspiciunilor de violență, discriminare, exploatare, hărțuire, neglijare, tratament inuman și/sau degradant.

75.8. Prestatorul arhivează toate sesizările referitoare la cazuri de violență, discriminare, exploatare, hărțuire, neglijare, tratament inuman și/sau degradant, împreună cu soluțiile de rezolvare, inclusiv în dosarul beneficiarilor.

75.9. Serviciul dispune de un Regulament de ordine internă, respectarea căruia este obligatorie pentru personal și pentru beneficiari.

Depunerea și examinarea plângerilor și reclamațiilor – standardul 25

76. Prestatorul asigură procedura de depunere și examinare a reclamațiilor cu privire la calitatea serviciilor prestate, precum și cu privire la lezarea drepturilor lor, în conformitate cu prevederile legislației. Prestatorul este obligat să primească, să înregistreze și să examineze plângeri, reclamații sau alte documente depuse de către beneficiari, personalul angajat sau orice persoană fizică sau juridică, conform procedurii.

77. **Rezultatul scontat:** Prestatorul asigură respectarea drepturilor și a libertăților prevăzute de lege ale personalului și beneficiarilor, iar aplicarea procedurilor de depunere și examinare a plângerilor și reclamațiilor contribuie la creșterea calității serviciilor prestate. Personalul și beneficiarii Serviciului cunosc procedurile privind depunerea și examinarea reclamațiilor. Reclamațiile sînt examinate în conformitate cu legislația. Reclamantul este informat despre rezultatul examinării reclamației.

78. **Indicatorii de realizare:**

78.1. Prestatorul dispune de o procedură proprie de depunere și examinare a plângerilor și reclamațiilor elaborată în corespundere cu prevederile Codului administrativ.

78.2. Conducătorul Serviciului asigură informarea beneficiarilor și angajaților despre procedura de depunere și examinare a plângerilor și reclamațiilor.

78.3. Procedura de depunere și de examinare a plângerilor și reclamațiilor este plasată pe pagina oficială a Serviciului și se afișează pe panoul de informații din cadrul Serviciului.

78.4. Plângerile și reclamațiile sunt examinate fără întârziere, în termenele prevăzute de legislație.

78.5. Plângerile și reclamațiile se înregistrează într-un registru separat - Registrul de evidență a plângerilor și reclamațiilor, care conține inclusiv informații privind modul de examinare a plângerilor și reclamațiilor și măsurile întreprinse în acest sens.

78.6. Serviciul deține o boxă pentru plângeri și reclamații, amplasată într-un loc accesibil pentru beneficiari.

78.7. Plângerile și reclamațiile care conțin amenințări la securitatea națională, la ordinea publică, la viața și sănătatea personalului Serviciului și beneficiarilor se vor remite organelor de drept.

Evaluarea calității serviciilor – standardul 26

79. Prestatorul utilizează un sistem coerent de evaluare a serviciilor, orientat spre îmbunătățirea rezultatelor activității Serviciului. Evaluarea se desfășoară conform unei metodologii standardizate, care include indicatori cuantificabili, criterii minime obligatorii și un sistem de punctaj aplicat uniform.

80. **Rezultatul scontat:** Evaluarea calității serviciilor contribuie la asigurarea asistenței calitative și asigurarea necesităților beneficiarilor. Beneficiarii participă activ la procesul de evaluare a Serviciului, iar opiniile, sugestiile și criticile lor constructive sunt valorificate pentru dezvoltarea și îmbunătățirea serviciilor. Rezultatele evaluării sunt sintetizate anual într-un raport de calitate, care include punctaje, criteriile minime atinse sau neatinse, recomandări și un plan de îmbunătățire documentat.

81. **Indicatorii de realizare:**

81.1. Evaluarea calității serviciilor prestate în cadrul Serviciului este realizată de către angajați și beneficiari.

81.2. Prestatorul dispune și aplică chestionare de evaluare a calității serviciilor prestate, care conțin

indicatori măsurabili, orientați spre rezultate și satisfacția beneficiarilor.

81.3. Evaluarea se axează pe două componente:

81.3.1. calitatea serviciilor prestate;

81.3.2. gradul de satisfacție a beneficiarului, a familiilor acestora/reprezentantului legal privind serviciile acordate.

81.4. Chestionarele se aplică cel puțin la finalizarea prestării Serviciului și trimestrial pentru cazurile active, pentru a permite monitorizarea continuă. Completarea acestora nu reprezintă o obligație pentru beneficiari.

81.5. Chestionarele de evaluare a serviciilor se pot completa în format digital sau fizic, fără a solicita date personale identificabile, pentru a asigura anonimatul și exprimarea liberă a opiniilor.

