



GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂRE nr. _____

din _____ 2025

Chișinău

**Privind modificarea Hotărârii Guvernului nr. 898/2015
pentru aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la organizarea
și funcționarea Serviciului de asistență și protecție a victimelor traficului
de ființe umane și a standardelor minime de calitate**

În temeiul art. 17 alin. (6) din Legea nr. 241/2005 privind prevenirea și combaterea traficului de ființe umane (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2005, nr. 164-167, art. 812), cu modificările ulterioare, Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Hotărârea Guvernului nr. 898/2015 pentru aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență și protecție a victimelor traficului de ființe umane și a standardelor minime de calitate (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2016, nr. 2-12, art. 5) se modifică după cum urmează:

1.1. în hotărâre:

1.1.1. în denumire și în tot textul, cuvintele „victimelor traficului de ființe umane” se substituie cu cuvintele „victimelor și prezumatelor victime ale traficului de ființe umane”;

1.1.2. punctele 3 și 4 vor avea următorul cuprins:

„3. Serviciul de asistență și protecție a victimelor și prezumatelor victime ale traficului de ființe umane 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 poate funcționa ca persoană juridică de drept public sau privat (Centru) cu baza materială și gestiune financiară distinctă sau ca subdiviziune structurală fără personalitate juridică în cadrul unei entități (Serviciu), utilizând baza materială și resursele financiare ale acesteia, conform competențelor delegate. Indiferent de forma de organizare juridică, prestatorii de servicii aprobă propriile regulamente de organizare și funcționare în baza Regulamentului-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de

asistență și protecție a victimelor și a prezumatelor victime ale traficului de ființe umane și a standardelor minime de calitate.

4. Prestatorii de servicii vor prezenta Unității Naționale de Coordonare a Mecanismului național de referire pentru protecția și asistența victimelor infracțiunilor din cadrul Ministerului Muncii și Protecției Sociale și structurilor teritoriale de asistență socială raportul anual de activitate privind rezultatele obținute până la data de 31 ianuarie a anului următor celui de gestiune.”;

1.1.3. la punctul 6, textul „Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei” se substituie cu cuvintele „Ministerului Muncii și Protecției Sociale”;

1.2. anexele nr. 1 și nr. 2 vor avea următorul cuprins:

„Anexa nr. 1
la Hotărârea Guvernului nr. 898/2015

REGULAMENT-CADRU CU PRIVIRE LA ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI DE ASISTENȚĂ ȘI PROTECȚIE A VICTIMELOR ȘI PREZUMATELOR VICTIME ALE TRAFICULUI DE FIINȚE UMANE

Capitolul I DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență și protecție a victimelor și prezumatelor victime ale traficului de ființe umane (în continuare – *Regulament*) stabilește modul de organizare și funcționare a Serviciului de asistență și protecție a victimelor și prezumatelor victime ale traficului de ființe umane (în continuare – *Serviciu*).

2. În condițiile prezentului Regulament, persoanele pot beneficia de servicii fără nicio formă de discriminare, indiferent 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.

3. Serviciul este prestat 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, care au sediul în Republica Moldova și sunt acreditați în condițiile legii ca prestatori de servicii sociale.

4. Serviciul își desfășoară activitatea în conformitate cu prevederile legislației, cu prezentul Regulament și cu standardele minime de calitate sau cu

alte acte cu caracter normativ. Serviciul respectă pe deplin obligațiile și angajamentele internaționale ale Republicii Moldova privind protecția și asistența victimelor și prezumatelor victime ale traficului de ființe umane. Cadrul metodologic care stabilește modul de organizare, coordonare și aplicare a procedurilor de admitere, evaluare, planificare, intervenție este prevăzut în Manualul operațional privind gestionarea cazurilor admise în serviciul de asistență și protecție a victimelor și prezumatelor victime ale traficului de ființe umane (în continuare – *Manual operațional al Serviciului*).

5. Capacitatea și infrastructura sunt adaptate scopului și obiectivelor Serviciului, precum și necesităților specifice ale beneficiarilor, oferind spații adecvate pentru locuire, activitate profesională și viața cotidiană. Serviciul este prestat în mod separat pentru femei și bărbați. În funcție de sexul adultului, sunt admiși în plasament cuplurile mamă-copil sau tată-copil, precum și cuplurile formate din copil și reprezentantul său legal. Organizarea separată a Serviciului asigură protecția, siguranța și adaptarea intervențiilor la nevoile specifice fiecărui grup de beneficiari.

6. Serviciul este coordonat și monitorizat de către fondator.

7. Prevederile prezentului Regulament se aplică angajaților și voluntarilor Serviciului, beneficiarilor, precum și reprezentanților instituțiilor publice sau private care interacționează sau vizitează Serviciul.

8. În sensul prezentului Regulament se utilizează noțiunile și terminologia definite în cadrul normativ din domeniul prevenirii și combaterii traficului de ființe umane, legislației penale, asistenței și serviciilor sociale.

Capitolul II

SCOPUL, OBIECTIVELE ȘI PRINCIPIILE DE ACTIVITATE

9. Scopul Serviciului este de a acorda gratuit servicii specializate, orientate spre prevenirea și combaterea traficului de ființe umane și a infracțiunilor conexe, precum și spre asistența și protecția victimelor și prezumatelor victime ale traficului de ființe umane, centrate pe nevoile specifice ale fiecărei persoane asistate.

10. Obiectivele Serviciului sunt:

10.1. asigurarea imediată a măsurilor de asistență și protecție, inclusiv plasament temporar în condiții de siguranță și confidențialitate, adaptate nevoilor și particularităților fiecărui beneficiar;

10.2. evaluarea nevoilor și elaborarea planului individualizat de asistență în serviciu;

10.3. sprijinirea reintegrării sociale și economice prin facilitarea accesului la servicii medicale, psihologice, sociale, juridice, educaționale și de ocupare a forței de muncă;

10.4. monitorizarea progresului beneficiarilor și urmărirea rezultatelor intervențiilor pe perioada beneficierii de servicii de plasament și/sau serviciilor de zi;

10.5. asigurarea măsurilor de securitate pentru a preveni revictimizarea și represaliile din partea traficanților;

10.6. referirea către specialiștii la nivel local pentru monitorizarea situației postintervenție;

10.7. colaborarea intersectorială în activitatea de prevenire și combatere a traficului de ființe umane;

10.8. asigurarea formării continue și supervizării personalului.

11. Serviciul este prestat în baza următoarelor principii:

11.1. legalitate;

11.2. egalitate și nediscriminare;

11.3. respectarea drepturilor fundamentale ale omului și realizarea drepturilor speciale ale victimelor și prezumatelor victime ale traficului de ființe umane;

11.4. respectarea cu prioritate a interesului superior al copilului;

11.5. prioritatea consimțământului;

11.6. respectarea demnității umane și confidențialității;

11.7. abordarea individualizată și multidisciplinară;

11.8. libertatea de exprimare și de opinie;

11.9. accesibilitate;

11.10. celeritate;

11.11. intersecționalitate;

11.12. acces la justiție;

11.13. protecția și securitatea victimei;

11.14. colaborare și parteneriat, inclusiv cooperare internațională.

Capitolul III BENEFICIARI

12. Beneficiarii Serviciului sunt victimele și prezumatele victime ale traficului de ființe umane în sensul Legii nr. 241/2005 privind prevenirea și combaterea traficului de ființe umane, cetățeni ai Republicii Moldova sau străini ale căror drepturi sunt garantate de Legea nr. 270/2008 privind azilul în Republica Moldova, de Legea nr. 274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova și de Legea nr. 200/2010 privind regimul străinilor în Republica Moldova.

13. Categoriile de beneficiari includ:

- 13.1. adulți victime și prezumate victime ale traficului de ființe umane;
- 13.2. cupluri părinte/reprezentant legal–copil/copii victime și prezumate victime ale traficului de ființe umane.

14. Serviciile sunt adaptate nivelului de vulnerabilitate și nevoilor individuale ale beneficiarilor.

15. Copiii victime ale traficului de ființe umane sunt asistați în cadrul Serviciului social Centrul de plasament pentru copiii separați de părinți, cu respectarea standardelor minime de calitate aplicabile acestui serviciu.

Capitolul IV TIPURI DE SERVICII

16. Persoanele admise în Serviciu beneficiază gratuit, în funcție de nevoile identificate, de servicii de plasament sau servicii de zi.

17. Serviciile de plasament includ:

- 17.1. primire și protecție într-un mediu sigur;
- 17.2. cazare/plasament temporar, hrană corespunzătoare, inclusiv servicii de igienizare;
- 17.3. la necesitate, îmbrăcăminte, încălțăminte și pachete igienice;
- 17.4. consiliere informațională privind drepturile beneficiarului și accesul la servicii;
- 17.5. asistență/consiliere juridică/sau în documentare/facilitarea accesului către servicii de asistență juridică primară și calificată;
- 17.6. asistență psihologică și socială;
- 17.7. facilitarea accesului la serviciile de asistență medicală de profil;
- 17.8. facilitarea accesului la servicii de ocupare și formare profesională;
- 17.9. acompanierea beneficiarilor în accesarea serviciilor relevante;
- 17.10. asigurarea accesului copiilor la instituțiile de învățământ comunitare și oferirea sprijinului în procesul educațional, inclusiv în pregătirea temelor școlare;
- 17.11. facilitarea accesului la educația nonformală pentru adulți în vederea dobândirii cunoștințelor și deprinderilor sociale;
- 17.12. activități de reintegrare socială (lucrul cu familia, sprijinirea relației părinte–copil, promovarea socializării cu comunitatea, măsuri de prevenire a riscului de revictimizare etc.);
- 17.13. referirea către alte instituții și servicii suplimentare relevante;
- 17.14. monitorizarea cazului.

18. Serviciile de zi includ serviciile menționate la pct. 17, cu excepția subpunctului 17.2.

19. Serviciile de primire includ admiterea propriu-zisă, precum și întâmpinarea, preluarea victimelor sau a prezumatelor victime ale traficului de ființe umane la punctele de trecere a frontierei de stat și facilitarea transferului sigur.

20. Acolo unde natura intervenției o permite, pentru a asigura continuitatea intervențiilor și accesul beneficiarilor în situații în care prezența fizică nu este posibilă (mobilitatea redusă, aflarea persoanei în anumite localități izolate, în afara țării sau în alte situații care împiedică prezența fizică în cadrul Serviciului), consilierea informațională, suportul psihologic, orientarea juridică sau monitorizarea postintervenție pot fi acordate la distanță, cu respectarea principiilor de siguranță, confidențialitate și protecție a datelor cu caracter personal.

21. În situația în care prezența fizică a beneficiarului nu este posibilă, iar comunicarea cu autoritățile sau cu specialiștii trebuie menținută, Serviciul poate facilita accesul controlat la dispozitive electronice (telefon, tabletă, computer), utilizate exclusiv în incinta Serviciului sau sub supraveghere, pentru a asigura continuitatea intervențiilor în condiții de siguranță și confidențialitate.

22. Identificarea și evaluarea necesităților speciale se realizează imediat la admitere, iar planul individualizat de asistență în serviciu trebuie să includă măsuri adaptate acestor necesități.

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

23.1. intervenții de urgență – protecție imediată și acceptare rapidă a beneficiarului într-un mediu sigur. Pentru situațiile de urgență, caracterizate prin risc iminent de violență, revictimizare, vătămare, hărțuire sexuală, amenințări sau alte circumstanțe care pun în pericol viața și integritatea beneficiarului, Serviciul aplică proceduri operaționale standard de intervenție de urgență, în conformitate cu Manualul operațional al Serviciului. Procedurile reglementează termenele maxime de reacție, responsabilitățile imediate ale personalului, obligația de alertare a organelor de drept, măsurile de protecție rapidă, modalitatea de documentare a intervenției și cooperarea interinstituțională;

23.2. intervenții de criză – sprijin psihologic, social și material acordat în situații de criză, pentru stabilizarea și reducerea riscurilor pentru viața și siguranța persoanei. Situațiile de criză sunt definite ca stări de dificultate majoră și dezechilibru generate de situația de exploatare sau amenințări iminente, care afectează grav siguranța persoanei;

23.3. intervenții individualizate – măsuri adaptate nevoilor fiecărui beneficiar și centrate pe persoană, realizate pe baza planului individualizat de asistență în serviciu;

23.4. *intervenții de acompaniere/însoțire* – sprijin continuu și personalizat pentru facilitarea accesului la drepturi și servicii, care include: însoțirea beneficiarului la instituții (poliție, instanțe de judecată, instituții medico-sanitare, servicii sociale, educaționale etc.); suport în completarea actelor și obținerea documentelor; facilitarea accesului la servicii medicale și juridice; suport emoțional pe parcursul interacțiunilor cu autoritățile; monitorizarea situației și prevenirea revictimizării;

23.5. *intervenții multidisciplinare* – acțiuni coordonate în cadrul echipei multidisciplinare sau în cooperare cu instituțiile/organizațiile partenere pentru asistența și protecția beneficiarului;

23.6. *intervenții de reintegrare* – măsuri pentru reinserția socială, familială și profesională a beneficiarului și prevenirea revictimizării.

Capitolul V

ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI

Secțiunea 1

Organizarea Serviciului

24. Centrul este accesibil din punct de vedere geografic și al mijloacelor de transport, permițând organizarea activităților în exterior, precum și accesarea serviciilor medicale, educaționale, culturale, de recreere etc.

25. Serviciul este amenajat conform standardelor minime de calitate, în conformitate cu scopul și cu obiectivele sale, precum și cu particularitățile și necesitățile speciale ale beneficiarilor.

26. Pentru garantarea siguranței și securității atât a beneficiarilor, cât și a specialiștilor, sediile centrelor nu sunt marcate prin panouri, inscripții sau alte semne vizibile care ar putea dezvălui denumirea acestora.

27. Pentru prevenirea riscului de localizare de către traficanți, Serviciul implementează măsuri sporite de securitate, inclusiv: controlul accesului, înregistrarea vizitatorilor, verificarea identității, interdicția accesului neautorizat, evaluarea periodică a riscurilor de securitate și cooperarea cu organele de drept pentru prevenirea tentativelor de recuperare, intimidare sau represalii din partea traficantilor.

28. Serviciul de plasament asigură primire, protecție și adăpost în regim de 24/7.

29. Serviciile de plasament sunt acordate victimelor și prezumatelor victime ale traficului de ființe umane la cererea lor personală sau prin referire, pe o perioadă de cel mult 30 de zile.

30. Femeile gravide victime sau prezumate victime ale traficului de ființe umane beneficiază de servicii pentru o perioadă de până la 12 luni.

31. Durata plasamentului poate fi prelungită:

31.1. la solicitarea medicului, pe perioada tratamentului, dar nu mai mult de 6 luni;

31.2. la solicitarea organelor de urmărire penală sau a instanțelor judecătorești, pe perioada procesului penal, iar în cazul în care viața și sănătatea victimei sunt amenințate de un pericol real, durata cazării poate fi prelungită și după finalizarea procesului penal, pe o durată considerată necesară pentru protecția victimei, în baza unei sesizări din partea procurorului;

31.3. la cererea beneficiarului, cu indicarea motivației argumentate, pe o perioadă de cel mult 30 de zile.

32. Serviciile de zi sunt prestate pentru beneficiarii care nu necesită plasament sau refuză plasamentul, conform programului de lucru de luni până vineri, cu excepția zilelor de sărbătoare/odihnă, între orele 08:00 și 17:00, cu pauza de masă corespunzătoare.

33. Prestarea serviciilor are loc în baza unui acord de colaborare, încheiat între prestator și beneficiar, iar după caz, cu reprezentantul legal, în formă scrisă, care i se aduce la cunoștință beneficiarului într-un limbaj simplu și accesibil.

Secțiunea a 2-a

Admiterea beneficiarului în Serviciu

34. Identificarea victimelor și prezumatelor victime ale traficului de ființe umane se efectuează de către specialiștii împuterniciți din cadrul autorităților și al organizațiilor participante la Mecanismul național de referire pentru protecția și asistența victimelor infracțiunilor (în continuare – *Mecanism național de referire*), atât pe teritoriul țării, cât și peste hotarele ei, în conformitate cu legislația.

35. Admiterea în Serviciu se realizează la solicitarea directă a beneficiarului sau prin demersul altor actori implicați în prevenirea și combaterea traficului de ființe umane, cu consimțământul liber și informat al victimei/prezumatei victime a traficului de ființe umane, exprimat în scris. În cazul minorilor neînsoțiți, admiterea se face imediat, fără întârziere, cu desemnarea unui reprezentant legal temporar, desemnat de către autoritatea tutelară competentă în conformitate cu legislația.

36. Consimțământul este precedat de o informare clară, într-o limbă

înțeleasă de beneficiar, privind serviciile disponibile, drepturile și obligațiile, regulile de confidențialitate, prelucrarea datelor, riscurile și beneficiile, precum și dreptul de a se retrage oricând, fără pierderea dreptului de admitere ulterioară în Serviciu.

37. La admitere, se acordă prioritate cuplurilor cu copii, persoanelor vârstnice și persoanelor cu dizabilități, femeilor gravide și cazurilor de urgență sau risc iminent de violență, exploatare sexuală, muncă forțată, sclavie sau alte forme de exploatare și revictimizare.

38. Faptul admiterii este înregistrat în registrul de evidență a beneficiarilor și este precedat de o evaluare rapidă a nevoilor și a riscurilor. Se analizează situația de securitate, sănătatea, contextul familial etc.

39. Lipsa actelor de identitate sau a documentelor care atestă statutul legal de ședere al persoanei nu împiedică admiterea. Persoana este informată cu privire la drepturi, obligații, regulile interne și mecanismele de depunere a plângerilor.

40. Refuzul admiterii este posibil doar dacă nu există locuri disponibile sau dacă situația nu corespunde profilului sau specificului Serviciului. În acest caz se face referirea către serviciile corespunzătoare.

41. După admitere, în termen de 24 de ore, este inițiat managementul de caz și se întocmește dosarul beneficiarului.

42. Contraindicațiile pentru admitere sunt:

42.1. tuberculoză pulmonară în faza activă sau alte maladii transmisibile active;

42.2. tulburări grave de sănătate mintală care prezintă pericol social iminent pentru propria viață sau pentru siguranța altora și care necesită internare în instituții medico-sanitare;

42.3. consum de alcool, de substanțe stupefiante, psihotrope și/sau alte substanțe cu efect similar;

42.4. persoana este anunțată în căutare sau se eschivează de la participarea la judecată sau de la urmărirea penală ori de la executarea hotărârilor instanței de judecată/documentelor executorii, cu excepția victimelor traficului de ființe umane care, potrivit legii, sunt absolvite de răspundere penală pentru infracțiunile săvârșite în legătură directă cu această calitate procesuală.

43. Contraindicațiile nu afectează acordarea intervențiilor de urgență atunci când viața sau securitatea este în pericol.

Secțiunea a 3-a

Managementul de caz

44. Fiecare beneficiar admis are desemnat un manager de caz, care coordonează procesul de intervenție socială, monitorizează activitățile altor specialiști și asigură evaluarea periodică a progresului beneficiarului.

45. Managerul de caz acționează în interesul victimei, respectând etica profesională, responsabilitățile specifice și procedurile operaționale de intervenție aprobate la nivelul entității.

46. Fiecare beneficiar dispune de un dosar personal cu documentația specifică managementului de caz.

47. Toate intervențiile pe caz sunt coordonate cu beneficiarul și în acord cu decizia sa și sunt realizate în conformitate cu managementul de caz specific, dezvoltat conform Manualului operațional al Serviciului.

48. Managementul de caz se desfășoară într-o manieră continuă și integrată, acoperind etapele de identificare, evaluare a riscurilor, evaluare inițială și complexă, planificare, intervenție și monitorizare postplasament, în conformitate cu principiile generale de asistență socială. Managerul de caz întocmește și actualizează planul individualizat de asistență în serviciu în colaborare cu beneficiarul.

49. Planul individualizat de asistență în serviciu este revizuit lunar sau ori de câte ori este necesar, pentru a fi adaptat la nevoile sociale nou-apărute. În procesul de revizuire este implicat asistentul social comunitar și specialistul în domeniul violenței în familie și reabilitării victimelor infracțiunilor de la nivel raional/regional/municipal, cu acordul beneficiarului.

50. Managerul de caz poate fi atras în procesul de monitorizare postintervenție până la confirmarea reintegrării stabile și durabile a beneficiarului în familie și/sau comunitate care poate dura până la 12 luni după încetarea plasamentului.

51. Monitorizarea după ieșirea din Serviciu este obligatorie și se realizează de către asistentul social comunitar în cooperare cu specialistul în domeniul violenței în familie și reabilitării victimelor infracțiunilor, pentru prevenirea retrafficării și asigurarea reintegrării durabile a beneficiarului.

Secțiunea a 4-a

Transferul, suspendarea și încetarea prestării serviciilor

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

53. Suspendarea serviciilor poate avea loc în următoarele situații:

- 53.1. la solicitarea beneficiarului;
- 53.2. în perioada tratamentului medical sau de reabilitare;
- 53.3. în cazul transferului temporar în alt serviciu;
- 53.4. în cazul suspendării temporare a activității Serviciului;
- 53.5. în situații care afectează temporar prestarea serviciilor în condiții de siguranță și confidențialitate.

54. Încetarea prestării serviciilor are loc în următoarele situații:

- 54.1. la solicitarea beneficiarului;
- 54.2. la expirarea termenului de plasament și atingerea obiectivelor prestabilite;
- 54.3. în caz de încălcare a regulilor interne (consum de alcool, violență, nerespectarea regimului etc.);
- 54.4. atunci când există un risc pentru siguranța personalului sau a altor beneficiari;
- 54.5. atunci când beneficiarul nu mai întrunește criteriile de eligibilitate prevăzute de legislație;
- 54.6. în cazul decesului beneficiarului;
- 54.7. la încetarea activității Serviciului.

55. Pregătirea ieșirii din Serviciu este coordonată de managerul de caz, în colaborare cu structura teritorială de asistență socială, inclusiv cu asistentul social comunitar și cu specialistul în domeniul violenței în familie și reabilitării victimelor infracțiunilor de la nivel raional și echipa multidisciplinară teritorială, doar cu acordul beneficiarului. Se urmărește reintegrarea beneficiarului în familie și comunitate, oferindu-i sprijin pentru autonomie, locuire și reintegrare profesională. În cazul în care beneficiarul are statut de victimă/parte vătămată în cadrul procedurii penale, managerul de caz coordonează pregătirea ieșirii din Serviciu cu organul de urmărire penală care investighează cauza.

56. După ieșirea din Serviciu, beneficiarului i se pot asigura în continuare accesul la servicii de consiliere, acompaniere și suport emoțional. Serviciile rămân disponibile până la confirmarea integrării stabile și durabile a beneficiarului în familie și/sau comunitate.

57. Decizia de transfer/suspendare sau încetare a serviciilor se aduce la cunoștința beneficiarului într-o formă și limbă accesibilă, într-o manieră respectuoasă și clară, care să evite orice formă de stigmatizare sau revictimizare.

