



GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂRE nr. ____

din _____ 2025

Chișinău

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

În temeiul art. 10 alin. (4) din Legea nr. 45/2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței în familie (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr. 55-56, art. 178), cu modificările ulterioare, Guvernul HOTĂRĂȘTE:

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

1.1. în hotărâre:

1.1.1. în denumire, se completează cu cuvintele „și a standardelor minime de calitate”;

1.1.2. punctul 1 va avea următorul cuprins:

„1. Se aprobă:

1.1. Regulamentul -cadru de organizare și funcționare a Serviciului social de reabilitare a victimelor violenței în familie, conform anexei nr.1;

1.2. Standardele minime de calitate pentru Serviciul social de reabilitare a victimelor violenței în familie, conform anexei nr. 2.”;

1.1.3. punctul 2 va avea următorul cuprins:

„2. Serviciul social de reabilitare a victimelor violenței în familie 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 social de reabilitare a victimelor violenței în familie poate funcționa ca persoană juridică de drept public sau privat (Centru), cu bază materială și gestiune financiară

distinctă sau ca subdiviziune structurală, fără personalitate juridică în cadrul unei entități (Serviciu), utilizând baza materială și resursele financiare ale acesteia, conform competențelor delegate. Indiferent de forma juridică de organizare, prestatorii de servicii de reabilitarea victimelor violenței în familie aprobă propriile regulamente de organizare și funcționare în baza Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Serviciului social de reabilitare a victimelor violenței în familie și a standardelor minime de calitate.”;

1.2. anexa devine anexa nr.1 și va avea următorul cuprins:

„Anexa nr. 1
la Hotărârea Guvernului
nr. 129/2010

REGULAMENT-CADRU privind organizarea și funcționarea Serviciului social pentru reabilitarea victimelor violenței în familie

Capitolul I DISPOZIȚII GENERALE

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

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

3. Serviciul își desfășoară activitatea în conformitate cu prevederile legislației, cu prezentul Regulament și cu Standardele minime de calitate privind Serviciul social pentru reabilitarea victimelor violenței în familie, cu ordinele/instrucțiunile sau cu alte acte aprobate de către Ministrul Muncii și Protecției Sociale.

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

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

6. În sensul prezentului Regulament, se utilizează noțiunile și termenii definiți în legislația în domeniul prevenirii și combaterii violenței împotriva femeilor și a violenței în familie, precum și în domeniul serviciilor sociale.

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

Capitolul II

SCOP, OBIECTIVE, PRINCIPII DE ACTIVITATE

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

9. Obiectivele Serviciului sunt:

9.1. asigurarea plasamentului în siguranță și a măsurilor de protecție adaptate nevoilor beneficiarilor;

9.2. prevenirea revictimizării beneficiarilor prin măsuri de securitate și colaborare cu autoritățile de profil;

9.3. oferirea suportului psihologic și social pentru depășirea situațiilor de criză;

9.4. evaluarea nevoilor și identificarea soluțiilor adaptate pentru depășirea situației în dificultate;

9.5. facilitarea accesului la servicii medicale, juridice, educaționale și sociale;

9.6. sprijinirea reintegrării sociale și economice prin educație, formare profesională și angajare;

9.7. promovarea reintegrării familiale și comunitare, unde nu există risc de violență în familie;

9.8. referirea către servicii specializate și sprijin;

9.9. sensibilizarea comunității privind drepturile victimelor și prevenirea violenței împotriva femeilor și violenței în familie;

9.10. monitorizarea progresului beneficiarilor și urmărirea rezultatelor intervențiilor;

9.11. asigurarea formării continue și supervizării personalului.

10. Serviciul este organizat în baza următoarelor principii:

10.1. *legalitate și respectarea drepturilor fundamentale* – activitatea Serviciului se desfășoară în conformitate cu legislația națională și internațională

în domeniul drepturilor omului, garantând respectarea libertăților fundamentale și a cadrului legal de protecție a victimelor violenței în familie;

10.2. *respectarea demnității, intereselor și integrității* – orice intervenție se bazează pe respectul față de demnitatea umană și pe interesul persoanei asistate, în special al copilului, asigurând un tratament empatic, uman și lipsit de prejudecăți;

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

10.4. *siguranța fizică și emoțională* – securitatea beneficiarului este prioritară în toate etapele managementului de caz. Serviciul asigură un spațiu sigur, confidențial și stabil, menit să reducă stresul și traumele și să prevină revictimizarea;

10.5. *confidențialitatea și protecția datelor personale* – toate informațiile privind beneficiarii sunt protejate și gestionate conform legislației privind datele cu caracter personal. Divulgarea acestora este permisă doar în interesul superior al beneficiarului;

10.6. *participarea și consultarea* – beneficiarii sunt implicați activ în procesul de luare a deciziilor care îi privesc. Documentația de asistență este elaborată cu acordul și participarea acestora, respectând ritmul, dorințele și nivelul de confort;

10.7. *centrarea pe nevoi și abordarea holistică* – intervențiile se bazează pe evaluarea riscurilor, a nevoilor individuale, ținând cont de dimensiunile psihologice, sociale, juridice, educaționale și medicale ale fiecărui caz. Se urmărește recuperarea și reintegrarea deplină a beneficiarilor;

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

10.9. *colaborare interdisciplinară și interinstituțională* – protecția și sprijinul beneficiarului implică cooperarea între specialiști din diverse domenii (asistență socială, poliție, sănătate, justiție, educație, precum și parteneriatul cu societatea civilă și organizațiile necomerciale naționale și internaționale);

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

10.11. *abilitarea și autonomia personală* – scopul intervenției este de a sprijini beneficiarul în recăpătarea controlului asupra propriei vieți, în dezvoltarea

capacităților de autoapărare și de luare a deciziilor, precum și în reintegrarea socială și economică durabilă.

