



GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂRE nr. _____

din _____ 2025

Chișinău

Privind aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Serviciului de asistență psihologică pentru victimele adulte ale infracțiunilor și a Standardelor minime de calitate

În temeiul art. 2 alin. 6, art. 8, 9 și 10 din Legea nr. 137/2016 cu privire la reabilitarea victimelor infracțiunilor (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2016, nr. 293-305, art. 618), cu modificările ulterioare, Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă:

1.1. Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a Serviciului de asistență psihologică pentru victimele adulte ale infracțiunilor, conform anexei nr. 1;

1.2. Standardele minime de calitate pentru Serviciul de asistență psihologică pentru victimele adulte ale infracțiunilor, conform anexei nr. 2.

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

3. Serviciul de asistență psihologică pentru victimele infracțiunilor 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 asistență psihologică pentru victimele infracțiunilor poate funcționa ca persoană juridică de drept public sau privat, cu bază materială și gestiune financiară distinctă sau ca subdiviziune structurală fără personalitate juridică în cadrul unei entități, 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 de asistență psihologică pentru victimele infracțiunilor și a Standardelor minime de calitate.

4. Prestatorii de servicii vor prezenta Ministerului Muncii și Protecției Sociale raportul anual de activitate privind rezultatele obținute, până la data de 31 ianuarie a anului următor celui de gestiune.

5. Ministerul Muncii și Protecției Sociale, în termen de 12 luni de la data intrării în vigoare a prezentei hotărâri, va aproba Manualul operațional privind activitatea Serviciului de asistență psihologică pentru victimele adulte ale infracțiunilor.

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

REGULAMENT-CADRU
de organizare și funcționare a Serviciului
de asistență psihologică pentru victimele adulte ale infracțiunilor

Capitolul I
DISPOZIȚII GENERALE

1. Prezentul Regulament-cadru stabilește modul de organizare și funcționare a Serviciului de asistență psihologică pentru victimele adulte ale infracțiunilor (în continuare – *Serviciu*) și reglementează scopul și obiectivele acestuia, categoriile de beneficiari, principiile de funcționare, condițiile de organizare și prestare a serviciilor; drepturile și obligațiile beneficiarilor, cerințele față de personal, precum și mecanismele generale de coordonare și monitorizare.

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

3. Capacitatea și infrastructura sunt adaptate scopului și obiectivelor acestuia, precum și necesităților specifice ale beneficiarilor, asigurând spații adecvate pentru acordarea serviciilor de asistență psihologică, în condiții de siguranță, confidențialitate și prevenire a revictimizării.

4. În condițiile prezentului Regulament-cadru, 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 autoritatea, instituția sau organizația care l-a creat. Procedurile concrete de admitere, evaluare, planificare, monitorizare și încheiere a intervențiilor sunt stabilite în Manualul operațional privind activitatea Serviciului de asistență psihologică pentru victimele adulte ale infracțiunilor (în continuare – *Manual operațional al Serviciului*).

Capitolul II
SCOPUL, OBIECTIVELE ȘI PRINCIPIILE DE ACTIVITATE

6. Scopul Serviciului constă în acordarea consilierii psihologice specializate victimelor adulte ale infracțiunilor, care au împlinit vârsta de 18 ani, în vederea stabilizării emoționale, prevenirii revictimizării și facilitării procesului de recuperare psihosocială.

7. Serviciul are următoarele obiective:

- 7.1. evaluarea impactului psihologic al infracțiunii asupra victimei;
- 7.2. reducerea simptomelor asociate traumei;
- 7.3. sprijinirea autonomiei și funcționalității beneficiarilor;
- 7.4. prevenirea revictimizării și retraumatizării;
- 7.5. facilitarea accesului coordonat la alte servicii de suport, după caz.

8. Serviciul activează în baza următoarelor principii:

- 8.1. respectarea drepturilor și demnității umane;
- 8.2. abordarea centrată pe victimă;
- 8.3. abordarea sensibilă la traumă;
- 8.4. nediscriminarea și egalitatea de tratament;
- 8.5. confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal;
- 8.6. accesibilitatea și continuitatea serviciilor;
- 8.7. profesionalismul și responsabilitatea;
- 8.8. cooperarea intersectorială și intervenția multidisciplinară.

Capitolul III BENEFICIARIII SERVICIULUI

9. Beneficiarii Serviciului sunt victimele infracțiunilor adulte (care au împlinit 18 ani) definite în conformitate cu prevederile Legii nr. 137/2016 cu privire la reabilitarea victimelor infracțiunilor.

10. Prezentul Regulament-cadru se aplică exclusiv victimelor infracțiunilor care au împlinit vârsta de 18 ani. Victimele infracțiunilor minore beneficiază de servicii de sprijin și asistență, în baza cadrului normativ aplicabil protecției copilului și a mecanismelor specializate destinate acestora.

Capitolul IV ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI

Secțiunea 1 Organizarea Serviciului

11. Sediul Serviciului este amplasat într-o zonă accesibilă, amenajat și dotat în conformitate cu Standardele minime de calitate, în condiții corespunzătoare de siguranță.

12. Serviciul își desfășoară activitatea într-o arie teritorial-administrativă determinată.

13. Asistența specializată este prestată în sediul Serviciului și poate fi oferită atât individual, cât și în grup. Asistența în cadrul Serviciului se realizează conform planului individualizat de asistență în serviciu, stabilit în baza evaluării situației și necesităților beneficiarului, conform modelului aprobat în Manualul operațional al Serviciului.

Secțiunea a 2-a

Admiterea beneficiarului în Serviciu

14. Admiterea în Serviciu se realizează la cererea victimei infracțiunii, în condițiile prevăzute de Legea nr. 137/2016 cu privire la reabilitarea victimelor infracțiunilor și de prezentul Regulament-cadru.

15. Cererea de admitere în Serviciu poate fi depusă de victimă, personal sau prin reprezentantul său legal, după caz:

15.1. la structura teritorială de asistență socială corespunzătoare domiciliului sau reședinței victimei; sau

15.2. la un prestator de servicii de consiliere psihologică, cooptat de autoritățile administrației publice locale sau de Ministerul Muncii și Protecției Sociale, în condițiile legii.

16. Admiterea în Serviciu este condiționată de:

16.1. existența calității de victimă a infracțiunii;

16.2. depunerea cererii în forma prevăzută de lege;

16.3. respectarea condițiilor de eligibilitate stabilite de legislație

..

17. Cererea pentru acordarea consilierii psihologice din contul statului poate fi depusă doar după sesizarea organului de constatare sau a organului de urmărire penală privind săvârșirea infracțiunii, cu excepția cazurilor prevăzute de Legea nr. 241/2005 cu privire la prevenirea și combaterea traficului de ființe umane și de Legea nr. 45/2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și violenței în familie.

18. Cererea pentru acordarea consilierii psihologice din contul statului se soluționează în termen de trei zile de la data depunerii. Solicitantul este informat în scris cu privire la acceptarea sau respingerea cererii, forma de acordare a consilierii psihologice (din contul statului sau contra plată), precum și la drepturile și obligațiile beneficiarului în cadrul Serviciului.

19. Admiterea în Serviciu se realizează cu respectarea principiilor confidențialității, consimțământului informat și abordării centrate pe victimă.

20. Refuzul admiterii în Serviciu se motivează și se comunică solicitantului, cu indicarea posibilităților alternative de accesare a serviciilor de suport, după caz.

Secțiunea a 3-a **Suspendarea și încetarea prestării serviciilor**

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

- 21.1. la solicitarea beneficiarului;
- 21.2. pe perioada internării beneficiarului într-o instituție medico-sanitară, atunci când acordarea serviciilor nu este posibilă;
- 21.3. în cazul referirii temporare a beneficiarului către un alt serviciu, atunci când acest lucru este necesar pentru răspunsul adecvat la nevoile identificate;
- 21.4. în cazul suspendării temporare a activității Serviciului, din motive obiective.

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

23. Încetarea prestării serviciilor are loc în următoarele situații:

- 23.1. la solicitarea beneficiarului, formulată în mod liber și informat;
- 23.2. la realizarea obiectivelor intervenției stabilite în planul individualizat de asistență, cu acordul beneficiarului;
- 23.3. la referirea beneficiarului către alte servicii specializate relevante, atunci când necesitățile acestuia depășesc competențele sau tipologia Serviciului, cu informarea și consimțământul beneficiarului;
- 23.4. 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;
- 23.5. decesul beneficiarului.

24. 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.

25. 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 V DREPTURI ȘI OBLIGAȚII

Secțiunea 1 Drepturile și obligațiile prestatorului

26. Prestatorul are următoarele drepturi:

26.1. să solicite și să primească, în modul stabilit de lege, de la persoanele fizice și juridice, publice și private informații și acte necesare pentru realizarea atribuțiilor funcționale;

26.2. să conlucreze cu specialiști din alte instituții, organizații necomerciale, în vederea prestării asistenței specializate beneficiarilor;

26.3. să colaboreze și să stabilească parteneriate cu autoritățile administrației publice locale, cu instituțiile și organizațiile necomerciale prestatoare de servicii, precum și cu agenții economici, în scopul realizării obiectivelor sale, în conformitate cu legislația. Serviciul poate stabili mecanisme de referire, protocoale de colaborare și schimb de informații, cu respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal și a confidențialității profesionale;

26.4. să elaboreze și să distribuie materiale informative privind activitatea pe care o desfășoară;

26.5. să utilizeze informațiile acumulate/deținute în scopul realizării unor statistici cu privire la asistența specializată oferită (păstrând confidențialitatea și anonimatul beneficiarilor);

26.6. să realizeze activități de cercetare în domeniile relevante de activitate;

26.7. să organizeze și să participe la grupuri de lucru, mese rotunde, ateliere, seminare și alte activități organizate în domeniul de competență al Serviciului, atât pe plan național, cât și pe cel internațional;

26.8. să acceseze mijloace financiare de la donatori și să le utilizeze în scopul realizării competențelor sale;

26.9. să creeze, să dețină și să gestioneze programe/platforme/software IT destinate pentru evidența beneficiarilor în cadrul Serviciului, în condițiile legii;

26.10. să colaboreze, în limitele competențelor funcționale, cu prestatori de servicii similari din alte țări, autorități și instituții publice, precum și cu organizații necomerciale abilitate cu competențe în domeniu.

27. Prestatorul are următoarele obligații:

27.1. să presteze asistență specializată în conformitate cu legislația, Regulamentul și Standardele minime de calitate;

27.2. să asigure o abordare individualizată beneficiarului în procesul de prestare a asistenței specializate;

27.3. să asigure organizarea și dotarea spațiilor cu echipament necesar, în conformitate cu Standardele minime de calitate;

27.4. să aplice politica și procedurile existente de respectare a confidențialității a beneficiarilor, precum și a politicii de prevenire a hărțuirii, exploatării și abuzului sexual;

27.5. să asigure un sistem de recepționare, înregistrare, evidență și examinare a plângerilor/reclamațiilor adresate Serviciului în conformitate cu legislația;

27.6. să asigure instruirea continuă specializată a specialiștilor pe domeniile de activitate;

27.7. să prelucreze datele cu caracter personal în conformitate cu prevederile Legii nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal;

27.8. să aplice programe de prevenire a arderii profesionale pentru asigurarea prestării asistenței specializate de calitate.

Secțiunea a 2-a

Drepturile și obligațiile beneficiarului

28. Beneficiarul are următoarele drepturi:

28.1. la consiliere psihologică de calitate;

28.2. la informare completă privind serviciile disponibile;

28.3. la confidențialitatea datelor, cu excepția situațiilor prevăzute de legislație;

28.4. la tratament nediscriminatoriu;

28.5. la respectarea autonomiei și consimțământului informat.

29. Beneficiarul are următoarele obligații:

29.1. să furnizeze informații relevante pentru intervenție;

29.2. să respecte regulile interne ale Serviciului;

29.3. să manifeste un comportament respectuos.

Capitolul VI

MANAGEMENTUL SERVICIULUI ȘI RESURSELE UMANE

Secțiunea 1

Personalul Serviciului

30. Personalul Serviciului este format din conducătorul Serviciului și psihologi.

31. Ținând cont de necesitățile individuale ale beneficiarilor Serviciului, prestatorul Serviciului poate angaja în calitate de personal specializat, cu normă deplină sau parțială, sau poate contracta servicii.

32. Regulamentul intern al Serviciului, statele de personal și fișele de post ale angajaților sunt aprobate, conform legislației, de către prestatorul de serviciu.

33. Prestatorul de serviciu angajează personalul în conformitate cu prezentul Regulament, cu Standardele minime de calitate ale Serviciului și cu Codul muncii al Republicii Moldova nr. 154/2003, în baza contractului individual de muncă sau, după caz, în baza contractului de prestări servicii.

34. Fiecare angajat al Serviciului are calificarea, competența, experiența și calitățile prevăzute în fișa postului.

35. Angajații Serviciului beneficiază de supervizare profesională, care, prin consolidarea competențelor profesionale, contribuie la îmbunătățirea calității Serviciului.

36. Evaluarea performanței angajaților și evaluarea necesităților de instruire continuă sunt realizate anual de către managerul Serviciului.

37. Conducătorul Serviciului asigură calitatea prestării asistenței prin organizarea ședințelor angajaților, în vederea consolidării competențelor profesionale și a gestionării eficiente a sarcinilor și a timpului de lucru.

38. Salarizarea angajaților Serviciului se realizează în conformitate cu prevederile legislației, totodată, ținându-se cont și de prevederile contractuale, în cazul prestatorilor privați.