81.6. Criterii minime obligatorii pentru fiecare indicator de evaluare sunt stabilite în Manualul operațional al Serviciului.

81.6. Evaluarea calității serviciilor se realizează cel puțin o dată pe an, printr-un proces formalizat și documentat.

Înregistrarea, arhivarea și raportarea datelor – standardul 27

82. Prestatorul aplică proceduri clare pentru înregistrarea, utilizarea, păstrarea și raportarea datelor privind beneficiarii Serviciului.

83. **Rezultatul scontat:** Datele despre serviciile prestate beneficiarilor sunt înregistrate, arhivate și raportate conform legislației și normelor metodologice, asigurând o dezagregare minimă necesară pentru identificarea specifică a vulnerabilităților beneficiarilor, inclusiv ale tinerilor.

84. **Indicatori de realizare:**

84.1. Pentru fiecare beneficiar se creează și se arhivează un dosar, în conformitate cu politica de protecție a datelor cu caracter personal;

84.2. La admiterea beneficiarului, managerul de caz completează registrul de evidență a beneficiarilor cu datele de identitate, perioada de prestare a serviciilor și organizația/instituția de referire;

84.3. Managerul de caz asigură accesul necondiționat al beneficiarului la dosarul întocmit de specialiștii Serviciului;

84.4. Prestatorul raportează trimestrial, semestrial, anual informații despre numărul beneficiarilor asistați și tipul asistenței oferite, dezagregate cel puțin după: vârstă, gen, localitate (urban/rural).

84.5. Prestatorul elaborează Raportul anual de activitate a Serviciului și îl publică pe pagina oficială.

NOTA DE FUNDAMENTARE
la proiectul hotărârii Guvernului privind aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și
funcționare a serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale
și a standardelor minime de calitate

1. Denumirea sau numele autorului și, după caz, a/al participanților la elaborarea proiectului actului normativ

Proiectul hotărârii Guvernului privind aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale și a standardelor minime de calitate a fost elaborat de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale.

2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului actului normativ

2.1. Temeiul legal sau, după caz, sursa proiectului actului normativ

Proiectul Hotărârii Guvernului privind aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale și a standardelor minime de calitate este elaborat în temeiul Legii nr. 45/2007 privind prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și violenței în familie, care stabilește obligația statului de a organiza, dezvolta și asigura accesul la servicii specializate de protecție, asistență și reabilitare pentru victimele violenței.

Totodată, proiectul este fundamentat pe angajamentele internaționale asumate de Republica Moldova prin ratificarea Convenției Consiliului Europei privind prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței domestice (Convenția de la Istanbul). În mod particular, articolul 25 al Convenției impune obligația statelor părți de a asigura existența, într-un număr suficient și cu o distribuție geografică adecvată, a unor servicii specializate pentru victimele violenței sexuale, inclusiv centre de criză pentru victimele violenței sau centre de referire pentru violența sexuală, care să ofere, într-o manieră coordonată și centrată pe victimă, asistență medicală imediată, examinări medico-legale, sprijin psihologic și orientare către servicii specializate, cu respectarea demnității, siguranței și nevoilor specifice ale victimelor.

Necesitatea adoptării unei Hotărâri de Guvern rezultă din faptul că cadrul normativ existent nu reglementează în mod distinct și unitar organizarea, funcționarea și standardele de calitate ale serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale, acestea fiind diferite, prin natura intervenției, de alte servicii sociale destinate victimelor violenței în familie. În lipsa unui regulament-cadru și a unor standarde minime de calitate aprobate la nivel guvernamental, furnizarea serviciilor rămâne fragmentată, dependentă de proiecte - pilot sau inițiative locale, fără garanții de acces echitabil și calitate uniformă la nivel național.

Proiectul se înscrie, de asemenea, în angajamentele Republicii Moldova în procesul de integrare europeană, inclusiv în contextul alinierii cadrului normativ și instituțional la acquis-ul Uniunii Europene în domeniul prevenirii și combaterii violenței bazate pe gen, precum și în realizarea Obiectivelor de Dezvoltare Durabilă ale Agendei 2030, care prevăd consolidarea mecanismelor instituționale de protecție a victimelor violenței și asigurarea accesului la servicii de calitate.

Prin adoptarea Regulamentului-cadru și a standardelor minime de calitate, Republica Moldova creează mecanismul normativ necesar pentru transpunerea completă și efectivă a articolului 26 din Directiva (UE) 2024/1385, asigurând existența, funcționalitatea și calitatea serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale, în conformitate cu standardele Uniunii Europene.