Capitolul III

ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI

Secțiunea 1

Beneficiarii Serviciului

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

12. În situații excepționale, Serviciul poate acorda plasament, sprijin și asistență specializată victimelor violului, atunci când:

12.1. victima se află în risc iminent sau circumstanțele cazului nu permit accesarea imediată a serviciilor specializate pentru victimele infracțiunilor sexuale;

12.2. siguranța fizică și emoțională a victimei nu poate fi garantată în alt cadru de protecție.

13. Serviciul este accesibil tuturor persoanelor aflate în situații de violență în familie, indiferent de statutul procesual, și poate oferi asistență atât persoanelor adulte, cât și cuplurilor părinte/reprezentant legal-copil.

Secțiunea a 2-a

Organizarea Serviciului

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

15. Planificarea capacității și dezvoltarea rețelei de servicii de adăpost trebuie să fie corelate cu densitatea populației și cu necesitățile teritoriale (recomandarea este un loc de familie la fiecare 10 000 de locuitori), pentru a garanta acces efectiv la servicii de protecție și sprijin.

16. Serviciul se organizează ca structură integrată, cu componenta de zi și de plasament, acordarea serviciilor realizându-se în baza evaluării necesităților beneficiarilor.

17. Serviciul oferă activități de zi și, la necesitate, intervenții directe în teren prin deplasarea specialiștilor către comunități. Aceste acțiuni pot include puncte mobile de informare și consiliere, precum și colaborarea strânsă cu specialiștii în domeniul violenței în familie și al reabilitării victimelor infracțiunilor, cu asistenții sociali comunitari, autoritățile publice locale și organizațiile necomerciale, pentru a asigura acces rapid și echitabil la sprijin și protecție pentru victimele violenței în familie care nu necesită plasament.

18. Serviciile sunt gratuite pentru beneficiari, fără contribuții financiare directe sau indirecte.

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

20. Organizarea spațiului și a activităților oferite de Serviciu au la bază modelul familial.

21. Serviciul asigură primire, protecție și adăpost în regim non-stop. Perioada de plasament este de până la șase luni. Prolungirea plasamentului se admite doar în situații excepționale (situațiile care pun în pericol viața, sănătatea fizică sau starea psihică a beneficiarului) și poate fi acordată pentru o durată de cel mult șase luni, în baza deciziei echipei multidisciplinare a Serviciului.

22. Serviciile în regim de zi vor fi prestate pentru victimele violenței în familie care nu necesită plasament sau refuză plasamentul, conform programului de lucru de luni până vineri, cu excepția zilelor de sărbătoare/odihnă, între orele 08:00-17:00.

23. Serviciul poate furniza anumite tipuri de servicii (consiliere informațională, suport psihologic, orientare juridică, monitorizare post-intervenție) cu participare la distanță sau cu prezență combinată (fizică și la distanță). Modalitățile de prestare a serviciilor la distanță sunt stabilite în Manualul operațional al Serviciului privind gestionarea cazurilor admise în serviciul social de reabilitare a victimelor violenței în familie (în continuare – *Manualul operațional al Serviciului*).

24. Beneficiarilor care nu vorbesc limba română li se facilitează accesul la traducere sau interpretare, după necesitate, pentru a asigura înțelegerea drepturilor și obligațiilor și participarea deplină la intervenție.

Secțiunea a 3-a

Admiterea în Serviciu

25. Admiterea în Serviciu se realizează la solicitarea directă a persoanei și/sau în baza fișei de sesizare/referirii efectuate de către autorități publice sau de către instituții/organizații necomerciale.

26. Admiterea se face în limita capacității Serviciului și conform specificului acestuia. În situațiile în care cerințele nu pot fi îndeplinite, beneficiarul este orientat către servicii corespunzătoare.

27. Admiterea este benevolă și are caracter temporar. Copiii sunt plasați în camere împreună cu părinții/reprezentanții legali, în conformitate cu vârsta și gradul de maturitate, dacă aceasta nu contravine intereselor acestora.

28. La admitere, se acordă prioritate cazurilor care implică urgențe sau risc iminent de violență în familie ori revictimizare.

29. 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 și alte aspecte relevante pentru protecția și asistența beneficiarului.

30. Lipsa actelor de identitate nu împiedică admiterea. Beneficiarul este informat cu privire la drepturi, obligații, regulile interne și mecanismele de depunere a plângerilor.

31. După admitere, în termen de 24 de ore, este inițiat managementul de caz cu documentarea corespunzătoare a situației.

32. Procedura detaliată de admitere, evaluare, intervenție și monitorizare se aplică în conformitate cu Manualul operațional al Serviciului.