Secțiunea a 2-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-cadru și cu 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 pentru desfășurarea activității, în condițiile legii.

41. În procesul asigurării bunei funcționări a Serviciului, conducătorul asigură:

- 41.1. planificarea, conducerea, coordonarea, evaluarea și raportarea activității Serviciului și calitatea asistenței specializate acordate;
- 41.2. asigurarea funcționării Serviciului conform Standardelor minime de calitate;
- 41.3. realizarea managementului resurselor umane în cadrul Serviciului;
- 41.4. asigurarea planificării și gestionării resurselor financiare ale Serviciului;
- 41.5. reprezentarea Serviciului în raport cu alte instituții, servicii, autorități;
- 41.6. monitorizarea calității asistenței specializate prestate;
- 41.7. exercitarea altor atribuții în conformitatea cu legislația.

Secțiunea a 3-a

Condițiile de exercitare și conduită profesională în consilierea psihologică

42. Consilierea psihologică este realizată exclusiv de psihologi care exercită profesia în condițiile Legii nr. 103/2025 cu privire la exercitarea profesiei de psiholog și îndeplinesc cumulativ următoarele condiții:

- 42.1. întrunesc condițiile de exercitare a profesiei de psiholog prevăzute la art. 7 din Legea nr. 103/2025 cu privire la exercitarea profesiei de psiholog, inclusiv deținerea studiilor de specialitate recunoscute conform legislației;
- 42.2. dețin dreptul legal de exercitare a profesiei de psiholog, conform cadrului normativ;
- 42.3. nu se află sub incidența restricțiilor sau incompatibilităților prevăzute de Legea nr. 103/2025 cu privire la exercitarea profesiei de psiholog;
- 42.4. își desfășoară activitatea în conformitate cu principiile de bază ale exercitării profesiei de psiholog prevăzute de Legea nr. 103/2025 cu privire la exercitarea profesiei de psiholog.

43. În exercitarea atribuțiilor de serviciu, psihologii și ceilalți specialiști din cadrul Serviciului au obligația să respecte principiile de bază ale exercitării profesiei de psiholog, precum și normele de conduită profesională, după cum urmează:

- 43.1. principiul competenței și profesionalismului, prin prestarea serviciilor în limitele calificării și experienței profesionale;
- 43.2. principiul responsabilității și integrității profesionale, prin asumarea răspunderii pentru actul profesional;
- 43.3. principiul independenței și imparțialității în exercitarea atribuțiilor, fără influențe externe sau conflicte de interese;
- 43.4. respectarea drepturilor și libertăților fundamentale ale omului, inclusiv a demnității și a autonomiei beneficiarului;

43.5. obligativitatea obținerii consimțământului liber exprimat al beneficiarului pentru furnizarea serviciilor de consiliere psihologică, în condițiile legii;

43.6. respectarea confidențialității și a secretului profesional privind informațiile despre beneficiari și cazurile gestionate, cu excepțiile expres prevăzute de lege;

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

43.8. obligația de a adopta o abordare centrată pe victimă, sensibilă la traumă, și de a evita orice formă de revictimizare, stigmatizare, presiune sau tratament discriminatoriu;

43.9. respectarea limitelor competenței profesionale și orientarea beneficiarului către alți specialiști, atunci când situația depășește atribuțiile sau competențele proprii.

Secțiunea a 4-a **Formarea, supervizarea și managementul calității**

44. La angajare, specialiștii din cadrul Serviciului beneficiază de un program de instruire inițială, cu o durată de minimum 40 de ore, iar anual de cursuri de instruire continuă, cu o durată de minimum 20 de ore.

45. Programele de formare profesională se desfășoară anual, în baza unui curriculum aprobat de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale și urmăresc consolidarea competențelor practice și teoretice ale personalului.

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

47. 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.

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

49. Autoritatea, instituția sau organizația care a creat Serviciul asigură monitorizarea și evaluarea activității acestuia prin:

49.1. 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;

49.2. verificarea periodică a implementării planului anual de activitate, prin analizarea progresului în atingerea obiectivelor și respectarea standardelor minime de calitate;

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

Capitolul VII PROTECȚIE ȘI RECLAMAȚII

Secțiunea 1 Depunerea și examinarea plângerilor/reclamațiilor

50. Serviciul stabilește procedura de depunere și examinare a plângerilor/reclamațiilor, inclusiv a celor depuse în mod confidențial, care vizează încălcarea drepturilor beneficiarilor.

51. La admiterea în Serviciu, conducătorul Serviciului asigură informarea beneficiarilor cu privire la procedura de depunere și examinare a plângerilor/reclamațiilor.

52. 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 nesancționare a beneficiarului pentru depunerea plângerilor.

53. 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, hărțuirii, a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane

54. 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 hărțuire sexuală, trafic de ființe umane față de beneficiarii Serviciului

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

56. Personalul și specialiștii antrenați în activitatea Serviciului se familiarizează cu procedurile de raportare privind orice forme de abuz, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant și iau cunoștință de datele de contact relevante pentru a raporta.

Capitolul VIII

BAZA MATERIALĂ ȘI FINANȚAREA SERVICIULUI

57. Serviciul poate funcționa în calitate de:

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

57.2. subdiviziune structurală, fără statut de persoană juridică, utilizând patrimoniul și resursele financiare ale entității fondatoare, conform competențelor delegate de fondator.

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

59. 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.

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

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

62. Structura organizatorică și statele de personal sunt aprobate, conform legislației, de către entitatea care a creat Serviciul, conform scopului și obiectivelor acestuia.

STANDARDE MINIME DE CALITATE
pentru Serviciul de asistență psihologică pentru victimele
adulte ale infracțiunilor

Capitolul I
PRINCIPII GENERALE DE FUNCȚIONARE

Accesibilitatea Serviciului – standardul 1

1. Prestatorul Serviciului de asistență psihologică pentru victimele adulte ale infracțiunilor (în continuare – *Prestator*) garantează acces egal, gratuit, prompt și nediscriminatoriu pentru categoriile de beneficiari prevăzute în Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a Serviciului de asistență psihologică pentru victimele adulte ale infracțiunilor (în continuare – *Regulament*). Condițiile de funcționare, scopul, obiectivele și principiile de activitate ale Serviciului sunt adaptate necesităților specifice ale victimelor infracțiunilor 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 (victime adulte (care au împlinit vârsta de 18 ani) ale infracțiunilor) 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 centrat pe nevoile victimei.

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 84 cm, fără praguri sau cu praguri reduse (maximum 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 o 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.

Abordarea individualizată – standardul 2

4. 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.

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

6. Indicatorii de realizare:

6.1. 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.

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

6.3. 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.

6.4. 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.

Protecția datelor cu caracter personal – standardul 3

7. 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.

8. 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.

9. Indicatorii de realizare:

9.1. 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.

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

9.3. 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.

9.4. 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.

9.5. 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 4

10. Prestatorul asigură respectarea principiului nediscriminării în toate etapele de prestare a serviciilor, garantând acces egal, tratament echitabil și

respectarea demnității tuturor beneficiarilor Serviciului, 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.

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

12. Indicatorii de realizare:

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

12.2. Personalul Serviciului cunoaște și aplică principiile nediscriminării și ale egalității de tratament în procesul de prestare a serviciilor, acordând o atenție sporită beneficiarilor aflați în situații de vulnerabilitate multiplă.

12.3. Prestatorul monitorizează periodic respectarea principiului nediscriminării în toate etapele prestării serviciilor, inclusiv prin:

12.3.1 analiza sesizărilor, plângerilor și opiniilor beneficiarilor;

12.3.2. supervizare profesională;

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

12.4. Prestatorul intervine prompt în cazurile de tratament discriminatoriu constatate sau reclamate, aplicând măsuri corective și disciplinare în conformitate cu legislația muncii și cu procedurile interne, și înlăturând circumstanțele care au stat la baza constatării discriminării.

Colaborare și parteneriat - standardul 5

13. 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 ce vizează victimele infracțiunilor a căror reabilitare este reglementată de Legea nr. 137/2016 cu privire la reabilitarea victimelor infracțiunilor și, după caz, de legislația specială. În acest proces Prestatorul nu afectează autonomia decizională a beneficiarilor și respectă consimțământului informat al acestora, confidențialitatea, precum și obligațiile legale privind protecția datelor, cu excepțiile expres prevăzute de lege.

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

15. Indicatorii de realizare:

15.1. 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.

15.2. 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, cu excepția situațiilor prevăzute de lege, care impun notificarea sau intervenția pentru protecția integrității sănătății și a vieții persoanei

15.3. Parteneriatele stabilite contribuie la diversificarea serviciilor disponibile pentru beneficiari și la creșterea impactului intervențiilor, fără a crea suprapuneri sau conflicte de competență, prin delimitarea clară a rolurilor și a responsabilităților părților.

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

15.5. Prestatorul întreprinde acțiuni pentru atragerea resurselor suplimentare și participarea la proiecte cu finanțare națională și/sau internațională, cu respectarea legislației privind finanțele publice, achizițiile și conflictul de interese, în vederea consolidării capacității Serviciului și a calității serviciilor oferite beneficiarilor.

Capitolul II SERVICII PENTRU VICTIME

Asistența psihologică – standardul 6

16. Serviciul asigură accesul beneficiarilor la asistență psihologică pe termen scurt, mediu și, după caz, pe termen lung, în limitele și condițiile prevăzute de Legea nr. 137/2016 cu privire la reabilitarea victimelor infracțiunilor, în funcție de necesitățile individuale ale victimei infracțiunii, de gravitatea impactului psihologic și de obiectivele intervenției. Asistența psihologică este acordată într-o manieră centrată pe victimă, sensibilă la traumă, bazată pe consimțământ informat și orientată spre prevenirea revictimizării și retraumatizării.

17. Rezultatul scontat: Victima infracțiunii beneficiază de suport psihologic adecvat, continuu și adaptat nevoilor sale, orientat spre stabilizarea emoțională, procesarea experienței traumatice, restabilirea echilibrului psihologic și consolidarea capacităților de funcționare personală și socială.

18. Indicatorii de realizare:

18.1. Asistența psihologică este planificată în baza rezultatelor evaluării psihologice și, după caz, psihosociale a beneficiarului și este adaptată obiectivelor individuale stabilite împreună cu acesta.

18.2. Beneficiarii sunt informați, într-un limbaj clar și accesibil, despre tipurile de asistență psihologică disponibile; scopul intervenției; durata estimativă și frecvența ședințelor; dreptul de a accepta, refuza sau întrerupe intervenția, fără consecințe negative asupra altor drepturi.

18.3. Asistența psihologică este acordată de psihologi care îndeplinesc cerințele legale privind exercitarea profesiei și care dețin competențe profesionale relevante pentru lucrul cu victimele infracțiunilor și cu traume psihologice, inclusiv prin formare inițială și continuă. În situația în care specialistul constată că nevoile beneficiarului depășesc competențele sale profesionale, acesta asigură referirea cazului către un alt specialist competent (psiholog, psihoterapeut sau psihiatru), în conformitate cu procedurile stabilite.

18.4. Intervențiile psihologice sunt adaptate caracteristicilor individuale ale victimei, inclusiv: vârstei și nivelului de dezvoltare; particularităților emoționale, cognitive și comportamentale; contextului social, cultural și lingvistic; mediului de proveniență (urban/rural); existenței unei dizabilități sau a altor nevoi specifice.

18.5. Asistența psihologică este documentată în dosarul beneficiarului strict în limitele informațiilor necesare gestionării cazului, cu respectarea confidențialității, a secretului profesional și a legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

Prevenirea retraumatizării și revictimizării – standardul 7

19. Asistența specializată se prestează cu aplicarea măsurilor necesare pentru evitarea retraumatizării și revictimizării beneficiarului.

20. Rezultatul scontat: Beneficiarul beneficiază de asistență conform procedurilor care exclud retraumatizarea și previn revictimizarea acestuia.

21. Indicatorii de realizare:

21.1. Serviciul dispune de proceduri de prevenire a retraumatizării;

21.2. personalul Serviciului cunoaște prevederile legale și procedurile pentru excluderea retraumatizării și prevenirea revictimizării;

21.3. personalul Serviciului întreprinde măsuri pentru prevenirea revictimizării.

Capitolul III MEDIUL DE ACTIVITATE

Amenajarea spațiului – standardul 8

22. Serviciul dispune de spațiu și mediu corespunzător pentru prestarea asistenței specializate beneficiarilor, care răspunde la necesitățile individuale de asistență ale acestora.

23. Rezultatul scontat: Spațiul este amenajat și dotat cu echipament și mobilier corespunzător, astfel încât contribuie la funcționalitatea Serviciului și la prestarea asistenței specializate beneficiarilor într-un mediu sigur, confidențial și prietenos.

24. Indicatorii de realizare:

24.1. Sediul Serviciului dispune de: spații de așteptare, spații de asistență psiho-socială, spații de consiliere psihologică, spații pentru activități de grup, spații administrative, sală de ședințe, grupuri sanitare.

24.2. Sediul Serviciului dispune de cel puțin un spațiu de așteptare, dotat cu mobilier moale.

24.3. Sediul Serviciului dispune de spații în care se prestează asistență psihologică, amenajate astfel încât să corespundă necesităților persoanelor și echipate cu instrumentar psihoterapeutic;

24.4. Sediul Serviciului dispune de spații în care se realizează evaluarea, documentarea și informarea beneficiarilor, amenajate astfel încât să corespundă necesităților beneficiarilor și, după caz, persoanelor însoțitoare, inclusiv copiilor, fără ca aceasta să implice prestarea de servicii de asistență psihologică destinate copiilor.