58. La referirea sau transferul beneficiarului, Serviciul transmite instituției primitoare raportul de referire/închidere și, dacă este necesar, planul individualizat de asistență în serviciu.

59. Dosarul beneficiarului se clasează în arhiva Serviciului și se păstrează conform termenelor stabilite de legislație.

Capitolul VI DREPTURI ȘI OBLIGAȚII

Secțiunea 1 Drepturile și obligațiile prestatorului Serviciului

60. Prestatorul acordă servicii de asistență și protecție gratuit, necondiționat, iar accesul la servicii nu poate fi condiționat de dorința sau disponibilitatea beneficiarului de a coopera în procesul de cercetare penală, urmărire penală sau în instanță.

61. Prestatorul are următoarele drepturi:

- 61.1. să asigure sprijinul necesar pentru beneficiari;
- 61.2. să desfășoare activitatea prevăzută în conformitate cu legislația;
- 61.3. să solicite informații necesare în scopul exercitării drepturilor și obligațiilor beneficiarilor;
- 61.4. să participe la elaborarea și la ajustarea actelor normative în domeniul prevenirii și combaterii traficului de ființe umane;
- 61.5. să ofere instruiți și bune practici specialiștilor și voluntarilor în domeniile de specialitate;
- 61.6. să colaboreze cu profesioniștii din domeniu, inclusiv cu organizațiile necomerciale de profil;
- 61.7. să colaboreze și să stabilească parteneriate cu autorități publice, organe de drept, organizații necomerciale și alte instituții, în scopul realizării obiectivelor sale;
- 61.8. să informeze membrii comunităților despre activitatea Serviciului, într-un mod accesibil, adaptat nivelului de înțelegere și necesităților diferitelor grupuri din comunitate;
- 61.9. să restricționeze accesul rudelor sau al altor persoane fără împuterniciri legale către beneficiar, în lipsa consimțământului explicit și informat al acestuia;
- 61.10. să restricționeze accesul rudelor beneficiarului bănuite/învinuite de

comiterea traficului de ființe umane sau a infracțiunilor conexe.

62. Prestatorul are următoarele obligații:

62.1. să ofere asistență și protecție necondiționată, centrată pe nevoile beneficiarului, în conformitate cu legislația, și să intervină către autoritățile și instituțiile responsabile, inclusiv în domeniul migrației, în cazul asistării cetățenilor străini;

62.2. să desfășoare activitatea în strictă conformitate cu legislația;

62.3. să participe la programe de formare profesională în domeniile de specialitate;

62.4. să informeze comunitatea cu privire la activitatea Serviciului, prin utilizarea mijloacelor și a materialelor accesibile și adaptate diferitelor grupuri de beneficiari, precum și să se implice în activități de prevenire și de combatere a traficului de ființe umane și de promovare a drepturilor victimelor și prezumatelor victime ale traficului de ființe umane;

62.5. să informeze beneficiarul și membrii familiilor/reprezentantul legal al acestuia cu privire la drepturile și obligațiile sale, precum și la posibilitățile de exercitare a acestora;

62.6. să asigure respectarea procedurilor legale de recepționare, înregistrare și soluționare a plângerilor, a reclamațiilor și a altor adresări;

62.7. să asigure confidențialitatea datelor privind viața privată, identitatea beneficiarului, circumstanțele în care a fost traficat și orice alte informații a căror protecție este prevăzută de legislație;

62.8. să asigure înregistrarea, păstrarea și utilizarea datelor cu caracter personal ale beneficiarului în strictă conformitate cu legislația;

62.9. să prezinte rapoarte și date statistice deținute privind activitățile și serviciile prestate beneficiarului, în conformitate cu legislația.

Secțiunea a 2-a

Drepturile și obligațiile beneficiarului admis în Serviciu

63. Beneficiarul Serviciului are dreptul la:

63.1. intimitate, viață privată, confidențialitate și tratament cu demnitate;

63.2. primirea asistenței, protecției și sprijinului necesar pentru realizarea obiectivelor din planul individualizat de asistență în serviciu;

63.3. exprimarea consimțământului informat privind prelucrarea datelor cu caracter personal și acordarea serviciilor;

63.4. informarea într-un limbaj simplu și accesibil, în formă scrisă, privind drepturile și obligațiile sale, precum și serviciile oferite, pentru care își exprimă acordul în scris;

63.5. perioada de reflecție de 30 de zile, perioadă în care este interzisă punerea în executare a oricărui ordin de expulzare a acestor persoane;

63.6. asigurarea protecției împotriva violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii, a tratamentului inuman și/sau degradant și raportarea acestor acțiuni în condiții de siguranță;

63.7. participarea activă la luarea deciziilor referitoare la acordarea, modificarea sau încetarea serviciilor de care beneficiază;

63.8. părăsirea Serviciului înainte de expirarea termenului de asistență, în baza unei cereri;

63.9. solicitarea suspendării plasamentului, în baza unei cereri scrise;

63.10. depunerea plângerilor, sesizărilor sau sugestiilor privind calitatea serviciilor, comportamentul personalului sau condițiile de găzduire, fără teama de represalii;

63.11. asigurarea accesului la informații privind propriul dosar;

63.12. menținerea legăturilor cu familia, rudele apropiate și alte persoane de încredere, dacă acest lucru nu contravine interesului superior al copilului sau al beneficiarului.

64. Beneficiarul Serviciului are următoarele obligații:

64.1. să fie responsabil de viața, sănătatea, siguranța și integritatea copilului/copiiilor săi pe întreaga perioadă a șederii în Serviciu;

64.2. să furnizeze informații corecte, complete și actualizate cu privire la identitatea, situația familială, socială, medicală și economică, asumându-și răspunderea pentru veridicitatea acestora, totodată să comunice orice modificare intervenită în legătură cu situația personală;

64.3. să respecte drepturile celorlalți beneficiari și regulile interne de conviețuire stabilite în cadrul Serviciului;

64.4. să manifeste o atitudine respectuoasă și responsabilă față de personalul Serviciului, de ceilalți beneficiari și de bunurile aflate în dotare;

64.5. să păstreze igiena personală și să respecte normele igienico-sanitare ale Serviciului;

64.6. să mențină curățenia în camerele de locuit, grupurile sanitare și spațiile comune, efectuând zilnic igienizarea acestora;

64.7. să contribuie la îngrijirea și personalizarea spațiului locativ, în limitele stabilite de Serviciu;

64.8. să adopte un comportament și o ținută vestimentară decentă, adecvată mediului de conviețuire comunitar;

64.9. să înștiințeze personalul Serviciului despre intenția de a părăsi Serviciul, indicând locul și durata absenței, inclusiv atunci când este însoțit de copil;

64.10. să părăsească Serviciul împreună cu copilul/copiii, imediat după încetarea prestării serviciilor;

64.11. să colaboreze activ cu specialiștii pentru atingerea obiectivelor planului individualizat de asistență în serviciu.

Capitolul VII

MANAGEMENTUL SERVICIULUI ȘI RESURSELE UMANE

Secțiunea 1

Resurse umane

65. Gestionarea Serviciului este realizată de către conducător, care asigură buna funcționare a acestuia, conform actelor normative, prevederilor prezentului Regulament, standardelor minime de calitate, fișei de post și altor sarcini atribuite.

66. Conducătorul Serviciului organizează activitatea personalului, poartă răspundere pentru calitatea acordării serviciilor, administrează toate bunurile materiale și mijloacele bănești din gestiune, încheie contracte, eliberează procuri în conformitate cu actele normative.

67. În limitele împuternicirilor sale și potrivit actelor normative, conducătorul Serviciului emite ordine referitoare la activitatea Serviciului, efectuează controlul asupra executării lor, poate aplica stimulări și sancțiuni disciplinare sau, în situația în care Serviciul nu are personalitate juridică, se poate expune asupra inițiativelor de stimulare și sancționare.

68. Personalul Serviciului este format din personal administrativ, personal specializat (asistent social, pedagog social, psiholog, psihopedagog, jurist) și personal auxiliar/personal contractual. Categoria personalului specializat poate fi extinsă în conformitate cu necesitățile apărute. În situațiile în care starea beneficiarului impune acordarea de îngrijire continuă (ex.: persoane cu dizabilități severe, persoane în vârstă imobilizate, beneficiari cu nevoi speciale care necesită supraveghere permanentă), prestatorul poate angaja personal suplimentar prin încheierea unui contract individual de muncă, în condițiile legislației muncii, sau a unui contract de prestări servicii, în condițiile dreptului civil.

69. Personalul lucrează după un program stabilit și își desfășoară activitățile în baza prevederilor prezentului Regulament, a standardelor minime de calitate, a fișelor de post și a altor sarcini atribuite prin ordin instituțional. Sarcinile de bază se regăsesc în Manualul operațional al Serviciului.

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

70.1. servicii de plasament – minimum un angajat cu atribuții directe de îngrijire, consiliere sau asistență la maximum cinci cazuri prezente simultan;

70.2. servicii de zi – minimum un specialist (psiholog, asistent social, jurist) la 10-15 beneficiari activi;

70.3. în situații de risc sporit (copii, persoane cu dizabilități, afecțiuni psihosociale sau nevoi complexe), coraportul se ajustează proporțional, până la un lucrător la 1-3 cazuri.

71. La angajare și ulterior anual, personalul este obligat să efectueze un examen medical, conform legislației.

72. În Serviciu pot fi angajate doar persoane fără antecedente penale care au implicate fapte de trafic de ființe umane, violență sau neglijarea copiilor, consumul ori distribuirea de droguri sau alte fapte incompatibile cu activitatea desfășurată și care nu se află în evidența medicului narcolog sau psihiatru pentru afecțiuni ce le-ar împiedica exercitarea atribuțiilor de serviciu.

73. Angajații Serviciului sunt obligați să păstreze confidențialitatea informațiilor privind viața beneficiarilor și a familiilor lor, pe care le obțin în timpul exercitării atribuțiilor de serviciu, să nu pretindă și să nu primească foloase necuvenite pentru munca prestată.

Secțiunea a 2-a

Formarea, supervizarea și managementul calității

74. Personalul participă la programe de formare inițială și continuă în domeniul traficului de ființe umane, al consilierii psihosociale, al intervenției în situații de criză și al sprijinirii victimelor cu dizabilități sau alte vulnerabilități, în conformitate cu principiile intervenției centrate pe victimă și respectării demnității umane.

75. Programele de formare profesională se desfășoară anual, în baza unui curriculum aprobat de ministrul muncii și protecției sociale și au drept scop consolidarea competențelor practice și teoretice ale personalului.

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

77. 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.

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

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

79.1. evaluarea anuală a performanței Serviciului, având în vedere îndeplinirea obiectivelor din planul anual de activitate, respectarea indicatorilor de calitate, eficiența intervențiilor și gradul de satisfacție al beneficiarilor, cu posibilitatea dispunerii unor măsuri corective sau de consolidare;

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

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

Secțiunea a 3-a Protecție specială

80. Serviciul deține și aplică o procedură clară de depunere și de examinare a plângerilor, care garantează drepturile angajaților, ale beneficiarilor sau, după caz, ale altor persoane interesate. Beneficiarii și alte persoane au dreptul de a depune plângeri cu privire la calitatea serviciilor, lezarea drepturilor, încetarea/suspendarea serviciilor sau alte situații. Persoanele care înaintează plângerea sunt tratate cu respect, participă la evaluarea situației și sunt informate în scris referitor la rezultatele examinării.

81. Serviciul aplică proceduri clare de prevenire, identificare, raportare, evaluare și soluționare a cazurilor de violență, discriminare, exploatare, hărțuire, neglijare sau tratament inuman ori degradant față de beneficiari și de angajați, care sunt aduse la cunoștința beneficiarilor și a angajaților.

82. Procedurile menționate la pct. 80 și 81 sunt elaborate în conformitate cu Manualul operațional al Serviciului și includ un mecanism de raportare anonimă și protecție împotriva represaliilor pentru persoanele care semnalează abuzuri.

83. Beneficiarii și angajații/voluntarii au obligația de a respecta politicile interne de protecție și de a semnală orice formă de abuz.

Capitolul VIII BAZA MATERIALĂ ȘI FINANȚAREA SERVICIULUI

84. Serviciul poate funcționa:

84.1. ca persoană juridică de drept public sau privat, cu bază materială și gestiune financiară distinctă; sau

84.2. ca subdiviziune structurală în cadrul unei structuri teritoriale de asistență socială, fără statut de persoană juridică, utilizând baza materială și resursele financiare ale instituției-mamă, conform competențelor delegate de fondator.

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

86. Prestatorul dispune de baza materială necesară pentru activitatea sa, cu drept de proprietate și/sau folosință, în funcție de modul de dobândire a dreptului respectiv. Serviciul poate accesa fonduri externe de finanțare, în condițiile legii. Prestatorul utilizează baza materială exclusiv pentru realizarea scopurilor stabilite în statut. Rezultatele privind utilizarea resurselor financiare, fără a divulga date cu caracter personal, sunt publicate odată cu raportul anual de activitate pe site-ul web oficial al Serviciului.

87. Gestionarea bazei materiale se realizează în funcție de valoarea acesteia, în modul stabilit de legislație și de documentele de constituire a Serviciului.

88. Serviciul se finanțează de la bugetul de stat, de la bugetele unităților administrativ-teritoriale, în limita mijloacelor financiare stabilite anual, precum și din alte surse neinterzise de lege.

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

90. Structura organizatorică și statele de personal sunt aprobate de către fondator în conformitate cu legislația, cu scopul și cu obiectivele Serviciului.

STANDARDE
minime de calitate pentru serviciul de asistență și protecție a victimelor
și prezumatelor victime ale traficului de ființe umane

Capitolul I
PRINCIPII GENERALE DE FUNCȚIONARE

Accesibilitatea la servicii de calitate – standardul 1

1. Serviciul asigură accesul egal și gratuit pentru categoriile de beneficiari menționați în Regulamentul-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență și protecție a victimelor și prezumatelor victime ale traficului de ființe umane (în continuare – *Regulament*). Condițiile de funcționare, scopul, obiectivele și conținutul Serviciului de asistență și protecție a victimelor și prezumatelor victime ale traficului de ființe umane (în continuare – *Serviciu*) corespund necesităților beneficiarilor. Serviciul asigură accesibilitatea fizică, comunicațională și informațională pentru persoanele cu dizabilități, prin adaptări rezonabile, interpretare în limbaj mimico-gestual, materiale în format ușor de citit și alte mijloace tehnologice asistive și accesibilitate lingvistică pentru beneficiarii care nu vorbesc limba de stat, inclusiv prin interpretariat și materiale informative disponibile într-o limbă pe care o înțeleg.

2. **Rezultatul scontat:** Serviciul este accesibil și gratuit pentru toți beneficiarii și asigură acordarea asistenței adaptate nevoilor individuale ale acestora, inclusiv prin garantarea accesului egal și efectiv la informații, asistență și protecție, indiferent de limba vorbită.

3. Indicatori de realizare:

3.1. Prestatorul admite beneficiarii în baza procedurii stabilite conform Regulamentului.

3.2. Prestatorul oferă servicii conforme prevederilor Regulamentului și, în caz de necesitate, referă beneficiarul către alți prestatori/instituții/organizații, în funcție de necesitățile individuale.

3.3. Prestatorul întreprinde măsuri pentru adaptarea condițiilor la necesitățile beneficiarului și asigurarea accesului persoanelor cu dizabilități la servicii.

3.4. Datele de contact ale Serviciului (numărul de telefon și adresa de e-mail) sunt disponibile beneficiarilor, membrilor familiei acestora, precum și instituțiilor și autorităților din domeniile medical, juridic, educațional și social.

3.5. Serviciul, în mod individual sau în bază de parteneriat, asigură mecanismele de interpretariat pentru beneficiarii care nu vorbesc limba română, inclusiv prin implicarea mediatorului comunitar care cunoaște limba romani, utilizate în evaluarea inițială, consiliere, intervenții și proceduri juridice.

3.6. Materialele informative privind drepturile beneficiarilor, regulamentul intern, procedurile de depunere a plângerilor și formularele relevante sunt disponibile cel puțin în limbile română, rusă și engleză, precum și în limbile minorităților etnice.

3.7. Documentele și informațiile esențiale sunt traduse și actualizate periodic, în funcție de necesitățile lingvistice ale beneficiarilor.

Informarea și sensibilizarea – standardul 2

4. Prestatorul asigură informarea societății privind scopul, obiectivele, principiile și gama de servicii prestate. Informarea include acțiuni orientate spre grupurile de risc, în special tinerii care sunt expuși migrației pentru muncă, activităților sezoniere și mobilității internaționale.

5. Rezultatul scontat: În contextul prevenirii fenomenului traficului de ființe umane, beneficiarii Serviciului și persoanele interesate sunt informați, într-o limbă pe care o înțeleg, cu privire la serviciile, măsurile de asistență și protecție disponibile. Activitățile de sensibilizare reflectă și riscurile asociate migrației pentru muncă, oportunităților sezoniere și mobilității educaționale.

6. Indicatori de realizare:

6.1. Prestatorul dispune de materiale informaționale (panouri, pliante, broșuri), precum și de site-ul web oficial instituțional, redactat într-un limbaj accesibil.

6.2. Prestatorul elaborează și actualizează materialele informative conform tipurilor de servicii prestate, principiilor de accesare a serviciilor, precum și categoriilor de beneficiari.

6.3. Prestatorul promovează serviciile prestate la nivel național și local, în colaborare cu coordonatorii echipelor multidisciplinare teritoriale.

6.4. Prestatorul desfășoară și participă la evenimente și activități de informare privind fenomenul traficului de ființe umane și drepturile victimelor împreună cu reprezentanții altor instituții/organizații.

6.5. Prestatorul colaborează activ cu organizațiile necomerciale, consiliile locale ale tinerilor, centrele și rețelele de organizații de tineret în planificarea și desfășurarea campaniilor de prevenire și informare privind traficul de ființe umane, migrația pentru muncă, activitățile sezoniere și mobilitatea internațională.

6.6. Prestatorul utilizează instrumente digitale și canale de comunicare relevante pentru tineri (rețele sociale, platforme online, spații de tineret) pentru a

asigura accesul acestora la informații corecte și actualizate.

Abordare individualizată – standardul 3

7. Prestatorul asigură prestarea serviciilor în conformitate cu particularitățile și cu necesitățile individuale ale beneficiarilor în vederea dezvoltării posibilităților/capacităților pentru o viață independentă și pentru reintegrare în familie și comunitate.

8. Rezultatul scontat: Asistența realizată în baza acordului beneficiarului este adaptată la necesitățile individuale și la criteriile de vulnerabilitate, vârstă, sex și impactul exploatării.

9. Indicatori de realizare:

9.1. Prestatorul aplică o metodologie de lucru pentru identificarea și evaluarea necesităților individuale ale beneficiarului.

9.2. Serviciile propuse sunt axate pe necesitățile individuale, cu respectarea opiniei persoanei asistate și a deciziilor asumate pentru realizarea planului individualizat de asistență în serviciu.

9.3. Decizia beneficiarului are prioritate și este tratată cu respect de către personalul Serviciului la elaborarea și implementarea planului individualizat de asistență în serviciu.

Abordare multidisciplinară – standardul 4

10. Prestatorul asigură o abordare multidisciplinară pentru fiecare caz, atât în procesul de planificare, cât și în cel de realizare a intervențiilor pentru asigurarea asistenței și protecției calificate a beneficiarului.

11. Rezultatul scontat: Beneficiarii Serviciului au acces coordonat la sistemul de servicii, pentru satisfacerea necesităților identificate.

12. Indicatori de realizare:

12.1. Conducătorul Serviciului implică echipa multidisciplinară a Serviciului care colaborează la evaluarea și la planificarea intervențiilor pentru asigurarea asistenței și protecției sociale calificate.

12.2. Activitățile identificate, tipurile de servicii care urmează a fi prestate, durata de acordare a acestora și personalul responsabil sunt incluse în planul individualizat de asistență în serviciu.

12.3. Conducătorul Serviciului desemnează managerul de caz, responsabil de managementul de caz. Intervențiile din managementul de caz sunt individuale și specifice fiecărui caz.

12.4. Activitatea echipei multidisciplinare a Serviciului este coordonată

de către conducătorul Serviciului. Rezultatele activității sunt consemnate în procesul-verbal al ședinței.

Parteneriat – standardul 5

13. Conducătorul Serviciului stabilește parteneriate durabile cu autoritățile administrației publice centrale/locale, organele de ordine și drept, instituțiile medico-sanitare, organizațiile necomerciale, organizațiile internaționale și agenții economice, precum și cu alți prestatori de servicii implicați în activitatea de prevenire și combatere a traficului de ființe umane. Parteneriatele includ în mod explicit colaborarea cu organizații necomerciale acreditate, inclusiv cu organizații de tineret, structuri specializate în drepturile omului și prevenirea traficului de ființe umane, relevante profilului serviciilor prestate.

14. Rezultatul scontat: Parteneriate stabilite ce contribuie la intensificarea, diversificarea și eficientizarea serviciilor oferite beneficiarilor, iar acordurile semnate sunt implementate conform obiectivelor identificate. Parteneriatele cu organizațiile necomerciale contribuie la furnizarea serviciilor de specialitate și la realizarea în comun a campaniilor de informare și sensibilizare.

15. Indicatori de realizare:

15.1. Serviciul încheie acorduri de colaborare cu diverși prestatori de servicii, cu instituții relevante activității de asistență și protecție a beneficiarilor, precum și cu organizații necomerciale în domeniul prevenirii traficului de ființe umane, al tineretului și al drepturilor omului, inclusiv pentru furnizarea unor servicii specializate și/sau pentru implementarea campaniilor de informare și sensibilizare destinate prevenirii traficului de ființe umane.

15.2. Beneficiarii au acces la servicii suplimentare în baza acordurilor de colaborare semnate.

15.3. Beneficiarii, în baza acordului personal, sunt referiți către alte instituții, cu care prestatorul a stabilit relații de parteneriat.

15.4. Prestatorul cunoaște și aplică mecanismul de referire pentru protecția și asistența victimelor infracțiunilor.

15.5. Pentru beneficiarii care sunt cetățeni străini, Prestatorul asigură cooperarea și coordonarea cu autoritățile și cu instituțiile competente în domeniul migrației, în vederea asigurării unei asistențe complexe și adaptate necesităților specifice ale beneficiarilor.

Participarea și consimțământul beneficiarului – standardul 6

16. Prestatorul asigură implicarea beneficiarilor în evaluarea necesităților personale și în elaborarea planului individualizat de asistență în serviciu, cu identificarea serviciilor ce urmează a fi prestate.

17. Rezultatul scontat: Beneficiarul și/sau reprezentantul legal conștientizează situația și se implică în deciziile asupra intervențiilor ulterioare, participă la luarea deciziilor în toate etapele prestării Serviciului.