33. La admiterea beneficiarului în Serviciu se va ține cont de următoarele contraindicații:

- 34.1. prezența bolilor infecțioase în stare activă;
- 34.2. tulburările mintale și de comportament;
- 34.3. starea de ebrietate alcoolică sau narcotică.

Secțiunea a 4-a

Condiții speciale de acces și asistență pentru persoane cu vulnerabilități multiple

34. Serviciul asigură accesul necondiționat al tuturor beneficiarilor, inclusiv al persoanelor cu dizabilități fizice, senzoriale, intelectuale sau psihosociale, precum și al celor cu tulburări mintale sau aflate în tratament pentru adicții, în conformitate cu legislația națională și cu standardele internaționale privind drepturile omului.

35. Evaluarea nevoilor persoanelor cu vulnerabilități multiple se realizează pe parcursul a 24 de ore, cu implicarea specialiștilor relevanți (psiholog, medic de familie sau alți profesioniști din domeniul social și medical), pentru asigurarea unui răspuns adecvat și individualizat.

36. Serviciul poate acorda sprijin și asistență specializată, cu acordul beneficiarilor, în colaborare cu instituțiile medicale și cu specialiștii din domeniul sănătății.

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

Secțiunea a 5-a Managementul de caz

38. Managementul de caz reprezintă instrumentul de organizare și realizare a activității asistentului social care, în colaborare cu alți specialiști de profil din exteriorul Serviciului și/sau cu membrii echipei multidisciplinare a Serviciului, identifică și evaluează necesitățile beneficiarului, coordonează și planifică acțiunile, monitorizează progresul și sprijină beneficiarul în accesul la servicii sociale, juridice, educaționale, medicale și psihologice, corespunzătoare necesităților acestuia.

39. Procesul de inițiere, asistență/intervenție, planificare, implementare, evaluare și monitorizare a măsurilor orientate în scopul asistenței victimei este realizat de către managerul de caz (asistentul social) desemnat de către conducătorul Serviciului.

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

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

42.1. documentația privind datele de identitate și starea civilă a beneficiarului;

42.2. cererea/acordul de admitere în serviciu;

42.3. confirmarea privind prelucrarea datelor cu caracter personal;

42.4. documentația din managementul de caz specific pentru gestionarea cazurilor în cadrul Serviciului;

42.5. alte acte/copii de acte specifice cazului, inclusiv corespondența cu autoritățile și deciziile specifice.

42. Managementul de caz este realizat în conformitate cu Manualul operațional al Serviciului.

43. Intervențiile pe caz se desfășoară cu implicarea și consimțământul beneficiarului, respectând deciziile acestuia și dreptul de participare activă în procesul de asistență.

44. În realizarea managementului de caz sunt implicați asistentul social comunitar, specialistul în domeniul violenței în familie și al reabilitării victimelor infracțiunilor, precum și alți specialiști de la nivel comunitar, inclusiv în context multidisciplinar, garantând continuitatea, calitatea și coerența serviciilor oferite beneficiarului.

Secțiunea a 6-a Prestarea serviciilor

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

46. Serviciile de plasament includ:

46.1. primire și protecție într-un mediu sigur;

46.2. plasament temporar, hrană/alimente corespunzătoare, inclusiv servicii de igienizare;

46.3. la necesitate, îmbrăcăminte, încălțăminte și pachete igienice;

46.4. asistență juridică și/sau în documentare, precum și facilitarea accesului la servicii de asistență juridică primară sau calificată;

46.5. asistență psihologică și psihopedagogică;

46.6. facilitare a accesului la serviciile de asistență medicală;

46.7. orientare și informare adaptată situației beneficiarului;

46.8. acompaniere a beneficiarilor în accesarea serviciilor relevante;

46.9. asigurare a accesului copiilor la instituțiile educaționale comunitare și oferirea sprijinului în procesul educațional, inclusiv în pregătirea temelor școlare;

46.10. educație nonformală pentru adulți în vederea dobândirii cunoștințelor și deprinderilor sociale;

46.11. măsuri de sprijin pentru re/integrarea pe piața muncii;

46.12. suport informațional pentru găsirea unei locuințe;

46.13. activități de reintegrare socială (lucrul cu familia, sprijinirea relației părinte-copil, promovarea socializării cu comunitatea, măsuri de prevenire a riscului de revictimizare etc.);

46.14. referire către alte instituții și servicii suplimentare relevante;

46.15. monitorizarea cazului.

47. Serviciile de zi includ serviciile menționate la punctul 46, cu excepția subpct. 46.2.

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

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

50. În domeniul prevenției, Serviciul:

50.1. derulează activități de informare, educație și sensibilizare în comunitate privind formele de violență, efectele acestora și mecanismele de protecție existente;

50.2. cooperează cu instituțiile de învățământ, poliția, autoritățile publice locale, organizațiile necomerciale și cu liderii comunitari pentru promovarea toleranței zero față de violență;

50.3. sprijină identificarea timpurie a cazurilor de risc prin formarea specialiștilor și colaborarea cu serviciile de bază (asistență socială, sănătate, educație);

50.4. elaborează și distribuie materiale informaționale și educaționale adaptate categoriilor vulnerabile;

50.5. participă la campanii locale și naționale privind prevenirea violenței în familie și a violenței împotriva femeilor.