Capitolul IV MANAGEMENTUL SERVICIULUI

Dosarul beneficiarului – standardul 9

25. Personalul Serviciului aplică proceduri de înregistrare, utilizare și păstrare a datelor aferente procesului de prestare a asistenței specializate beneficiarilor.

26. Rezultatul scontat: Dosarele personale ale beneficiarilor sunt arhivate, evidența are loc pe suport de hârtie și/sau electronic, dosarele arhivate sunt disponibile în cadrul Serviciului.

27. Indicatorii de realizare:

27.1. Pentru fiecare beneficiar se întocmește și se arhivează un dosar intern.

27.2. Serviciul dispune de un spațiu distinct de păstrare a dosarelor, la care au acces doar personalul implicat în prestarea asistenței specializate și managerul Serviciului;

27.3. durata de păstrare a dosarelor arhivate este în conformitate cu prevederile „Indicatorului documentelor-tip și al termenelor lor de păstrare pentru organele administrației publice, pentru instituțiile, organizațiile și întreprinderile Republicii Moldova”.

Formarea, supervizarea și evaluarea personalului – standardul 10

28. 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 și trafic de ființe umane, 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..

29. 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.

30. Indicatorii de realizare

30.1. Formare inițială și continuă:

30.1.1. personalul beneficiază de formare inițială de 40 de ore și participă anual la programe de formare continuă de minimum 20 de ore;

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

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

30.2. Supervizare profesională internă:

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

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

30.3. Supervizare externă:

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

30.3.2. supervizorul extern nu are relații ierarhice sau contractuale directe cu personalul supervizat;

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

30.3.4. recomandările supervizorului extern sunt utilizate exclusiv pentru îmbunătățirea calității serviciilor.

30.4. Evaluarea competențelor profesionale:

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

30.4.2. evaluarea include respectarea procedurilor, calitatea documentării, abilitățile de intervenție și competențele nontechnice (comunicare, confidențialitate, etică).

Integritate – standardul 11

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

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

33. Indicatorii de realizare:

33.1. 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.

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

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

33.4. Prestatorul instituie un 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.

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

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

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

33.8. Este interzisă utilizarea resurselor Serviciului în scopuri personale.

Protecția împotriva violenței, discriminării, exploatării, hărțuirii, neglijării, tratamentului inuman și/sau degradant – standardul 12

34. 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 a unor astfel de cazuri.

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

36. Indicatorii de realizare:

36.1. 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.

36.2. 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.

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

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

36.3.2. sunt martori ai unui asemenea act;

36.3.3. dețin informații despre sau le se confirmă anumite acte de violență, discriminare, exploatare, hărțuire, neglijare, tratament inuman și/sau degradant față de un beneficiar;

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

36.4. Conducătorul Serviciului ia măsuri imediate de protecție și asistență necesare beneficiarului.

36.5. Situațiile de violență, discriminare, exploatare, hărțuire, neglijare, tratament inuman și/sau degradant sunt consemnate în registre special instituite în acest sens.

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

36.7. 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.

36.8. 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.

36.9. Serviciul dispune de un regulament de ordine internă, a cărui respectare este obligatorie pentru personal și pentru beneficiari.

Depunerea și examinarea plângerilor și reclamațiilor – standardul 13

37. Prestatorul asigură procedura de depunere și examinare a reclamațiilor cu privire la calitatea serviciilor prestate, precum și cu privire la lezarea drepturilor beneficiarilor, 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 stabilite.

38. 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 sunt examinate în conformitate cu legislația, iar reclamantul este informat despre rezultatul examinării.

39. Indicatorii de realizare:

39.1. Prestatorul dispune de o procedură proprie de depunere și examinare a plângerilor și reclamațiilor, elaborată în conformitate cu prevederile Codului administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018.

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

39.3. Procedura de depunere și de examinare a plângerilor și reclamațiilor este plasată pe site-ul web oficial al Serviciului și se afișează pe panoul de informații din cadrul Serviciului.

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

39.5. 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.

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

39.7. 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 14

40. 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.

41. Rezultatul scontat: Evaluarea calității serviciilor contribuie la asigurarea asistenței calitative și la 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.

42. Indicatorii de realizare:

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

42.2. Prestatorul dispune și aplică chestionare de evaluare a calității serviciilor prestate, care conțin indicatori măsurabili, orientați spre rezultate și satisfacția beneficiarilor.

42.3. Evaluarea se axează pe două componente:

42.3.1. calitatea serviciilor prestate;

42.3.2. gradul de satisfacție al beneficiarului, al familiilor acestora/reprezentantului legal privind serviciile acordate.

42.4. 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.

42.5. 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.

42.6. Criteriile minime obligatorii pentru fiecare indicator de evaluare sunt stabilite în Manualul operațional al Serviciului.

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

Înregistrarea, arhivarea și raportarea datelor – standardul 15

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

44. 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.

45. Indicatori de realizare:

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

45.2. 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.

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

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

45.5. Prestatorul elaborează raportul anual de activitate al Serviciului și îl publică pe site-ul său web oficial.

NOTA DE FUNDAMENTARE
la proiectul hotărârii Guvernului privind aprobarea Regulamentului-cadru de
organizare și funcționare a serviciilor de sprijin pentru victimele adulte ale infracțiunilor 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 a fost elaborat de 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
Temeiul legal al elaborării proiectului îl constituie Legea nr. 137/2016 privind reabilitarea victimelor infracțiunilor, în special prevederile art. 8–10, care consacră dreptul victimelor la consiliere psihologică și obligația statului de a asigura accesul la acest serviciu, inclusiv prin reglementarea condițiilor de organizare și prestare. Adoptarea proiectului de Hotărâre a Guvernului este determinată, totodată, de necesitatea corelării cadrului normativ secundar cu Legea nr. 103/2025 cu privire la exercitarea profesiei de psiholog, aprobată în luna mai 2025, care urmează să intre în vigoare la data de 3 iunie 2027. Potrivit dispozițiilor finale ale acestei legi, Guvernul are obligația de a-și armoniza actele normative în termen de 12 luni de la data publicării, inclusiv sub aspectul condițiilor de prestare a serviciilor de consiliere psihologică, al cerințelor profesionale, al standardelor etice și al responsabilităților prestatorilor. Anterior adoptării Legii nr. 103/2025, lipsa unui cadru normativ clar care să reglementeze principiile, condițiile organizatorice, modul și formele de exercitare a profesiei de psiholog, precum și cerințele față de persoanele care exercită această profesie și drepturile, obligațiile și responsabilitățile aferente, a îngreunat elaborarea și aplicarea unui cadru secundar coerent de reglementare în domeniul serviciilor de consiliere psihologică. Această lacună normativă a generat dificultăți în stabilirea unor reguli unitare privind organizarea serviciilor, delimitarea responsabilităților profesionale, asigurarea calității intervențiilor și monitorizarea activității psihologilor implicați în acordarea serviciilor de suport pentru victimele infracțiunilor. În acest context, elaborarea proiectului de Hotărâre a Guvernului privind aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciilor de sprijin pentru victimele adulte ale infracțiunilor și a standardelor minime de calitate, reprezintă o măsură necesară de conformare a cadrului normativ subsecvent cu noile exigențe legale, asigurând o tranziție ordonată către aplicarea efectivă a Legii nr. 103/2025 și prevenirea unor eventuale disfuncționalități instituționale după intrarea acesteia în vigoare. Totodată, proiectul de Hotărâre a Guvernului este coerent cu angajamentele asumate de Republica Moldova în procesul de armonizare a legislației naționale cu acquis-ul Uniunii Europene, contribuind la realizarea acțiunilor prevăzute în Programul național de aderare a Republicii Moldova la Uniunea Europeană pentru anii 2025–2029. Proiectul asigură cadrul secundar necesar pentru transpunerea și implementarea efectivă a: • Directivei 2012/29/UE de stabilire a unor norme minime privind drepturile, sprijinirea și protecția victimelor criminalității (art. 8 și 9); • Directivei (UE) 2024/1385 privind combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței domestice (capitolul IV); • Directivei 2011/36/UE privind prevenirea și combaterea traficului de persoane și protejarea victimelor acestuia (art. 11). Prin urmare, proiectul de Hotărâre a Guvernului răspunde atât necesităților interne de reglementare, cât și obligațiilor de aliniere la standardele europene, consolidând cadrul instituțional și normativ de protecție și sprijin pentru victimele infracțiunilor.
2.2. Descrierea situației actuale și a problemelor care impun intervenția, inclusiv a cadrului normativ aplicabil și a deficiențelor/lacunelor normative
Victimele infracțiunilor, în special ale infracțiunilor grave precum violența în familie, violența sexuală, traficul de ființe umane sau alte forme de violență bazată pe gen, se confruntă frecvent cu consecințe psihologice severe și de durată, care afectează capacitatea acestora de a-și exercita drepturile, de a coopera cu autoritățile și de a se reintegra social. În lipsa unui sprijin psihologic adecvat, riscul de revictimizare, victimizare secundară și abandon al procedurilor legale este considerabil.

În acest context, serviciile de consiliere psihologică reprezintă un element esențial al sistemului de suport pentru victimele infracțiunilor, având un rol determinant în procesul de recuperare emoțională, stabilizare psihologică și restabilire a autonomiei personale.

Importanța acestor servicii este accentuată de faptul că multe infracțiuni sunt comise în cadrul relațiilor apropiate, unde trauma este amplificată de relația de dependență față de autorul infracțiunii, iar victimele sunt expuse unui risc sporit de intimidare, represalii și violență repetată.

În prezent, cadrul normativ al Republicii Moldova recunoaște dreptul victimelor infracțiunilor de a beneficia, la cerere, de consiliere psihologică, în conformitate cu prevederile Legii nr. 137/2016 privind reabilitarea victimelor infracțiunilor. Potrivit legii, serviciul de consiliere psihologică este asigurat de psihologi din cadrul structurilor teritoriale de asistență socială, al organizațiilor necomerciale sau al persoanelor juridice cu scop lucrativ, cooptate de autoritățile publice competente.

Consilierea psihologică poate fi acordată din contul statului sau contra plată, în funcție de eligibilitatea victimei și de termenul prevăzut de lege. Costul serviciilor prestate de structurile teritoriale de asistență socială urmează a fi stabilit de Guvern și constituie plafonul maxim pentru serviciile oferite de alți prestatori. Consilierea psihologică din contul statului este destinată victimelor unor infracțiuni grave, expres prevăzute de Codul penal, inclusiv infracțiuni contra vieții, integrității corporale, libertății și vieții sexuale, traficului de ființe umane și violenței în familie. Serviciul se acordă victimelor infracțiunilor săvârșite pe teritoriul Republicii Moldova sau, în anumite condiții, victimelor care au reședință legală în Republica Moldova, chiar dacă infracțiunea a fost comisă în afara teritoriului țării.

Durata consilierii psihologice din contul statului este limitată la cel mult 3 luni de la data soluționării cererii, respectiv la cel mult 6 luni în cazul victimelor minore. Acordarea serviciului se realizează în baza unei cereri scrise depuse de victimă, ulterior sesizării organelor de constatare sau de urmărire penală, cerere care se soluționează în termen de 3 zile.

Cu toate acestea, deși dreptul la consiliere psihologică este recunoscut la nivel de legislație primară, în prezent nu există un cadru normativ secundar unitar care să reglementeze în mod detaliat:

- modul de organizare și funcționare a Serviciului de consiliere psihologică;
- condițiile uniforme de prestare a serviciilor la nivel național;
- cerințele minime de calitate aplicabile serviciului;
- criteriile privind competențele profesionale ale psihologilor implicați;
- mecanismele de monitorizare, evaluare și asigurare a calității serviciilor.

Lipsa unui astfel de cadru normativ secundar generează aplicarea neuniformă a prevederilor legii, diferențe teritoriale semnificative în accesul la servicii, riscuri de calitate neuniformă a intervențiilor psihologice și dificultăți în asigurarea respectării standardelor profesionale și etice în domeniu.

În acest context, proiectul Hotărârii Guvernului privind aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciilor de sprijin pentru victimele adulte ale infracțiunilor, precum și a Standardelor minime de calitate, reprezintă o intervenție necesară și oportună pentru consolidarea sistemului național de sprijin pentru victimele infracțiunilor. Adoptarea acestui cadru normativ va contribui la asigurarea unui acces real, echitabil și continuu la servicii de consiliere psihologică, la creșterea calității intervențiilor și la prevenirea revictimizării, în conformitate cu legislația națională și standardele europene.

3. Obiectivele urmărite și soluțiile propuse

3.1. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi

Obiectivul general al proiectului este crearea unui cadru normativ clar, coerent și unitar pentru organizarea și funcționarea serviciilor de sprijin destinat victimelor adulte ale infracțiunilor, în vederea asigurării accesului efectiv la servicii de sprijin specializate, de calitate și conforme cu standardele naționale și europene.

În acest sens, proiectul prevede:

- aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciilor de sprijin pentru victimele adulte ale infracțiunilor;
- aprobarea Standardelor minime de calitate aplicabile acestui serviciu;
- stabilirea principiilor de funcționare, precum și a drepturilor și garanțiilor beneficiarilor;
- definirea cerințelor minime profesionale pentru personalul implicat în prestarea serviciilor;
- introducerea unei abordări centrate pe victimă și sensibile la traumă, în scopul prevenirii revictimizării și retraumatizării;
- delimitarea clară a acestui serviciu de serviciile destinate copiilor, care sunt reglementate prin acte normative distincte.