Proiectul Hotărârii Guvernului contribuie direct la implementarea acțiunii 82 din Programul național de aderare a Republicii Moldova la Uniunea Europeană pentru anii 2025–2029, prin reglementarea și extinderea serviciilor de suport specializate destinate victimelor violenței sexuale, în vederea îmbunătățirii calității intervențiilor și asigurării accesului echitabil la servicii, în conformitate cu standardele europene.

Elaborarea proiectului constituie o acțiune expres prevăzută în Planul de Creștere al Republicii Moldova, fiind inclusă în lista reformelor din domeniul protecției sociale. Ajustarea cadrului normativ privind serviciile sociale specializate pentru victimele violenței este planificată pentru realizare până în luna

decembrie 2026, având ca obiectiv modernizarea și armonizarea standardelor minime de calitate cu bunele practici europene și cu cerințele Convenției de la Istanbul.

În același timp, necesitatea reglementării este susținută de rezultatele pilotării Serviciului integrat regional pentru victimele violenței sexuale, lansat în octombrie 2023 în municipiul Ungheni. Pilotarea acestui serviciu a demonstrat fezabilitatea și eficiența unui model de intervenție coordonată și centrată pe victimă, de tip „ghișeu unic”, care facilitează accesul rapid la servicii medicale, psihologice, sociale și de orientare juridică, prin cooperare interinstituțională.

Serviciile de sprijin pentru victimele violenței sexuale nu pot funcționa eficient, coerent și durabil în lipsa unui cadru național de organizare și funcționare și a unor standarde minime de calitate reglementate, întrucât specificul acestui tip de violență impune intervenții specializate, sensibile la traumă și strict coordonate. În absența unui astfel de cadru normativ, furnizarea serviciilor rămâne fragmentată și neuniformă, fiind dependentă de inițiative izolate, proiecte-pilot sau capacități locale, ceea ce generează diferențe semnificative de calitate și acces între regiuni. Această situație afectează direct dreptul victimelor la protecție egală și la servicii adecvate, indiferent de locul de reședință.

De asemenea, proiectul se aliniază Obiectivului general 2 al Planului de acțiuni pentru implementarea Programului național privind prevenirea și combaterea violenței față de femei și a violenței în familie 2023–2027, care prevede revizuirea și modernizarea cadrului normativ privind serviciile sociale specializate, precum și consolidarea calității intervențiilor multidisciplinare.

În acest context, adoptarea Hotărârii Guvernului privind aprobarea Regulamentului-cadru și a standardelor minime de calitate este necesară pentru a asigura un cadru normativ unitar, clar și aplicabil, care să permită dezvoltarea durabilă a serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale, în conformitate cu obligațiile legale naționale și internaționale ale Republicii Moldova.

2.2. Descrierea situației actuale și a problemelor care impun intervenția, inclusiv a cadrului normativ aplicabil și a deficiențelor/lacunelor normative

În Republica Moldova, violența sexuală rămâne a fi un subiect sensibil care necesită mai multă vizibilitate și implicare. Estimările naționale conform Studiului „Violența față de femei în familie”, desfășurat de Biroul Național de Statistică, arată că 63% dintre fete și femei au fost supuse violenței (psihologice, fizice sau sexuale) din partea soțului/partenerului, acest fenomen afectându-le pe parcursul vieții, începând cu vârsta de 15 ani. Astfel, în Republica Moldova se atestă un nivel sporit de toleranță la violența sexuală, o accesibilitate redusă la servicii de protecție și asistență pentru femeile afectate de violență în familie și violența sexuală, precum și o deficiență de mecanisme de protecție legală a victimelor violenței sexuale.

Prevalența violenței sexuale este alarmantă: 40% dintre femei declară experiențe de violență fizică și/sau sexuală, însă rata raportării este extrem de redusă – doar 564 cazuri de infracțiuni cu caracter sexual înregistrate de poliție în 2024 și 260 în primele șase luni ale anului 2025.

Republica Moldova dispune, în prezent, de 13 servicii specializate destinate victimelor violenței sexuale, ceea ce permite acoperirea cerinței minime stabilite de standardele internaționale privind accesul la servicii de sprijin. Acestea includ – 11 unități medicale funcționale în cadrul spitalelor de urgență din țară, renovate și adaptate în anul 2023 cu suportul Fondului Națiunilor Unite pentru Populație, care asigură intervenția medicală de urgență în cazurile de violență sexuală. De asemenea, funcționează Centrul de Justiție Familială din municipiul Chișinău, creat pe lângă Inspectoratul General al Poliției, care oferă, „sub același acoperiș”, servicii medicale, juridice și sociale pentru victimele violenței în familie și ale violenței sexuale, inclusiv servicii de zi și posibilitatea de cazare temporară de până la 72 de ore. Totodată, Serviciul integrat pentru victimele violenței sexuale pilotat la Ungheni, implementat cu sprijinul Entității Națiunilor Unite pentru Egalitatea de Gen și Abilitarea Economică a Femeilor (UN Women), a demonstrat funcționalitatea unui model de intervenție coordonată și multidisciplinară, contribuind la consolidarea răspunsului național în domeniul protecției și sprijinului acordat victimelor violenței sexuale.