51. În domeniul implementării, Serviciul:

51.1. aplică un sistem de management al cazurilor bazat pe standarde unitare, proceduri clare și indicatori de rezultat;

51.2. realizează planuri individualizate de asistență în serviciu, bazate pe evaluarea nevoilor, riscurilor și resurselor beneficiarilor;

51.3. asigură coordonarea interinstituțională și colaborarea în echipele multidisciplinare, pentru intervenții eficiente și coerente;

51.4. promovează îmbunătățirea continuă a calității serviciilor, prin formare profesională și supervizare periodică a personalului;

51.5. utilizează instrumente de colectare și analiză a datelor privind cazurile, pentru adaptarea intervențiilor și fundamentarea deciziilor manageriale.

52. În domeniul monitorizării, Serviciul:

52.1. stabilește un sistem intern de monitorizare a implementării planurilor individualizate de asistență în serviciu și a rezultatelor obținute;

52.2. colectează, analizează și raportează date privind tipurile de servicii acordate, durata intervenției, gradul de satisfacție a beneficiarilor și nivelul de reintegrare socială, dar nu se limitează la acestea;

52.3. efectuează vizite post-serviciu și menține contactul cu beneficiarii pentru a evalua stabilitatea reintegrării și riscul de revictimizare;

52.4. realizează evaluări interne anuale privind calitatea, eficiența și impactul serviciilor oferite;

52.5. contribuie la procesul național de monitorizare și raportare în domeniul prevenirii și combaterii violenței în familie, prin transmiterea datelor calitative și cantitative către agențiile teritoriale de asistență socială și către Ministerul Muncii și Protecției Sociale.

53. Referirea beneficiarului către alte servicii specializate la nivel regional/național, precum și reintegrarea în familie și/sau în comunitate este coordonată de către asistentul social comunitar și de către specialistul în domeniul violenței în familie și al reabilitării victimelor infracțiunilor, din cadrul structurii teritoriale de asistență socială, al structurilor responsabile de asistența socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, în baza acordului beneficiarului.

54. Asistența este acordată cu implicarea echipei multidisciplinare a Serviciului, formată de către specialiștii Serviciului și, după caz, alți specialiști relevanți, care participă la planificarea acțiunilor pentru asigurarea asistenței și protecției sociale beneficiarilor Serviciului, conform prevederilor Manualului operațional al Serviciului.

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

55.1. *intervenții de urgență* – protecție imediată și acceptare rapidă a victimei într-un mediu sigur;

55.2. *intervenții de criză* – sprijin psihologic, social și material acordat în situații de criză, pentru stabilizarea și reducerea riscurilor pentru viața și siguranța persoanei. Situațiile de criză sunt definite ca stări de dificultate majoră și

dezechilibru generate de violența în familie sau de amenințări iminente, care afectează grav siguranța persoanei;

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

55.4. *intervenții de acompaniere/însoțire* – sprijin continuu și personalizat pentru facilitarea accesului la drepturi și servicii, care include: însoțirea beneficiarului la instituții (poliție, instanțe de judecată, spitale, servicii sociale, educaționale și alte instituții relevante); 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;

55.5. *intervenții multidisciplinare* – acțiuni coordonate în cadrul echipei multidisciplinare a Serviciului sau în cooperare cu instituții/organizații partenere, având ca scop asistență și protecția beneficiarului;

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

Secțiunea a 7-a

Transferul, suspendarea și încetarea serviciilor

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

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

- 57.1. la cererea beneficiarului;
- 57.2. în perioada tratamentului medical sau de reabilitare;
- 57.3. în cazul transferului temporar în alt serviciu;
- 57.4. în cazul suspendării temporare a activității Serviciului.

58. Încetarea prestării serviciilor se realizează în următoarele situații:

- 58.1. la cererea beneficiarului;
- 58.2. la expirarea termenului din contractul de servicii și atingerea obiectivelor stipulate în planul individualizat de asistență în serviciu;
- 58.3. în caz de încălcare a regulilor interne, inclusiv consum de alcool, violență, nerespectarea regimului stabilit;
- 58.4. în situațiile în care comportamentul beneficiarului generează un risc iminent sau major pentru siguranța personalului ori a altor beneficiari, cum ar fi acte de agresiune fizică sau verbală, amenințări, distrugeri intenționate sau alte comportamente periculoase;
- 58.5. deces;
- 58.6. încetarea activității Serviciului.

59. Pregătirea ieșirii din Serviciu este coordonată de către managerul de caz, în colaborare cu organul teritorial de asistență socială, inclusiv asistentul social comunitar și specialistul în domeniul violenței în familie și reabilitării victimelor infracțiunilor de la nivel raional. Se urmărește reintegrarea beneficiarului în familie și comunitate, oferindu-i sprijin pentru autonomie, locuire și reintegrare profesională.

60. Beneficiarul este informat în manieră clară și accesibilă privind necesitatea transferului, suspendării sau încetării serviciilor.

61. Transferul, suspendarea sau încetarea se consemnează în documentația internă a Serviciului, conform procedurilor prevăzute în Manualul operațional al Serviciului.