Rezultatele scontate ale implementării proiectului includ:

- asigurarea unui acces echitabil, nediscriminatoriu și uniform la servicii de consiliere psihologică;
- creșterea calității, siguranței și predictibilității serviciilor prestate;
- reducerea riscului de revictimizare și retraumatizare a victimelor;
- alinierea practicilor naționale la standardele și cerințele europene în domeniul sprijinirii victimelor infracțiunilor.

Scopul Serviciului este acordarea consilierii psihologice specializate victimelor adulte ale infracțiunilor, în vederea stabilizării emoționale, prevenirii revictimizării și facilitării procesului de recuperare psihosocială și reintegrare.

În realizarea acestui scop, Serviciul urmărește următoarele obiective specifice:

- evaluarea impactului psihologic al infracțiunii asupra victimei;
- reducerea simptomelor asociate traumei;
- sprijinirea autonomiei, funcționalității și capacității de adaptare a victimei;
- facilitarea accesului coordonat la alte servicii de suport, în funcție de necesități;
- prevenirea revictimizării și retraumatizării pe parcursul intervenției.

Serviciul va putea fi prestat atât de furnizori publici, cât și de furnizori privați, cu condiția ca aceștia să fie acreditați conform legislației în vigoare.

În vederea asigurării uniformității și calității intervențiilor la nivel național, vor fi elaborate proceduri standard de operare, care vor fi incluse într-un Manual operațional al Serviciului. Manualul va fi aprobat prin ordin al ministrului muncii și protecției sociale și va constitui un instrument esențial pentru aplicarea coerentă, unitară și eficientă a prevederilor Regulamentului-cadru și ale Standardelor minime de calitate.

Prezenta Hotărâre va intra în vigoare la data publicării în *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, întrucât vizează asigurarea respectării drepturilor fundamentale ale omului, în conformitate cu prevederile art. 56 alin. (3) din Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative.

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

Nu se aplică

4. Analiza impactului de reglementare

4.1. Impactul asupra sectorului public

Proiectul va contribui la clarificarea rolurilor și responsabilităților autorităților publice, în special ale structurilor teritoriale de asistență socială și ale Ministerului Muncii și Protecției Sociale, prin instituirea unui Regulament-cadru unitar și a unor Standarde minime de calitate aplicabile la nivel național.

Pentru structurile teritoriale, proiectul va îmbunătăți organizarea și desfășurarea activităților, facilitând monitorizarea calității serviciilor și reducând riscul de practici neuniforme. La nivel central, acesta va consolida capacitatea de coordonare și reglementare în domeniul serviciilor de suport pentru victimele infracțiunilor, inclusiv în contextul alinierii la acquis-ul Uniunii Europene.

Proiectul va contribui la creșterea eficienței și calității intervenției publice și la o mai bună coordonare instituțională, fără extinderea aparatului administrativ sau crearea unor structuri noi.

4.2. Impactul financiar și argumentarea costurilor estimative

Implementarea proiectului de Hotărâre a Guvernului nu implică cheltuieli bugetare suplimentare imediate sau semnificative, întrucât acesta nu instituie noi drepturi sau servicii, ci reglementează cadrul de organizare și funcționare a unui serviciu deja prevăzut de Legea nr. 137/2016 privind reabilitarea victimelor infracțiunilor.

Potrivit art. 8 – 10 din Legea nr. 137/2016, consilierea psihologică a victimelor infracțiunilor este deja recunoscută ca serviciu de suport, inclusiv sub aspectul finanțării din contul statului pentru anumite categorii de victime, al duratei serviciului și al procedurii de acordare. Legea prevede expres că costul serviciilor de consiliere psihologică acordate de structurile teritoriale de asistență socială este stabilit de Guvern (aceste norme urmează a fi stabilite, dar nu pot fi estimate în lipsa cadrului și standrdelor de organizare și funcționare), iar serviciile prestate de organizațiile necomerciale sau de prestatorii privați nu pot depăși plafonul stabilit.

Totodată, în fiecare structură teritorială de asistență socială este încadrat câte un psiholog, care poate presta servicii de consiliere psihologică victimelor infracțiunilor, în conformitate cu atribuțiile stabilite de legislația în vigoare. În acest sens, implementarea proiectului se va realiza prin utilizarea resurselor umane existente, fără a fi necesară crearea de posturi noi sau extinderea aparatului administrativ. Pentru anul 2025, au fost estimate în jur de 4,1 mln. lei destinate pentru salarizarea a 33 de psihologi din cadrul structurilor teritoriale de asistență socială.

Prin intermediul prezentului proiect, Ministerul Muncii și Protecției Sociale nu solicită alocarea de resurse financiare suplimentare din bugetul de stat, ci propune spre aprobare cadrul normativ necesar pentru reglementarea funcționării Serviciului de sprijin pentru victimele adulte ale infracțiunilor. Standardizarea procedurilor și activităților prin Regulamentul-cadru și Standardele minime de calitate va permite utilizarea mai eficientă a resurselor existente și va crea baza necesară pentru pilotarea și evaluarea uniformă a impactului financiar la nivel național.

Totodată, lipsa unui Regulament-cadru aprobat și a unor Standarde minime de calitate limitează în prezent posibilitatea furnizorilor privați și a organizațiilor necomerciale de a dezvolta și presta acest serviciu, din cauza absenței unui cadru legal clar privind organizarea și funcționarea acestuia. Promovarea proiectului urmărește exclusiv operaționalizarea Serviciului prin stabilirea regulilor de bază, fără angajamente financiare imediate.

Activitățile aferente creării, utilizării și administrării instrumentelor tehnologiilor informaționale pentru evidența beneficiarilor reprezintă componente operaționale ale activității Serviciului și se încadrează în categoria cheltuielilor administrative, fiind realizate în limita resurselor disponibile. Dotarea spațiilor cu echipament necesar, se realizează în funcție de modul de organizare a serviciului, numărul de specialiști, spațiile disponibile și suprafața utilizată, în conformitate cu Standardele minime de calitate, prin utilizarea dotărilor existente și prin ajustări graduale, în limita resurselor disponibile.

Se reiterează că prevederile Regulamentului stabilesc structura funcțională de principiu a Serviciului, fără a înstitui un număr determinat de unități de personal sau obligația creării unor funcții suplimentare. Organizarea efectivă a personalului, inclusiv numărul de unități, statutul acestora și nivelul de salarizare, urmează a fi realizată în limita statelor de personal aprobate și a resurselor financiare disponibile, cu respectarea cadrului de cheltuieli prevăzut în bugetele respective, fie din sectorul public, fie din sectorul privat. Prevederile nu instituie mecanisme alternative de salarizare și nu aduc derogări de la Legea nr. 270/2018, urmând a fi aplicată în limitele cadrului legal privind salarizarea în sectorul bugetar și a schemelor de personal aprobate.

Acțiunile de elaborare și aprobarea procedurilor operaționale, instruirea personalului, precum și activitățile de implementare ulterioară a acestora vor fi realizate în limita cadrului instituțional și a resurselor umane disponibile. Acestea vor fi susținute prin asistență tehnică și suport pentru activități de formare, inclusiv din partea partenerilor de dezvoltare (UN Women, UNFPA, Consiliul Europei, OIM).

4.3. Impactul asupra sectorului privat

Proiectul creează, pentru prima dată, un cadru normativ clar și previzibil pentru organizarea și funcționarea serviciilor de consiliere psihologică prestate de organizații necomerciale și de persoane juridice cu scop lucrativ, cooptate de autoritățile publice competente. Prin aprobarea Regulamentului-cadru și a Standardelor minime de calitate, prestatorii privați vor beneficia de reguli uniforme, care vor reduce incertitudinea juridică și vor facilita dezvoltarea serviciilor într-un mod legal și sustenabil.

Sectorul privat nu va fi obligat să creeze structuri noi sau să presteze servicii suplimentare. Participarea prestatorilor privați la furnizarea serviciilor de sprijin pentru victimele adulte ale infracțiunilor se va realiza în mod voluntar, în baza acreditării conform legislației în vigoare și a cooperării cu autoritățile publice locale sau cu Ministerul Muncii și Protecției Sociale.

4.4. Impactul social

Proiectul Hotărârii de Guvern va avea un impact social semnificativ pozitiv, prin consolidarea sistemului de sprijin destinat victimelor adulte ale infracțiunilor și prin asigurarea unui acces real, echitabil și sigur la servicii de consiliere psihologică specializată.

Proiectul va contribui la:

- îmbunătățirea accesului victimelor adulte ale infracțiunilor, inclusiv în mod uniform la nivel teritorial;
- creșterea siguranței și calității intervențiilor, prin standardizarea procedurilor și a cerințelor profesionale;
- reducerea riscurilor de excluziune socială, revictimizare și discriminare, printr-o abordare centrată pe victimă și sensibilă la traumă.

Proiectul asigură un tratament corect și nediscriminatoriu pentru toți beneficiarii, indiferent de sex, identitate de gen, vârstă, dizabilitate, origine etnică, statut social sau alte caracteristici personale. Accesul la serviciile de consiliere psihologică este garantat în baza nevoilor individuale ale victimei și a criteriilor prevăzute de lege, fără diferențieri arbitrare sau stigmatizante.

Totodată, prevederile proiectului pun un accent deosebit pe protecția datelor sensibile și garantarea confidențialității informațiilor, elemente esențiale pentru siguranța victimelor. Respectarea

strictă a regulilor privind protecția datelor cu caracter personal contribuie la crearea unui cadru de încredere între beneficiar și prestator, prevenind expunerea, stigmatizarea sau utilizarea abuzivă a informațiilor personale.

Prin reglementarea clară a serviciilor de consiliere psihologică, proiectul sprijină recuperarea psihosocială a victimelor adulte ale infracțiunilor, creșterea autonomiei acestora și reintegrarea lor socială, reducând pe termen mediu și ung costurile sociale asociate traumelor netratate.

4.4.1. Impactul asupra datelor cu caracter personal

Implementarea proiectului implică prelucrarea unor date cu caracter personal, inclusiv date sensibile, strict în scopul prestării serviciilor de sprijin pentru victimele adulte ale infracțiunilor. Prelucrarea acestora se va realiza în conformitate cu legislația națională privind protecția datelor cu caracter personal, respectând principiile legalității, proporționalității, confidențialității și securității datelor.

4.4.2. Impactul asupra echității și egalității de gen

Proiectul contribuie în mod direct la promovarea echității și egalității de gen, având în vedere că victimele anumitor infracțiuni, în special ale violenței în familie și ale violenței bazate pe gen, sunt afectate în mod disproporționat femeile și fetele.

Prin asigurarea unor servicii de consiliere psihologică accesibile, standardizate și sensibile la traumă, proiectul răspunde nevoilor specifice ale victimelor violenței bazate pe gen, reducând riscul de victimizare secundară și facilitând accesul egal la sprijin și protecție.

Totodată, serviciile sunt acordate fără discriminare, atât femeilor, cât și bărbaților victime ale infracțiunilor, în funcție de nevoile individuale identificate. Această abordare contribuie la reducerea inegalităților de gen în accesul la servicii specializate și la consolidarea unui sistem de protecție echitabil și incluziv.

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

Prezentul constituie o măsură de transpunere parțială și operaționalizare a prevederilor acquis-ului Uniunii Europene în domeniul drepturilor și sprijinirii victimelor infracțiunilor, în special ale:

- Directivei 2012/29/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2012 de stabilire a unor norme minime privind drepturile, sprijinirea și protecția victimelor criminalității, în special art. 8 și 9, care impun statelor obligația de a asigura accesul victimelor la servicii de sprijin specializate, confidențiale și sensibile la traumă;
- Directivei (UE) 2024/1385 privind combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței domestice, în partea ce vizează asigurarea serviciilor de sprijin și consiliere pentru victime;
- Directivei 2011/36/UE privind prevenirea și combaterea traficului de persoane și protejarea victimelor acestuia, în ceea ce privește măsurile de asistență și sprijin pentru victimele adulte ale infracțiunilor.

Prin aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciilor de sprijin pentru victimele adulte ale infracțiunilor și a standardelor minime de calitate, proiectul asigură crearea cadrului normativ secundar necesar pentru aplicarea efectivă a obligațiilor asumate de Republica Moldova în procesul de armonizare a legislației naționale cu acquis-ul Uniunii Europene, în conformitate cu Programul național de aderare a Republicii Moldova la Uniunea Europeană pentru anii 2025–2029.

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

Nu este aplicabil

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 și documentația aferentă proiectului au fost publicate pe platforma guvernamentală, link: https://particip.gov.md/ro/document/stages/*/15731

Proiectul a fost remis în avizare prin scrisoarea Cancelarie de Stat nr. DGPŞG-1714-18-69-377 din 18 decembrie 2025. În procesul de avizare şi consultare publică au fost înaintate propuneri din partea autorităţilor/instituţiilor publice, dar şi sectorului necomercial.

Propunerile au fost integrate în proiect şi incluse în tabelul de sinteză cu argumentările necesare.