3. Obiectivele urmărite și soluțiile propuse

3.1. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi

Proiectul Hotărârii Guvernului are ca obiect aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale, precum și a standardelor minime unice de calitate, aplicabile tuturor furnizorilor de astfel de servicii, indiferent de forma de organizare sau de instituția în cadrul căreia acestea funcționează.

Proiectul creează cadrul normativ necesar pentru dezvoltarea și funcționarea serviciilor specializate în domeniul violenței sexuale în diverse structuri (medicale, sociale sau alte instituții relevante, publice sau private), cu respectarea aceluiași cerințe minime de calitate, în vederea alinierii acestora la Convenția de la Istanbul, Directiva (UE) 2024/1385 a Parlamentului European și a Consiliului din 14 mai 2024 privind combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței domestice și Programul național privind prevenirea și combaterea violenței față de femei și a violenței în familie pentru anii 2023–2027.

Elementele de noutate ale proiectului constau în:

- instituirea unui regulament-cadru unic și a unor standarde minime de calitate aplicabile tuturor serviciilor destinate victimelor violenței sexuale;
- posibilitatea organizării serviciilor specializate în cadrul diferitelor tipuri de instituții, cu respectarea unor standarde și principii de intervenție;
- garantarea accesului la sprijin specializat, gratuit și nediscriminatoriu, indiferent de locul de reședință, statutul juridic sau situația personală a victimei;
- delimitarea clară a tipurilor de servicii, după cum urmează:
 - *centre de criză*, care asigură sprijin pe termen mediu și lung, inclusiv consiliere psihologică, terapie, suport psiho-social, asistență juridică și facilitarea accesului la alte servicii relevante;
 - *centre de referire*, care asigură intervenția imediată în situații de criză, inclusiv îngrijiri medicale și medico-legale, consiliere de criză și orientarea rapidă către servicii specializate;
- introducerea unui cadru unitar de monitorizare a calității serviciilor, prin definirea indicatorilor de rezultat și a mecanismelor de evaluare.

Aprobarea proiectului va permite:

- crearea unei baze normative unificate pentru organizarea și funcționarea serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale;
- clarificarea etapelor de intervenție și a rolurilor profesionale implicate;
- îmbunătățirea calității și siguranței intervențiilor, cu reducerea riscului de revictimizare;
- creșterea încrederii victimelor în sistemul de protecție și sprijin.

Rezultate scontate:

- victimele violenței sexuale beneficiază de sprijin specializat complet, gratuit și nediscriminatoriu, incluzând servicii medicale, medico-legale, psihologice și sociale, indiferent de locul de reședință;
- crește eficiența intervențiilor instituționale și încrederea populației în instituțiile statului;
- rata de accesare a serviciilor specializate crește, inclusiv în mediul rural și în rândul grupurilor vulnerabile.

În altă ordine de idei, stabilirea intrării în vigoare a prevederilor proiectului Hotărârii Guvernului la data publicării în Monitorul Oficial este justificată în temeiul dispozițiilor legale potrivit cărora intrarea în vigoare a actelor normative poate fi stabilită pentru o altă dată în cazul în care se urmărește protecția drepturilor și libertăților fundamentale ale omului, realizarea angajamentelor internaționale ale Republicii Moldova, precum și eliminarea unor lacune din legislație.

Proiectul vizează în mod direct protecția drepturilor fundamentale ale victimelor violenței sexuale, inclusiv dreptul la demnitate, integritate fizică și psihică, acces la protecție și asistență specializată. Totodată, acesta asigură implementarea angajamentelor internaționale asumate de Republica Moldova prin ratificarea Convenției de la Istanbul și prin transpunerea Directivei (UE) 2024/1385.

3.2. Opțiunile alternative analizate și motivele pentru care acestea nu au fost luate în considerare

În procesul de elaborare a proiectului a fost analizată opțiunea menținerii organizării și funcționării serviciilor destinate victimelor violenței sexuale exclusiv în baza cadrului normativ sectorial existent, fără instituirea unui cadru integrat de reglementare la nivel național.