18. Indicatori de realizare:

18.1. Pentru depășirea situației de criză, Prestatorul dispune și aplică metodologia de motivare a beneficiarului și implicarea acestuia la elaborarea planului individualizat de asistență în serviciu, iar după caz, pentru mobilizarea acestuia și acordarea susținerii în depășirea crizei, apelează la membrii familiei/reprezentantul legal.

18.2. Beneficiarul participă la reevaluarea necesităților și la revizuirea planului individualizat de asistență în serviciu.

18.3. Prestatorul realizează procesul de re/integrare socială prin implicarea activă a beneficiarului.

Confidențialitatea informației și protecția datelor cu caracter personal – standardul 7

19. Prestatorul asigură confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal al beneficiarilor, a datelor cu privire la viața privată și de familie și a datelor cu privire la condițiile de trafic și exploatare. Serviciul asigură protecția completă a datelor personale ale beneficiarilor, inclusiv a informațiilor sensibile privind situația de risc, prin măsuri tehnice și organizatorice adecvate, în conformitate cu legislația națională și cu angajamentele internaționale ale Republicii Moldova.

20. Rezultatul scontat: Confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal este asigurată în conformitate cu prevederile legislației, iar operarea cu aceste date se va realiza în exclusivitate în interesul beneficiarului și cu acordul scris al acestuia.

21. Indicatori de realizare:

21.1. Personalul Serviciului cunoaște și respectă prevederile legale și regulile privind confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal.

21.2. Personalul Serviciului semnează Declarația cu privire la confidențialitate.

21.3. Beneficiarii, reprezentantul legal, membrii familiilor acestora sau însoțitorii autorizați sunt informați despre politica Serviciului privind asigurarea confidențialității și protecției datelor cu caracter personal și semnează Acordul privind prelucrarea datelor cu caracter personal.

21.4. Prestatorul dispune de un spațiu separat pentru audiere confidențială și asigură păstrarea dosarelor beneficiarilor în condiții de securitate (în spații special amenajate).

21.5. Beneficiarul are acces la conținutul propriului dosar.

21.6. Informațiile obținute sunt considerate confidențiale și pot fi transmise în afara instituției exclusiv în interesul beneficiarului și cu acordul acestuia.

21.7. Circulația datelor cu caracter personal între autorități, instituții și organizații se realizează exclusiv în conformitate cu legislația privind protecția datelor cu caracter personal.

21.8. Personalul cunoaște și aplică prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal și respectă principiile de confidențialitate și securitate a informațiilor.

Nediscriminare și respectarea demnității beneficiarului – standardul 8

22. Prestarea serviciilor se realizează în conformitate cu principiul drepturilor fundamentale ale omului și al nediscriminării, asigurând egalitatea de tratament pentru toți beneficiarii, indiferent 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, și garantează respectarea intimității și a dreptului la viață privată și intimă a fiecărui beneficiar.

23. Rezultatul scontat: Serviciile sunt accesibile în egală măsură pentru toți beneficiarii, fiind asigurată echitatea și respectarea demnității umane.

24. Indicatori de realizare:

24.1. Personalul Serviciului:

24.1.1. prestează servicii în baza principiului nediscriminării și oferă suport adaptat nevoilor individuale ale beneficiarilor;

24.1.2. cunoaște legislația din domeniu și aplică metode de lucru în vederea excluderii atitudinilor discriminatorii, inclusiv excluderea acestora din partea altor beneficiari;

24.1.3. respectă deciziile beneficiarului privind demnitatea umană și dreptul la viață privată și intimă.

24.2. Faptele de discriminare sunt sancționate prin răspundere disciplinară, civilă, contravențională și penală, conform legislației.

Capitolul II ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI

Localizarea Serviciului – standardul 9

25. Sediul Serviciului este amplasat într-o zonă accesibilă și sigură pentru

beneficiari. Locația Serviciului este confidențială și nu poate fi divulgată publicului, pentru a asigura protecția și siguranța beneficiarilor.

26. Rezultatul scontat: Beneficiarii au acces la servicii în condiții de siguranță.

27. Indicatori de realizare:

27.1. Serviciul nu este amplasat în subsoluri, încăperi fără iluminare, inclusiv iluminarea naturală sau spațiu umed.

27.2. Serviciul este ușor accesibil pentru toți beneficiarii, inclusiv pentru persoanele cu dizabilități sau cu nevoi speciale.

27.3. Serviciul este amplasat în comunitate, astfel încât să asigure accesul beneficiarilor la toate resursele și infrastructura serviciilor de sănătate, educație, muncă.

27.4. Serviciul dispune de telefon în funcțiune (cu linie telefonică accesibilă 24/7) și acces la internet.

Dotarea Serviciului – standardul 10

28. Prestatorul dispune de spațiu amenajat și dotat pentru desfășurarea activității și de autorizații de funcționare prevăzute de legislație.

29. Rezultatul scontat: Spațiul este amenajat și dotat pentru desfășurarea activităților cu încăperi sigure, accesibile, funcționale și confortabile pentru beneficiari și specialiștii Serviciului.

30. Indicatori de realizare:

30.1. Spațiul de care dispune Serviciul este conectat la apeduct, inclusiv apă caldă, canalizare, încălzire, energie electrică, gaze naturale (după caz), sisteme de ventilare, iluminare naturală, telefonie, internet, sistem de supraveghere video, servicii de pază.

30.2. Prestatorul dispune de autorizații de funcționare necesare.

30.3. Prestatorul dispune de spații funcționale corespunzătoare necesităților beneficiarilor, inclusiv adaptate persoanelor cu dizabilități, persoanelor vârstnice și copiilor.

30.4. Serviciul este dotat cu camere de locuit temporar, spații de consiliere, birouri pentru specialiști, spații comune, bucătărie, sufragerie, cameră de recreere și cameră de vizită, spațiu de joacă pentru copii, sală de studiu, spații igienico-sanitare, spălătorie pentru haine, spații destinate prestării serviciilor de zi, sală de ședințe, precum și arhivă amenajată conform cerințelor.

30.5. Conducătorul Serviciului asigură dotarea spațiilor utilizate pentru prestarea serviciilor cu mobilier și echipament, corespunzător numărului și necesităților beneficiarilor.

30.6. Serviciul dispune de spații de lucru separate pentru personal, izolate fonic, conectate la rețeaua internet și dotate cu mobilier și echipament tehnic corespunzător (masă de birou, scaune, dulapuri, rafturi, seif, telefon, mobil/fix, computer/laptop, imprimantă, xerox, scanner).

30.7. Spațiile de asistență psihologică sunt amenajate confortabil, izolate fonic, astfel încât să corespundă necesităților beneficiarilor și să încurajeze discuțiile.

30.8. Serviciul dispune de mijloc de transport.

30.9. Serviciul dispune de un panou informativ amplasat la loc vizibil, care conține programul de lucru, lista specialiștilor, datele de contact, telefoanele de urgență și informații utile privind serviciile disponibile.

30.10. Spațiile interne ale Serviciului asigură condiții de protecție a beneficiarilor de orice traumatizare: securitatea prizelor, colțurilor ascuțite ale mobilierului, geamurilor, balcoanelor, scărilor etc.

30.11. Serviciul dispune de panouri informative privind evacuarea de urgență, în caz de incendiu sau cutremur.

30.12. Sistemele de supraveghere video și alarmă, control acces și securitate sunt configurate astfel încât să prevină accesul persoanelor neautorizate, inclusiv al traficanților sau al colaboratorilor acestora, prin utilizarea măsurilor de securizare fizică a spațiilor, inclusiv geamuri securizate.

30.13. Prestatorul asigură implementarea măsurilor fizice și operaționale de protecție, prevenind orice tentativă de identificare, contactare sau influențare a beneficiarilor aflați în risc.

30.14. Blocul alimentară este amplasat și amenajat conform normelor igienico-sanitare.

30.15. Spălătoria este dotată cu mașini automate de spălat și uscat, cu fier de călcat și mese pentru netezit, la care au acces beneficiarii. Fiecare beneficiar este responsabil de spălarea, călcarea și îngrijirea rufelor personale. Substanțele periculoase sunt păstrate în spații sigure, încuiate, inaccesibile beneficiarilor.

30.16. Prestatorul respectă cerințele actelor normative ale Ministerului Sănătății în domeniul controlului infecțiilor și, totodată, asigură detectarea cazurilor de boli transmisibile, a măsurilor în domeniul sănătății publice, precum și notificarea sistemului de supraveghere epidemiologică, conform procedurilor aprobate de Ministerul Sănătății.

Amenajarea spațiilor igienico-sanitare - standardul 11

31. Serviciul dispune de spații igienico-sanitare suficiente, accesibile, funcționale, sigure și confortabile.

32. Rezultatul scontat: Serviciul asigură beneficiarilor facilități pentru spălarea mâinilor, băi, dușuri, WC-uri accesibile, separate în funcție de sex.

33. Indicatori de realizare:

33.1. Serviciul este dotat cu blocuri sanitare (toaletă și lavoar) și dușuri, prevăzute cu instalații sanitare funcționale, inclusiv săpun, cu încuietori interioare și iluminare adecvată, precum și cu alte produse necesare pentru igienă; cel puțin una dintre băi fiind adaptată pentru beneficiarii cu dizabilități.

33.2. Serviciul dispune de grupuri sanitare separate pentru personal.

33.3. Spațiile igienico-sanitare sunt asigurate cu apă rece, caldă și săpun.

33.4. Instalațiile electrice din băi sunt izolate.

33.5. Materialele utilizate la amenajarea grupurilor sanitare sunt selectate astfel încât să permită întreținerea și igienizarea.

33.6. Serviciul deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.

33.7. Spațiul igienico-sanitar asigură intimitatea și accesul în siguranță.

33.8. Grupurile sanitare sunt curățate și igienizate zilnic.

33.9. Beneficiarii sunt informați și instruiți privind igiena personală, igiena încăperilor și gestionarea deșeurilor.

Capitolul III

TIPOLOGIA ASISTENȚEI ȘI PROTECȚIEI BENEFICIARILOR

Admiterea beneficiarului – standardul 12

34. Admiterea în Serviciu se realizează în baza solicitării directe a beneficiarului și/sau în baza referirii efectuate de autoritățile sau organizațiile participante la Mecanismul național de referire pentru protecția și asistența victimelor infracțiunilor (în continuare – *Mecanism național de referire*).

35. Rezultatul scontat: Beneficiarii accesează servicii de zi și servicii de plasament temporar.

36. Indicatori de realizare:

36.1. Beneficiarii sunt admiși imediat în Serviciu, cu acordul acestora, în baza cererii personale sau prin referire de către organizațiile participante la Mecanismul național de referire, fără condiționarea prezentării documentelor de referire. Ulterior admiterii, în termen de până la 72 de ore, organizațiile respective expediază documentația relevantă.

36.2. La admitere, se acordă prioritate copiilor, persoanelor vârstnice, persoanelor cu dizabilități, femeilor gravide și cazurilor de urgență sau risc iminent de exploatare sexuală, muncă forțată, sclavie sau alte forme de exploatare și revictimizare.

36.3. La admitere, beneficiarul, familia acestuia sau alți însoțitori autorizați sunt informați, conform necesităților, privind drepturile/obligățiile și semnează Acordul de colaborare.

36.4. Beneficiarii au acces la spectrul de servicii specializate conform necesităților individuale.

Managementul de caz - standardul 13

37. Prestatorul asigură realizarea managementului de caz al fiecărui beneficiar prin planificarea, coordonarea, monitorizarea și evaluarea serviciilor oferite, pentru a răspunde nevoilor individuale ale acestuia.

38. Rezultatul scontat: Managerul de caz acționează în conformitate cu etica și responsabilitățile profesionale, în interesele beneficiarului și în conformitate cu procedurile operaționale de intervenție, aprobate la nivel de entitate.

39. Indicatori de realizare:

39.1. Fiecare beneficiar admis are desemnat un manager de caz, care coordonează procesul de intervenție, monitorizează activitățile altor specialiști și asigură evaluarea periodică a progresului.

39.2. Managerul de caz întocmește și actualizează planul individualizat de asistență în serviciu în colaborare cu beneficiarul. Toate intervențiile pe caz sunt coordonate cu beneficiarul și în acord cu decizia sa.

39.3. Planul individualizat de asistență în serviciu este revizuit lunar sau ori de câte ori este necesar, pentru a fi adaptat la nevoile sociale nou-apărute. În proces sunt implicați membrii echipei multidisciplinare ai Serviciului.

39.4. Managerul de caz colaborează cu structura teritorială de asistență socială, cu echipa multidisciplinară teritorială și cu alte instituții implicate în asistența și protecția beneficiarului, asigurând continuitatea și calitatea serviciilor, doar în baza acordului beneficiarului.

39.5. Asistentul social comunitar monitorizează procesul de reintegrare, în baza acordului beneficiarului, iar managerul de caz al Serviciului poate fi atras în procesul de monitorizare postplasament.

39.6. Fiecare beneficiar dispune de un dosar care va conține:

39.6.1. cererea/demersul de referire;

39.6.2. copiile actelor de identitate, ale certificatelor de dizabilitate și certificatele de stare civilă;

39.6.3. acordul de colaborare;

39.6.4. acordul privind prelucrarea datelor cu caracter personal;

39.6.5. documentația specifică managementului de caz pentru situațiile de trafic de ființe umane;

39.6.6. notele informative cu privire la acțiunile întreprinse asupra cazului beneficiarului, rapoartele de evaluare;

39.6.7. raportul de închidere a cazului;

39.6.8. copiile documentației aferente cazului.

Transferul, suspendarea și încetarea prestării serviciilor – standardul 14

40. Prestatorul deține și aplică procedura privind transferul, suspendarea și încetarea prestării serviciilor conform Regulamentului.

41. Rezultatul scontat: Transferul, suspendarea și încetarea prestării serviciilor se realizează în condiții de siguranță pentru beneficiar.

42. Indicatori de realizare:

42.1. Documentația de transferare, suspendare, încetare a prestării serviciilor este adusă în prealabil la cunoștința beneficiarului într-un mod accesibil acestuia (scris și verbal).

42.2. La dosarul beneficiarului se anexează actul administrativ privind transferul, suspendarea sau încetarea prestării Serviciului, care va include motivele și, după caz, destinația plecării beneficiarului.

42.3. Cu acordul beneficiarului, managerul de caz informează în scris familia acestuia și/sau reprezentantul legal, precum și serviciul de asistență socială comunitară de la locul de trai, despre transferul, suspendarea sau încetarea prestării serviciului, în vederea asigurării monitorizării situației beneficiarului.

42.4. Dosarul beneficiarului se arhivează la nivelul Serviciului.

Servicii de plasament temporar – standardul 15

43. Prestatorul asigură fiecărui beneficiar un spațiu sigur și protejat, adaptat nevoilor individuale, pe durata plasamentului.

44. Rezultatul scontat: Beneficiarii dispun de plasament temporar (cazare) sigur și adaptat nevoilor individuale.

45. Indicatori de realizare:

45.1. Spațiile dedicate consilierii sunt amenajate astfel încât să ofere un mediu confortabil, care răspunde nevoilor beneficiarilor și facilitează desfășurarea discuțiilor.

45.2. Beneficiarii Serviciului sunt asigurați cu locuri de plasament și cu minimul necesar de trai (îmbrăcăminte, încălțăminte, produse igiene).

45.3. Spațiul pentru plasamentul beneficiarilor este comun, în cazul cuplului părinte-copil/copii – individual, utilat în conformitate cu necesitățile adultului și ale copilului: mobilier, pat pentru adulți, pătuț pentru copil, noptieră, dulap pentru haine, scaun.

45.4. Camerele destinate cazării beneficiarilor asigură condiții adecvate de intimitate, siguranță și confort, evitând supraaglomerarea. Capacitatea fiecărei camere se stabilește în funcție de spațiul disponibil și de necesitățile

beneficiarilor, astfel încât să fie garantate condiții corespunzătoare de odihnă și circulație.

45.5. Beneficiarii care fac parte din aceeași familie sunt cazați împreună, în aceeași cameră sau, dacă situația o impune, în camere apropiate. Repartizarea se face în funcție de spațiul disponibil și cu respectarea interesului superior al copilului.

45.6. Pentru cuplurile părinte-copil, camerele sunt amenajate astfel încât să permită amplasarea mobilierului necesar pentru copil și să asigure intimitatea corespunzătoare.

45.7. Prestatorul evită cazarea a mai mult de 2-5 persoane în aceeași cameră, cu excepția situațiilor de urgență, când repartizarea temporară se realizează în măsura în care sunt garantate siguranța și demnitatea beneficiarilor. Excepție fac familiile cu mulți copii, în cazul cărora divizarea pe camere nu este posibilă, inclusiv din cauza vârstei copiilor.

45.8. Dormitoarele/camerele personale sunt amenajate astfel încât să prevină riscul de accidente. În dormitoare este asigurată: ventilarea, securizarea ferestrelor, securizarea instalațiilor electrice, utilizarea de materiale antiderapante pentru pardoseală, fixarea cablurilor în afara drumului de acces obișnuit, securizarea ușilor cu sisteme de închidere accesibile beneficiarilor, dar și personalului, în caz de urgență.

45.9. Dormitoarele sunt menținute în curățenie de către beneficiari.

45.10. Fiecare beneficiar dispune de lenjerie de pat, plăpumi și alte obiecte după necesitate, conform timpului de afară, curate și în stare bună, astfel încât să se asigure un minim de confort și condiții de igienă. Lenjeria de pat se schimbă ori de câte ori este nevoie, dar nu mai rar de o dată pe săptămână.

45.11. Beneficiarii păstrează îmbrăcămintea personală în condiții de siguranță și igienă. În cazurile în care considerentele de igienă impun acest lucru, personalul Serviciului dispune ca îmbrăcămintea personală să fie spălată, dezinfectată și/sau depozitată într-un loc special amenajat.

45.12. Beneficiarii dispun de alimentație, apă potabilă, îmbrăcămintă și încălțăminte, medicamente și produse igienico-sanitare/consumabile de primă necesitate în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului nr. 520/2006 privind aprobarea Normelor de cheltuieli în bani pentru întreținerea persoanelor cazare în instituțiile sociale și ale Hotărârii Guvernului nr. 506/2006 privind aprobarea normelor naturale pentru întreținerea persoanelor cazare în instituțiile sociale.

45.13. Fiecare beneficiar dispune de un spațiu personal ce se poate încuia (noptieră, sertar etc.) pentru depozitarea lucrurilor personale, a banilor și a bunurilor de valoare, fiind responsabil de acestea.

Servicii de zi – standardul 16

46. Prestatorul oferă servicii de zi, adaptate nevoilor individuale ale

beneficiarilor, care includ informare, consiliere și suport specializat pentru prevenirea riscurilor, depășirea situațiilor de dificultate și facilitarea re/integrării sociale, familiale și profesionale.

47. Rezultatul scontat: Beneficiarii primesc sprijin personalizat, accesibil și continuu, care contribuie la diminuarea riscurilor, prevenirea revictimizării și dezvoltarea capacităților de integrare/reintegrare. Serviciile de zi sunt organizate astfel încât să asigure continuitatea intervențiilor chiar și în situațiile în care prezența fizică nu este posibilă.

48. Indicatori de realizare:

48.1. Prestatorul, în baza evaluării, identifică necesitățile beneficiarilor și stabilește includerea acestora în serviciile de zi.

48.2. Serviciile de zi includ cel puțin următoarele componente:

48.2.1. consiliere informațională privind drepturile beneficiarilor și accesul la servicii;

48.2.2. asistență psihologică și socială;

48.2.3. orientare și suport juridic sau facilitarea accesului la asistență juridică primară și calificată;

48.2.4. facilitarea accesului la servicii medicale, educaționale și de ocupare în muncă;

48.2.5. activități de dezvoltare personală și educație nonformală;

48.2.6. activități de reintegrare socială, inclusiv lucrul cu familia și prevenirea revictimizării;

48.2.7. referirea către alte servicii relevante și monitorizarea cazului, după necesitate.

48.3. Spațiile destinate consilierii sunt amenajate astfel încât să ofere un mediu sigur, confortabil și confidențial, adecvat desfășurării intervențiilor.

48.4. Acolo unde natura intervenției permite, serviciile de zi pot fi oferite și în format online sau hibrid pentru a asigura accesul beneficiarilor aflați în localități izolate, în afara țării, cu mobilitate redusă sau în alte situații care împiedică prezența fizică.

48.5. Pentru asigurarea continuității intervenției în situațiile în care beneficiarul nu poate fi prezent fizic, Serviciul poate facilita accesul controlat la dispozitive electronice (telefon, tabletă, computer), utilizate exclusiv în condiții de siguranță și confidențialitate.

Serviciul de consiliere informațională – standardul 17

49. Prestatorul asigură informarea beneficiarilor privind drepturile, serviciile disponibile și modalitățile de acces la acestea.

50. Rezultatul scontat: Beneficiarii primesc informațiile necesare pentru

a lua decizii informate privind protecția și accesul la servicii specializate, prevenind situațiile de dificultate și revictimizarea.

51. Indicatori de realizare:

51.1. Personalul Serviciului informează beneficiarii despre serviciile oferite, despre alte servicii de suport disponibile, precum și despre drepturile de care pot beneficia.

51.2. Informațiile sunt furnizate într-un limbaj clar și accesibil, adaptat nivelului de dezvoltare intelectuală, nivelului de educație, inclusiv pentru persoanele cu dizabilități sau cetățeni străini.

51.3. Sesiunile de consiliere informațională se desfășoară în spații adecvate, care asigură confidențialitatea și facilitează înțelegerea informațiilor de către beneficiari.

Servicii de asistență psihologică – standardul 18

52. Prestatorul oferă servicii de asistență psihologică.

53. Rezultatul scontat: Serviciile de asistență psihologică sunt oferite de către psiholog pentru reabilitarea psihologică, depășirea situațiilor de criză și a dificultăților emoționale, restabilirea și dezvoltarea abilităților de comunicare, precum și pentru refacerea contactelor sociale în familie și în comunitate.

54. Indicatori de realizare:

54.1. Specialiștii din cadrul Serviciului prestează servicii de asistență psihologică în baza unor obiective clare, stabilite în comun cu beneficiarii, în urma evaluării stării psihologice a acestora.

54.2. În cazul identificării, în urma evaluării stării psihologice a beneficiarilor, a unor probleme de sănătate mintală, beneficiarul este referit către servicii de tratament specializat corespunzător.

54.3. Serviciile de asistență psihologică individuală se organizează într-un spațiu amenajat confortabil pentru a încuraja discuțiile dintre beneficiar și specialist.

54.4. Consilierea se desfășoară cu respectarea intimității beneficiarului, pentru a i se asigura confort și încredere. În caz de necesitate, se recomandă consilierea psihologică de grup.

54.5. Consilierea psihologică în grup se organizează într-un spațiu securizat, cu destinație specială, amenajat confortabil, pentru a încuraja discuțiile dintre beneficiari și psiholog.

54.6. Pentru fiecare beneficiar se întocmesc rapoarte de evaluare psihologică, care se anexează la dosarul beneficiarului.