7. Concluziile expertizelor

Proiectul a fost supus expertizei juridice şi anticorupţiei, conform cerinţelor legale Ministerul Justiţiei şi Centrul Naţional Anticorupţie au prezentat unele observaţii şi propuneri de îmbunătăţire a proiectului, care au fost analizate şi valorificate la finalizarea proiectului, acestea fiind reflectate şi în tabelul de sinteză. Totodată, au fost înlăturate lacunele de ordin redacţional, pentru a asigura conformitatea cu prevederile Legii nr. 100/2017.

8. Modul de încorporare a actului în cadrul normativ existent

Proiectul nu prevede introducerea modificărilor în alte acte normative.

9. Măsurile necesare pentru implementarea prevederilor proiectului actului normativ

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

1) Elaborarea şi aprobarea Manualului operaţional al serviciilor de sprijin pentru victimele adulte ale infracţiunilor, care va detalia procedurile şi mecanismele de implementare practică a Regulamentului-cadru şi a Standardelor minime de calitate, inclusiv aspecte ce ţin de admiterea beneficiarilor, evaluarea nevoilor, planificarea şi monitorizarea intervenţiilor, colaborarea interinstituţională şi gestionarea situaţiilor de risc.

2) Instruirea şi informarea personalului implicat în prestarea serviciilor de sprijin pentru victimele adulte ale infracţiunilor, privind aplicarea Regulamentului-cadru, a Standardelor minime de calitate şi a procedurilor operaţionale, cu accent pe abordarea centrată pe victimă, sensibilă la traumă, respectarea normelor profesionale şi etice, precum şi cerinţele privind confidenţialitatea şi protecţia datelor cu caracter personal.

3) Desfăşurarea activităţilor de informare şi orientare a beneficiarilor şi a publicului larg, inclusiv privind dreptul victimelor infracţiunilor la consiliere psihologică, condiţiile de accesare a serviciului şi rolul acestuia în procesul de reabilitare psihosocială, în colaborare cu autorităţile publice locale şi alţi actori relevanţi.

Secretară de Stat

Felicia BECHTOLDT

SINTEZA

la proiectul hotărârii Guvernului privind aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Serviciilor de sprijin pentru victimele adulte ale infracțiunilor și a standardelor minime de calitate

Participantul la avizare, consultare publică, expertizare	Nr. crt.	Conținutul obiecției, propunerii, recomandării, concluziei	Argumentarea autorului proiectului
Avizare și consultare publică			
Ministerul Justiției <i>Aviz nr. 04/I-12570 din 18.12.2025, care include și raportul de expertiză juridică</i>	1.	La proiectul hotărârii: Aferent cuprinsului clauzei de adoptare, se va indica doar temeiul juridic concret pentru adoptarea actului normativ, referințele la alte norme ale actelor normative care nu constituie temei juridic de adoptare a actului normativ elaborat (nu constituie temei juridic pentru obiectul de reglementare al proiectului), nu se vor indica în clauza de adoptare. Astfel, drept temei de adoptare a actului normativ în speță, se vor indica doar prevederile art. 2 alin. (6) din <i>Legea nr. 137/2016 privind reabilitarea victimelor infracțiunilor</i> .	Nu se acceptă. Se păstrează mențiunile privind art. 8-10 deoarece acestea reglementează aspectele privind consilierea psihologică a victimelor infracțiunilor.
	2.	Pct. 4 se va reformula după cum urmează: „Ministerul Muncii și Protecției Sociale în termen de 12 luni de la data intrării în vigoare a prezentei hotărâri va aproba Manualul operațional privind activitatea Serviciului de asistență psihologică pentru victimele infracțiunilor.”.	Se acceptă. Norma a fost revizuită.
	3.	Cu referire la formula de atestare a autenticității actului normativ, remarcăm că, potrivit art. 102 alin. (4) din <i>Constituția Republicii Moldova</i> și art. 36 alin. (2) din <i>Legea nr. 136/2017 cu privire la Guvern</i> , hotărârile Guvernului se contrasemnează de miniștrii care au obligația punerii lor în aplicare. În acest context, din lista contrasemnatarilor, se va exclude ministrul justiției, deoarece acesta nu are obligația punerii în aplicare a hotărârii date.	Se acceptă. Ministrul justiției a fost exclus de la contrasemnături.
	4.	La anexa nr. 1 (Regulamentul – cadru de organizare și funcționare a Serviciului de asistență psihologică pentru victimele infracțiunilor): Cu titlu de observație generală, remarcăm că, termenul „fondator” nu poate fi aplicat în cazul unui Serviciu care funcționează fără statut de persoană juridică. Calitatea de „fondator” poate fi atribuită doar în legătură cu înființarea unei persoane juridice, deoarece fondatorul este entitatea care o înființează, îi conferă patrimoniu, adoptă actele de constituire și îi stabilește structura organizațională inițială. Astfel, în proiect se vor revizui referințele la fondator.	Se acceptă. Norma a fost expusă în următoarea redacție: „Serviciul este coordonat și monitorizat de către autoritatea, instituția sau organizația care l-a creat.”
	5.	La subpct. 15.2 , cuvintele „autoritățile publice locale” se vor substitui cu cuvintele „autoritățile administrației publice locale”, conform terminologiei din <i>Legea nr. 436/2006 privind administrația publică locală</i> .	Se acceptă. Norma a fost completată.

	6.	La subpct. 16.3 , cuvintele „în vigoare” se vor exclude ca fiind inutile. Regula generală este că referințele la actele normative reprezintă referințe la legislația în vigoare (obiecție valabilă pentru toate cazurile identice din proiect).	Se acceptă. Cuvintele „în vigoare” au fost excluse dinb cuprinsul proiectului.
	7.	Cu referire la pct. 17 , care instituie condiția sesizării organelor de constatare/urmărire penală pentru acordarea serviciilor din contul statului, și la subpct. 3.3 din Anexa nr. 2, care prevede că procesul de admitere nu este condiționat de depunerea unei plângeri penale ori de cooperarea cu organele de urmărire penală, se constată o necorelare între cele două norme, care afectează claritatea și previzibilitatea reglementării privind accesul la Serviciu. În consecință, se impune reformularea normelor în vederea asigurării coerenței normative.	Se acceptă. Pct. 17 a fost corelat cu prevederile Legii nr. 137/2016: „Cererea pentru acordarea consilierii psihologice din contul statului poate fi depusă doar după sesizarea organului de constatare sau a organului de urmărire penală despre săvârșirea infracțiunii.”, cu permisiunea exceptării în cazul în care Legea nr. 241/2005 privind prevenirea și combaterea traficului de ființe umane și Legea nr. 45/2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și violenței în familie va reglementa prevederi speciale. Subpct. 3.3. a fost reformulat, corespunzător.
	8.	Menționăm că, la capitolul IV secțiunile nu sunt numerotate consecutiv, or, prima secțiune trebuie să fie numerotată cu cifra 1, fiind succedată de secțiunea 2.	Se acceptă. Numerotarea a fost corectată.
	9.	La pct. 45 formula „și/sau” nu este suficient de clară în privința competenței de aprobare a curriculumului pentru formare profesională a specialiștilor, care potrivit pct. 30 ar fi psihologi.	Se acceptă. Ministerul Sănătății a fost exclus din prevedere.
	10.	Se va revedea numerotarea capitolelor, deoarece nu este consecutivă, după capitolul VII fiind indicat capitolul IX, fără a fi prevăzut capitolul VIII.	Se acceptă. Numerotarea a fost corectată.
Agencia Națională de Prevenire și Combateră a Violenței Împotriva Femeilor și Violenței în Familie <i>Aviz nr. 02/888 din 22.12.2025</i>	11.	Regulamentul actual nu face trimitere explicită la Legea nr. 45/2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței în familie, deși o parte a beneficiarilor serviciului sunt victime ale violenței în familie, precum și la Legea nr. 129/2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale. Lipsa corelării poate fi interpretată ca fragmentare normativă, criticată inclusiv de GREVIO.	Nu se acceptă În partea dispozitivă a hotărârii se face trimitere la Legea nr. 137/2016, care face referire la toate categoriile de victime.
	12.	În anexă nr. 1 la Hotărârea Guvernului: Se propune completarea Capitolului I „Dispoziții generale” cu puncte noi 6 - 9, cu numerotarea corespunzătoare a punctelor, cu următorul cuprins:	Se acceptă parțial La pct. 6: Proiectul hotărârii Guvernului este orientat spre oferirea unui cadru de organizare și

	<i>„6. Activitatea Serviciului este evaluată de către fondator și/sau de către autoritățile și instituțiile publice cu competențe în acest sens, inclusiv Inspectoratul Social de Stat, în conformitate cu legislația națională și standardele minime de calitate.”</i> <i>„7. Prestatorii de servicii care înființează Serviciul de asistență psihologică pentru victimele infracțiunilor au obligația de a informa Ministerul Muncii și Protecției Sociale și Agenția Națională de Prevenire și Combatere a Violenței împotriva Femeilor și a Violenței în Familie despre înființarea Serviciului, și de a obține acreditarea, în conformitate cu prevederile Legii nr. 129/2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale și actelor normative subsecvente. Prestatorul are obligația de a solicita acreditarea înainte de începerea activității și de a menține acreditarea valabilă pe întreaga perioadă de funcționare.”</i> <i>„8. Modificările statutare sau organizaționale ale Serviciului trebuie comunicate Ministerului Muncii și Protecției Sociale (MMPS) și Agenției Naționale de Prevenire și Combatere a Violenței împotriva Femeilor și a Violenței în Familie.”</i> <i>„9. Prestatorul Serviciului transmite anual fondatorului, MMPS și/sau Inspectoratului Social de Stat rapoarte privind activitatea Serviciului, respectarea standardelor minime de calitate, indicatorii de performanță și rezultatele intervențiilor. Autoritățile competente pot solicita evaluări suplimentare și verificări periodice pentru asigurarea conformității cu legislația și standardele aplicabile.”</i>	funcționare și a unor standarde minime de calitate și nu are scopul de a reglementa norme privind modul de evaluare și control al acestor servicii. Competențele de control sunt atribuite prin legi și hotărâri de Guvern speciale, cum sunt cele de exemplu care asigură modul de activitate a Inspectoratului Social de Stat, al Curții de conturi, procuratura, Inspectoratul control financiar de Stat etc. În condițiile unor reglementări speciale nu este cazul de a include aceste aspecte în Regulamentul cadru. În același context specificăm că Regulamentul cadru conține prevederi privind managementul serviciului în pct. 47 - 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. De asemenea proiectul conține standardul 14 - Evaluarea calității serviciilor prin care este reglementat că 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. La pct.7 și 8: conform art 8 din Legea 137/2016, victimele
--	---	---

		infracțiunilor beneficiază, la cerere, de consiliere psihologică, care este asigurată, în condițiile prezentei legi, de către psihologii din cadrul structurilor teritoriale de asistență socială, al organizațiilor necomerciale sau al persoanelor juridice cu scop lucrativ care activează în domeniul reabilitării victimelor infracțiunii și care au fost cooptate în acest scop de către autoritățile publice locale sau de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale. La pct.7: Legea nr. 123/2010 privind serviciile sociale prevede în art. 7 că prestatorii de servicii sociale pot organiza și oferi servicii sociale dacă sînt acreditați în condițiile legii. Condițiile de acreditare a prestatorilor de servicii sociale sînt reglementate prin lege specială - Legea nr. 129/2012. Mai mult decît atît activitatea psihologilor va fi realizată și în corespundere cu Legea nr. 103/2025 cu privire la exercitarea profesiei de psiholog. La pct. 9: în partea dispozitivă a Hotărîrii a fost introdus un punct nou: Prestatorii de servicii vor prezenta, Ministerului Prestatorii de servicii vor prezenta Ministerului Muncii și Protecției Sociale raportul anual de activitate privind rezultatele obținute pînă la data de 31 ianuarie a anului următor celui de gestiune. Deoarece Agenția Națională de Prevenire și Combatere a Violenței împotriva Femeilor și a Violenței în Familie nu este vizată expres în
--	--	--

			textul Legii nr. 137/2016, considerăm că propunerea nu poate fi integrată în acest proiect. În practică, Ministerul Muncii și Protecției Sociale va putea prezenta Agenției date specifice privind victimele violenței împotriva femeilor și violenței în familie, iar odată cu funcționalitatea sistemului informațional Viodata, aceste aspecte vor fi soluționate definitiv. De asemenea, este de menționat că pct. 48. Serviciul întocmește rapoarte privind activitatea, realizările, provocările și indicatorii de calitate, pe care le transmite autorității publice sau instituției care l-a instituit pentru analiză și recomandări în vederea consolidării Serviciului.
	13.	La pct.9, se menționează că Legea nr. 137/2016 reglementează mecanismele de protecție și sprijin pentru victimele infracțiunilor, definind conceptul generic de „victimă a infracțiunii”. În forma actuală, nu există referiri explicite la victimele violenței și abuzurilor digitale. Totodată, menționăm că prin Legea nr. 252/2025 pentru modificarea unor acte normative, au fost introduse în Codul Penal al Republicii Moldova norme specifice privind violența digitală, inclusiv hărțuirea, amenințările, distribuția fără consimțământ a materialelor intime și alte abuzuri comise prin intermediul tehnologiilor digitale. Directiva UE 2024/1385 privind combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței domestice, subliniază necesitatea protecției adecvate a victimelor violenței comise prin medii digitale, inclusiv prevenirea revictimizării repetate. Informăm că, în prezent, proiectul de revizuire a Legii nr. 137/2016 cu privire la reabilitarea victimelor infracțiunilor, propune extinderea definiției victimelor, inclusiv a membrilor apropiați ai familiei afectați indirect de infracțiuni, pentru facilitarea accesului la servicii de reabilitare și compensații financiare. • Regulamentul Serviciului de asistență psihologică <i>nu face</i> trimitere la noile forme de infracțiuni digitale recunoscute prin Legea nr. 252/2025 pentru modificarea unor acte normative și nici la proiectul de modificare a Legii nr. 137/2016 cu privire la reabilitarea victimelor infracțiunilor.	Precizare. Susținem propunerile și în contextul în care Legea 137 actualmente nu conține norme la care se face referire și pentru a nu încărca procesul normativ, în proiect se face referire la faptul că beneficiarii Serviciului sunt victimele definite în conformitate cu prevederile Legii nr. 137/2016 privind reabilitarea victimelor infracțiunilor, care de fapt reglementează aspecte specifice Legilor nr. 45/2007 și Legii nr. 241/2005 (art.2, alin (7)). Odată cu introducerea modificărilor în Legea nr. 137.2016, nu va fi necesară modificarea hotărârii anume din considerentul că aceasta face trimitere expresă la categoriile enumerate de legea cadru.