Această opțiune ar fi presupus: funcționarea serviciilor medicale pentru victimele violului exclusiv în baza legislației și protocoalelor din domeniul sănătății; prestarea serviciilor sociale destinate victimelor violenței sexuale, inclusiv a Serviciului integrat regional din municipiul Ungheni, exclusiv în cadrul legislației din domeniul asistenței sociale; furnizarea serviciilor de sprijin în cadrul Centrului de Justiție Familială pe lângă Inspectoratul General al Poliției, în baza cadrului normativ existent aplicabil instituțiilor de ordine publică.

Deși această abordare ar fi permis menținerea autonomiei fiecărui sector, analiza a demonstrat că aceasta nu asigură un răspuns coerent, coordonat și centrat pe victimă, specific cazurilor de violență sexuală. Lipsa unui cadru normativ unitar menține fragmentarea intervențiilor, generează diferențe semnificative de calitate între servicii și crește riscul de revictimizare, inclusiv prin repetarea evaluărilor, lipsa continuității sprijinului și abordări neuniforme sensibile la traumă.

Totodată, această opțiune nu oferă garanții unitare privind calitatea serviciilor, nu permite stabilirea unor standarde minime comune și nu asigură mecanisme clare de cooperare intersectorială între domeniul medical, social, medico-legal și de aplicare a legii.

În aceste condiții, opțiunea menținerii cadrului sectorial fragmentat nu a fost acceptată, fiind preferată instituirea unui cadru normativ unitar, prin aprobarea unui Regulament-cadru și a unor standarde minime de calitate, care să asigure coordonarea intervențiilor, continuitatea sprijinului și respectarea competențelor specifice ale fiecărui sector implicat, iar în baza acelor norme să fie acreditate și să funcționeze sectorul public și privat, inclusiv organizațiile necomerciale..

4. Analiza impactului de reglementare

4.1. Impactul asupra sectorului public

Proiectul contribuie la clarificarea rolurilor și responsabilităților instituțiilor implicate în sprijinul victimelor violenței sexuale, la uniformizarea practicilor de intervenție și la îmbunătățirea coordonării pe caz, fără a genera sarcini administrative disproporționate pentru personalul din sectorul public.

Totodată, prin stabilirea unor proceduri unitare și standarde minime de calitate, proiectul are un impact pozitiv asupra eficienței utilizării resurselor publice, asupra calității serviciilor prestate și asupra capacității instituțiilor publice de a preveni revictimizarea și de a asigura respectarea drepturilor victimelor, în conformitate cu angajamentele internaționale ale Republicii Moldova.

4.2. Impactul financiar și argumentarea costurilor estimative

Elaborarea regulamentului-cadru și a standardelor minime de calitate nu atrage după sine implicații financiare suplimentare pentru bugetul de stat, întrucât actul normativ nu instituie servicii noi și nu creează obligații financiare noi pentru autorități, ci stabilește exclusiv cadrul general de organizare și funcționare a serviciilor existente.

Normele au caracter general și aplicabilitate uniformă pentru toți prestatorii de servicii – publici sau privați – care activează deja în condițiile Legii nr. 123/2010 privind serviciile sociale și sunt responsabili de asigurarea resurselor necesare funcționării, în limitele bugetelor aprobate sau ale surselor proprii de finanțare.

Regulamentul-cadru și standardele minime de calitate nu impun cheltuieli suplimentare obligatorii, ci descriu cerințe de organizare, calitate și proceduri profesionale care trebuie respectate în cadrul finanțării existente, conform principiului autonomiei prestatorului.

Totodată, la moment sunt finanțate din bugetul de stat 10 servicii pentru victimele violenței în familie, unul dintre care a fost deschis în anul 2025. Pentru anul 2023, întru asigurarea funcționalității a 9 centre au fost aprobate în total din bugetul de stat 16,9 mln. lei și planificate: pentru anul 2024 – 18,5 mln. lei, pentru anul 2025 – 18,6 mln. lei, iar pentru anul 2026 – 18,8 mln. lei.

Conform experienței Serviciului-pilot de la Ungheni, costul anual pentru funcționarea unui serviciu este 1,2 mil. lei. Pentru serviciul respectiv, cheltuielile sunt suportate de UN Women. Cu investiții minime, serviciile pot fi consolidate, valorificând structurile deja existente în cadrul spitalelor, care au în statele de personal psihologi și asistenți sociali. Raportat la impact, costul este modest și sustenabil.

Totodată, extinderea și fortificarea infrastructurii serviciilor este parte a procesului de extindere a serviciilor pentru victimele violenței, care va fi susținută financiar prin Planul de Creștere („Growth Plan”), care prevede alocarea a 60 000,0 mii lei pentru fortificarea centrelor existente și extinderea locurilor de plasament.