Servicii de asistență/consiliere juridică – standardul 19

55. Prestatorul oferă beneficiarilor admiși în Serviciu asistență/consiliere juridică.

56. Rezultatul scontat: Beneficiarii Serviciului accesează servicii de consiliere și suport logistic în procesul de eliberare a actelor de identitate și/sau a actelor de stare civilă, restabilire a documentelor, informare privind cadrul legal care asigură protecția imediată sau ulterioară în cazul traficului de ființe umane, cadrul legal ce reglementează căsătoria și divorțul, drepturile părintești, asigurarea medicală și socială, migrația, precum și accesul la procedurile de azil în cazul în care persoana are nevoie de protecție internațională. În cazul necesităților de acordare a asistenței juridice calificate în cauzele penale și civile, beneficiarul este referit către servicii de asistență juridică garantată de stat sau, după caz, la alte instituții, organizații competente pentru a satisface aceste necesități.

57. Indicatori de realizare:

57.1. Serviciile de asistență juridică se organizează într-un spațiu separat, amenajat confortabil pentru beneficiar, pentru a predispute la sinceritate și încredere.

57.2. Consilierea juridică se axează pe informarea beneficiarului cu privire la drepturile acestuia, inclusiv în cadrul procedurii penale, dreptul la compensarea prejudiciilor, posibilitatea exonerării de răspundere penală pentru infracțiunile săvârșite de victimă în legătură cu această calitate procesuală, dreptul de a solicita azil în cazul existenței unor necesități de protecție internațională, precum și măsurile de protecție disponibile, conform prevederilor Codului de procedură penală al Republicii Moldova nr. 213/2003 și ale Legii nr. 105/2008 cu privire la protecția martorilor și a altor participanți la procesul penal, inclusiv informația cu privire la condițiile și la procedura de aplicare a acestor măsuri.

57.3. Juristul Serviciului direcționează beneficiarul către parajuriști pentru acordarea asistenței juridice primare, iar în situațiile care impun reprezentarea intereselor acestuia în proceduri penale, contravenționale sau civile, beneficiarul va fi direcționat către juriști sau avocați.

57.4. Intervențiile juristului Serviciului se anexează la dosarul beneficiarului.

Serviciul de acompaniere al beneficiarilor – standardul 20

58. Serviciul asigură sprijin personalizat și continuu pentru accesul beneficiarilor la drepturi și servicii.

59. Rezultatul scontat: Beneficiarii primesc suport coordonat și sigur,

care le permite să acceseze servicii medicale, juridice, sociale și educaționale, precum și procedurile instanțelor de judecată, într-un mod sigur și protejat.

60. Indicatori de realizare:

60.1. Beneficiarul este însoțit la instituțiile relevante (poliție, instanțe de judecată, instituții medico-sanitare, servicii sociale, educaționale etc.).

60.2. Dacă beneficiarul are statut de victimă în cadrul procedurii penale, acesta este asistat la efectuarea acțiunilor de urmărire penală de managerul de caz, care va avea statut procesual penal de persoană de încredere.

60.3. Beneficiarul primește suport în completarea actelor și obținerea documentelor necesare.

60.4. Serviciul facilitează accesul beneficiarului la servicii conform necesităților acestuia.

60.5. Beneficiarului îi este oferit suport pe parcursul interacțiunilor cu autoritățile.

60.6. Situația beneficiarului este monitorizată și sunt întreprinse măsuri pentru prevenirea revictimizării.

**Întâmpinarea și preluarea beneficiarului
la punctele de trecere a frontierei de stat – standardul 21**

61. Întâmpinarea și preluarea victimelor sau prezumatelor victime ale traficului de ființe umane la punctele de trecere a frontierei se realizează în baza notificării Ministerului Muncii și Protecției Sociale, Ministerului Afacerilor Interne, autorităților de frontieră, procuraturii, misiunilor diplomatice și presupune evaluarea inițială a riscului și facilitarea transferului sigur către serviciile specializate.

62. Rezultatul scontat: Victimele sau prezumatele victime ale traficului de ființe umane sunt identificate prompt, preluate în condiții de siguranță și direcționate fără întârziere către serviciile specializate.

63. Indicatori de realizare:

63.1. Intervenția la punctul de trecere a frontierei se realizează în termenul solicitat de autoritățile implicate în misiunile de repatriere.

63.2. În toate cazurile de preluare, se aplică evaluarea inițială a riscului, conform procedurilor aprobate în Manualul operațional al Serviciului privind gestionarea cazurilor admise în Serviciul de asistență și protecție a victimelor și prezumatelor victime ale traficului de ființe umane (în continuare – *Manual operațional al Serviciului*).

63.3. Pe durata intervenției la frontieră, sunt asigurate condiții de confidențialitate, securitate și abordare informată de traumă.

63.4. Toate etapele intervenției sunt documentate în formularele standardizate.

Servicii de asistență socială și reintegrare – standardul 22

64. Prestatorul oferă beneficiarilor asistență socială și sprijin pentru reintegrarea în familie și/sau comunitate, printr-un suport individualizat care vizează identificarea și soluționarea nevoilor sociale, accesul la servicii și prestații sociale, precum și pregătirea pentru integrarea sociofamilială și profesională.

65. Rezultatul scontat: Beneficiarii sunt sprijiniți să depășească dificultățile de ordin social și să se reintegreze cu succes în familie și comunitate.

66. Indicatori de realizare:

66.1. Specialiștii Serviciului:

66.1.1. conlucrează cu familia beneficiarului/reprezentantul legal pentru a crea un mediu favorabil și sigur pentru incluziunea socială a acestuia;

66.1.2. analizează din momentul acordării asistenței toate posibilitățile de reintegrare în familie și/sau în comunitate a beneficiarului;

66.1.3. cu acordul beneficiarului, colaborează cu asistentul social comunitar în vederea facilitării accesului beneficiarului la servicii și prestații sociale conform statutului și gradului de vulnerabilitate.

66.2. Beneficiarul este informat și implicat în procesul de reintegrare în familie și/sau în comunitate.

66.3. Cu acordul beneficiarului, managerul de caz este în drept:

66.3.1. să organizeze vizite și întâlniri cu familia biologică și/sau extinsă, cu asistenții sociali comunitari și cu alți membri ai echipei multidisciplinare teritoriale pentru monitorizarea sau evaluarea inițială a posibilităților de integrare sociofamilială;

66.3.2. să contribuie la stabilirea relațiilor cu coordonatorul echipei multidisciplinare teritoriale pentru a oferi în continuare asistență în aplicarea măsurilor de protecție și la stabilirea relațiilor cu familia biologică sau extinsă;

66.3.3. să conlucreze cu Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă și cu subdiviziunile teritoriale de ocupare a forței de muncă în vederea informării beneficiarilor cu privire la drepturile și măsurile de (re)integrare pe piața muncii, în conformitate cu prevederile Legii nr. 105/2018 privind promovarea ocupării forței de muncă și asigurarea de șomaj, precum și cu alte acte normative și metodologii aprobate în domeniu;

66.3.4. să conlucreze cu angajatorii în vederea încadrării în câmpul muncii și urmarea cursurilor de (re)calificare profesională;

66.3.5. să stabilească contacte cu instituțiile de învățământ pentru continuarea studiilor beneficiarului și ale copiilor acestuia, după caz;

66.3.6. să conlucreze cu autoritățile administrației publice locale în vederea oferirii suportului în identificarea unui loc de trai al beneficiarului;

66.3.7. să documenteze toate intervențiile sociale în dosarul beneficiarului,

cu evidențierea progreselor înregistrate.

Servicii de sănătate – standardul 23

67. Prestatorul asigură condiții adecvate pentru menținerea sănătății beneficiarului, pentru formarea unui mod sănătos de viață (sport, dietă, igienă personală), precum și pentru educarea și îngrijirea copilului, după caz.

68. Rezultatul scontat: Beneficiarilor le este asigurat dreptul la sănătate.

69. Indicatori de realizare:

69.1. Serviciile de asistență medicală primară și specializată, în caz de necesitate, sunt oferite beneficiarilor în instituții medico-sanitare teritoriale, în conformitate cu prevederile actelor normative.

69.2. Asistența medicală de urgență se acordă de serviciile de asistență medicală urgentă prespitalicească.

69.3. Prestatorul asigură suport prin parteneriate cu specialiști sau cu organizații specializate, în situații de infectare/tratament HIV/SIDA și sănătate reproductivă.

69.4. Serviciul poate dispune de personal medical (asistentă medicală), care oferă asistență medicală de tip profilactic (promovează un mod sănătos de viață, inclusiv alimentația echilibrată și activitatea fizică), supraveghează administrarea tratamentului prescris de către personalul medical din instituțiile medico-sanitare și acordă primul ajutor în caz de urgență;

69.5. Serviciul dispune de trusă medicală pentru stările de urgență, care este păstrată în siguranță.

69.6. În holurile și coridoarele Serviciului sunt afișate numerele de telefon ale persoanelor și serviciilor de contact, destinate cazurilor de urgență.

Servicii de asistență la obținerea deprinderilor de viață independentă – standardul 24

70. Prestatorul asigură consolidarea cunoștințelor beneficiarilor cu privire la obținerea deprinderilor de viață independentă.

71. Rezultatul scontat: Beneficiarii obțin deprinderi de viață independentă, gestionarea resurselor financiare și a bugetului familiei, planificarea veniturilor corespunzător propriilor necesități, utilizarea serviciilor bancare și dezvoltarea personalității independente.

72. Indicatori de realizare:

72.1. Prestatorul organizează sesiuni de informare a beneficiarilor cu referire la procedurile existente privind utilizarea serviciilor bancare.

72.2. Beneficiarii obțin cunoștințe cu privire la deprinderile de viață, planificarea veniturilor, elaborarea unui buget familial și gestionarea resurselor financiare.

72.3. Serviciul asigură activități pentru pregătirea beneficiarului pentru o viață independentă.

72.4. Managerul de caz oferă recomandări și asistență pentru prepararea hranei, procurarea alimentelor, pregătirea hranei pentru copil.

Alimentația – standardul 25

73. Prestatorul asigură beneficiarilor acces la alimentație sănătoasă și adecvată nevoilor individuale, inclusiv prin: distribuirea produselor alimentare necesare pentru prepararea hranei de către beneficiari, în scopul dezvoltării abilităților de autodeservire și viață autonomă; utilizarea serviciilor de catering în situații de urgență, pe timp de noapte, în caz de imposibilitate obiectivă de preparare a hranei sau în alte circumstanțe justificate prin planul individualizat de asistență în serviciu. Prestatorul dispune de condiții și spații adecvate pentru prepararea și/sau servirea hranei.

74. Rezultatul scontat: Beneficiarii admiși în cadrul Serviciului beneficiază de alimentație adecvată, în condiții de siguranță și igienă, și sunt sprijiniți în formarea deprinderilor de viață independentă, inclusiv în gestionarea resurselor financiare și organizarea alimentației proprii, acolo unde este cazul.

75. Indicatorii de realizare:

75.1. Prestatorul asigură fiecărui beneficiar accesul la alimentație fie prin servirea hranei conform normelor aprobate sau, după caz, prin distribuirea produselor alimentare necesare pentru prepararea hranei de către beneficiari, fie prin facilitarea proceselor de planificare, procurare și preparare a hranei de către beneficiari, în funcție de planul individualizat de asistență în serviciu și de obiectivele de autonomie.

75.2. Prestatorul dispune de spații dotate corespunzător pentru prepararea hranei, păstrarea alimentelor și spălarea veselei și asigură accesul beneficiarilor la aceste spații pentru activități practice de preparare a hranei, atunci când profilul serviciului permite.

75.3. În situații de urgență, pe timp de noapte, în lipsa personalului sau în cazuri de imposibilitate obiectivă, prestatorul poate asigura alimentația și prin servicii de catering sau prin alte modalități alternative, cu respectarea standardelor de calitate și siguranță alimentară.

75.4. Prestatorul dispune de încăperi dotate cu mese și scaune adecvate servirii bucatelor și, după caz, de spații utilizate pentru desfășurarea activităților de formare a abilităților de preparare a hranei.

75.5. Spațiile destinate preparării, servirii și depozitării hranei sunt

menținute în stare igienico-sanitară adecvată și permit desfășurarea în siguranță a activităților educaționale.

75.6. Servirea mesei în dormitoare este permisă doar pentru persoanele a căror stare de sănătate nu permite deplasarea sau au nevoie de ajutor pentru hrănire și hidratare.

75.7. Prestatorul afișează meniul zilnic în locuri vizibile și accesibile pentru beneficiari și asigură cel puțin trei mese pe zi sau, după caz, facilitează organizarea acestora de către beneficiari în regim de autonomie alimentară. În cazul distribuirii produselor alimentare, prestatorul oferă recomandări privind alegerea meniului și valorile nutriționale.

75.8. Normele de consum pentru produsele alimentare pot fi majorate prin finanțări suplimentare oferite de parteneri sau donatori, cu respectarea principiilor de transparență și calitate.

75.9. Beneficiarii participă, în funcție de vârstă și capacitate, la activități educaționale de menținere a curățeniei în toate spațiile de preparare, servire și depozitare a hranei, fără a substitui responsabilitățile personalului.

75.10. Prestatorul informează beneficiarii privind modul de gestionare a deșeurilor alimentare și menajere și asigură plasarea acestora în spații special amenajate; aceste activități pot face parte din procesul educațional de formare a abilităților de viață autonomă.

Servicii de agrement pentru copii – standardul 26

76. Prestatorul asigură copiilor beneficiarilor servicii de agrement.

77. Rezultatul scontat: Serviciul dispune de un program de activități de agrement pentru copii, pentru a asigura părinților posibilitatea de a beneficia de consilierea necesară și de a planifica activități împreună cu managerul de caz.

78. Indicatori de realizare:

78.1. Personalul Serviciului elaborează programul activităților recreative și de socializare, inclusiv a perioadelor de somn și odihnă, ținând cont de preferințele și particularitățile fiecărui copil, pe perioada aflării în Serviciu.

78.2. Psihologul/psihopedagogul/pedagogul social, în comun cu voluntarii, oferă copiilor activități de învățare prin jocuri.

78.3. Copiii, în funcție de vârstă și de gradul de maturitate, precum și părinții, sunt informați cu privire la oportunitățile recreative și de socializare promovate de către Serviciu, precum și la modalitățile prin care pot fi sprijiniți pentru a participa la acestea.

Activități de ergoterapie – standardul 27

79. Prestatorul organizează activități de ergoterapie pentru beneficiarii

interesați în această activitate.

80. Rezultatul scontat: Beneficiarii Serviciului sunt antrenați în activități de ergoterapie creativ-educativă și de petrecere a timpului liber, având ca scop depășirea stării depresive, dezvoltarea încrederii în sine și încurajarea participării active la viață.

81. Indicatori de realizare:

81.1. Serviciul dispune de programe de ergoterapie (cerc de lucru manual, croșetat, cusut, confecționare a jucăriilor, pregătire manuală a cărților poștale, felicitărilor pentru sărbători, confecționare a bijuteriilor).

81.2. Prestatorul planifică resursele financiare necesare pentru procurarea materialelor privind realizarea programelor de ergoterapie.

Capitolul IV

MANAGEMENTUL RESURSELOR UMANE ȘI PLANIFICAREA ACTIVITĂȚII SERVICIULUI

Structura și calificarea personalului – standardul 28

82. Personalul Serviciului dispune de abilități profesionale de comunicare, manifestă toleranță și disponibilitate de suport pentru asistența oferită beneficiarilor și familiilor acestora, în contextul respectării drepturilor omului.

83. Rezultatul scontat: Serviciul dispune de o structură de personal cu specialiști instruiți în concordanță cu scopul, obiectivele și profilul beneficiarilor.

84. Indicatori de realizare:

84.1. Personalul Serviciului este constituit din specialiști fără antecedente penale, cu experiență în domeniul de acțiune: personal administrativ, personal cu calificări în domeniul asistenței sociale, psihologic, psihopedagogic, juridic, medical (după caz) și personal auxiliar.

84.2. Angajarea personalului se efectuează prin încheierea, în formă scrisă, a unui contract individual de muncă în condițiile legislației muncii sau a unui contract de prestări servicii în conformitate cu dreptul civil.

84.3. Prestatorul angajează personal suplimentar, cu statut contractual sau temporar, în condițiile legii, în situațiile în care starea beneficiarilor impune acordarea de îngrijire continuă (de exemplu: persoane cu dizabilități severe, persoane vârstnice imobilizate, beneficiari cu nevoi speciale care necesită supraveghere permanentă), prin încheierea unui contract individual de muncă, în condițiile legislației muncii, sau a unui contract de prestări servicii în conformitate cu dreptul civil.

84.4. Personalul Serviciului este informat, sub semnătură, cu privire la

obligatia de a păstra confidențialitatea informațiilor despre viața beneficiarilor și a familiilor acestora, pe care le obțin în timpul exercitării atribuțiilor de serviciu, precum și cu privire la interdicția de a nu pretinde sau primi foloase necuvenite pentru munca prestată.

84.5. Fiecare specialist din cadrul Serviciului deține fișa postului, în care sunt prevăzute rolul și responsabilitățile sale, având obligația să cunoască și să respecte prevederile acesteia.

84.6. Conducătorul Serviciului revizuieste, periodic, fișele de post.

Formarea, supervizarea și evaluarea personalului – standardul 29

85. Prestatorul planifică formarea inițială și continuă a personalului, asigură supervizarea, inclusiv supervizarea externă și evaluarea periodică a competențelor profesionale. Personalul Serviciului beneficiază de module obligatorii de formare privind lucrul cu tinerii, abordarea prietenoasă vârstei și prevenirea revictimizării. Formarea include, de asemenea, componente consolidate privind dimensiunea de gen și intersecționalitatea, având în vedere vulnerabilitățile specifice ale tinerelor, tinerilor din mediul rural, tinerilor romi, tinerilor cu dizabilități și celor din familii cu venituri reduse.

86. 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.

87. Indicatori de realizare:

87.1. Formare inițială și continuă:

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

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

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

87.2. Supervizare profesională internă:

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

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

87.3. Supervizare externă:

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

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

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

87.3.4. recomandările supervisorului extern sunt utilizate exclusiv pentru îmbunătățirea calității serviciilor.

87.4. Evaluarea competențelor profesionale:

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

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

Integritate – standardul 30

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

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

90. Indicatorii de realizare:

90.1. 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.

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

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

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

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

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

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

90.8. Este interzisă utilizarea resurselor Serviciului în scopuri personale.

Protecția împotriva violenței, discriminării, exploatării, hărțuirii, neglijării, tratamentului inuman și/sau degradant – standardul 31

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

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

93. Indicatori de realizare:

93.1. 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.

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

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

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

93.3.2. sunt martori ai unui asemenea act;

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

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

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

93.5. Situațiile de violență, discriminare, exploatare, hărțuire, neglijare, tratament inuman și/sau degradant sunt consemnate în registrul de evidență a acestor cazuri.

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

93.7. 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.

93.8. 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.

93.9. Serviciul dispune de un regulament de ordine internă, a cărui respectare este obligatorie atât pentru personal și voluntari, cât și pentru beneficiari.

Depunerea și examinarea plângerilor și reclamațiilor – standardul 32

94. Prestatorul asigură procedura de depunere și de 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, salariați, voluntari sau de către orice persoană fizică sau juridică, conform procedurii.

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

96. Indicatorii de realizare:

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

96.2. Conducătorul Serviciului asigură informarea beneficiarilor și a angajaților cu privire la procedura de depunere și de examinare a plângerilor și a reclamațiilor.

96.3. Procedura de depunere și de examinare a plângerilor și a reclamațiilor este disponibilă pe site-ul web oficial instituțional și este afișată pe panoul de informații din incinta acestuia.

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

96.5. Plângerile și reclamațiile sunt examinate fără întârziere, în termen de 15 zile.

96.6. Reclamantul poate contesta răspunsul prestatorului sau modul de examinare a plângerii prin depunerea unei contestații scrise, inițial la prestator, iar, în cazul nesoluționării favorabile, la organul ierarhic superior.

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

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

Evaluarea calității serviciilor – standardul 33

97. 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.

98. 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.

99. Indicatorii de realizare:

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

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

99.3. Evaluarea se axează pe calitatea serviciilor prestate și pe gradul de satisfacție a beneficiarului/reprezentantului legal privind serviciile acordate.

99.4. 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.

99.5. 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.

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

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

Înregistrarea, arhivarea și raportarea datelor – standardul 34

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

101. Rezultatul scontat: Datele privind 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.

102. Indicatori de realizare:

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

102.2. 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.

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

102.4. Managerul de caz asigură introducerea datelor în Sistemul informațional al Ministerului Muncii și Protecției Sociale.

102.5. Prestatorul raportează trimestrial, semestrial, anual, precum și la necesitate Unității Naționale de Coordonare din cadrul Ministerului Muncii și Protecției Sociale informații privind numărul beneficiarilor asistați și tipul asistenței oferite, dezagregate cel puțin după: vârstă, gen, localitate (urban/rural), dizabilitate, profilul migrațional și tipul de exploatare.

102.6. Prestatorul elaborează raportul anual de activitate a Serviciului și îl publică pe site-ul web oficial instituțional.”

2. Ministerul Muncii și Protecției Sociale, în termen de 12 luni de la data intrării în vigoare a prezentei hotărâri, va aproba Manualul operațional privind gestionarea cazurilor admise în serviciul de asistență și protecție a victimelor și prezumatelor victime ale traficului de ființe umane și va iniția elaborarea unui protocol de cooperare interinstituțională în domeniul prevenirii și combaterii traficului de ființe umane.