62. După ieșirea din Serviciu, beneficiarului i se poate asigura în continuare accesul la servicii de zi.

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

Capitolul IV DREPTURI ȘI OBLIGAȚII

Secțiunea 1 Drepturile și obligațiile Serviciului

64. Serviciul are următoarele drepturi:

64.1. să sesizeze autoritățile competente în cazul depistării unor situații de abuz, neglijare sau violență asupra copiilor ori altor persoane aflate în îngrijire;

64.2. să solicite, la momentul admiterii beneficiarului, date corecte și complete privind identitatea, situația familială, socială și starea de sănătate, în limitele prevăzute de legislație;

64.3. să refere beneficiarii către alte servicii sau instituții competente, cu acordul prealabil și informat al beneficiarului, pentru asigurarea continuității asistenței;

64.4. să suspende sau înceteze acordarea serviciilor, în cazurile justificate;

64.5. să aplice rezoluțiunea contractului de prestare a serviciilor, unilateral sau de comun acord, în condițiile prevăzute de legislație și de regulamentul intern;

64.6. să solicite beneficiarilor informații actualizate privind modificările survenite în situația lor socială, familială sau medicală, pe durata șederii în serviciu;

64.7. să colaboreze cu autoritățile publice, profesioniștii din domeniu și organizațiile partenere, de la nivel local, regional, național și internațional, pentru asigurarea unui sprijin complex beneficiarilor;

64.8. să acceseze fonduri și resurse financiare provenite de la donatori, agenți economici sau persoane fizice, conform legislației, utilizându-le exclusiv pentru realizarea obiectivelor Serviciului;

64.9. să elaboreze și a distribui materiale informaționale privind serviciile oferite și modalitățile de accesare a acestora;

64.10. să exercite alte drepturi necesare pentru realizarea scopului Serviciului, în conformitate cu legislația.

65. Serviciul are următoarele obligații:

65.1. să presteze servicii specializate în conformitate cu standardele minime de calitate și cu actele normative aplicabile;

65.2. să ofere beneficiarilor servicii de asistență socială, consiliere psihologică și juridică, adaptate nevoilor individuale;

65.3. să respecte principiile de organizare și funcționare a Serviciului și să aplice proceduri de protecție a datelor cu caracter personal;

65.4. să respecte etica profesională și să prevină orice formă de discriminare, abuz sau conflict de interese;

65.5. să asigure asistență și suport pentru reintegrarea beneficiarilor în familie, comunitate sau alte medii de viață sigure și stabile;

65.6. să refere beneficiarii către alte servicii specializate, atunci când situația depășește competențele proprii;

65.7. să asigure un mecanism transparent de primire și soluționare a plângerilor beneficiarilor, în conformitate cu legislația;

65.8. să asigure formarea profesională continuă a personalului în domenii relevante (violență în familie, management de caz, consiliere, intervenție în criză și alte domenii necesare pentru prestarea serviciilor);

65.9. să garanteze condiții de muncă sigure și protecția sănătății personalului, conform normelor de securitate și sănătate în muncă;

65.10. să asigure buna funcționare și dotarea Serviciului cu echipamente, mobilier și materiale conforme standardelor de calitate;

65.11. să dezvolte parteneriate cu autorități publice, organizații necomerciale și alți prestatori de servicii, în scopul îmbunătățirii calității și accesibilității serviciilor oferite;

65.12. să refere beneficiarii către oficiile teritoriale ale Consiliului Național pentru Asistența Juridică Garantată de Stat, atunci când se constată necesitatea de a acorda asistență juridică garantată de stat, conform legislației.

Secțiunea a 2-a Drepturile și obligațiile beneficiarului

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

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

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

67.2. exprimarea consimțământului informat privind prelucrarea datelor cu caracter personal, precum și acordarea serviciilor;

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

67.4. raportarea, în condiții de siguranță, a cazurilor de abuz, neglijare sau tratament inadecvat față de sine ori față de alți beneficiari;

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

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

67.7. depunerea de plângeri, sesizări sau sugestii privind calitatea serviciilor, comportamentul personalului sau condițiile de găzduire, fără teama de represalii;

67.8. accesul la informații privind propriul dosar;

67.9. menținerea legăturilor cu familia, rudele apropiate și cu alte persoane de încredere, dacă acest lucru nu contravine interesului beneficiarului.

68. Beneficiarul Serviciului are următoarele obligații:

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

68.2. să furnizeze informații corecte, complete și actualizate cu privire la identitatea, situația familială, socială, medicală și economică, asumându-și răspunderea pentru veridicitatea acestora;

68.3. să comunice prompt orice modificare apărută în situația personală sau familială;

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

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

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

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

68.8. să asigure spălarea hainelor personale și ale copiilor, precum și buna întreținere a obiectelor de uz individual;

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

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

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

68.12. să părăsească Serviciul împreună cu copilul, imediat după încetarea prestării serviciilor;

68.13. să colaboreze activ cu specialiștii pentru atingerea obiectivelor planului individual de servicii.

Capitolul V RESURSE UMANE ȘI MANAGEMENT

Secțiunea 1 Managementul și conducerea serviciului

69. Gestionarea Serviciului este realizată de către conducătorul Serviciului, care asigură buna funcționare a acestuia conform prezentului Regulament, Standardelor minime de calitate, fișei de post, precum și altor dispoziții instituționale.