Acțiunile de elaborare a procedurilor operaționale, instruire a personalului, reparații și dotări tehnice vor fi sprijinite inclusiv de partenerii de dezvoltare (UN Women, UNFPA, Consiliul Europei).

4.3. Impactul asupra sectorului privat

Proiectul are un impact semnificativ asupra sectorului privat, în special asupra organizațiilor necomerciale care prestează asemenea servicii, prin:

- Claritate și stabilitate legislativă, oferind orientări precise pentru colaborarea cu autoritățile publice și furnizarea serviciilor sociale conforme cadrului legal.
- Parteneriate și finanțare mai bine definite, care facilitează implicarea organizațiilor necomerciale și a altor prestatori privați în servicii de sprijin pentru victimele violenței în familie.
- Standardizarea procedurilor și criteriilor de calitate, ceea ce permite implementarea programelor private în acord cu normele și indicatorii oficiali, sporind eficiența și consistența intervențiilor.
- Acces îmbunătățit la formare profesională și instruire pentru personalul angajat de prestatorii privați, ca urmare a armonizării standardelor profesionale și de calitate cu cele aplicate în sectorul public.
- Creșterea vizibilității și credibilității organizațiilor private, prin respectarea standardelor și indicatorilor de performanță oficiali, ceea ce consolidează încrederea beneficiarilor și a partenerilor.

Proiectul contribuie la dezvoltarea unui ecosistem integrat de servicii sociale, în care sectorul public și privat pot participa activ și eficient, colaborând strâns și asigurând servicii centrate pe nevoile reale ale beneficiarilor.

4.4. Impactul social

Proiectul are un impact pozitiv și semnificativ asupra sectorului privat, în special asupra organizațiilor necomerciale și a altor prestatori privați implicați în furnizarea serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale, prin crearea unui cadru normativ clar, predictibil și unitar.

În mod specific, proiectul generează următoarele efecte asupra sectorului privat:

- Consolidarea clarității și stabilității legislative, prin stabilirea unor reguli și cerințe uniforme privind organizarea, funcționarea și colaborarea prestatorilor privați cu autoritățile publice în furnizarea serviciilor specializate;
- Clarificarea mecanismelor de parteneriat și finanțare, facilitând implicarea organizațiilor necomerciale și a altor prestatori privați în dezvoltarea și furnizarea serviciilor de sprijin pentru victimele violenței, în condiții transparente și conforme cadrului legal;
- Standardizarea procedurilor și criteriilor de calitate, care permite prestatorilor privați să își alinieze intervențiile la normele și indicatorii oficiali, sporind coerența, eficiența și comparabilitatea serviciilor;
- Îmbunătățirea accesului la formare profesională și instruire continuă pentru personalul angajat de prestatorii privați, ca urmare a armonizării standardelor profesionale și de calitate cu cele aplicabile în sectorul public;

- Creșterea vizibilității, credibilității și recunoașterii instituționale a organizațiilor private care respectă standardele minime de calitate, consolidând încrederea beneficiarilor, a partenerilor instituționali și a finanțatorilor.

Prin aceste măsuri, proiectul contribuie la dezvoltarea unui ecosistem integrat de servicii de sprijin, în care sectorul public și cel privat colaborează într-un mod complementar și eficient, asigurând furnizarea unor servicii specializate, coerente și centrate pe nevoile reale ale beneficiarilor.

4.4.1. Impactul asupra datelor cu caracter personal

Proiectul de act normativ consolidează cadrul de protecție a datelor cu caracter personal și a vieții private a beneficiarilor, reafirmând principiile legalității, confidențialității și proporționalității în prelucrarea acestora. Prelucrarea datelor este strict limitată la scopul furnizării serviciilor de sprijin și se realizează exclusiv în măsura necesară pentru acordarea asistenței adecvate victimelor violenței sexuale.

Proiectul instituie obligații clare pentru prestatorii de servicii privind colectarea, înregistrarea, stocarea, utilizarea și arhivarea datelor, în conformitate cu legislația națională aplicabilă în domeniul protecției datelor cu caracter personal. De asemenea, se pune un accent deosebit pe obținerea consimțământului informat al beneficiarilor, precum și pe respectarea dreptului acestora la informare, acces și protecție a datelor personale.

Totodată, proiectul prevede măsuri specifice pentru asigurarea confidențialității la nivel instituțional, inclusiv prin obligativitatea semnării de către personalul implicat a declarațiilor privind confidențialitatea, imparțialitatea și nedezvăluirea datelor cu caracter personal. Aceste măsuri contribuie la prevenirea accesului neautorizat, a divulgării nepermise și a utilizării necorespunzătoare a informațiilor sensibile.