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

Prim-ministru

ALEXANDRU MUNTEANU

Contrasemnează:

Ministrul muncii
și protecției sociale

Natalia Plugaru

Ministrul sănătății

Emil Ceban

Ministrul afacerilor interne

Daniella Misail-Nichitin

Ministrul justiției

Vladislav Cojuhari

NOTA DE FUNDAMENTARE

la proiectul Hotărârii Guvernului cu privire la modificarea Hotărârii Guvernului nr. 898/2015 pentru aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență și protecție a victimelor traficului de ființe umane și a standardelor minime de calitate

1. Denumirea sau numele autorului și, după caz, a/al participanților la elaborarea proiectului actului normativ
Proiectul actului normativ a fost elaborat de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale.
2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului actului normativ
2.1. Temeiul legal sau, după caz, sursa proiectului actului normativ:
Elaborarea proiectului de Hotărâre a Guvernului are ca temei legal: 1. Legea nr. 241/2005 privind prevenirea și combaterea traficului de ființe umane. 2. Necesitatea de a actualiza și a îmbunătăți cadrul normativ existent, în special Hotărârea Guvernului nr. 898/2015 pentru aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență și protecție a victimelor traficului de ființe umane și a standardelor minime de calitate. 3. Necesitatea de a asigura alinierea la cele mai bune practici internaționale și de a răspunde evoluției fenomenului traficului de ființe umane și a nevoilor complexe ale victimelor și prezumatelor victime ale traficului de ființe.
2.2. Descrierea situației actuale și a problemelor care impun intervenția, inclusiv a cadrului normativ aplicabil și a deficiențelor/lacunelor normative
Cadrul normativ actual privind asistența și protecția victimelor traficului de ființe umane este reglementat, în principal, de Hotărârea Guvernului nr. 898/2015, elaborată cu 10 ani în urmă. Deși acest act normativ a constituit o bază esențială pentru funcționarea serviciilor specializate, experiența acumulată și evoluția standardelor naționale și internaționale au evidențiat necesitatea revizuirii și actualizării prevederilor sale. Acest act nu mai corespund realităților din teren, evoluției fenomenului traficului și standardelor europene de protecție a victimelor. Actualmente, victimele traficului de ființe umane sunt asistate în 5 centre: două în Chișinău – pentru femei/bărbați și trei în orașele Hîncești, Căușeni și Cahul. În 2024, 37 victime ale traficului au beneficiat de plasament (24 femei, 5 fete și 8 bărbați), iar în I semestru al anului 2025, 28 de victime ale traficului de ființe umane au beneficiat de această asistență (19 femei, 2 fete, 6 bărbați și 1 băiat). Principalele probleme identificate în cadrul normativ existent care impun intervenția sunt: 1. <i>Definiția incompletă a beneficiarilor</i> - cadrul actual nu prevede explicit prezumatele victime ale traficului de ființe umane, limitând accesul la servicii în faza inițială de identificare și evaluare. 2. <i>Standardele de calitate neactualizate</i> - actul normativ nu reflectă abordarea centrată pe victimă, măsurile de securitate pentru prevenirea revictimizării, dezvoltarea competențelor de viață independentă și reintegrarea socio-profesională, precum și structura și calificarea personalului, inclusiv rolul managerului de caz. 3. <i>Managementul de caz insuficient reglementat</i> - nu sunt clar definite rolurile profesionale, etapele intervenției (identificare, evaluare, planificare, monitorizare post-plasament) și documentația de lucru uniformă, conform principiilor RESTART. 4. <i>Lipsa controlului calității și supervizării</i> - nu există mecanisme de evaluare a performanței, gradului de satisfacției a prestării serviciilor. 5. <i>Lipsa unor standarde clare de igienă</i> - nu sunt stabilite standarde clare care să reglementeze condițiile de trai în serviciile destinate victimelor traficului de ființe umane. 6. <i>Lipsa unui standard de accesibilitate lingvistică pentru cetățenii străini</i> - nu există un standard care să asigure accesul victimelor străine ale traficului de ființe umane la servicii și informații într-o limbă pe care o înțeleg. Lipsa unor cerințe minime privind accesibilitatea lingvistică îngreunează comunicarea eficientă între prestatori și beneficiari, limitând accesul acestora la asistență adecvată. Problema devine tot mai relevantă în contextul noilor tendințe, potrivit cărora Republica Moldova, din țară de origine, se transformă treptat într-o țară de destinație pentru traficul de ființe umane.

7. *Lipsa standardelor de identificare, raportare și protecție împotriva comportamentelor abuzive* - nu există standarde clare care să reglementeze procedurile de identificare, raportare, intervenție și protecție în cazurile de violență, hărțuire, discriminare, neglijare sau tratament inuman aplicat beneficiarilor. Această lacună normativă reduce capacitatea prestatorilor de a preveni și gestiona eficient asemenea cazuri, afectând siguranța și demnitatea persoanelor asistate.

8. *Lipsa accentului pe asistența persoanelor cu dizabilități* - cadrul actual nu acordă suficientă atenție nevoilor specifice ale persoanelor cu dizabilități. Lipsa standardelor și a adaptărilor necesare limitează accesul acestora la servicii adecvate de asistență, protecție și reabilitare.

Aceste lacune și deficiențe normative subliniază necesitatea intervenției prin adoptarea unui cadru modern, clar și cuprinzător, care să asigure asistență și protecție eficientă, coerentă și nediscriminatorie pentru victimele și prezumatele victime ale traficului de ființe umane.

3. Obiectivele urmărite și soluțiile propuse

3.1. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi

Proiectul de hotărâre propune modificarea **anexei nr. 1 (Regulamentul-cadru)** și **anexei nr. 2 (Standardele minime de calitate)**.

Principalele prevederi și elemente noi introduse prin proiectul de act normativ sunt:

- **Actualizarea prevederilor Regulamentului-cadru și a standardelor de calitate ale serviciilor:** adaptarea cadrului normativ existent la noile cerințe și standarde, inclusiv cele generate de reforma RESTART, pentru a asigura servicii centrate pe victimă. Prevederile actualizate stabilesc măsuri de securitate și prevenire a revictimizării, sprijină dezvoltarea competențelor de viață independentă și facilitează reintegrarea socio-profesională a beneficiarilor, consolidând calitatea și eficiența intervențiilor oferite.

- **Includerea explicită a prezumatelor victime ale traficului de ființe umane:** au fost incluse prezumatele victime ale traficului de ființe umane, pentru a asigura accesul la servicii încă din faza inițială de identificare și evaluare, chiar și în lipsa dorinței de drept.

- **Stabilirea clară a categoriilor de beneficiari:** proiectul prevede că Serviciul să fie prestat separat pentru femei și pentru bărbați. În funcție de sexul adultului, sunt admiși în plasament cuplurile mamă - copil, respectiv tată - copil, precum și cuplurile formate din copil și reprezentantul legal. Organizarea separată a serviciului asigură protecția, siguranța și adaptarea intervențiilor la nevoile specifice fiecărui grup de beneficiari.

- **Stabilirea tipurilor de servicii și intervenții realizate în cadrul Serviciului:** au fost stabilite expres prevederi privind admiterea în serviciu, tipurile de servicii prestate (servicii de plasament și/sau servicii de zi), intervențiile în cadrul serviciului care includ (intervenții de urgență, de criză, individualizate, de acompaniere/însoțire, multidisciplinare și de reintegrare). Copiii victime ale traficului de ființe umane sunt asistați în cadrul Serviciului social Centrul de plasament pentru copiii separați de părinți cu respectarea standardelor minime de calitate aplicabile acestui serviciu.

- **Includerea conceptului de acompaniere/însoțire a victimelor și prezumatelor victime ale traficului de ființe umane,** ca formă de intervenție specializată și continuă, centrată pe nevoile persoanei. Aceasta presupune sprijin personalizat în accesul la drepturi și servicii, oferit pe parcursul interacțiunilor cu instituțiile publice și organizațiile partenere.

- **Consolidarea Managementului de caz și a monitorizării post-plasament:** proiectul formalizează și extinde managementul de caz, punând un accent deosebit pe continuitatea asistenței. Sunt stabilite etapele specifice intervenției (identificare, evaluarea inițială, evaluarea complexă, planul individualizat de asistență, monitorizarea progresului) a rolurilor profesionale și a documentației unificate, în conformitate cu principiile modelului RESTART. Se introduce monitorizarea obligatorie a cazurilor după ieșirea din centru, cu scopul de a preveni re-traficarea și revenirea în situații de risc. Această monitorizare implică o creștere a rolului asistentului social comunitar și specialistului în domeniul violenței în familie și reabilitării victimelor infracțiunilor de la nivel local, care devin responsabili de urmărirea procesului de reintegrare în comunitate. De asemenea, se evidențiază posibilitatea de accesare a serviciilor post-plasament, asigurând că sprijinul și asistența specializată ajung la beneficiari chiar și după părăsirea centrului.

• **Instituirea mecanismului de evaluare al calității serviciilor prestate și al gradului de satisfacție a beneficiarilor:** introducerea mecanismelor de evaluare periodică a performanței prestatorilor și a gradului de satisfacție al beneficiarilor, precum și standarde clare de depunere a plângerilor și reclamațiilor.

• **Stabilirea standardelor igienă:** reglementarea cerințelor obligatorii privind condițiile de igienă, dotarea blocurilor sanitare, întreținerea spațiilor, accesul la facilități sanitare și asigurarea produselor de igienă personală.

• **Introducerea standardului de accesibilitate lingvistică:** garantarea accesului victimelor străine la informații și servicii într-o limbă pe care o înțeleg, inclusiv prin traducere și interpretariat, având în vedere tendința Republicii Moldova de a deveni tot mai frecvent țară de destinație pentru traficul de ființe umane.

• **Introducerea standardului privind serviciul de acompaniere al beneficiarilor:** asigurarea unui sprijin personalizat și continuu pentru facilitarea accesului beneficiarilor la servicii medicale, juridice, sociale și educaționale, precum și la procedurile judiciare, contribuind la creșterea siguranței, la prevenirea revictimizării și la asigurarea unui parcurs coordonat și protejat în procesul de reintegrare socială.

• **Elaborarea standardelor de identificare, raportare și protecție împotriva abuzurilor:** stabilirea prevederilor clare de prevenire, sesizare și intervenție în cazurile de violență, hărțuire, discriminare, neglijare, exploatare sau tratament inuman și degradant față de beneficiari, precum și angajați.

• **Integrarea măsurilor și standardelor de asistență pentru persoanele cu dizabilități:** adaptarea serviciilor la nevoile specifice ale victimelor cu dizabilități, asigurând acces egal la protecție și suport.

• **Introducerea standardului de integritate:** instituirea cerințelor minime privind conduita etică a personalului, prevenirea conflictelor de interese, precum și implementarea mecanismelor interne de raportare și soluționare confidențială a incidentelor de integritate.

• **Accent pe (re)integrarea socio-profesională a beneficiarilor:** prevederile includ standarde care sprijină pregătirea pentru viața socială și profesională a victimelor, prin (re)integrare profesională asistată, realizată în parteneriat cu Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă și sectorul privat, prin angajare protejată sau formare profesională rapidă, și prin educație financiară și dezvoltare personală, esențiale pentru creșterea autonomiei și prevenirea vulnerabilității economice a beneficiarilor.

Rezultate scontate:

• Drepturile victimelor sunt respectate și revendicate, iar victimele sunt asigurate cu acte de identitate, asistență juridică gratuită și sprijin pentru obținerea despăgubirii și reparației prejudiciului cauzat;

• Serviciile sunt prestate la cel mai înalt nivel;

• Managementul cazurilor va fi reglementat clar, cu etape de intervenție și norme de securitate bine definite, aplicate uniform;

• Accesibilitatea este garantată pentru toate victimele, inclusiv cele cu vulnerabilități multiple (dizabilități, vârstă, etnie) și cele străine sau fără statut legal de ședere;

• Gradul de satisfacție al victimelor și încrederea acestora în autoritățile publice cresc;

• Șansele de reintegrare în comunitate ale victimelor cresc.

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

În elaborarea proiectului au fost analizate mai multe opțiuni alternative pentru reglementarea serviciilor de asistență și protecție a victimelor și prezumatelor victime ale traficului de ființe umane. Menținerea cadrului normativ existent fără modificări nu ar asigura adaptarea serviciilor la noile standarde internaționale și bune practici europene, fiind insuficientă pentru protecția eficientă a victimelor și prezumatelor victime, conform noilor practici și tendințe. Modificarea parțială a anexelor, fără actualizarea standardelor de calitate, ar fi permis doar ajustări limitate, fără a rezolva lacunele legate de abordarea centrată pe victimă, integrarea persoanelor cu dizabilități, accesibilitatea lingvistică, standardele de integritate și egalitate, precum și măsurile de reintegrare socio-profesională.

Pe baza acestei analize, opțiunea aleasă constă în actualizarea și completarea cadrului normativ existent, prin modificarea Anexei nr. 1 (Regulamentului-cadru) și Anexei nr. 2 (Standardelor minime

de calitate). Această soluție asigură continuitate, eficiență și uniformitate în prestarea serviciilor, fără costuri suplimentare semnificative.

4. Analiza impactului de reglementare

4.1. Impactul asupra sectorului public

Proiectul de act normativ va avea un impact pozitiv asupra sectorului public, în special asupra autorităților administrației publice centrale și locale implicate în Mecanismul național de referire. Clarificarea rolurilor și responsabilităților Unității naționale de coordonare, membrilor echipei multidisciplinare teritoriale va conduce la o mai bună coordonare interinstituțională și la creșterea eficienței intervențiilor. Aprobarea Standardelor minime de calitate va asigura un nivel uniform și ridicat al serviciilor prestate de către prestatorii publici și privați, în timp ce prevederile privind structura și calificarea personalului vor impune autorităților publice să investească în formarea continuă a specialiștilor, contribuind astfel la consolidarea capacității instituționale și la îmbunătățirea calității serviciilor oferite beneficiarilor.

4.2. Impactul financiar și argumentarea costurilor estimate

Elaborarea și aprobarea unui regulament-cadru și a standardelor minime de calitate nu atrage după sine implicații financiare suplimentare pentru bugetul de stat, întrucât actul normativ nu instituie servicii noi și nu creează obligații financiare noi pentru autorități, ci stabilește exclusiv cadrul general de organizare și funcționare a serviciilor existente. Normele au caracter general și aplicabilitate uniformă pentru toți prestatorii de servicii – publici sau privați – care activează deja în condițiile Legii nr. 123/2010 privind serviciile sociale și sunt responsabili de asigurarea resurselor necesare funcționării, în limitele bugetelor aprobate sau ale surselor proprii de finanțare.

Regulamentul-cadru și standardele minime de calitate nu impun cheltuieli suplimentare obligatorii, ci descriu cerințe de organizare, calitate și proceduri profesionale care trebuie respectate în cadrul finanțării existente, conform principiului autonomiei prestatorului. Eventualele costuri legate de organizarea internă, formarea personalului sau adaptările operaționale sunt suportate de fiecare prestator în parte, în limita bugetelor proprii, fără a afecta bugetul de stat sau bugetele locale. Pentru asigurarea accesului egal la serviciile furnizate, inclusiv la intervențiile realizate la distanță, costurile pentru facilitarea conexiunii la internet se încadrează în categoria cheltuielilor administrative ale Serviciului.

În prezent, în sistemul de asistență socială, victimele violenței în familie și victimele traficului de ființe umane beneficiază de servicii în cadrul centrelor specializate de asistență și protecție din Chișinău, Hîncești, Căușeni și Cahul, care acordă concomitent asistență ambelor categorii de beneficiari. Prin urmare, orice măsură de extindere, modernizare sau fortificare a infrastructurii serviciilor destinate victimelor violenței va îmbunătăți în mod direct și serviciile destinate victimelor traficului de ființe umane, întrucât acestea sunt furnizate sub același acoperiș, de aceiași prestatori și în baza acelorași proceduri operaționale.

Totodată, Planul de Creștere prevede alocarea sumei de 60 000,0 mii lei pentru fortificarea centrelor existente și extinderea locurilor de plasament, investiții care vor contribui atât la consolidarea serviciilor pentru victimele violenței împotriva femeilor și violenței în familie, cât și, implicit, la îmbunătățirea condițiilor și calității serviciilor pentru victimele traficului de ființe umane.

În ceea ce privește cheltuielile de întreținere a beneficiarilor – produse alimentare, medicamente și materiale de pansament, îmbrăcăminte, încălțăminte, inventar moale, produse igienico-sanitare, jocuri și jucării – acestea sunt planificate și executate în conformitate cu Hotărârea Guvernului nr. 520/2006 privind aprobarea Normelor de cheltuieli în bani pentru întreținerea persoanelor cazate în instituțiile sociale de toate tipurile și nivelurile, nefiind necesară instituirea unor norme financiare noi. Finanțarea cheltuielilor stabilite se va efectua din contul și în limita mijloacelor financiare prevăzute anual în bugetele instituțiilor sociale respective.

Acțiunile de elaborare a procedurilor operaționale, instruire a personalului, reparații și dotări tehnice vor fi sprijinite inclusiv de partenerii de dezvoltare, în special de Organizația Internațională pentru Migrație (OIM).

4.3. Impactul asupra sectorului privat

Proiectul are un impact pozitiv asupra prestatorilor de servicii privați (organizații necomerciale) care sunt activează în prevenirea și combaterea traficului de ființe umane și care vor putea acredita serviciile de zi pe care le oferă.

Regulamentul-cadru și Standardele minime de calitate oferă un cadru de referință clar și detaliat pentru organizarea și funcționarea serviciilor, facilitând procesul de acreditare și monitorizare.

4.4. Impactul social

Impactul social al proiectului este major și pozitiv, vizând consolidarea protecției și sprijinului acordat victimelor și prezumatelor victime ale traficului de ființe umane. Actualizarea standardelor minime de calitate va contribui la îmbunătățirea accesului la servicii sigure, adaptate nevoilor individuale ale beneficiarilor, inclusiv ale persoanelor cu dizabilități. Prin accentul pus pe acompanierea beneficiarilor, dezvoltarea competențelor de viață independentă și reintegrarea socio-profesională, proiectul va sprijini tranziția de la asistență la autonomie, reducând riscul de revictimizare și de excludere socială.

4.4.1. Impactul asupra datelor cu caracter personal

Proiectul de act normativ reafirmă și consolidează necesitatea respectării confidențialității datelor cu caracter personal și a vieții private a beneficiarilor. Prelucrarea acestor date este strict limitată la scopul acordării măsurilor de protecție, iar prestatorul are obligația de a asigura înregistrarea, păstrarea și utilizarea lor în conformitate strictă cu legislația în vigoare privind protecția datelor cu caracter personal. Se pune un accent deosebit pe obținerea acordului informat al beneficiarului pentru prelucrarea datelor și pe semnarea declarațiilor personalului privind confidențialitatea, imparțialitatea și nedeazăluirea datelor cu caracter personal. Prin clarificarea și întărirea acestor mecanisme de protecție, proiectul consolidează încrederea beneficiarilor în serviciile oferite, asigură un control mai eficient asupra circulației și stocării informațiilor și garantează prelucrarea responsabilă a datelor, fără a genera riscuri suplimentare pentru drepturile și libertățile persoanelor vizate.

În contextul opțiunii de furnizare a unor servicii la distanță, prestatorul va respecta legislația națională privind protecția datelor cu caracter personal și securitatea informațională. Măsurile necesare (utilizarea instrumentelor care asigură confidențialitatea comunicării, instruirea personalului și prevenirea accesului neautorizat) vor fi aplicate la nivel de proceduri interne, fără a genera obligații tehnice sau financiare suplimentare și fără a necesita prevederi explicite în Regulament.

4.4.2. Impactul asupra echității și egalității de gen

Serviciul se acordă inclusiv în baza principiul nediscriminării și al egalității de gen. Serviciul este organizat separat pentru femei (inclusiv femei cu copii) și pentru bărbați (inclusiv bărbați cu copii), garantând intervenții adaptate particularităților fiecărui grup și menținând siguranța beneficiarilor. Beneficiarii includ explicit femei și bărbați, inclusiv din grupuri subreprezentate, astfel încât actul normativ să trateze impactul traficului de ființe umane în mod echitabil, fără discriminare pe criterii de gen, orientare sexuală sau alte caracteristici personale.

4.5. Impactul asupra mediului

Nu este aplicabil.

4.6. Alte impacturi și informații relevante

Nu este aplicabil.

5. Compatibilitatea proiectului actului normativ cu legislația UE

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

Proiectul contribuie la alinierea legislației naționale la standardele și cerințele Uniunii Europene în domeniul combaterii traficului de ființe umane și al protecției victimelor, în special la prevederile Directivei 2011/36/UE privind prevenirea și combaterea traficului de ființe umane și protejarea victimelor acestuia

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

Prin introducerea standardelor de calitate și a managementului de caz, modificările propuse contribuie la crearea unui cadru juridic intern mai robust, necesar pentru implementarea eficientă a politicilor europene și internaționale în domeniu.

6. Avizarea și consultarea publică a proiectului actului normativ

Anunțul de inițiere privind modificarea actului normativ a fost publicat la data de 07 octombrie 2025:

- pe *pagina oficială a Ministerului* (link: <https://social.gov.md/transparenta-decizionala/anunturi-de-initiere-a-deciziei/anunt-privind-initierea-elaborarii-proiectului-hotararii-guvernului-pentru-modificarea-hg-nr-898-2015/>)
- pe *particip.gov.md* (link: <https://particip.gov.md/ro/document/stages/anunt-privind-initierea-elaborarii-proiectului-hotararii-guvernului-pentru-modificarea-hotararii-guvernului-nr-8982015-privind-aprobarea-regulamentului-cadru-cu-privire-la-organizarea-si-functionarea-serviciului-de-asistenta-si-protectie-a-victimelor-traficului-de-fiinte-umane-si-a-standardelor-minime-de-calitate/15268>).

Proiectul de act normativ a fost supus procedurii de consultare publică în conformitate cu Legea nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional.

Ministerul Muncii și Protecției Sociale a organizat, pe 14 noiembrie curent, consultări publice extinse asupra proiectelor de modificare a cadrului normativ. Cu prezentă fizică au fost prezenți 18 participanți: 6 organizații necomerciale, 5 parteneri de dezvoltare (Oficiul CoE, UNICEF, OIM, UNFPA, UN Women). Totodată, pe platforma on-line au fost conectați 79 participanți (reprezentanți ai ATAS, STAS, serviciilor specializate) - <https://social.gov.md/comunicare/comunicate/ministerul-a-consultat-proiectele-de-hotarari-pentru-imbunatatirea-asistentei-acordate-persoanelor-afectate-de-violenta-trafic-de-fiinte-umane-si-a-cuplurilor-mama-copil-aflate-in-dificultate/>

Totodată, am recepționat 24 de avize ale părților vizate în procesul de consultare. Recomandările au fost acceptate și integrate în conținutul proiectului cu mici excepții argumentate în tabelul de sinteză.

În procesul de expertizare fost recepționat un aviz din partea Consiliului Național pentru Asistența Juridică Garantată de Stat, propunerile cărui au fost acceptate și integrate în conținutul proiectului.

Adițional, comunicăm că proiectul hotărârii Guvernului prenotat a fost coordonat și consultat cu Comisia Europeană, în conformitate cu *Instrucțiunea privind conținutul și procedura de transmitere a dosarelor către Comisia Europeană pentru coordonarea prealabilă a proiectelor de acte normative care asigură transpunerea legislației UE, inclusiv a proiectelor de acte normative esențiale pentru procesul de aderare.*

Proiectul de act normativ a fost definitivat cu luarea în considerare a recomandărilor Comisiei Europene, formulate în cadrul procesului de coordonare prealabilă, acestea fiind luate în considerare la etapa de definitivare a documentelor, în scopul asigurării coerenței și compatibilității cadrului normativ național în domeniul serviciilor sociale cu legislația și standardele Uniunii Europene, precum și cu angajamentele asumate de Republica Moldova în contextul procesului de aderare.

7. Concluziile expertizelor

Proiectul a fost supus expertizei juridice și anticorupție, conform cerințelor legale. Ministerul Justiției și Centrul Național Anticorupție au prezentat unele observații și propuneri de îmbunătățire a proiectului, care au fost analizate și valorificate la finalizarea proiectului, acestea fiind reflectate și în tabelul de sinteză. Totodată, au fost înlăturate lacunele de ordin redacțional, pentru a asigura conformitatea proiectului cu prevederile Legii nr. 100/2017.