	• Lipsa unei mențiuni explicite privind victimele infracțiunilor digitale poate crea lacune în protecția psihologică și accesul la servicii specializate. • Respectarea recomandărilor GREVIO privind adaptarea serviciilor la noile forme de violență, inclusiv digitală. • Victimele infracțiunilor digitale se confruntă adesea cu riscul revictimizării repetate prin distribuirea continuă a materialelor abuzive online.	
14.	Se recomandă introducerea în Capitolul III a unui punct nou în Regulament, cu renumerotarea corespunzătoare a punctelor, cu următorul conținut: <i>„10. Victimele infracțiunilor comise prin mijloace digitale, inclusiv hărțuirea, amenințările, distribuția fără consimțământ a materialelor intime și alte abuzuri online, sunt recunoscute ca beneficiari ai serviciilor de asistență psihologică prevăzute de prezentul Regulament.”</i>	Nu se acceptă Argumentele au fost expuse la recomandarea nr.13 din prezentul tabel.
15.	La Capitolul III punctul 10. „Prezentul Regulament-cadru nu se aplică serviciilor de asistență psihologică destinate copiilor. Serviciile pentru copii sunt organizate și funcționează în baza cadrului normativ distinct aplicabil protecției copilului”, propunem punctul 10 cu următorul cuprins: <i>„10. Prezentul Regulament-cadru se aplică tuturor victimelor infracțiunilor, inclusiv copiilor victime ale infracțiunilor sau martori ai acestora, în ceea ce privește accesul la servicii de asistență psihologică.</i> <i>Serviciile destinate copiilor pot fi organizate și funcționează în baza cadrului normativ aplicabil protecției copilului.”</i>	Precizare Cadrul de organizare pentru acest tip de serviciu este destinat separat pentru adulți, copii victime a infracțiunilor fiind asistați printr-un cadru distinct.
16.	Se propune introducerea unui capitol distinct privind cooperarea intersectorială, cu următorul conținut: „<i>Capitolul ... – Cooperarea intersectorială</i> <i>1. Serviciul de asistență psihologică pentru victimele infracțiunilor cooperează, în limitele competențelor legale, cu autoritățile publice centrale și locale, organele de urmărire penală, instanțele judecătorești, instituțiile din domeniul sănătății, asistenței sociale, educației, precum și cu organizațiile societății civile care furnizează servicii pentru victime.</i> <i>2. Cooperarea intersectorială are drept scop asigurarea unei intervenții integrate, centrate pe victimă, facilitarea accesului la servicii complementare și prevenirea revictimizării.</i> <i>3. Serviciul poate stabili mecanisme de referire, protocoale de colaborare și schimb de informații, cu respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal și confidențialitatea profesională.</i> <i>4. În cazurile care implică infracțiuni comise prin mijloace digitale sau alte forme de violență complexă, cooperarea intersectorială vizează inclusiv</i>	Se acceptă parțial Proiectul a fost completat cu principiul cooperării intersectoriale și intervenției multidisciplinare, dar și anumite precizări la secțiunea despre drepturile Prestatorului. Proiectul conține deja reglementări privind cooperarea și dețin un standard dedicat acestei tematici (standardul 15).

		<i>asigurarea măsurilor de protecție adaptate riscurilor specifice mediului digital. ”</i> Implementarea prevederilor propuse va contribui la asigurarea unei intervenții coerente, integrate și multidisciplinare în sprijinul victimelor infracțiunilor, răspunzând în mod adecvat complexității nevoilor acestora. Totodată, modificările vor conduce la creșterea calității, eficienței și profesionalismului serviciilor de asistență psihologică, prin clarificarea cadrului de furnizare și consolidarea cooperării intersectoriale. În ansamblu, aceste ajustări vor asigura alinierea Regulamentului la cadrul legislativ național și la standardele europene relevante, contribuind la protecția efectivă a drepturilor victimelor și la prevenirea revictimizării.	
Ministerul Sănătății <i>Aviz nr. 15/4109 din 22.12.2025</i>	17.	Lipsă de obiecții și propuneri.	
Ministerul Afacerilor Interne <i>Aviz nr. 38/4529 din 23.12.2025</i>	18.	La Anexa nr. 2 Standarde minime de calitate În pct. 3.3. din Secțiunea 1, Capitolul I a proiectului, textul: „nu este condiționat de depunerea unei plângeri penale sau de cooperarea cu organele de urmărire penală” se va exclude.	Se acceptă Textul a fost ajustat.
Congresul Autorităților Publice Locale din Moldova <i>Aviz nr. 395 din 22.12.2025</i>	19.	Lipsă de obiecții și propuneri.	
Agencia Teritorială de Asistență Socială Nord <i>Propunere recepționată prin email la 22.12.2025</i>	20.	Lipsă de obiecții și propuneri.	
Agencia Teritorială de Asistență Socială Centru <i>Aviz nr.1016 din 23.12.2025</i>	21.	Lipsă de obiecții și propuneri.	
Organizația Internațională pentru Migrație <i>propuneri recepționate prin email la 22.12.2025</i>	22.	La pct. 17 se propune următoarea ajustare: În cazul solicitării consilierii psihologice din contul statului, admiterea în Serviciu se realizează după sesizarea organului de constatare sau a organului de urmărire penală cu privire la săvârșirea infracțiunii, cu excepția cazurilor prevăzute de Legea nr. 241/2005 privind prevenirea și combaterea traficului de ființe umane și de Legea nr. 45/2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie.	Se acceptă Textul a fost ajustat.

23.	La standardele minime: pct. 3.3. Procesul de admitere este transparent și echitabil și: a) nu este condiționat de depunerea unei plângeri penale sau de cooperarea cu organele de urmărire penală în cazul victimelor traficului de ființe umane și al victimelor violenței în familie, conform Legii nr. 241/2005 și Legii nr. 45/2007; b) pentru celelalte categorii de victime ale infracțiunilor, admiterea se realizează în condițiile art. 10 din Legea nr. 137/2016. SAU Procesul de admitere este transparent și echitabil și nu este condiționat de depunerea unei plângeri penale sau de cooperarea cu organele de urmărire penală în cazurile prevăzute expres de legislația specială, iar pentru celelalte categorii de victime ale infracțiunilor se realizează în condițiile stabilite de Legea nr. 137/2016 privind reabilitarea victimelor infracțiunilor.	Nu se acceptă. Pînă nu sunt operate modificări în legile speciale, rămîne mențiunea din pct. 17 al regulamentului cadru: Cererea pentru acordarea consilierii psihologice din contul statului poate fi depusă doar după sesizarea organului de constatare sau a organului de urmărire penală despre săvîrșirea infracțiunii, cu excepția cazurilor prevăzute de Legea nr. 241/2005 privind prevenirea și combaterea traficului de ființe umane și de Legea nr. 45/2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie
24.	Înlocuirea sintagmei din pct.13: „în cazurile de violență sexuală” cu: „în cazurile ce vizează victimele infracțiunilor, inclusiv infracțiunile prevăzute de Legea nr. 137/2016 și, după caz, de legislația specială.” La pct. 13 – Propunere de completat a unei teze finale: „și nu afectează autonomia decizională a acestora, cu respectarea consimțământului informat al beneficiarului, a confidențialității și a obligațiilor legale privind protecția datelor, cu excepțiile expres prevăzute de lege.”	Se acceptă. Textul a fost ajustat.
25.	La pct.15.2. Propunere de completat: „cu respectarea consimțământului beneficiarului, cu excepția situațiilor prevăzute de lege care impun notificarea sau intervenția pentru protecția vieții, integrității”.	Se acceptă. Textul a fost ajustat.
26.	La pct. 15.3. Propunere de completat: „Parteneriatele stabilite contribuie la diversificarea serviciilor disponibile pentru beneficiari și la creșterea impactului intervențiilor, fără a crea suprapuneri sau conflicte de competență, prin delimitarea clară a rolurilor și responsabilităților părților”.	Se acceptă. Textul a fost ajustat.
27.	La pct.15.5. Propunere de completat: „participarea la proiecte cu finanțare națională și/sau internațională, cu respectarea legislației privind finanțele publice, achizițiile și conflictul de interese”.	Se acceptă. Textul a fost ajustat.
28.	La pct. 16 se propune: „...pe termen scurt, mediu și, după caz, pe termen lung, „în limitele și condițiile prevăzute de Legea nr. 137/2016”, în funcție de necesitățile individuale...”	Se acceptă. Textul a fost ajustat.
29.	Pct.18.2 -se repeta de 2 ori	Se acceptă. Numerotarea a fost corectată.

	30.	La pct.24.4. se propune: “sediul Serviciului dispune de spații în care se realizează evaluarea, documentarea și informarea beneficiarilor, care sunt amenajate astfel încât,, să corespundă necesităților beneficiarilor adulți ai Serviciului, precum și, după caz, persoanelor însoțitoare, inclusiv copiilor, fără ca aceasta să implice prestarea de servicii de asistență psihologică destinate copiilor.”	Se acceptă. Textul a fost ajustat.
UN Women <i>Propuneri recepționate prin email la 22.12.2025</i>	31.	Este salutară și justificată intenția de a reglementa existența serviciilor de asistență psihologică destinate victimelor infracțiunilor. Totodată, în absența unor prevederi explicite privind accesul la astfel de servicii, inclusiv pentru alte categorii de victime, respectiv persoanele care nu au inițiat, nu desfășoară sau nu au finalizat proceduri penale ori contravenționale, există riscul instituționalizării unui cadru de prestare cu interpretări restrictive din partea furnizorilor de servicii și a potențialilor beneficiari. În consecință, o asemenea abordare ar putea conduce la excluderea nejustificată a acestor (altor) categorii de victime de la accesul la servicii esențiale de asistență psihologică. Adicional, ar fi oportun de extins mandatul serviciului și de integrat posibilitatea admiterii inclusiv a categoriilor de victime care nu cooperează cu organele de drept, fără condiționalități, mai ales că pct. 3.3 al Standardului de calitate nr. 1 prevede că „Procesul de admitere este transparent, echitabil și nu este condiționat de depunerea unei plângeri penale sau de cooperarea cu organele de urmărire penală”. Confuzia ține de definiția „infracțiune”. În dreptul Republicii Moldova, este importantă distincția dintre statutul de victimă în sens material și statutul de victimă în sens procesual. 1. Victima în sens material (substanțial) – o persoană este considerată victimă a unei infracțiuni din momentul în care i-a fost cauzat un prejudiciu (fizic, psihic, material sau moral) printr-o faptă care întrunește elementele unei infracțiuni, indiferent dacă a fost sau nu pornită o procedură penală. Acest sens este utilizat în Convenția de la Istanbul, Directivele UE și standardele ONU privind drepturile victimelor. Deci, drepturile la protecție și asistență nu sunt condiționate de recunoașterea procesuală. 2. Victima în sens procesual (procedural) În legislația națională, statutul procesual de victimă apare doar după recunoașterea oficială în cadrul procesului penal. Conform Codului de procedură penală al Republicii Moldova, persoana este recunoscută ca victimă prin ordonanța organului de urmărire penală sau prin încheierea instanței de judecată, după constatarea faptului că i-a fost cauzat un prejudiciu prin infracțiune. Până la emiterea acestui act procedural, persoana nu are statut procesual de victimă, chiar dacă, în fapt, a suferit prejudiciul.	Precizare Comentariul nu poate fi acceptat în această etapă, întrucât actul normativ este elaborat în temeiul Legii nr. 137, care face trimitere expresă la Legea nr. 45 și vizează exclusiv victimele infracțiunilor, conform cadrului legal în vigoare. Extinderea mandatului serviciului către alte categorii de beneficiari presupune modificarea legislației primare, care se află în prezent într-un proces distinct de ajustare și armonizare cu directivele europene privind drepturile victimelor criminalității. Sintagma „și nu este condiționat de depunerea unei plângeri penale sau de cooperarea cu organele de urmărire penală” a fost exclusă Actualmente, victimele violenței în familie, cele care sunt în afara procedurilor penale sunt asistate în cadrul centrelor dereabilitare pentru victimele violenței în familie.