Prin clarificarea și întărirea mecanismelor de protecție a datelor, proiectul sporește încrederea beneficiarilor în serviciile oferite, asigură un control mai eficient asupra fluxului și stocării informațiilor și garantează o prelucrare responsabilă și sigură a datelor cu caracter personal, fără a genera riscuri suplimentare pentru drepturile și libertățile persoanelor vizate.

4.4.2. Impactul asupra echității și egalității de gen

Proiectul are un impact direct și pozitiv asupra promovării egalității de gen și a echității sociale, adresându-se în principal femeilor victime ale violenței sexuale, inclusiv celor aflate în situații de vulnerabilitate multiplă. Prin natura serviciilor reglementate, proiectul răspunde unui fenomen de violență bazată pe gen și contribuie la reducerea inegalităților structurale care afectează accesul femeilor la protecție și sprijin specializat.

Măsurile propuse asigură acces egal, nediscriminatoriu și echitabil la servicii specializate, indiferent de sex, vârstă, dizabilitate, etnie, statut socio-economic sau loc de reședință, cu respectarea nevoilor specifice ale fiecărei persoane beneficiare.

Totodată, standardele minime de calitate instituite consolidează aplicarea principiilor nediscriminării, echității și abordării sensibile la dimensiunea de gen, pe întregul parcurs al intervenției – de la admiterea în serviciu și intervenția de criză, până la consiliere, reabilitare și reintegrare socială – contribuind la prevenirea revictimizării și la promovarea autonomiei victimelor.

4.5. Impactul asupra mediului

Nu este aplicabil.

4.6. Alte impacturi și informații relevante

Nu este aplicabil.

5. Compatibilitatea proiectului actului normativ cu legislația UE

5.1. Măsuri normative necesare pentru transpunerea actelor juridice ale UE în legislația națională

Proiectul propus prevede adaptarea și consolidarea cadrului normativ național în vederea asigurării transpunerii corespunzătoare a Directivei (UE) 2024/1385 a Parlamentului European și a Consiliului din 14 mai 2024 privind combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței domestice.

În acest scop, proiectul introduce următoarele măsuri normative:

- stabilirea unor standarde minime de calitate clare și unitare privind protecția, asistența și sprijinul acordat victimelor violenței sexuale, în conformitate cu cerințele Directivei;
- reglementarea procedurilor de admitere, intervenție, asistență și reintegrare socială a victimelor, adaptate specificului violenței sexuale și principiilor intervenției centrate pe victimă;
- consolidarea mecanismelor de prevenire, monitorizare și raportare a cazurilor de violență, inclusiv prin clarificarea responsabilităților instituționale și a fluxurilor de cooperare intersectorială;
- asigurarea formării continue, specializate și a supervizării profesionale a personalului implicat în furnizarea serviciilor de sprijin, în vederea aplicării unor intervenții sensibile la traumă; garantarea respectării principiilor egalității de gen și nediscriminării în toate etapele intervenției, de la accesarea serviciilor până la recuperarea și reintegrarea victimelor.

Prin aceste măsuri, proiectul contribuie la transpunerea coerentă și efectivă a Directivei (UE) 2024/1385 în legislația națională și la alinierea sistemului de servicii de sprijin pentru victimele violenței sexuale la standardele Uniunii Europene.

5.2. Măsuri normative care urmăresc crearea cadrului juridic intern necesar pentru implementarea legislației UE

Proiectul instituie cadrul juridic intern necesar pentru aplicarea coerentă și efectivă a legislației Uniunii Europene în domeniul prevenirii și combaterii violenței sexuale, asigurând consolidarea mecanismelor naționale de protecție a victimelor și respectarea angajamentelor asumate de Republica Moldova în procesul de integrare europeană.

Prin aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale și a standardelor minime de calitate, proiectul:

- operaționalizează obligațiile europene privind existența, accesibilitatea și calitatea serviciilor specializate pentru victime;
- clarifică rolurile și responsabilitățile instituționale ale autorităților și prestatorilor implicați în furnizarea serviciilor;
- asigură aplicarea uniformă a principiilor europene privind intervenția centrată pe victimă, protecția drepturilor fundamentale, confidențialitatea și nediscriminarea;
- creează premisele pentru monitorizarea, evaluarea și finanțarea durabilă a serviciilor, în conformitate cu standardele Uniunii Europene.

Prin aceste măsuri, proiectul contribuie la alinierea cadrului normativ național cu acquis-ul UE, facilitând implementarea practică a legislației europene și consolidând capacitatea instituțională a statului de a oferi un răspuns adecvat și coordonat în cazurile de violență sexuală.

6. Avizarea și consultarea publică a proiectului actului normativ

În conformitate cu prevederile Legii nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional, proiectul a fost supus unui amplu proces de consultare publică și profesională, desfășurat în mai multe etape.