8. Modul de încorporare a actului în cadrul normativ existent

Proiectul de Hotărâre a Guvernului va modifica anexa nr. 1 și anexa nr. 2 din Hotărârea Guvernului nr. 898/2015.

9. Măsurile necesare pentru implementarea prevederilor proiectului actului normativ

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

Instituțiile implicate dispun de resurse umane specializate, dotări materiale și resurse financiare adecvate.

Performanța va fi monitorizată anual prin evaluarea respectării standardelor, gradului de satisfacție al beneficiarilor și prin rapoarte anuale de activitate.

Ministră

Natalia PLUGARU

SINTEZA

la proiectul hotărârii Guvernului cu privire la modificarea Hotărârii Guvernului nr. 898/2015 pentru aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență și protecție a victimelor traficului de ființe umane și a standardelor minime de calitate
(număr unic 874/MMPS/2025)

Participantul la avizare, consultare publică, expertizare	Nr. crt.	Conținutul obiecției, propunerii, recomandării, concluziei	Argumentarea autorului proiectului
Avizare și consultare publică			
Ministerul Afacerilor Interne <i>Aviz nr. 38/4134 din 24.11.2025</i>	1.	Lipsa de obiecții și propuneri.	
Consiliul Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat <i>Aviz nr. 152 din 20.11.2025</i>	2.	Lipsa de obiecții și propuneri.	
Direcția Generală Asistență Medicală și Socială a Consiliului municipal Chișinău <i>Aviz nr. 1-04/1-2865 din 26.11.2025</i>	3.	Lipsa de obiecții și propuneri.	
Inspectoratul de Stat al Muncii <i>Aviz nr. 2601 din 20.11.2025</i>	4.	Lipsa de obiecții și propuneri.	
Agencia Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă <i>Aviz nr. 03-1023 din 17.11.2025</i>	5.	Lipsa de obiecții și propuneri.	
Agencia Teritorială de Asistență Socială Sud-Vest <i>Aviz nr. 764 din 24.11.2025</i>	6.	Lipsa de obiecții și propuneri.	
Agencia Teritorială de Asistență Socială Sud-Est <i>Aviz nr. 665 din 24.11.2025</i>	7.	Lipsa de obiecții și propuneri.	
Agencia Teritorială de Asistență Socială Nord-Vest <i>Aviz nr. 960 din 20.11.2025</i>	8.	Lipsa de obiecții și propuneri.	
Agencia Teritorială de Asistență Socială Nord-Est <i>Aviz nr. 1788 din 24.11.2025</i>	9.	Lipsa de obiecții și propuneri.	
Agencia Teritorială de Asistență Socială Centru <i>Aviz nr. 912 din 21.11.2025</i>	10.	Lipsa de obiecții și propuneri.	

Agenția Teritorială de Asistență Socială Nord <i>Aviz nr. 914 din 21.11.2025</i>	11.	Lipsa de obiecții și propuneri.	
Agenția Teritorială de Asistență Socială Centru-Vest <i>Aviz nr. 880 din 24.11.2025</i>	12.	În anexa nr. 1: Se propune introducerea unui punct nou după pct. 3, privind accesibilitatea serviciilor: „Serviciul asigură accesibilitatea fizică, comunicațională și informațională pentru persoanele cu dizabilități, prin adaptări rezonabile, interpretare în limbaj mimico-gestual, materiale în format ușor de citit și alte mijloace tehnologice asistive.”.	Se acceptă. Propunerea a fost introdusă în standardele minime de calitate.
	13.	Se propune completarea pct. 4 (conformitate cu legislația) cu următorul text: „... inclusiv în conformitate cu principiile și obligațiile internaționale privind protecția victimelor traficului de ființe umane.”.	Se acceptă. Textul a fost completat.
	14.	Se propune introducerea unui punct nou – privind tehnologiile digitale și protecția datelor: „Serviciul implementează măsuri tehnice și organizatorice adecvate pentru protecția datelor personale, inclusiv sisteme informatice securizate, criptarea informațiilor sensibile și acces diferențiat pe roluri.”.	Se acceptă. Propunerea a fost introdusă în standardele minime de calitate.
	15.	Se propune completarea pct. 9 cu următoarele noțiuni: a) <i>victimă cu nevoi speciale de protecție</i> - victimă a traficului care prezintă vulnerabilități sporite determinate de vârstă, dizabilitate, sarcină, traumă severă, boală cronică, dependență sau alte circumstanțe. b) <i>perioadă de reflecție (armonizare cu legislația internațională)</i> - perioadă de 30 de zile acordată persoanei pentru recuperare, stabilizare și luarea deciziilor privind colaborarea cu autoritățile competente, timp în care nu pot fi inițiate măsuri de îndepărtare, expulzare sau repatriere forțată.	Se acceptă parțial. Toate noțiunile au fost excluse din regulament din considerentul că se regăsesc în legislația specială și vor fi analizate în Manualul operațional al Serviciului, unde vor fi incluse și aceste propuneri.
	16.	La Capitolul III BENEFICIARI se propune completarea categoriei de beneficiari cu următorul text: „5) copii victime sau prezumate victime ale traficului de ființe umane, prin reprezentant legal sau prin desemnarea unui tutore ad-hoc, potrivit legislației.”	Se acceptă parțial. La categoria de beneficiari, s-a optat pentru specificarea faptului că copiii victime ale traficului de ființe umane sunt asistați în cadrul Serviciului social Centrul de plasament pentru copiii separați de părinți cu respectarea Standardelor minime de calitate aplicabile acestui serviciu.
	17.	La Capitolul IV – TIPURI DE SERVICII se propune completarea serviciilor (punct 15) cu serviciul „suport digital” în următoarea	Se acceptă.

		redacție: „Facilitarea accesului la dispozitive electronice securizate pentru comunicare cu autoritățile, avocații și echipa multidisciplinară.	
	18.	La Capitolul V – ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE se propune completarea procedurii de admitere (pct. 24-30) cu textul: „În cazul minorilor neînsoțiți, admiterea se face imediat, fără întârziere, cu desemnarea unui reprezentant legal temporar.”.	Se acceptă
	19.	Se propune introducerea unui alineat nou la pct. 31 (contraindicații): „Contradicțiile nu afectează acordarea intervențiilor de urgență atunci când viața sau securitatea este în pericol.”	Se acceptă
	20.	La Capitolul VII – MANAGEMENTUL SERVICIULUI ȘI RESURSE UMANE se propune completarea acestuia cu prevederi privind supervizare profesională obligatorie, cu următorul text: „Personalul de specialitate beneficiază de supervizare profesională externă trimestrială, conform standardelor minime de calitate.” și introducerea unui articol nou privind prevenirea burnout-ului „Serviciul instituie măsuri pentru prevenirea epuizării profesionale a personalului (evaluări psihologice, sesiuni de suport, rotație a sarcinilor).”.	Se acceptă. Punctul introdus: „Prestatorul asigură supervizarea periodică și sprijinul psihologic al personalului, pentru menținerea calității intervențiilor și prevenirea epuizării emoționale”.
	21.	Se propune completare la pct. 63 privind procedurile de protecție cu textul: „Procedurile includ un mecanism de raportare anonimă și protecție împotriva represaliilor pentru persoanele care semnalează abuzuri.”	Se acceptă.
	22.	Capitolul VIII – PATRIMONIUL ȘI FINANȚARE se va completa cu textul: „Serviciul poate accesa mecanisme internaționale de finanțare pentru combaterea traficului de ființe umane, în condițiile legii.” și „Prestatorul publică anual un raport de transparență privind utilizarea resurselor financiare, fără a divulga date cu caracter personal.”.	Se acceptă. Punctul a fost reformulat: Rezultatele privind utilizarea resurselor financiare, fără a divulga date cu caracter personal sunt publicate odată cu raportul anual de activitate.
Cancelaria de Stat <i>Aviz nr. 24-78-11340 din 12.11.2025</i>	23.	În anexa nr. 1: La pct. 11 se propune comasarea subpct. 3 și 4 într-un singur subpunct cu următoarea redacție: „Sprijinirea reintegrării sociale și economice prin facilitarea accesului la servicii medicale, psihologice, sociale, juridice, educaționale și de ocupare a forței de muncă”.	Se acceptă.
	24.	La pct. 11 se propune excluderea subpct. 5 în contextul argumentărilor aduse la pct. 37 și 38.	Se acceptă.
	25.	La pct. 11 se propune completarea subpct. 6 cu sintagma „pe perioada beneficiarii de servicii de plasament și/sau serviciilor de zi”.	Se acceptă.

	26. La pct. 26 se propune următoarea redacție: „La admitere, se acordă prioritate cazurilor cu urgență sau risc iminent de violență, exploatare sexuală, <i>muncă forțată, sclavie sau alte forme de exploatare</i>, revictimizare sau <i>copiilor</i> și persoanelor cu dizabilități”.	Se acceptă parțial. În lista de acordare prioritară a serviciilor au fost incluse cuplurile părinte-reprezentant legal – copil/copii, dat fiind faptul că Regulamentul conține trimitere expresă la faptul că copii victime ale traficului de ființe umane sunt asistați în cadrul Serviciului social Centrul de plasament pentru copiii separați de părinți cu respectarea Standardelor minime de calitate aplicabile acestui serviciu.
	27. La pct. 37 și 38 se consideră că serviciul specializat urmează să-și îngusteze raza de monitorizare a beneficiarilor săi numai pentru perioada de plasament sau serviciilor de zi în Centru nu și în afara acestuia, după perioada încheierii programului de prestare a serviciilor specializate. Această poziție se argumentează prin faptul că odată cu realizarea reformei RESTART sistemul de asistență socială a fost îmbunătățit atât structural cât și operațional respectiv perioada post-plasament și integrare urmează a fi deja prioritatea/ responsabilitatea sistemului de asistență socială, unde dispunem atât de specialiști instituți în acest sens cât și prezența echipelor multidisciplinare teritoriale raionale și locale (EMT). Serviciile specializate urmează să se concentreze pe calitatea acestora prestate în platforma fiecărui centru instituit per profil beneficiar, monitorizarea beneficiarilor pe parcursul plasamentului ori prestării serviciilor în regim de zi, pe când prerogativa monitorizării post-deservire urmează a fi atribuită sistemului general de asistență socială. Comunicarea EMT al Centrului cu sistemul de asistență socială se va realiza pe perioada aflării în Centru a beneficiarului: colectarea istoricului despre beneficiar, elaborarea planului de reintegrare/securitate a beneficiarului, restabilirea unei comunicări cu familia biologică/extinsă etc.	Se acceptă. Pct. 37 a fost reformulat în următoarea redacție: „50. Managerul de caz poate fi atras în procesul de monitorizare post-intervenție până la confirmarea reintegrării stabile și durabile a beneficiarului în familie și/sau comunitate care poate dura până la 12 luni după încetarea plasamentului.” Pentru a asigura continuitatea intervenției și un transfer complet de informații, managerul de caz al serviciului specializat poate fi implicat în anumite aspecte, în situații ce necesită expertiza lui directă. Această implicare nu reprezintă monitorizare deplină, ci doar un suport consultativ pentru finalizarea planului de reintegrare și prevenirea rupturii între serviciul specializat și sistemul comunitar. Punctul 38 a fost exclus.
	28. Se propune reformularea pct. 46 cu următoarea redacție: „Dosarul beneficiarului se clasează în arhiva Serviciului și se păstrează conform termenelor stabilite de legislație în vigoare.”.	Se acceptă.
	29. În anexa nr. 2: La pct. 42, se propune excluderea subpct. 4) în contextul argumentărilor aduse la pct. 37 și 38 din Anexa nr.1.	Se acceptă.
	30. La pct. 75 standardul propus nu corespunde cu totalitatea modalităților de prestare a acestui serviciu de alimentare din platforma centrelor	Se acceptă. Standardul a fost revizuit.

		active/funcționale din sistemul de asistență socială. Mai multe centre (inclusiv unde ca beneficiari sunt victimele TFU), prestează acest serviciu inclusiv din perspectiva dezvoltării abilităților de auto-deservire, auto-independență (gestionarea resurselor financiare, procurarea produselor, stabilirea meniului, prepararea hranei etc.), dezvoltarea deprinderilor de viață autonomă.	
	31.	Se recomandă examinarea oportunității includerii în proiect a serviciului de întâmpinare/preluare a victimelor sau a prezumatelor victime ale traficului de ființe umane la punctele de trecere ale frontierei de stat a Republicii Moldova.	Se acceptă. În pct. 19 din Regulament a fost introdusă următoarea prevedere: „Serviciile de primire includ admiterea propriu zisă, precum și întâmpinarea, preluarea victimelor sau prezumatelor victime ale traficului de ființe umane la punctele de trecere a frontierei de stat și facilitarea transferului sigur.” A fost introdus un nou standard <i>Întâmpinarea și preluarea beneficiarului la punctele de trecere a frontierei de stat</i> .
Inspectoratul Social de Stat <i>Aviz nr. 01/851 din 24.11.2025</i>	32.	În anexa nr. 1: La Capitolul II, pct. 11, subpct. 2 „Evaluarea nevoilor și elaborarea planului individualizat de intervenție”, cuvântul „intervenție” să se substituie cu cuvântul „asistență”.	Se acceptă. Pentru a face diferență de nivelul comunitar, la nivel de servicii specializate vor fi aplicate planurile individualizate de servicii.
	33.	La Capitolul IV, pct. 47, subpct. 11 „ <i>Să suspende contractul beneficiarului cu rudele suspectate de exploatare, până la clarificarea situației în procesul penal.</i> ” cuvântul „contractul” să se substituie cu cuvântul „contactul”.	Se acceptă.
	34.	În anexa nr. 2: Standardul 11, pct. 33, subpct. 15 „ <i>Salonul trebuie să aibă turlă și antreu din afară pentru bolnavi.</i> ” nu este clar utilizarea cuvântului „turlă” în contextul standardului. Se propune substituirea acestuia cu un alt cuvânt care ar face clar sensul standardului.	Se acceptă. Subpunctul 15 a fost exclus reieșind din următoarele considerente: Centrele nu trebuie să dispună de izolator deoarece: nu sunt instituții medicale sau penitenciare, ar încălca principiile protecției victimelor, ar re-traumatiza beneficiarii, camerele individuale asigură deja distanțarea necesară, orice nevoie de izolare medicală se acoperă prin servicii externe, existența unui izolator poate crea implicații juridice grave (ex: privare de libertate).

			Această propunere a fost propusă și susținută și în cadrul consultărilor publice.
	35.	Standardul 14, pct. 42, subpct. 7, lit. b) copia de pe actul de identitate, după caz, copia de pe certificatul de invaliditate; cuvântul „invaliditate” să se substituie cu cuvântul „dizabilitate”.	Se acceptă.
	36.	Standardul 16, pct. 48, subpct. 8. <i>„Beneficiarii dispun de alimentație, apă potabilă, îmbrăcăminte și încălțăminte, medicamente și produse igienico-sanitare/consumabile de primă necesitate în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului nr. 520/2006 privind aprobarea Normelor de cheltuieli în bani pentru întreținerea persoanelor cazate în instituțiile sociale.”</i> se recomandă completarea subpct. cu sintagma „și Hotărârii Guvernului nr. 506/2006 privind aprobarea normelor naturale pentru întreținerea persoanelor cazate în instituțiile sociale.”.	Se acceptă.
	37.	Standardul 28, pct. 82. <i>„Serviciul este condus de un director (manager) numit în funcție și eliberat din funcție în condițiile legii.” și pct. 83 „Rezultatul scontat: Șeful Serviciului are calificare, competența și experiența necesară pentru a asigura un management de calitate.”</i> - în conținutul Regulamentului-cadru și Standardele minime de calitate să se păstreze sintagma „șeful Serviciului”. Această propunere reiese din observația că, în prezentul Proiect sunt expuse sintagme „șeful Serviciului”, „directorul Serviciului” și „managerul Serviciului”.	Se acceptă. În tot cuprinsul se va opera cu termenul de „conducător”. Standardul 28 a fost exclus, prevederile regăsindu-se în regulament, iar relațiile de angajare fiind reglementate de Codul Muncii.
Înaltul Comisariat al Națiunilor Unite pentru Refugiați <i>Aviz nr. MDACH/HCR/190 din 24.11.2025</i>	38.	În anexa nr. 2: La pct. 59 din Standardul 20, Capitolul III, după expresia „în țara de destinație”, se propune completarea cu textul: „precum și accesul la procedurile de azil în cazul în care persoana are nevoie de protecție internațională”.	Se acceptă.
	39.	La subpct. 2, pct. 60 din Standardul 20, Capitolul III, după expresia „calitatea procesuală”, se propune completarea cu textul: „precum și dreptul de a solicita azil în cazul existenței unor necesități de protecție internațională”	Se acceptă.
	40.	La subpct. 3, pct. 90 din Standardul 30, Capitolul IV, după expresia „minorităților etnice” se propune completarea cu textul „persoane cu necesități de protecție internațională”.	Se acceptă.

	41.	Proiectul de hotărâre de Guvern nu include solicitanții de azil, beneficiarii de protecție internațională sau alți străini, conform Legii nr. 27/2008 și Legii nr. 200/2010, în definiția de „beneficiar al Centrului”. Se recomandă includerea explicită a acestor categorii pentru a asigura acces egal la serviciile pentru victimele traficului de ființe umane, în conformitate cu legislația națională și obligațiile internaționale privind protecția persoanelor vulnerabile.	Se acceptă.
Ministerul Sănătății <i>Aviz nr. 24/3616 din 19.11.2025</i>	42.	Pe tot parcursul textului actului normativ se propune excluderea cuvintelor „în vigoare”.	Se acceptă.
	43.	În anexa nr. 1: La pct. 15, subpct. 7, cuvintele „facilitare către serviciile de asistență medicală”, se propun a fi substituite cu cuvintele „acces la serviciile medicale de profil”.	Se acceptă. Subpunctul 7 din actualul punct 17 a fost reformulat: „Facilitarea accesului la serviciile de asistență medicală de profil;”
	44.	La pct. 17, subpunctul 4), cuvintele „spitale” se vor substitui cu cuvintele „instituții medico-sanitare,”.	Se acceptă.
	45.	La pct. 20 cuvintele „fizică sau starea psihică” se vor exclude dat fiind faptul că noțiunea de sănătate este <i>o stare pe deplin favorabilă atât fizic cât și mintal</i> .	Se acceptă. Textul a fost revizuit.
	46.	La pct. 41 se propune a se completa cu un nou alineat: „7) expirarea termenului de 6 luni.”.	Se acceptă. S-a optat pentru introducerea expresiei „expirarea termenului de plasament”, acesta fiind specificat în pct. 29.
	47.	În anexa nr. 2: La pct. 3, subpct. 4 cuvintele „organizațiilor” de substituit cu cuvintele „autorităților”.	Se acceptă.
	48.	La pct. 67 cuvintele „fizică sau starea psihică” se exclud.	Se acceptă.
Ministerul Justiției <i>Aviz nr. 04/1-11521 din 24.11.2025</i>	49.	În proiectul hotărârii: Cu referire la clauza de adoptare a hotărârii, la indicarea temeiului juridic se va face referință la norma juridică concretă care stabilește competența autorității emitente să adopte/aprobe actul normativ respectiv. Complementar, din textul clauzei se vor exclude cuvintele „și completările”, or, conform art. 62 alin. (1) din <i>Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative</i> , modificarea actului normativ constă în schimbarea oficială a textului actului, inclusiv a dispozițiilor finale sau tranzitorii, realizată prin modificări, excluderi sau completări ale unor părți din text.	Se acceptă.

		Modificările nemijlocite la actul normativ din speță, se vor preceda prin indicarea denumirii complete a acestuia, după cum urmează: „1. Hotărârea Guvernului nr. 898/2015 pentru aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență și protecție a victimelor 2 traficului de ființe umane și a standardelor minime de calitate (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2016, nr. 2-15, art. 5), se modifică după cum urmează:”. Respectiv, pct. 1 și 2 din proiect vor deveni subpct. 1.1 și 1.2.	
	50.	În vederea respectării consecutivității amendamentelor propuse la Hotărârea Guvernului nr. 898/2015, punctul aferent modificării denumirii actului normativ va preceda modificările propuse nemijlocit la conținutul acestuia, prin utilizarea următoarei formule: „în denumire, cuvintele „victimele traficului de ființe umane” se substituie cu cuvintele „victimelor și prezumatelor victime ale traficului de ființe umane”.”.	Se acceptă.
	51.	Cu referire la substituirea unor cuvinte/sintagme din tot textul Hotărârii Guvernului nr. 898/2015, norma de modificare se va expune după urmează: „în tot textul: sintagma „Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei”, la orice formă gramaticală, se substituie cu sintagma „Ministerul Muncii și Protecției Sociale”, la forma gramaticală corespunzătoare; cuvintele „victimele traficului de ființe umane”, la orice formă gramaticală, se substituie cu cuvintele „victimele și prezumatele victime ale traficului de ființe umane”, la forma gramaticală corespunzătoare.”	Se acceptă.
	52.	Cu referire expunerea în redacție nouă a anexelor nr. 1 și nr. 2 la <i>Hotărârea Guvernului nr. 898/2015</i> , norma se va formula după cum urmează: „anexele nr. 1 și nr. 2 vor avea următorul cuprins:”	Se acceptă.
	53.	La definitivarea proiectului de act normativ, numerotarea elementelor structurale ale proiectului urmează a fi revizuită conform dispozițiilor statuate la art. 52 alin. (3) din <i>Legea nr. 100/2017</i> . Potrivit prevederilor respective, pentru interpretare corectă și aplicare comodă, punctele pot fi divizate în subpuncte care se numerează prin adăugarea consecutivă a cifrelor arabe, până la gradul de detaliere necesar.	Se acceptă.