		Concluzie – statutul de victimă în sens material apare din momentul producerii prejudiciului, în timp ce statutul de victimă în sens procesual este dobândit doar prin recunoaștere oficială în cadrul procedurii penale. Această distincție este esențială pentru a justifica accesul la servicii de asistență psihologică și aplicarea principiului nediscriminării.	
	32.	La pct.1.1. se propune: reformularea denumirii serviciului, reieșind din comentariul sus-menționat. Modificarea va fi racordată și aplicată uniform în cadrul documentului vizat. „Regulamentul – cadru de organizare și funcționare a Serviciului de asistență psihologică pentru victimele infracțiunilor și alte victime ale violenței”.	Se acceptă.
	33.	La pct. 4 se propune includerea următoarei sintagme: ”... origine națională, etnică și socială, statut social, statut procesual , cetățenie, limbă, religie sau convingeri, vârstă, sex, identitate de gen..”	Nu se acceptă. Prevederile abordează nediscriminarea și au fost preluate din legea nr. 121/2012 privind egalitatea
	34.	La pct. 9 se propune includerea următorului text: ”.. victimelor infracțiunilor, inclusiv victime care au fost supuse actelor de violență împotriva femeilor și/sau actelor de violență în familie definite în conformitate cu prevederile Legii nr.45/2007”.	Nu se acceptă
	35.	La pct. 14 se propune includerea următoarelor aspecte „..victimelor infracțiunilor Legii nr.45/2007 și de prezentul Regulament.	Nu se acceptă Admiterea în Serviciu se realizează la cererea victimei infracțiunii, în condițiile prevăzute de Legea nr. 137/2016 privind reabilitarea victimelor infracțiunilor
	36.	La pct. 15.2. se propune includerea următorului text: „,... în condițiile legii,sau alți prestatori de serviciu de consiliere psihologică”.	Nu se acceptă. Aspectele date sunt reglementate de Legea nr. 137/2016 și nu pot fi integrate șa moment.
	37.	La pct. 28.3. se propune includerea următorului text:”...la confidențialitatea datelor , <i>cu excepția situațiilor prevăzute de legislație</i> ”;	Se acceptă. Textul a fost ajustat.
	38.	La pct. 50. se propune includerea următoarei sintagme:”... a plângerilor/reclamațiilor <i>în mod confidențial</i> , care vizează încălcarea...”	Se acceptă. Sintagma a fost ajustată.
Consiliul pentru egalitate Aviz nr. 04/2259 din 24.12.2025	39.	Consiliul notează că proiectul Standardelor minime de calitate pentru Serviciul de asistență psihologică pentru victimele infracțiunilor din Anexa nr. 2, conține în cadrul standardului 4 reglementări referitoare la principiul nediscriminării. Astfel, potrivit 10, 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	Se acceptă

		caracteristicile sau circumstanțele personale ale acestora. În acest sens, Consiliul recomandă substituirea cuvintelor „indiferent de caracteristicile sau circumstanțelor personale ale acestora” din cadrul pct. 10 cu cuvintele „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”, în concordanță cu prevederile art. 1 din Legea nr. 121/2012 cu privire la asigurarea egalității. Totodată, Consiliul atrage atenția că utilizarea sintagmei „directă sau indirectă” în textul pct. 11 al standardului 4 este inoportună, întrucât Legea nr. 121/2012 prevede și alte forme de discriminare, adițional discriminării directe și indirecte, precum discriminarea prin asociere, hărțuirea, victimizarea, instigarea la discriminare, segregarea rasială. În acest context, pentru a acoperi toate formele de discriminare prevăzute de lege, Consiliul recomandă excluderea sintagmei „directă sau indirectă” din textul pct. 11 al standardului 4. De asemenea, Consiliul reține că subpct. 12.2 al aceluiași standard prevede că 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. În această privință, pentru a scoate în evidență faptul că beneficiarii aflați în situații de vulnerabilitate multiplă necesită o atenție sporită, Consiliul recomandă înlocuirea textului „inclusiv în raport cu beneficiarii” din conținutul subpct. 12.2 cu textul „acordând o atenție sporită beneficiarilor”. Totodată, la subpct. 12.4, Consiliul propune înlocuirea textului „asigurând protecție imediată a beneficiarului” cu textul „înlăturând circumstanțele care au stat la baza constatării discriminării”.	
Ministerul Finanțelor <i>Aviz nr.07/2-03/222/1874</i> <i>din 24.12.2025</i>	40.	Cu privire la proiectul de hotărâre a Guvernului La pct.3 se propune de exclus cuvântul (Centru) întrucât pe parcursul proiectului Regulamentului-cadru nu se face referire la această noțiune.	Se acceptă
	41.	La pct.4, cu referire la aprobarea manualului operațional în termen de 12 luni, se recomandă corelarea explicită a acestor sarcini cu resursele (umane/financiare) necesare elaborării, instruirii și implementării ulterioare a manualelor.	Se acceptă Nota de fundamentare a fost ajustată.
	42.	Cu privire la Regulamentul–cadru (Anexa nr. 1): La pct.5, cu referire la prevederea precum că serviciul este coordonat și monitorizat de către fondator, se necesită a fi clarificat cine este fondatorul și, respectiv, se recomandă de a completa/clarifica mecanismul de monitorizare a serviciului și de a enumera responsabilitățile (inclusiv financiare) ale fondatorului.	Se acceptă Serviciul este coordonat și monitorizat de către autoritatea, instituția sau organizația care l-a creat.

			Cheltuielile ce țin de organizarea și funcționarea serviciilor de asistență psihologică pentru victimele infracțiunilor se vor efectua în limitele alocațiilor prevăzute anual în bugetele prestatorilor de servicii, precum și din donații, granturi și alte surse, conform legislației.
	43.	La pct.6, se propune de exclus textul „adulte ale” pentru a aduce în concordanță cu prevederile Legii nr.137/2016 privind reabilitarea victimelor infracțiunii, sau după caz de completat cu explicații privind necesitatea prevederii în cauză.	Precizare Cadrul de organizare pentru acest tip de serviciu este destinat separat pentru adulți, copii victime a infracțiunilor fiind asistați printr-un cadru distinct.
	44.	La pct.26.9, cu referire la prevederea „să creeze, să dețină și să gestioneze programe/platforme/softuri IT destinate pentru evidența beneficiarilor în cadrul Serviciilor implică costuri IT/mentenanță, care urmează a fi menționate în Nota de fundamentare și identificată sursa de finanțare. La pct.27.3, cu referire la dotarea spațiilor cu echipament implică la fel, costuri suplimentare, care nu sunt incluse /menționate în analiza financiară.	Se acceptă În nota de fundamentare s-au făcut mențiuni precum că activitățile aferente creării, utilizării și administrării instrumentelor IT pentru evidența beneficiarilor reprezintă componente operaționale ale activității Serviciului și se încadrează în categoria cheltuielilor administrative, fiind realizate în limita resurselor disponibile. Dotarea spațiilor cu echipament necesar, se realizează în funcție de modul de organizare a Serviciului, numărul de specialiști, spațiile disponibile și suprafața utilizată, în conformitate cu Standardele minime de calitate, prin utilizarea dotărilor existente și prin ajustări graduale, în limita resurselor disponibile.

	45. La pct.30 din Regulament, se menționează că personalul Serviciului este format din conducătorul Serviciului și psihologi. Prin urmare, la această etapă, nu este claritate în ceea ce privește numărul de unități, statutul lor (funcții ocupate, vacante, funcții suplimentare sau redistribuite), precum și nivelul salarial al acestora, întrucât la etapa elaborării bugetului de stat pentru anul 2026, mijloacele financiare necesare remunerării muncii angajaților din cadrul autorității publice finanțate de la bugetul de stat, au fost planificate și alocate în limita și pentru unitățile de personal real-încadrate. Respectiv, pentru fiecare opțiune de instituire a unor funcții suplimentare, este important de a determina inclusiv resursele financiare suplimentare pentru a asigura principiul de sustenabilitate financiară, cu respectarea cadrului de resurse prevăzute în bugetele componente ale bugetului public național La pct.33 se menționează că prestatorul de serviciu angajează personalul în conformitate cu prezentul Regulament, Standardele minime de calitate ale Serviciului și Codul muncii al Republicii Moldova, în baza contractului individual de muncă sau, după caz, în baza contractului de prestări servicii. Astfel, Ministerul Finanțelor ca autoritate responsabilă de elaborarea și promovarea politicilor în domeniul salarizării în sectorul bugetar atenționează că, prevederile Legii nr. 270/2018, nu prevăd norme adiționale privind „retribuirea muncii în baza contractului de prestări servicii”. În acest sens se va ține cont de faptul că personalul existent/încadrat conform schemelor de încadrare nu pot fi salarizați în baza contractelor de prestări servicii.	Se acceptă Nota de fundamentare a fost completată cu acest text: „Prevederile Regulamentului stabilesc structura funcțională de principiu a Serviciului, fără a institui, la această etapă, un număr determinat de unități de personal sau obligația creării unor funcții suplimentare. Organizarea efectivă a personalului, inclusiv numărul de unități, statutul acestora și nivelul de salarizare, urmează a fi realizată în limita statelor de personal aprobate și a resurselor bugetare disponibile, cu respectarea cadrului de cheltuieli prevăzut în bugetele respective, fie din sectorul public, fie din sectorul privat. Prevederea nu instituie mecanisme alternative de salarizare și nu aduce derogări de la Legea nr. 270/2018, urmând a fi aplicată în limitele cadrului legal privind salarizarea în sectorul bugetar și a schemelor de personal aprobate.”
	46. Cu referire la pct.36, și anume: „evaluarea performanței angajaților și evaluarea necesităților de instruire continuă sunt realizate anual de către managerul Serviciului”, se va ține cont de prevederile pct.6 și 61 din anexa nr.3 - Regulamentul-cadru cu privire la modul de stabilire a sporului pentru performanță personalului din unitățile bugetare la HG nr. 1231/2018 care stabilește: „evaluarea performanțelor se efectuează, de regulă, trimestrial, pentru trimestrul precedent. În instituțiile de învățământ, în legătură cu specificul organizării activității, evaluarea performanțelor poate fi efectuată semestrial, conform reglementărilor interne. Evaluarea performanțelor profesionale ale funcționarilor publici se efectuează semestrial pentru semestrul precedent, în modul stabilit de Guvern”.	Se acceptă Manualul operațional va conține cel puțin aceste precizări în situația personalului bugetar.
	47. Cu privire la Standardele minime de calitate (Anexa nr. 2) Conform prevederilor proiectului se stabilesc standarde minime de calitate, în consecință fiind extinse cerințele de calitate, cu componentă financiară	Precizare Implementarea standardelor minime de calitate nu presupune, la această

		insuficient detaliată (fără estimări și fără mecanisme clare de acoperire a costurilor), ceea ce creează riscuri în finanțare, presiune asupra bugetelor prestatorilor (de ex.cu referire la accesibilitatea serviciului-adaptări/amenajări, costuri investiționale, amenajarea spațiului, etc). În acest sens, este necesar de completat nota de fundamentare cu prevederi clare financiare.	etapă, introducerea unor cheltuieli bugetare distincte sau suplimentare. Cerințele stabilite au caracter general și sunt aplicabile diferențiat, în funcție de capacitatea instituțională și resursele existente ale prestatorilor de servicii, fiind orientate preponderent spre organizarea și standardizarea proceselor de lucru. Eventualele necesități de ajustare vor fi abordate etapizat, în limita resurselor disponibile, prin mecanismele bugetare ordinare, fără impact imediat asupra bugetului public național. Prestorii privați de servicii vor asigura satndardele minime de calitate din bugete proprii.
	48.	La Nota de fundamentare, compartimentul 4 subpct.4.2 „ Impactul financiar și argumentarea costurilor estimative”, urmează a fi completat cu informații detaliate privind costurile pe care le implică implementarea proiectului, precum și sursa de acoperire a acestor cheltuieli. Astfel, deși potrivit prevederilor acestuia, implementarea proiectului nu implică cheltuieli bugetare suplimentare imediate sau semnificative, întrucât acesta nu instituie noi drepturi sau servicii, ci reglementează cadrul de organizare și funcționare a unui serviciu deja prevăzut de Legea nr. 137/2016, considerăm că se atestă cheltuieli. Respectiv, este necesară completarea acesteia cu prevederi clare privind costul serviciului, sursa de finanțare în conformitate cu prevederile art.30 din Legea nr.100/2017 cu privire la actele normative. În contextul celor expuse, proiectul urmează a fi revizuit prin prisma obiecțiilor menționate și prin identificarea mijloacelor financiare necesare pentru punerea în aplicare a prevederilor acestuia.	Precizare Aprobarea proiectului de Hotărâre a Guvernului nu instituie drepturi sau servicii noi, ci reglementează cadrul de organizare și funcționare a Serviciului de asistență psihologică deja prevăzut de Legea nr. 137/2016 privind reabilitarea victimelor infracțiunilor. Prin urmare, proiectul nu generează cheltuieli bugetare suplimentare imediate.
Expertizare			
Ministerul Justiției <i>Aviz nr. 04/1-12570 din 18.12.2025</i>	49.	Ministerul Justiției a prezentat raportul de expertiză în avizul său nr. 04/1-12570 din 18.12.2025, care include și raportul de expertiză juridică, fapt notificat în E legiferare, prin susținerea proiectului.	Am luat act.
Centrul Național Anticorupție <i>Demers nr. 06/2/23417 din 26.12.2025</i>	50.	<i>Obiecții la punctele 7 și 10 din Anexa nr. 1 la proiectul de Regulament:</i> Normele citate indică doar la două dispoziții textul „victimele adulte ale infracțiunilor”, în timp ce denumirea proiectului și întregul conținut al acestuia supus expertizei anticorupție nu disting între categoriile de victime.	Se acceptă Denumirea a fost revizuită, cu accent pe victime adulte.