Anunțul de inițiere privind elaborarea actului normativ a fost publicat la data de 16.12.2025 pe platforma oficială particip.gov.md, link: https://particip.gov.md/ro/document/stages/*/15732

7. Concluziile expertizelor

8. Modul de încorporare a actului în cadrul normativ existent

Proiectul încorporează Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale (Anexa nr.1) și standardele minime de calitate (Anexa nr.2).

9. Măsurile necesare pentru implementarea prevederilor proiectului actului normativ

Implementarea prevederilor proiectului se va realiza prin cooperarea autorităților administrației publice centrale și locale, a prestatorilor de servicii și a partenerilor de dezvoltare, care vor asigura coordonarea intervențiilor și respectarea prevederilor actului normativ.

În vederea punerii în aplicare a prevederilor proiectului, vor fi întreprinse următoarele măsuri:

1. Elaborarea și aprobarea Manualului operațional al serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale, care va detalia procedurile de admitere, evaluare și planificare a intervențiilor, monitorizarea beneficiarilor și procedurile de reintegrare, în conformitate cu Regulamentul-cadru și standardele minime de calitate.
2. Instruirea și informarea personalului serviciilor de sprijin privind noile proceduri operaționale, standardele de calitate, metodologia de evaluare, managementul situațiilor de risc, cerințele privind confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal, precum și responsabilitățile profesionale în lucrul cu victimele violenței sexuale.
3. Asigurarea controlului și monitorizării implementării Hotărârii Guvernului de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale, inclusiv prin colectarea și analiza rapoartelor consolidate privind aplicarea prevederilor actului normativ.
4. Organizarea de activități de informare, orientare și suport comunitar, inclusiv acțiuni de comunicare publică privind rolul, accesibilitatea și funcționarea serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale.

Ministră

Natalia PLUGARU

**MINISTERUL MUNCII ȘI PROTECȚIEI SOCIALE AL REPUBLICII MOLDOVA**

MINISTRY OF LABOUR AND SOCIAL PROTECTION OF THE REPUBLIC OF MOLDOVA

str. Vasile Alecsandri 1, MD-2009, mun. Chișinău
Tel. +373 22 804 402, +373 22 804 496; e-mail: secretariat@social.gov.md web: <https://social.gov.md>

17.12.2025 Nr. Nr. 10/5966

Cancelaria de Stat

Cerere privind înregistrarea de către Cancelaria de Stat a proiectului hotărârii Guvernului privind aprobarea Regulamentului – cadru de organizare și funcționare a serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale și a standardelor minime de calitate

Nr. crt.	Criterii de înregistrare	Nota autorului
1.	Categoria și denumirea proiectului	Proiectului hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului – cadru de organizare și funcționare a serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale și a standardelor minime de calitate
2.	Autoritatea care a elaborat proiectul	Ministerul Muncii și Protecției Sociale
3.	Justificarea depunerii cererii	Scopul proiectului este crearea cadrului de organizare și funcționare și instituirea standardelor minime de calitate pentru serviciile de sprijin pentru victimele violenței sexuale în corespundere cu art. 25 din Convenția Consiliului European privind prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței domestice, ratificată prin Legea nr. 144/202. Articolul 25 reglementează aspectele privind serviciile specializate destinate victimelor violului și altor forme de violență sexuală.
4.	Lista autorităților și instituțiilor a căror avizare este necesară	Ministerul Justiției; Ministerul Afacerilor Interne; Ministerul Sănătății; Centrul de Medicină Legală; Ministerul Finanțelor; Agenția Națională de Prevenire și Combatere a Violenței Împotriva Femeilor și Violenței în Familie; Cancelaria de Stat; Congresul Autorităților Publice Locale din Moldova.
5.	Termenul-limită pentru depunerea avizelor/expertizelor	1 zi
6.	Persoana responsabilă de promovarea proiectului	Aurelia Bulat, șefa Direcției politice de asigurare a egalității de gen, Ministerul Muncii și Protecției Sociale, e-mail: aurelia.bulat@social.gov.md , tel. 022-804-432; Rodica Moraru-Chilimar, șefă adjunctă, Direcția politice de asigurare a egalității de gen, Ministerul Muncii și Protecției Sociale, e-mail: rodica.moraru-chilimar@social.gov.md , tel. 022-804-432.
7.	Anexe	Proiectul hotărârii de Guvern Nota de fundamentare
	Data și ora depunerii cererii	Conform semnăturii electronice
	Semnăt electronic	Natalia PLUGARU, ministru

Ministra

Natalia PLUGARU