	54. <i>În anexa nr. 1:</i> La pct. 12, aferent listei principiilor în baza cărora urmează a fi prestat Serviciul de asistență și protecție a victimelor și prezumatelor victime ale traficului de ființe umane, se consideră judicioasă completarea acestora cu principiul respectării cu prioritate a interesului superior al copilului.	Se acceptă.
	55. La pct. 13 subpct. 2 și 3, nu pot fi reținute raționamentele autorului privind omisiunea în calitate de beneficiar a serviciului a „cuplului tata – copil victime și prezumate victime a traficului de ființe umane”, iar în cazul „cuplului reprezentantul legal (femei)-copil victime și prezumate victime ale traficului de ființe umane” a fost luată în considerare apartenența reprezentantului legal exclusiv la genul feminin, în condițiile prevăzute la pct. 2 din Regulamentul-cadru cu privire la organizarea și funcționarea serviciului de asistență și protecție a victimelor și prezumatelor victime ale traficului de ființe umane. De asemenea, lista beneficiarilor Serviciului se va completa cu „apatrizi”.	Se acceptă. Capitolul va avea două puncte separate: „12. Beneficiarii Serviciului sunt victimele și prezumatele victime ale traficului de ființe umane în sensul Legii nr. 241/2005 privind prevenirea și combaterea traficului de ființe umane, cetățeni ai Republicii Moldova sau străini ale căror drepturi sunt garantate de Legea nr. 270/2008 privind azilul în Republica Moldova și Legea nr. 200/2010 privind regimul străinilor în Republica Moldova. 13. Categoriile de beneficiari includ: 13.1. adulți victime și prezumate victime ale traficului de ființe umane; 13.2. cupluri părinte/reprezentant legal – copil/copii victime și prezumate victime ale traficului de ființe umane, indiferent de sexul părintelui/reprezentantului legal.”.
	56. Suplimentar la cuprinsul capitolului III, se va ține cont că, capitolul fiind un element de structură complex, nu poate fi constituit dintr-un singur punct.	Se acceptă.
	57. La pct. 20, pentru o mai bună claritate, se consideră necesară indicarea perioadei maxime pentru care poate fi admisă prelungirea plasamentului.	Se acceptă. Prevederea a fost ajustată în corespundere cu prevederile Legii nr. 241/2005.
	58. La pct. 25, se recomandă substituirea cuvintelor „fără a pierde accesul la serviciile de urgență” cu cuvintele „fără pierderea dreptului de admitere ulterioară în Serviciu”.	Se acceptă.
	59. La pct. 26, având în vedere propunerea de a completa proiectul cu principiul respectării cu prioritate a interesului superior al copilului, se consideră oportună extinderea listei situațiilor cărora li se acordă	Se acceptă.

		prioritate la admiterea în Serviciu, prin includerea expresă a cazurilor ce vizează copii.	
60.	La pct. 47 subpct. 11, se recomandă revizuirea normei nominalizate și expunerea acesteia după cum urmează: „Să restricționeze accesul rudelor beneficiarului care sunt bănuite/învinuite de comiterea traficului de ființe umane.”.		Se acceptă.
61.	La pct. 57, se va concretiza tipul contractului. Aferent ipotezei conform căreia contractul „se legalizează prin ordinul/decizia șefului Serviciului”, se va reține dispoziția art. 58 alin. (2) din Codul muncii nr. 154/2003 care stabilește că „Contractul individual de muncă își produce efectele din ziua semnării, dacă contractul nu prevede altfel.” (a se vedea în acest sens și pct. 87 subpct. 2) din anexa nr. 2).		Se acceptă.
62.	În anexa nr. 2: La pct. 21, la subpct. 5, după cuvântul „Beneficiarul” se recomandă completarea cu textul „și/sau reprezentantul legal”. La subpct. 7 și 8, cuvintele „în vigoare”, precum și textul „(Legea nr. 133/2011 și Legea nr. 195/2024)” se vor exclude ca fiind inutile.		Se acceptă.
63.	La pct. 21, la subpct. 7 și 8, cuvintele „în vigoare”, precum și textul „(Legea nr. 133/2011 și Legea nr. 195/2024)” se vor exclude ca fiind inutile.		Se acceptă.
64.	La pct. 42 subpct. 7, având în vedere prevederile art. 16 din Legea nr. 241/2005 privind prevenirea și combaterea traficului de ființe umane, se consideră judicioasă substituirea cuvintelor „victimei traficului de ființe de umane” cu cuvintele „victimei și prezumatei victime a traficului de ființe umane”.		Se acceptă. Peste tot se va face această precizare. Prevederea privind Chestionarul A a fost eliminată.
65.	La pct. 60 subpct. 2, se recomandă completarea normei cu textul „ , precum și măsurile de protecție disponibile, conform prevederilor Codului de procedură penală și ale Legii nr. 105/2008 cu privire la protecția martorilor și altor participanți la procesul penal, precum și informația cu privire la condițiile și procedura de aplicare a acestor măsuri”.		Se acceptă.
66.	Standardul 20 implică oferirea consilierii juridice primare beneficiarilor admiși în Serviciu, realizată în temeiul pct. 60 subpct. 3 de un jurist al Serviciului. Pe de altă parte, pct. 54 din anexa nr. 1 prevede că personalul Serviciului este format din personal specializat (asistent social, pedagog social, psiholog) și personal auxiliar/personal contractual. Astfel, se recomandă ajustarea normelor pct. 54 din anexa nr. 1 cu standardul 20 și pct. 87 subpct. 1 din anexa nr. 2.		Se acceptă.

Ministerul Educației și Cercetării Aviz nr. 06/167/25 din 21.11.2025	67. În proiectul hotărârii: În aplicarea art. 62 alin. (2) al Legii nr. 100/2017 cu privire la actele normative, pct. 1 va avea următorul cuprins: „1. Hotărârea Guvernului nr. 898/2015 pentru aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență și protecție a victimelor traficului de ființe umane și a standardelor minime de calitate (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2016, nr. 2 – 12, art. 5) se modifică după cum urmează: 1.1. În titlul și pe tot parcursul hotărârii sintagma „victimelor traficului de ființe umane”, la orice formă gramaticală, se înlocuiește cu sintagma „victimelor și prezumatelor victime ale traficului de ființe umane”; 1.2. pe tot parcursul hotărârii, textul „Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale”, la orice formă gramaticală, se substituie cu textul „Ministerul Muncii și Protecției Sociale”, la forma gramaticală corespunzătoare.”.	Se acceptă.
	68. În anexa nr. 1: La pct. 14 sbp. 11 autorul identifică ca servicii de plasament: „11) Educație nonformală pentru adulți întru dobândirea cunoștințelor și deprinderilor sociale;”, prin urmare atenționăm despre normele statuate la alin. (10) din art. 123 al Codului Educației nr. 152/2014 și anume: „(10) Certificarea cunoștințelor și competențelor dobândite în contexte de educație nonformală și informală poate fi făcută de structuri abilitate în acest sens, în baza unui regulament aprobat de Ministerul Educației și Cercetării.	Se acceptă. Subpunctul a fost reformulat: „Facilitarea accesului la educația nonformală pentru adulți întru dobândirea cunoștințelor și deprinderilor sociale;”.
	69. La pct. 15 sbp. 10, sintagma „instituțiile educaționale comunitare” se va înlocui cu sintagma „instituțiile de învățământ”, potrivit cadrului normativ de profil.	Se acceptă.
Organizația Internațională pentru Migrație Aviz nr. MD/10/0-1583 din 24.11.2025	70. În anexa nr. 1: La pct. 13 se propune următoarea ajustare: 1) femei victime și prezumate victime ale traficului de ființe umane; 2) cupluri părinte-copil victime și prezumate victime a traficului de ființe umane; 3) cuplurile reprezentanții legali – copil victime și prezumate victime ale traficului de ființe umane; 4) bărbați victime și prezumate victime ale traficului de ființe umane.	Se acceptă. Categoria de beneficiari a fost revizuită fără a face distincție între femei și bărbați, opțiunea inclusiv prin prisma principiului nediscriminări este adulți și la cupluri – părinte/ reprezentant legal copil/copii.

	<i>Argumentare:</i> Se consideră necesar de a reflecta în mod clar, nediscriminatoriu și complet sfera de aplicare a serviciilor de asistență și protecție, pentru asigurarea unei coerențe normative cu legislația națională și cu principiile egalității de tratament și nediscriminării, consacrate de Convenția Consiliului Europei privind acțiunea împotriva traficului de ființe umane (Varșovia, 2005) și de standardele GRETA. Modificarea formulării este necesară pentru a utiliza termeni neutri juridic și nediscriminatorii, în conformitate cu legislația națională și standardele internaționale. Termeni precum „mamă-copil” sau „reprezentanți legali (femei)” sunt restrictivi și nu reflectă prevederile legale, care definesc părintele și reprezentantul legal fără referire la gen (Legea 241/2005, Legea 140/2013, Codul civil). În practică, copilul poate fi însoțit de tată, tutore, curator sau alt reprezentant legal, iar standardele GRETA și CEDO impun acces egal la servicii, fără discriminare pe criterii de sex. Formularea „mamă-copil” exclude sau ignoră situații frecvente în practică: părinți tați cu copii victime, familii monoparentale conduse de bărbați, tutori bărbați etc. Prin urmare, utilizarea formulărilor „părinte-copil” și „reprezentanți legali-copil” asigură coerență juridică, egalitate de tratament și aplicabilitate reală tuturor situațiilor întâlnite în procesele de asistență și protecție a victimelor TFU.	
71.	La pct. 14 se propune următoarea redacție: Persoanele admise în Serviciu beneficiază gratuit, în funcție de nevoile identificate, de servicii de plasament sau servicii de zi. <i>Argumentare:</i> Se consideră că aceeași persoană nu poate să beneficieze și de plasament și de servicii de zi, acestea fiind două servicii care se exclud reciproc (sau unul sau altul se prestează unei persoane)	Se acceptă.
72.	La pct. 20 se propune următoarea redacție: Perioada cazării este de 30 de zile, cu posibilitatea de prelungire până la 6 luni la solicitarea medicului, până la un an pentru femeile gravide, iar la solicitarea organelor de urmărire penală sau a instanțelor judecătorești, pe perioada procesului penal, iar în cazul în care viața și sănătatea victimei sunt amenințate de un pericol real, durata cazării poate fi prelungită până la finalizarea procesului penal sau, în funcție de situația concretă a victimei.	Se acceptă. Perioada de plasament și prevederile specifice au fost preluate din Legea nr. 241/2005.

		<i>Argumentare:</i> Se consideră că redacția din proiectul consultat este contrară prevederilor art.17 din Legea 241, care prevede concret perioada plasamentului. Formularea actuală din proiect restrânge nejustificat dreptul la plasament la maximum 6 luni, fără a distinge între categoriile de beneficiari sau între temeiurile de prelungire prevăzute de Legea nr. 241/2005. Conform art. 17, art. 24 alin. (3)–(5) din Legea nr. 241/2005 privind prevenirea și combaterea traficului de ființe umane, perioada standard de cazare este de 30 de zile, cu posibilitatea de prelungire până la 6 luni la solicitarea medicului; femeile gravide victime ale traficului de ființe umane au dreptul de cazare în centru pentru o perioadă de pînă la un an; iar la solicitarea organelor de urmărire penală sau a instanțelor judecătorești, pe perioada procesului penal, iar în cazul în care viața și sănătatea victimei sînt amenințate de un pericol real, durata cazării poate fi prelungită și după finalizarea procesului penal, pe o durată considerată necesară pentru protecția victimei, în baza unei sesizări din partea procurorului.	
	73.	La pct. 31 se propune următoarea redacție: Nu se admite plasarea în Serviciu a persoanelor care: 1) suferă de tuberculoză pulmonară în faza activă sau alte maladii transmisibile active; 2) prezintă tulburări de sănătate mintală grave, care implică un pericol iminent pentru propria viață sau pentru siguranța altora, și care necesită internare în instituții medicale specializate; 3) sunt anunțate în căutare de către organele de drept pentru comiterea infracțiunilor ce nu au legătură cu exploatarea în traficul de ființe umane sau care încearcă să se eschiveze de răspunderea penală ori de executarea actelor judecătorești; 4) manifestă agresivitate, generată de consumul de alcool sau de substanțe stupefiante, psihotrope ori precursori. <i>Argumentare:</i> Formularea propusă clarifică noțiunea de tulburări mintale, în conformitate cu Legea nr. 114/2024, limitând excluderea doar la cazurile grave ce implică un pericol iminent și necesită internare medicală. De asemenea, precizarea privind infracțiunile „ce nu au legătură cu exploatarea în traficul de ființe umane” respectă principiul nepedepsirii victimelor prevăzut de art. 26 și din Convenția de la	Se acceptă.

	Varșovia (2005) – Fiecare Parte va prevedea, potrivit principiilor fundamentale ale sistemului său juridic, posibilitatea de a nu impune sancțiuni victimelor pentru că acestea au luat parte la activități ilegale atunci când au fost constrânse. (art. 165 al. (4) Victima traficului de ființe umane este absolvită de răspundere penală pentru infracțiunile săvârșite de ea în legătură cu această calitate procesuală), art.206 al.(4) CP. Menținerea referinței la consumul de alcool sau substanțe psihotrope asigură siguranța beneficiarilor, fără excludere automată, conform standardelor GRETA.	
74.	Se propune comasarea pct. 40 și 41, în următoarea redacție: Suspendarea sau încetarea prestării serviciilor se efectuează la propunerea managerului de caz în temeiul Deciziei Prestatorului, în următoarele situații: 1) la realizarea obiectivelor prevăzute în planul individualizat de asistență; 2) în cazul în care beneficiarul nu mai întrunește criteriile de eligibilitate stabilite la admiterea în Serviciu; 3) la solicitarea beneficiarului sau a reprezentantului său legal; 4) în caz de încălcare repetată a regulilor de funcționare ale Serviciului (inclusiv nerespectarea regimului de disciplină și sanitar, refuzul de a participa la programele prevăzute în planul individualizat de asistență și la activitățile obligatorii stabilite de Serviciu, părăsirea Serviciului fără acordul administrației, consumul de alcool sau de substanțe stupefiante, psihotrope ori precursori); 5) decesul beneficiarului; 6) în alte situații prevăzute expres de legislația în vigoare, care împiedică prestarea serviciilor în condiții de siguranță și respectarea interesului superior al beneficiarului. <i>Argumentare:</i> Propunerea urmărește armonizarea cu standardele actuale de management al cazului și de prestare a serviciilor sociale, prevăzute de Legea nr. 123/2010 privind serviciile sociale și Legea nr. 137/2016 privind reabilitarea victimelor infracțiunilor. Introducerea rolului managerului de caz și a deciziei prestatorului asigură transparență, responsabilitate instituțională și o documentare clară a procesului de suspendare sau încetare, în conformitate cu principiul managementului bazat pe evaluare și plan individualizat.	Se acceptă parțial. Regimul suspendării este diferit de regimul încetării Serviciului.

	Unificarea cazurilor de suspendare și încetare într-un singur articol previne interpretările contradictorii și reflectă corect practica de intervenție continuă (de exemplu, suspendare temporară urmată de reintegrare). Extinderea criteriilor (eligibilitate, nerespectarea regulilor, refuzul participării la programe) permite o abordare echilibrată – protejează drepturile beneficiarilor, dar și siguranța personalului și a altor persoane asistate. Menționarea interesului superior al beneficiarului este conformă cu Legea nr. 370/2023 privind drepturile copilului și Convenția de la Istanbul, care cere ca măsurile restrictive să fie proporționale și justificate prin motive de protecție.	
75.	În anexa nr. 2: Se propune expunerea pct. 25, 26 și 27 în următoarea redacție: 25. Prestatorul Serviciului asigură beneficiarilor – acces necondiționat la informații, asistență și protecție într-o limbă pe care o înțeleg. 26. Rezultat scontat: Asigurarea accesului egal și efectiv la servicii de asistență, protecție și respectarea drepturile beneficiarilor, indiferent de limba vorbită, ceea ce permite o informare corectă și o participare reală la proceduri. 27. Indicatori de realizare: 1. Serviciul dispune de mecanisme de interpretariat pentru limbile necesare, utilizate în evaluarea inițială, consiliere și proceduri juridice. 2. Materialele informative (drepturi, reguli interne, formulare, proceduri de depunere și examinare a unei plângeri) sunt disponibile cel puțin în limbile română, rusă și engleză. 3. Documentele și informațiile esențiale sunt traduse și actualizate periodic, în funcție de necesitățile lingvistice ale beneficiarilor. <i>Argumentare:</i> Art. 24 alin. (3) din Legea nr. 241/2005 vizează expres victimele străine și obligația de a asigura accesul la informații într-o limbă pe care o înțeleg. Este de luat în considerație și principiile generale ale legii, ale HG nr. 898/2015 și ale legislației privind asistența socială, care garantează acces egal la servicii pentru toți beneficiarii, fără discriminare. În practică, printre victimele TFU se regăsesc și cetățeni ai Republicii Moldova care nu cunosc limba română.	Se acceptă.

		Lipsa interpretariatului afectează înțelegerea drepturilor, validitatea consimțământului și siguranța intervenției, iar standardele internaționale (Convenția de la Varșovia, GRETA, Rec(2023)2) cer informarea într-o limbă pe care persoana o înțelege, fără diferențiere cu accent pe înțelegere, nu pe vorbire. O persoană poate ști o limbă la un nivel mediu, dar nu neapărat înseamnă că poate să înțeleagă pe deplin noțiuni juridice, detaliile unei proceduri judiciare sau la ce consimte. Protecția victimelor se bazează pe înțelegere (drepturi, proceduri, riscuri), nu pe capacitatea de a vorbi. Prin urmare, extinderea standardului la toți beneficiarii reprezintă o măsură necesară pentru protecție efectivă, intervenție corectă și conformitate cu obligațiile internaționale ale Republicii Moldova	
Consiliul Național al Tineretului din Moldova <i>Aviz nr. NAT-108-25 din 19.11.2025</i>	76.	Având în vedere prevalența cazurilor de trafic și exploatare în rândul tinerilor, se recomandă ca tinerii (în special categoria de vârstă 15-29 de ani) să fie menționați explicit ca grup-țintă prioritar în secțiunile referitoare la beneficiari (pct. 13 din regulament) și ulterior la secțiunile cu privire la prevenire, informare și acces la servicii, iar în manualul operațional să fie incluse metodologii și abordări adaptate vârstei tinerilor, ca instrumente digitale, activități în parteneriat cu centre de tineret și organizații de tineret, instituții de învățământ și consilii locale de elevi și tineri.	Se acceptă. În Manualul operațional al Serviciului se vor face specificații clare privind aspectele adaptate vârstei. La categoria de beneficiari, s-a optat pentru Specificarea faptului că copiii victime ale traficului de ființe umane sunt asistați în cadrul Serviciului social Centrul de plasament pentru copiii separați de părinți cu respectarea Standardelor minime de calitate aplicabile acestui serviciu. În acest context nu este necesară specificarea vârstei.
	77.	Standardele privind informarea și sensibilizarea pot reflecta mai clar necesitatea colaborării cu consiliile locale ale tinerilor, centrele de tineret și rețelele de organizații de tineret în campaniile de prevenire și informare privind traficul de ființe umane, migrația pentru muncă, joburile sezoniere sau oportunitățile de mobilitate.	Se acceptă. Standardele au fost reformulate.
	78.	În capitolul IV dedicat tipurilor de servicii, se recomandă completarea prevederilor prin includerea opțiunii de furnizare a intervențiilor în format online sau hibrid, acolo unde natura serviciului o permite. O astfel de soluție este esențială pentru beneficiarii din localități rurale sau izolate, pentru persoanele cu mobilitate redusă, pentru cei aflați temporar în afara țării sau pentru alte situații care împiedică prezența fizică la centru. Serviciile la distanță ca consiliere informațională, suport psihologic, orientare juridică sau monitorizare post-intervenție	Se acceptă. Propunere integrată.

	pot fi organizate în condiții de siguranță și confidențialitate, contribuind semnificativ la creșterea accesibilității și continuității intervențiilor.	
79.	Pentru ca serviciile online să fie cu adevărat accesibile, se consideră necesară introducerea unei prevederi privind alocarea de fonduri destinate acoperirii conexiunii la internet și achiziției de dispozitive digitale pentru beneficiarii aflați în dificultate socio-economică. Lipsa mijloacelor tehnice reprezintă o barieră majoră pentru victimele traficului, în special pentru tineri din grupurile vulnerabile, persoane din zone rurale sau fără sprijin familial, limitând accesul la suport psihologic, social sau juridic. Bugetarea unor resurse minime în acest sens ar reduce inegalitățile, ar facilita menținerea contactului în situații de criză și ar asigura continuitatea intervențiilor acolo unde prezența fizică nu este posibilă.	Se acceptă parțial. Considerăm că nu este necesară includerea expresă în Regulament a unor prevederi privind acoperirea costurilor pentru conexiunea la internet sau dispozitive digitale pentru beneficiari, întrucât aceasta ar putea fi interpretată drept instituirea unei noi obligații bugetare specifice. Necesitatea asigurării accesului digital pentru furnizarea serviciilor la distanță va fi reflectată în Nota de fundamentare ca parte a cheltuielilor administrative curente ale Serviciului, fără impact financiar suplimentar.
80.	Pentru furnizarea serviciilor online, se recomandă introducerea unor prevederi clare privind securitatea digitală, inclusiv utilizarea platformelor criptate, proceduri stricte de protecție a datelor și instruirea personalului în gestionarea informațiilor sensibile. Aceste măsuri sunt necesare pentru a preveni accesul neautorizat și pentru a asigura confidențialitatea beneficiarilor în mediul online.	Se acceptă parțial. Recomandarea privind utilizarea platformelor criptate și a procedurilor de securitate digitală nu va fi inclusă expres în Regulament, deoarece aceste aspecte sunt deja reglementate prin legislația națională în domeniul protecției datelor și securității informaționale. Măsurile vor fi reflectate în Nota de fundamentare și în procedurile interne ale prestatorului, fără a crea obligații suplimentare.
81.	În ceea ce privește durabilitatea serviciilor, prevederile din Capitolul VIII privind patrimoniul și finanțarea oferă un cadru util, însă pot fi consolidate pentru a garanta funcționarea continuă a Serviciului. Deși serviciile sunt fondate de autoritățile publice locale, este important ca acestea, împreună cu prestatorul, să includă în planificarea bugetară anuală și în documentele strategice aferente proiecții multi-anuale ale resurselor necesare, astfel încât activitatea Serviciului să nu depindă exclusiv de programe anuale de finanțare, proiecte temporare sau alocări ad-hoc. O astfel de planificare pe termen mediu ar preveni	Nu se acceptă. Recomandarea privind introducerea unei prevederi exprese referitoare la planificarea bugetară multi-anuală nu poate fi integrată în Regulament, întrucât aspectele de prognoză și planificare financiară sunt reglementate distinct de legislația privind finanțele și procesul bugetar anual și nu pot fi instituite printr-un act normativ sectorial.

		discontinuitățile în prestarea serviciilor și ar permite o gestionare mai eficientă a resurselor locale.	Menținerea prevederilor în forma actuală asigură respectarea cadrului legal aplicabil autorităților fără a crea obligații bugetare suplimentare și fără a limita flexibilitatea procesului de planificare financiară.
	82.	Referitor la parteneriate (standardul 5), deși proiectul menționează colaborarea cu organizațiile societății civile, rolul acestora ar putea fi descris mai clar reieșind de profil și expertiza de interes serviciului, inclusiv prin stabilirea unui obiectiv clar privind prestarea serviciilor de specialitate, dar și implicarea acestora în campanii de informare și sensibilizare realizate în comun de către prestatorul de servicii și ONG-uri (standardul 2 și 5). Astfel, se sugerează includerea expresă a posibilității ca organizații neguvernamentale acreditate, inclusiv organizații de tineret și structuri specializate în domeniul drepturilor omului și prevenirii traficului, să fie mandatate/încurajate să gestioneze sau co-gestioneze servicii și campanii de informare specifice.	Se acceptă. Standardul a fost revizuit.
	83.	Se consideră necesară includerea expresă a unor module obligatorii de formare privind lucrul cu tinerii, abordarea prietenoasă vârstei, implicarea victimelor tinere în procesul decizional și prevenirea revictimizării acestora. De asemenea, se recomandă consolidarea componentei privind dimensiunea de gen și intersecționalitatea, ținând cont de vulnerabilitățile specifice ale tinerelor, tinerilor romi, tinerilor cu dizabilități, celor din mediul rural sau din familii cu venituri reduse.	Se acceptă. Standardul a fost revizuit.
	84.	Cu referire la Standardul 35 se recomandă introducerea obligativității dezagregării datelor cel puțin după vârstă (inclusiv categoria 15-29 ani), gen, localitate (urban/rural) și tip de exploatare. O astfel de dezagregare ar permite o mai bună înțelegere a vulnerabilităților specifice ale tinerilor și ar sprijini formularea de politici și programe de prevenire și reintegrare mai bine ținute. În același sens, ar fi utilă clarificarea conexiunilor dintre datele Serviciului și alte sisteme relevante gestionate de MMPS, MAI, ANOFM și alte instituții din mecanismul național de referire.	Se acceptă. Standardul a fost revizuit.
Agencia Servicii Publice Aviz nr. 01/13202 din 17.11.2025	85.	În anexa nr. 1: La pct. 59 din proiect se propune substituirea sintagmei „procesul de documentare” cu sintagma „procesul de eliberare a actelor de identitate”, în vederea corelării cu termenii legali reglementați prin	Se acceptă. Suplimentar au fost incluse și trimiteri la actele de stare civilă.