Raport de expertiză nr. EHG25/11105 din 26.12.2025		Mai mult, Legea nr. 137/2016 privind reabilitarea victimelor infracțiunilor stabilește la art. 1 (1) Prevederile prezentei legi au ca scop crearea cadrului legal pentru asigurarea unor condiții minime de reabilitare a victimelor infracțiunilor, precum și pentru protecția și asigurarea respectării drepturilor și intereselor legitime ale acestora. (2) Prezenta lege reglementează categoriile de victime ale infracțiunilor cărora li se aplică prevederile sale, organizarea și funcționarea mecanismului de protecție și reabilitare a victimelor infracțiunilor, modul și condițiile de compensare financiară de către stat a prejudiciului cauzat prin infracțiune. (3) În sensul prezentei legi, termenul "victimă a infracțiunii" semnifică persoana fizică vătămată, mental sau fizic, care înregistrează o suferință emoțională sau o pierdere materială, cauzată direct prin infracțiune, conform Codului penal, precum și soțul, copiii și persoanele aflate la întreținerea persoanei decedate în cazul serviciilor de suport prevăzute la art.2 alin.(5) lit.b) și d). În acest sens, autorul trebuie să țină cont de faptul că limitarea categoriilor de victime ale infracțiunilor doar la anumite dispoziții poate conduce la blocarea sau restricționarea solicitărilor de asistență provenite din partea victimelor care sunt minore. <i>Recomandări:</i> Uniformizarea terminologiei utilizate în cuprinsul proiectului, prin eliminarea cuvintelor „adulte”, „adulte ale infracțiunilor”. Propoziția a doua indicată la pct. 10 urmează a fi exclusă sau, după caz, reformulată, în situația în care autorul intenționează să reglementeze suplimentar acest serviciu destinat copiilor.	Scopul Scopul Serviciului constă în acordarea consilierii psihologice specializate victimelor adulte ale infracțiunilor, care au împlinit vârsta de 18 ani, în vederea stabilizării emoționale, prevenirii revictimizării și facilitării procesului de recuperare psihosocială. Pct. 10 de asemenea a fost revizuit: „10. Prezentul Regulament-cadru se aplică exclusiv victimelor infracțiunilor care au împlinit vârsta de 18 ani. Victimele infracțiunilor minore beneficiază de servicii de sprijin și asistență în baza cadrului normativ aplicabil protecției copilului și a mecanismelor specializate destinate acestora.”
	51.	La Punctul 18 din Anexa nr. 1 la proiectul de Regulament (18. Cererea de admitere este examinată în termenul prevăzut de lege, iar solicitantul este informat cu privire la: acceptarea sau respingerea cererii; forma de acordare a consilierii psihologice (din contul statului sau contra plată); drepturile și obligațiile beneficiarului în cadrul Serviciului. <i>Obiecții:</i> Norma citată stabilește că cererea de admitere este examinată în termenul prevăzut de lege, fără a indica în mod expres acest termen, fapt ce poate facilita discreția funcționarului de a aprecia și stabili, în fiecare caz separat, termene care îi sunt convenabile, atât pentru propriile acțiuni, cât și pentru acțiunile altor subiecți de drept cărora aceste termene le sunt aplicabile. <i>Recomandări:</i> Indicarea exactă a termenului de examinarea a cererii.	Se acceptă Cererea pentru acordarea consilierii psihologice din contul statului se soluționează în termen de 3 zile de la data depunerii. Solicitantul este informat în scris cu privire la: acceptarea sau respingerea cererii; forma de acordare a consilierii psihologice (din contul statului sau contra plată); drepturile și obligațiile beneficiarului în cadrul Serviciului.
	52.	Punctul 20 din Anexa nr. 1 la proiectul de Regulament (20. În cazul în care victima nu întrunește condițiile pentru acordarea consilierii psihologice din	Se acceptă

	contul statului sau solicită serviciul după expirarea termenului legal, aceasta poate fi admisă în Serviciu contra plată, în condițiile stabilite de legislație.) <i>Obiecții:</i> Norma citată stabilește că, în cazul în care victima nu întrunește condițiile pentru acordarea consilierii psihologice din contul statului sau solicită serviciul după expirarea termenului legal, aceasta poate fi admisă în Serviciu contra plată, în condițiile stabilite de legislație. În acest sens, atragem atenția că art. 9 din Legea nr. 137/2016 cu privire la reabilitarea victimelor infracțiunilor prevede că: (1) Consilierea psihologică se acordă din contul statului pentru victimele infracțiunilor, inclusiv ale tentativelor la acestea, prevăzute la următoarele articole din Codul penal: art.145 (omor intenționat), art.146 (omor săvârșit în stare de afect), art.149 (lipsirea de viață din imprudență), art.150 (determinarea la sinucidere), art. 151 (vătămarea intenționată gravă a integrității corporale sau a sănătății), art.158 (traficul de organe, țesuturi și celule umane), art.160 (efectuarea ilegală a sterilizării chirurgicale), art.164 (răpirea unei persoane), art.164¹ (răpirea minorului de către rudele apropiate), art.165 (traficul de ființe umane), art.166 alin.(2) și (3) (privațiunea ilegală de libertate), art.166¹ (tortura, tratamentul inuman sau degradant), art.167 (sclavia și condițiile similare sclaviei), art.168 (munca forțată, în cazul în care infracțiunea este săvârșită asupra unui minor), art.171–175 (infracțiuni privind viața sexuală), art.188 alin.(3) lit.c) sau d) (tilhăria săvârșită cu vătămarea gravă a integrității corporale sau a sănătății ori cu deosebită cruzime), art.201¹ (violența în familie), art.206 (traficul de copii), art.208¹ (pornografia infantilă), art.208² (recurgerea la prostituția practică de un copil). (2) Consilierea psihologică din contul statului se acordă victimelor infracțiunilor prevăzute la alin.(1) dacă infracțiunea a fost săvârșită pe teritoriul Republicii Moldova sau dacă infracțiunea a fost săvârșită în afara teritoriului Republicii Moldova și victima este cetățean al Republicii Moldova, străin sau apatrid care locuiește legal în Republica Moldova. (3) Consilierea psihologică din contul statului se acordă pe o perioadă de cel mult 3 luni de la data soluționării cererii de acordare a acestui serviciu, iar în cazul victimelor care nu au împlinit vârsta de 18 ani, pe o perioadă de cel mult 6 luni de la data soluționării cererii respective. Prin urmare, norma citată de la art. 9 reglementează în mod expres categoriile de infracțiuni pentru care se acordă consilierea psihologică din contul statului, precum și condițiile de acordare a acestui serviciu, fără a institui criterii suplimentare. Astfel, utilizarea sintagmei „nu întrunește condițiile”, în lipsa unor trimiteri normative clare sau a enumerării exprese a acestor condiții, poate duce la interpretări discreționare și, implicit, la restrângerea nejustificată a dreptului victimelor la asistență psihologică. <i>Recomandări:</i> Reconsiderarea normei indicate la pct. 20, ținând cont de obiecția descrisă.	Pct. 20 a fost revizuit: „20. Consilierea psihologică se acordă victimelor infracțiunilor în condițiile și în limitele prevăzute de art. 9 din Legea nr. 137/2016 cu privire la reabilitarea victimelor infracțiunilor.”
--	--	---

	53. Secțiunea a 3 - a din Anexa nr. 1 la proiectul de Regulament (42. Consilierea psihologică este realizată exclusiv de psihologi care: 42.1.îndeplinesc cerințele prevăzute de Legea nr. 103/2025 cu privire la exercitarea profesiei de psiholog; 42.2.dețin dreptul de exercitare a profesiei; 42.3.respectă normele etice și profesionale. 43. Personalul Serviciului are obligația de a respecta principiile eticii profesionale și ale conduitei deontologice, inclusiv: 43.1. respectarea strictă a confidențialității informațiilor privind beneficiarii și cazurile gestionate, cu excepțiile prevăzute expres de lege; 43.2. manifestarea unui comportament bazat pe respect, imparțialitate, integritate și nediscriminare față de beneficiari și colegi; 43.3. interdicția de a solicita, accepta sau primi, direct sau indirect, foloase necuvenite, avantaje sau beneficii de orice natură în exercitarea atribuțiilor de serviciu; 43.4. 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; 43.5. respectarea limitelor competențelor profesionale și orientarea beneficiarului către alți specialiști, atunci când situația depășește atribuțiile proprii.) <i>Obiectii:</i> Normele citate reglementează, în prima parte, condițiile de angajare pentru psihologi, fără a ține cont de reglementările prevăzute de Legea nr. 103/2025 privind exercitarea profesiei de psiholog (în vigoare din 03.06.2025), care stabilește condițiile de exercitare a profesiei de psiholog și principiile de bază ale acesteia, iar în a doua parte stabilesc obligațiile personalului Serviciului, fără a fi corelate cu denumirea secțiunii respective, fapt ce conferă normei un caracter declarativ și nu indică în mod cert condițiile concrete de angajare. <i>Recomandări:</i> Reconsiderarea secțiunii a 3-a.	Se acceptă Secțiunea a fost expusă într-o nouă redacție: „Condiții de exercitare și conduită profesională în consilierea psihologică Consilierea psihologică este realizată exclusiv de psihologi care exercită profesia în condițiile Legii nr. 103/2025 cu privire la exercitarea profesiei de psiholog și care îndeplinesc cumulativ următoarele condiții: 42.1. întrunesc condițiile de exercitare a profesiei de psiholog prevăzute la art. 7 din Legea nr. 103/2025, inclusiv deținerea studiilor de specialitate recunoscute conform legislației; 42.2. dețin dreptul legal de exercitare a profesiei de psiholog, conform cadrului normativ în vigoare; 42.3. nu se află sub incidența restricțiilor sau incompatibilităților prevăzute de Legea nr. 103/2025; 42.4. își desfășoară activitatea în conformitate cu principiile de bază ale exercitării profesiei de psiholog, prevăzute de Legea nr. 103/2025. 43. În exercitarea atribuțiilor de serviciu, psihologii și ceilalți specialiști din cadrul Serviciului au obligația de a respecta principiile de bază ale exercitării profesiei de psiholog, precum și normele de conduită profesională, după cum urmează: 43.1. principiul competenței și profesionalismului, prin prestarea
--	---	---

			serviciilor în limitele calificării și experienței profesionale; 43.2. principiul responsabilității și integrității profesionale, prin asumarea răspunderii pentru actul profesional; 43.3. principiul independenței și imparțialității în exercitarea atribuțiilor, fără influențe externe sau conflicte de interese; 43.4. respectarea drepturilor și libertăților fundamentale ale omului, inclusiv a demnității și autonomiei beneficiarului; 43.5. obligativitatea obținerii consimțământului liber exprimat al beneficiarului pentru furnizarea serviciilor de consiliere psihologică, în condițiile legii; 43.6. respectarea confidențialității și a secretului profesional privind informațiile despre beneficiari și cazurile gestionate, cu excepțiile expres prevăzute de lege; 43.7. interdicția de a solicita, accepta sau primi, direct sau indirect, foloase necuvenite, avantaje sau beneficii de orice natură în exercitarea atribuțiilor de serviciu; 43.8. obligația de a adopta o abordare centrată pe victimă, sensibilă la traumă, și de a evita orice formă de revictimizare, stigmatizare, presiune sau tratament discriminatoriu; 43.9. respectarea limitelor competenței profesionale și orientarea beneficiarului către alți specialiști, atunci când situația
--	--	--	--

			depășește atribuțiile sau competențele proprii.”
	54.	Punctul 54 din Anexa nr. 1 la proiectul de Regulament (54. 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.) <i>Obiecții:</i> Formularea propusă la pct. 54 are un caracter preponderent declarativ, întrucât nu instituie obligații, interdicții sau reguli clare de conduită, ci exprimă o poziție de principiu, fără a impune sau descrie o regulă juridică propriu-zisă, fapt ce denotă că aceasta nu întrunește condițiile de reglementare prevăzute la art. 45– 46 din Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative. <i>Recomandări:</i> Se recomandă excluderea punctului 54 sau, după caz, reconsiderarea acestuia cu respectarea principiilor de legiferare.	Se acceptă Prevederea a fost exclusă
	55.	<i>Concluziile expertizei:</i> Proiectul a fost elaborat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale și are drept scop crearea unui cadru normativ clar, coerent și unitar pentru organizarea și funcționarea Serviciului de asistență psihologică destinat victimelor adulte ale infracțiunilor, în vederea asigurării accesului efectiv la servicii de sprijin specializate, de calitate și conforme cu standardele naționale și europene. Astfel, prin proiect se propune aprobarea Regulamentului – cadru de organizare și funcționare a Serviciului de asistență psihologică pentru victimele infracțiunilor și a standardelor minime de calitate. Analiza redacției propuse, denotă unele deficiențe ce pot genera disfuncționalitatea proceselor administrative reglementate, și anume: - utilizarea sintagmei „victimele adulte”; - lipsa termenului de examinare a cererii de admitere; - lipsa condițiilor de angajare. Implementarea prevederilor propuse, poate contribui la realizarea interesului public vizat de proiect, fapt ce nu este în detrimentul interesului public general în condițiile considerării riscurilor descrise în prezentul raport de expertiză anticorupție.	Se acceptă Proiectul a fost revizuit conform recomandărilor Centrului Național Anticorupție

Secretară de Stat

Felicia BECHTOLDT