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

70.1. planificarea și coordonarea activităților și resurselor;

70.2. organizarea, monitorizarea și evaluarea activității personalului;

70.3. gestionarea resurselor financiare și materiale, după caz;

70.4. raportarea activității către fondator și către Ministerul Muncii și Protecției Sociale;

70.5. asigurarea confidențialității datelor și a protecției informațiilor;

70.6. reprezentarea Serviciului în relațiile cu alte instituții;

70.7. inițierea și/sau semnarea acordurilor de colaborare pentru protecția beneficiarilor și securitatea Serviciului.

Secțiunea a 2-a Structura și personalul

71. Serviciul dispune de personal administrativ, personal specializat (asistenți sociali, psihologi, juriști, pedagogi sociali, ergoterapeuți și alți specialiști necesari, în funcție de nevoile beneficiarilor și specificul intervenției) și personal auxiliar sau contractual, corespunzător volumului și specificului activităților.

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

73. În cazul serviciilor de plasament, se asigură prezența personalului non-stop, cu un număr suficient de angajați pentru garantarea siguranței beneficiarilor.

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

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

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

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

75.3. 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.

76. Prestatorul monitorizează permanent gradul de încărcare a personalului și adaptează numărul de angajați la dinamica cazurilor, conform standardelor minime de calitate și Manualului operațional al Serviciului.

Secțiunea a 3-a **Condițiile de angajare și etica profesională**

77. Pot fi angajate doar persoane care:

77.1. nu au antecedente penale pentru fapte de violență, abuz, neglijare, exploatare, discriminare, consum ori distribuire de substanțe interzise sau pentru alte fapte incompatibile cu lucrul cu victimele violenței;

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

77.3. posedă calificarea profesională corespunzătoare funcției și capacitate deplină de exercițiu.

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

79. Personalul este obligat să respecte principiile eticii profesionale, inclusiv:

79.1. păstrarea confidențialității informațiilor privind beneficiarii;

- 79.2. comportamentul bazat pe respect, imparțialitate și integritate;
- 79.3. interdicția de a solicita sau de a accepta foloase necuvenite ori avantaje în exercitarea atribuțiilor.

Secțiunea a 4-a

Formarea, supervizarea și managementul calității

80. Personalul urmează programe de formare inițială și continuă în domeniul violenței în familie, consilierii psihosociale, intervenției în criză și sprijinirii victimelor cu vulnerabilități multiple, în conformitate cu principiile intervenției centrate pe victimă și respectarea demnității umane.

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

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

83. Prestatorul 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.

84. Serviciul întocmește rapoarte privind activitatea, realizările, provocările și indicatorii de calitate, pe care le transmite fondatorului pentru analiză și recomandări, pentru consolidarea Serviciului.

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

86.1. evaluarea anuală a performanței Serviciului, având în vedere îndeplinirea obiectivelor din planul anual, respectarea indicatorilor de calitate, eficiența intervențiilor și gradul de satisfacție al beneficiarilor, putând dispune măsuri corective sau de consolidare;

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

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

Capitolul VI PROTECȚIE ȘI RECLAMAȚII

Secțiunea 1 – a

Depunerea și examinarea plângerilor/reclamațiilor

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

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

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

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

Secțiunea a 2 – a

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

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

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

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

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

Capitolul VII

FINANȚAREA ȘI BAZA MATERIALĂ A SERVICIULUI

95. Serviciul poate funcționa:

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

95.2. ca subdiviziune structurală fără statut de persoană juridică, utilizând baza materială și resursele financiare ale instituției-fondatoare, conform competențelor delegate de către fondator.

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

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

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

99. Finanțarea Serviciului se efectuează din bugetul de stat, din contribuțiile bugetelor locale, din mijloacele financiare alocate de prestatorul privat, precum și din alte surse, conform legislației.

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

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

1.3. se completează cu anexa nr. 2 cu următorul cuprins:

„Anexa nr. 2
la Hotărârea Guvernului
nr. 129/2010

STANDARDELE MINIME DE CALITATE privind Serviciul social pentru reabilitarea victimelor violenței în familie

Capitolul I PRINCIPII GENERALE DE FUNCȚIONARE

Informare – standardul 1

1. Serviciul social pentru reabilitarea victimelor violenței în familie (în continuare – *Serviciu*) asigură informarea societății cu privire la scopul, obiectivele, principiile și tipurile de servicii prestate, menținând confidențialitatea locațiilor și protecția beneficiarilor.

2. Rezultatul scontat: Societatea cunoaște scopul, obiectivele, principiile de activitate și gama de servicii prestate, fără divulgarea locațiilor exacte sau a datelor sensibile ale beneficiarilor.

3. Indicatorii de realizare:

3.1. Serviciul dispune de materiale informative (pe suport de hârtie și/sau electronic) care prezintă activitatea, tipurile de servicii prestate, principiile de organizare, scopul și obiectivele, resursele și calificarea personalului, drepturile și obligațiile beneficiarilor și ale personalului, într-un limbaj simplu și accesibil, inclusiv pentru persoanele cu dizabilități. Materialele nu dezvăluie locațiile exacte ale Serviciului sau informații sensibile despre beneficiari.

3.2. Planul anual al Serviciului include activități de informare și sensibilizare a comunității, respectând confidențialitatea.