		Legea 273/1994 privind actele de identitate din sistemul național de pașapoarte.	
Procuratura Generală <i>Aviz nr. 15-Id/25-1409 din 24.11.2025</i>	86.	În anexa nr. 1: Capitolul IV, pct.17 - textul prevede intervenții de urgență, inclusiv protecția imediată și acceptarea rapidă a victimei într-un mediu sigur. Cu toate acestea, proiectul nu reglementează proceduri operaționale standard (POS) aplicabile în situații grave precum: violență fizică, hărțuire sexuală, amenințări, risc major de revictimizare sau alte circumstanțe cu pericol iminent. În acest context, nu sunt prevăzute: termene clare de intervenție, proceduri de alertare a poliției și responsabilitățile imediate ale personalului implicat. Se propune includerea unor proceduri operaționale standard (POS) de intervenție pentru cazurile urgente, care să reglementeze termenele de intervenție, procedura de alertare obligatorie a poliției, responsabilitățile imediate ale personalului, modalitatea de documentare a intervenției, cooperarea cu organele de drept.	Se acceptă. Textul a fost completat.
	87.	Capitolul IV, pct. 42 - prevede pregătirea ieșirii din serviciu. În multe cazuri victimele, care beneficiază de asistență, au și calitatea respectivă în cadrul urmăririi penale. Astfel, informarea organului de urmărire penală privind pregătirea ieșirii este esențială pentru buna desfășurare a investigațiilor și prevenirea riscurilor procesuale sau de siguranță. Se propune completarea pct.42 cu următorul text: „în cazul în care beneficiarul are statut de victimă în cadrul procedurii penale, managerul de caz va coordona pregătirea ieșirii din serviciu cu organul de urmărire penală care investighează cauza. ”.	Se acceptă. Textul a fost completat (actualul punct 55).
	88.	Mai mult, proiectul nu reglementează suficient fluxurile informaționale și mecanismele de cooperare dintre Serviciu - Poliție - Procuratură. Se propune instituirea unui protocol de cooperare interinstituțională, incluzând persoane responsabile din fiecare instituție, procedura de transmitere securizată a informațiilor, termene de răspuns, măsuri pentru protecția datelor.	Se acceptă. Propunerea a fost inclusă la partea dispozitivă a Hotărârii.
	89.	În anexa nr. 2: Capitolul III - Tipologia asistenței și protecției beneficiarilor oferită în cadrul serviciului Serviciul de acompaniere al beneficiarilor - standardul 21, prevede că beneficiarul este însoțit la instituțiile relevante (poliție, instanțe de judecată, spitale, servicii sociale și	Se acceptă. Textul a fost completat.

		educaționale), fără să fie concretizat dacă acompanierea se efectuează până la sediul instituțiilor sau în cadrul proceselor penale, textul nu specifică dacă managerul de caz poate asista victima și în acțiuni procesuale penale, în calitate de persoană de încredere conform Codului de procedură penală. Se propune completarea pct. 63 subct. 1 cu următorul text: „, dacă beneficiarul are statut de victimă în cadrul procedurii penale, acesta va fi asistat la efectuarea acțiunilor de urmărire penală de managerul de caz, care va avea statut procesual penal de persoană de încredere.	
	90.	În Capitolul IV privind managementul resurselor umane și planificarea activității Serviciului - Standardul 33 stipulează că „prestatorul dispune de o procedură de depunere și examinare a plângerilor și reclamațiilor”. Cu toate acestea, nu există o reglementare detaliată privind cadrul normativ aplicabil, termenul de soluționare și dreptul la contestare a soluției. Se propune includerea unei reglementări clare a procedurii de examinare a plângerilor, cu următoarele precizări: - cadrul normativ aplicabil pentru examinarea plângerilor; - termenul exact de soluționare; - procedura de contestare a soluției, care să fie aliniată legislației.	Se acceptă. În regulamentul au fost introduse prevederi speciale, standardul minim a fost reformulat. Procedura model va fi inclusă în Manualul operațional, ajustată inclusiv la terminologia și termenele indicate în Codul administrativ.
	91.	Cu referire la Standardul 31-Integritate, se propune consolidarea prevederilor referitoare la integritate, în special în ceea ce privește conflictele de interese în procesul de selecție a beneficiarilor, clarificarea incompatibilităților profesionale pentru personalul care gestionează cazurile și implementarea unui canal de raportare protejat pentru nereguli sau abuzuri. Se propune reglementarea clară a procedurilor de prevenire și gestionare a conflictelor de interese și implementarea unui sistem eficient de protecție a celor care raportează nereguli.	Se acceptă. Standardul a fost revizuit.
	92.	Standardul 30 - Formarea, supervizarea și evaluarea personalului, prevede supervizarea personalului, dar nu face referire la supervizarea externă, care ar trebui să fie o practică obligatorie anuală pentru a asigura independența și obiectivitatea evaluării. Se propune completarea acestui standard cu o prevedere privind supervizarea externă obligatorie, care să fie realizată cel puțin o dată pe an.	Se acceptă. Au fost incluse prevederi cu accent pe supervizarea externă. Numerotarea standardelor diferă de versiunea primară a proiectului.
	93.	Standardul 34 - Evaluarea calității serviciilor, privind evaluarea calității serviciilor nu detaliază suficient indicatorii de calitate. În acest	Se acceptă.

		sens, ar trebui să fie precizate scoruri clare pentru evaluare, criterii minime acceptabile și frecvența evaluării calității serviciilor. Se propune detalierea acestor indicatori, pentru a asigura o evaluare mai clară și obiectivă a serviciilor prestate, care să permită identificarea rapidă a eventualelor deficiente și îmbunătățirea continuă a acestora.	Au fost incluse prevederi conform recomandărilor.
Agenția pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă <i>Aviz nr. 01/1606 din 26.11.2025</i>	94.	La pct. 20 din Regulament, a specifica perioada admisibilă de prelungire a plasamentului în serviciu.	Se acceptă. S-a introdus termenul în corespundere cu prevederile Legii nr. 241/2005.
	95.	La standardul 28, pct. 82 este menționat că, serviciul este condus de un director (manager), iar pe tot parcursul textul se utilizează cuvântul „șef”. Astfel, recomandăm uniformizarea funcției conducătorului acestui serviciu pe tot parcursul textului: șef/director/manager.	Se acceptă. S-a optat pentru versiunea de conducător.
Congresul Autorităților Locale din Moldova <i>Aviz nr. 345 din 28.12.2025</i>	96.	În anexa nr. 1 Potrivit pct. 10 din redacția nouă a Regulamentului – cadru, scopul Serviciului este acordarea gratuită a serviciilor specializate, orientate spre prevenirea și combaterea traficului de ființe umane și infracțiunilor conexe, precum și pe asistența și protecția victimelor și prezumatelor victime, centrate pe nevoile specifice ale fiecărei persoane asistate. În situația în care domeniul protecției sociale este un domeniu ce ține de competența Guvernului/APC (art.4 lit. c) din Legea cu privire la Guvern nr.136/2017), serviciile sociale, în special serviciile specializate, trebuie finanțate din bugetul de stat. Se creează bănuiala rezonabilă, că aceste modificări au drept scop încercarea APC de a pune responsabilitatea privind crearea și finanțarea Serviciului de asistență și protecție a victimelor traficului de ființe umane pe umerii altor prestatori, inclusiv APL I și prestatorilor privați, cu finanțare inclusiv din partea „agenților economici și întreprinzătorilor”. Dat fiind faptul că, obligația finanțării acestui Serviciu specializat ține de APC, propunem o redacție nouă a pct. 68 din Regulamentul-cadru cu următorul cuprins: „Finanțarea Serviciului se efectuează din contul bugetului de stat, mijloacelor financiare alocate de prestatorul privat, precum și din alte surse, conform legislației”.	Se acceptă. Textul a fost revizuit (actualul punct 87).
Ministerul Finanțelor <i>Aviz nr. 07/2-03/194/1680 din 03.12.2025</i>	97.	Aferent proiectelor de hotărâri ale Guvernului cu numerele unice 830, 831, 832, 833, 868, 869, 870, 871, 872, 874, 875, 876, 877, 878, 879, Ministerul Finanțelor conform competențelor funcționale, comunică următoarele.	Se ia act. Elaborarea și aprobarea regulamentului-cadru și a standardelor minime de calitate nu atrage după sine implicații financiare suplimentare

	Menționăm că Nomenclatorul serviciilor sociale, aprobat prin Ordinul Ministrului Muncii și Protecției Sociale nr. 353/2011, include o multitudine de servicii sociale existente în prezent, care, din punct de vedere bugetar, reprezintă angajamente pe care statul nu le poate asigura integral. Aceasta are loc în condițiile în care impactul crizelor recente a determinat limitări semnificative ale spațiului fiscal, iar, pe de altă parte, a impus alocări substanțiale de fonduri bugetare pentru atenuarea efectelor crizei energetice. Totodată, conform art. 191 din Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale, Ministerul Muncii și Protecției Sociale trebuia să elaboreze și să prezinte Guvernului lista „serviciilor de bază”, fundamentată pe criteriile stabilite în cadrul normativ și reieșind din prioritățile domeniului protecției sociale, corelate cu posibilitățile financiare ale statului. Astfel, în lipsa unui cadru normativ prestabilit privind „serviciile de bază”, elaborarea și aprobarea unor noi servicii sociale, precum și actualizarea/aprobarea unor noi standarde implică mijloace bugetare considerabile, care nu sunt cuantificate în modul stabilit în proiectele înaintate, generând riscuri bugetare majore. De asemenea, având în vedere fluxul semnificativ de proiecte înaintate spre avizare/expertizare într-un termen foarte restrâns și volumul impunător de materiale, care urmau a fi transmise spre examinare treptat, într-un cadru de timp suficient pentru o analiză calitativă, Ministerul Finanțelor comunică imposibilitatea examinării multiaspectuale a acestora în termenele solicitate. Aceasta se datorează priorităților instituției, inclusiv implicării plenare a personalului în procesul de elaborare și modificare a legilor bugetare anuale. MD-2005, mun. Chișinău, str. Constantin Tănase, 7 tel. (022) 26 25 24, e-mail: cancelaria@mf.gov.md Totodată, cu referire la componenta financiară, menționăm că toate proiectele implică cheltuieli necuantificate și nu indică în mod expres sursa de finanțare, contrar prevederilor Legii nr. 100/2017 cu privire la actele normative. În concluzie, Ministerul Finanțelor se află în imposibilitatea de a produce o evaluare a modului în care acestea impactează alocarea resurselor financiare publice și stabilitatea bugetară, fără o evaluare adecvată a impactului financiar asupra bugetului.	pentru bugetul de stat, întrucât actul normativ nu instituie servicii noi și nu creează obligații financiare noi pentru autorități, dar stabilește exclusiv cadrul general de organizare și funcționare a serviciilor existente. Normele au caracter general și aplicabilitate uniformă pentru toți prestatorii de servicii – publici sau privați – care activează deja în condițiile Legii nr. 123/2010 privind serviciile sociale și sunt responsabili de asigurarea resurselor necesare funcționării, în limitele bugetelor aprobate sau ale surselor proprii de finanțare. Aprobarea proiectului nu impun cheltuieli suplimentare obligatorii, ci descriu cerințe de organizare, calitate și proceduri profesionale care trebuie respectate în cadrul finanțării existente, conform principiului autonomiei prestatorului. Eventualele costuri legate de organizarea internă, formarea personalului sau adaptările operaționale sunt suportate de fiecare prestator în parte, în limita bugetelor proprii, fără a afecta bugetul de stat sau bugetele locale. Pentru asigurarea accesului egal la serviciile furnizate, inclusiv la intervențiile realizate la distanță, costurile pentru facilitarea conexiunii la internet se încadrează în categoria cheltuielilor administrative ale Serviciului. Orice măsură de extindere, modernizare sau fortificare a infrastructurii serviciilor destinate victimelor violenței va îmbunătăți în mod direct și serviciile destinate victimelor traficului de ființe umane, întrucât acestea sunt furnizate sub același acoperiș, de aceiași prestatori și în baza acelorași proceduri operaționale. Totodată, Planul de Creștere prevede alocarea sumei de 60 000,0 mii lei pentru fortificarea
--	--	---

			centrelor existente și extinderea locurilor de plasament, investiții care vor contribui atât la consolidarea serviciilor pentru victimele violenței împotriva femeilor și violenței în familie, cât și, implicit, la îmbunătățirea condițiilor și calității serviciilor pentru victimele traficului de ființe umane. În ceea ce privește cheltuielile de întreținere a beneficiarilor – produse alimentare, medicamente și materiale de pansament, îmbrăcăminte, încălțăminte, inventar moale, produse igienico-sanitare, jocuri și jucării – acestea sunt planificate și executate în conformitate cu Hotărârea Guvernului nr. 520/2006 privind aprobarea Normelor de cheltuieli în bani pentru întreținerea persoanelor cazate în instituțiile sociale de toate tipurile și nivelurile, nefiind necesară instituirea unor norme financiare noi. Finanțarea cheltuielilor stabilite se va efectua din contul și în limita mijloacelor financiare prevăzute anual în bugetele instituțiilor sociale respective. Acțiunile de elaborare a procedurilor operaționale, instruire a personalului, reparații și dotări tehnice vor fi sprijinite inclusiv de partenerii de dezvoltare, în special de Organizația Internațională pentru Migrație.
Expertizare			
Centrul Național Anticorupție <i>Aviz nr. 06/2/22446 din 12.12.2025</i>	98.	Cu referire la pct. 68 din Anexa nr. 1 și pct. 84 din Anexa nr. 2, norma, deși face referire la <i>"condițiile legii"</i>, nu impune obligația prestatorului de a utiliza proceduri de recrutare și selecție transparente și obiective pentru angajarea personalului cu statut contractual sau temporar. Lipsa unor reglementări precise și limitative cu privire la modul de angajare a personalului menționat generează discreție prestatorului, ceea ce va face dificil sau va împiedica tragerea la răspundere a	Se acceptă. Punctele respective au fost completate cu textul: <i>„prin încheierea unui de contract individual de muncă, în condițiile legislației muncii, sau a unui contract de prestări servicii în condițiile dreptului civil.”.</i>

	factorilor de decizie. Aceștia, în timpul implementării, vor conștientiza impunitatea lor pentru abuzurile săvârșite în procesul de aplicare, și deci astfel, va perpetua săvârșirea abuzurilor, precum și a altor manifestări de corupție în cauză. Se recomandă reconsiderarea prevederilor conform obiecțiilor expuse supra, prin substituirea cuvintelor <i>"în condițiile legii"</i> și prevederea clară a actului normativ în temeiul căruia se va angaja personalul cu statut contractual sau temporar.	
99.	Cu referire la pct. 79 din Anexa nr. 1 și pct. 94 și 96 din Anexa nr. 2, Normele analizate generează riscuri de corupție și abuzuri prin reglementarea incompletă și insuficientă a procedurii de examinare și soluționare a plângerilor, deși acesta este un mecanism important pentru buna funcționare a Serviciului și protecția drepturilor. Utilizarea expresiei generice <i>"o procedură clară"</i>, fără a defini în mod clar elementele procedurale minime obligatorii (precum termenele maxime de soluționare, etapele de examinare, modul de contestare a soluției (căile de atac) etc.), oferă factorilor de decizie din cadrul Serviciului o discreție excesivă în stabilirea și aplicarea procedurii interne. Ambiguitatea unor astfel de reglementări facilitează adoptarea unor proceduri subiective, netransparente și neuniforme, care pot fi utilizate arbitrar pentru a avantaja interesele Serviciului sau a factorilor de decizie din cadrul acestuia, în detrimentul intereselor legale ale beneficiarului serviciului sau altor persoane interesate. La fel, se remarcă reglementarea lacunară a termenului în care sunt informate persoanele care înaintează plângerea, despre rezultatele examinării. Lipsa unor reglementări clare în această situație va genera precondiții pentru abuzuri și, în consecință, poate fi considerat coruptibil. Aceeași obiecție este valabilă pentru punctele 94 și 96 subpunctul 96.4 din anexa nr.2 potrivit proiectului. În acest caz, utilizarea trimiterii <i>"în conformitate cu prevederile legislației"</i> este defectuoasă și respectiv nu specifică în mod clar cadrul legal aplicabil sau norma specifică la care se face referire, ori domeniul reglementat. La fel, este confuză expresia <i>"fără întârziere, în termenele prevăzute de legislație"</i>. Lipsa unor referințe precise va permite prestatorului să exercite o putere discreționară nejustificată în respectarea procedurii de examinare și soluționare a plângerilor.	Se acceptă. Textul a fost revizuit. Standardul nr. 32 a fost completat cu indicatori de realizare care stabilesc expres durată examinării unei plângeri sau reclamații și prevăd posibilitatea contestării răspunsului primit de la Prestator. Totodată, proiectul prevede că Prestatorul dispune de o procedură proprie de depunere și de examinare a plângerilor și reclamațiilor, elaborată în conformitate cu prevederile Codului administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018.

		Se recomandă, reconsiderarea prevederilor conform obiecțiilor expuse supra prin completarea proiectului cu norme care să prevadă, în mod transparent, procedura de depunere și examinare a plângerilor/reclamațiilor, cu indicarea subiectului responsabil de recepționarea acestora, termenul de examinare și măsurilor întreprinse, modul de contestare, termenul în care persoanele care înaintează plângerea/reclamația sunt informate despre rezultatele examinării etc.	
	100.	La pct. 85 din Anexa nr. 1, deși norma citată instituie obligația publicării rezultatelor privind utilizarea resurselor financiare odată cu raportul anual de activitate, omisiunea de a specifica în mod clar sursa de publicare generează o ambiguitate. Referința vagă la termenul <i>"publicate"</i> va genera confuzie în ceea ce privește transparența și accesibilitatea informațiilor, creând teren propice pentru neîndeplinirea obligației de publicare. Pentru a respecta principiul transparenței prin crearea unui mecanism de publicare accesibil și monitorizabil, se recomandă specificarea în textul normei menționate a sursei oficiale de publicare a rezultatelor privind utilizarea resurselor financiare.	Se acceptă. Textul a fost completat cu referința la site-ul web oficial al Serviciului.
Ministerul Justiției <i>Aviz nr. 04/1-12123 din 09.12.2025</i>	101.	La proiectul hotărârii: La subpct. 1.2, ambelor modificări normative li se va atribui un număr de identificare distinct, iar la subpct. 1.3, cuvintele „se va expune în redacție nouă” se vor substitui cu cuvintele „va avea următorul cuprins”.	Se acceptă. Normele au fost modificate conform avizului.
	102.	La proiectul La proiectul Regulamentului: La pct. 10, se va reține că substantivele, cu excepția celor proprii, și toate celelalte părți de vorbire se scriu cu inițială mică după două puncte, în debutul enumerărilor subsumate (obiecție valabilă pentru tot cuprinsul proiectului de act normativ).	Se acceptă. Conținutul proiectul a fost ajustat.
	103.	La pct. 28, cuvintele „pentru beneficiarii adulți” se vor exclude, or, în acord cu prevederile pct. 13, categoriile beneficiarilor Serviciului pot include atât adulți, cât și copii.	Se acceptă. Prevederea a fost exclusă.
	104.	Potrivit pct. 30, „Femeile gravide victime sau prezumate victime ale traficului de ființe umane au dreptul de cazare pentru o perioadă de până la 12 luni”. Sub acest aspect, se notează că dreptul de cazare, în conformitate cu prevederile pct. 17, este doar unul din tipurile	Se acceptă. Norma a fost ajustată, după cum urmează: „Femeile gravide victime sau prezumate victime ale traficului de ființe umane

		serviciilor de plasament. Respectiv, derogarea indicată la pct. 30 nu se referă și la restul serviciilor indicate la subpct. 17.1 – 17.14. Din aceste considerente, se consideră necesar de a fi concretizat dacă dreptul de cazare acordat femeilor gravide victime sau prezumate victime ale traficului de ființe umane include și celelalte servicii indicate la pct. 17.	beneficiază de servicii pentru o perioadă de până la 12 luni.”
	105.	La pct. 35, cuprinsul normei se va completa cu textul „, desemnat în conformitate cu legislația de către autoritatea tutelară competentă”.	Se acceptă.
	106.	La subpct. 42.3, cuvântul „ori precursori” se va substitui cu textul „și/sau alte substanțe cu efect similar”, iar norma de la subpct. 42.4 se va expune după cum urmează: „42.4 persoana este anunțată în căutare sau se eschivează de la participarea la judecată sau de la urmărirea penală ori de la executarea executare a hotărârilor instanței de judecată/documentelor executorii.”	Se acceptă. Normele au fost modificate conform propunerii.
Consiliul Național pentru Asistența Juridică Garantată de Stat <i>Aviz nr. 158 din 03.12.2025</i>	107.	Se propune reformularea propoziției de la pct. 57.3, Standardul 19, astfel: „Juristul Serviciului direcționează beneficiarul către parajuriști pentru acordarea asistenței juridice primare, iar în situațiile care impun reprezentarea intereselor acestuia în proceduri penale, contravenționale sau civile, beneficiarul va fi direcționat către juriști sau avocați.” Această precizare este necesară pentru a asigura delimitarea clară a atribuțiilor și competențelor, având în vedere că parajuristul oferă exclusiv asistență juridică primară	Se acceptă. Standardele au fost modificate conform avizului.

Ministra

Natalia PLUGARU