3.3. Serviciul organizează întâlniri și colaborări cu alți prestatori de servicii sociale, educație, sănătate, reprezentanți ai autorităților publice, organizații internaționale și organizații necomerciale, pentru informare și schimb de bune practici.

3.4. Serviciul furnizează instituțiilor și autorităților abilitate rapoarte și informații privind activitatea desfășurată, cifre agregate și indicatori generali, păstrând confidențialitatea informațiilor despre beneficiari și locații.

Accesibilitate și incluziune – standardul 2

4. Serviciul garantează acces egal și disponibilitate a serviciilor pentru toți beneficiarii eligibili, inclusiv pentru persoanele cu dizabilități, ținând cont de vârstă, capacitățile și interesele individuale ale acestora.

5. Rezultatul scontat: Serviciile oferite sunt accesibile, disponibile și adaptate nevoilor speciale, vârstei și intereselor beneficiarilor, astfel încât toți beneficiarii eligibili să primească asistență corespunzătoare, în condiții de siguranță, demnitate și confidențialitate.

6. Indicatorii de realizare:

6.1. Admiterea și accesul la serviciile Serviciului se realizează în baza unei proceduri clare și standardizate.

6.2. Serviciul asigură acces egal și nediscriminatoriu la toate tipurile de servicii.

6.3. Serviciul asigură condiții de accesibilitate adaptate inclusiv beneficiarilor tineri, prin spații, programe și mijloace de comunicare adecvate vârstei și nivelului lor de autonomie.

6.4. În cazul în care necesitățile beneficiarului nu pot fi acoperite în cadrul Serviciului, acesta este direcționat către alți prestatori de servicii.

6.5. Locația Serviciului este confidențială, iar accesul persoanelor terțe este permis numai cu acordul conducerii.

6.6. Serviciul asigură accesibilitatea infrastructurii și a spațiilor pentru persoane cu dizabilități:

6.6.1. uși de acces cu lățime minimă de 90 cm, fără praguri sau cu praguri reduse la 1,5 cm;

6.6.2. coridoare cu lățime minimă de 120 cm;

6.6.3. rampe de acces cu înclinație maximă 5%, balustrade la ambele părți;

6.6.4. dormitoare și băi accesibile, echipate cu bare de sprijin, toaletă și chiuvetă adaptate pentru scaun cu roțile, spațiu de manevră;

6.6.5. iluminare adecvată a spațiilor comune și a traseelor de circulație;

6.6.6. contrast vizual între pereți, uși și pardoseli pentru orientare;

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

6.6.8. inscripționarea ușilor, spațiilor și a ieșirilor cu caractere lizibile și contrast ridicat;

6.6.9. disponibilitatea materialelor informaționale în format accesibil (font mărit, contrast, explicații verbale la nevoie);

6.6.10. informațiile importante (regulile interne, procedurile de siguranță, drepturile beneficiarilor) sunt explicate inclusiv în format scris;

6.6.11. personalul oferă comunicare adaptată (explicare clară, limbaj non-verbal, dacă este cazul apelarea la interpret autorizat în limbaj mimico-gestual în

colaborare cu agențiile teritoriale de asistență socială/structurile teritoriale de asistență socială);

6.6.12. posibilitatea de a utiliza aplicațiile de transcriere în timp real, la cererea beneficiarului.

Accesibilitate pentru victimele cu tulburări mintale – standardul 3

7. Serviciul asigură condiții de primire, cazare și de asistență adaptate pentru beneficiarii cu tulburări mintale, respectând principiile de incluziune, nediscriminare și confidențialitate.

8. Rezultatul scontat: Beneficiarii cu tulburări mintale beneficiază de acces egal și adaptat la servicii, într-un mediu sigur, suportiv și non-discriminatoriu, care sprijină recuperarea și bunăstarea emoțională.

9. Indicatorii de realizare:

9.1. Spațiile Serviciului sunt proiectate și amenajate pentru a reduce factorii declanșatori ai stresului sau anxietății, inclusiv pentru persoane cu tulburări cognitive sau senzoriale; accesul în clădiri și camere este facil, inclusiv pentru persoane cu mobilitate redusă sau dizabilități asociate.

9.2. Serviciul cooperează cu psihologi clinicieni, psihiatri, psihoterapeuți și centre comunitare de sănătate mintală pentru:

9.2.1. evaluarea inițială și continuă a nevoilor beneficiarilor;

9.2.2. dezvoltarea și implementarea unui plan individualizat de asistență în serviciu;

9.2.3. facilitarea accesului la tratament medical și monitorizarea progresului;

9.2.4. oferirea de intervenții de urgență și de suport psihologic imediat, atunci când este necesar.

9.3. Consilierea și suportul psihologic sunt adaptate pentru victime cu tulburări cognitive, emoționale sau de comportament, utilizând:

9.3.1. limbaj simplu și clar;

9.3.2. tehnici non-verbale și vizuale (terapie de artă, muzică, terapie ocupațională);

9.3.3. metode de intervenție graduală și flexibilă, respectând ritmul individual al fiecărui beneficiar.

9.4. Personalul Serviciului primește instruire regulată privind recunoașterea simptomelor de sănătate mintală, tehnici de comunicare sensibilă și gestionarea situațiilor de criză, pentru a asigura un suport empatic și profesional.

9.5. Serviciul colectează opinia și gradul de satisfacție de la beneficiari privind experiența accesului la servicii și ajustările necesare pentru creșterea confortului și siguranței emoționale.

Abordarea individualizată – standardul 4

10. Serviciul asigură plasament, alimentație și servicii adaptate la necesitățile individuale ale fiecărui beneficiar, respectând normele aprobate și principiile de incluziune, siguranță și respect pentru demnitatea persoanei.

11. Rezultatul scontat: Serviciile oferite răspund în mod concret necesităților prevăzute în planul individualizat de asistență în serviciu și sprijină autonomia, bunăstarea și incluziunea socială.

12. Indicatorii de realizare:

12.1. Bunurile necesare pentru îngrijire personală (hrană, articole de igienă, haine) sunt achiziționate și puse la dispoziție în limita normativelor aprobate, cu adaptări specifice pentru persoane cu dizabilități sau cu nevoi speciale, în corespundere cu normele de cheltuieli aprobate de Guvern.

12.2. Serviciul oferă acces la:

12.2.1. asistență și consiliere juridică;

12.2.2. asistență psihologică și psihopedagogică individualizată;

12.2.3. prim ajutor medical și facilitarea accesului la tratamente de specialitate.

12.3. Beneficiarilor li se furnizează informații relevante și adaptate la nivelul lor de înțelegere și la nevoile individuale (ex. materiale în limbaj simplu, suport vizual sau audio).

12.4. Serviciul păstrează evidența detaliată a necesităților și preferințelor fiecărui beneficiar; planul individualizat de asistență în serviciu este revizuit periodic și ajustat, ținând cont de opinia directă a beneficiarului și de evoluția situației sale.

12.5. În scopul dezvoltării autonomiei, abilităților de viață independentă și incluziunii sociale, Serviciul acordă suport specific:

12.5.1. persoanelor cu dizabilități;

12.5.2. persoanelor vârstnice;

12.5.3. familiilor cu copii, inclusiv copii cu vârsta 0-3 ani.

12.6. Serviciul colectează periodic informații de la beneficiari pentru a evalua relevanța și eficiența serviciilor personalizate și pentru a identifica ajustările necesare.

Abordarea multidisciplinară – standardul 5

13. Prestatorul Serviciului oferă asistență comprehensivă beneficiarilor prin implicarea specialiștilor relevanți la toate etapele intervenției, asigurând colaborarea între diferite discipline și referirea la servicii din comunitate atunci când este necesar.

14. Rezultatul scontat: Beneficiarii primesc servicii integrate și coerente, adaptate nevoilor lor specifice, printr-o abordare multidisciplinară și coordonată.

15. Indicatorii de realizare:

15.1. Prestatorul organizează și menține activitatea unei echipe multidisciplinare la nivel de unitate, compusă din specialiști relevanți (psihologi, asistenți sociali, medici, consilieri juridici și alți specialiști necesari), care colaborează eficient pentru planificarea și implementarea intervențiilor.

15.2. În temeiul acordului beneficiarului, Prestatorul asigură conlucrarea cu echipele multidisciplinare la nivel teritorial, schimbul de informații și coordonarea acțiunilor în interesul beneficiarului, respectând confidențialitatea.

15.3. Când necesitățile depășesc competențele interne, beneficiarul este referit către servicii sociale specializate, medicale sau comunitare. Informațiile privind referirea sunt consemnate în dosarul individual al beneficiarului și formulate de către managerul de caz.

15.4. Serviciul dispune de proceduri clare pentru documentarea activității echipei multidisciplinare, inclusiv:

15.4.1. planificarea intervențiilor;

15.4.2. monitorizarea progresului beneficiarului;

15.4.3. evaluarea periodică a eficienței intervențiilor;

15.4.4. păstrarea confidențialității și securitatea datelor.

Nediscriminarea și respectarea demnității umane – standardul 6

16. Serviciul asigură respectarea principiului egalității de tratament și al demnității umane la toate etapele de prestare a serviciilor, promovând drepturile fundamentale ale beneficiarilor și eliminând orice formă de discriminare, abuz sau tratament degradant.

17. Rezultatul scontat: Beneficiarii Serviciului sunt tratați cu respect, empatie și imparțialitate, beneficiind de asistență adecvată, confidențială și nediscriminatorie, într-un mediu sigur care le protejează intimitatea și demnitatea personală.

18. Indicatorii de realizare:

18.1. Serviciul aplică principiile nediscriminării și demnității umane prevăzute în actele normative privind asigurarea egalității.

18.2. Personalul Serviciului este instruit inițial și continuu în domeniul egalității de șanse, al demnității umane, al sănătății mintale, al managementului situațiilor de criză, precum și în ceea ce privește comportamentele asociate dependenței.

18.3. Personalul aplică metode de comunicare și intervenție bazate pe respect, consimțământ informat, confidențialitate și lipsa oricărei forme de judecată sau stigmatizare.

18.4. Spațiile Serviciului (inclusiv odăile și sălile de consiliere) sunt organizate astfel încât să asigure intimitatea, siguranța și confidențialitatea beneficiarilor.

18.5. Regulile interne prevăd explicit interzicerea oricăror comportamente discriminatorii, degradante sau care afectează demnitatea umană, fiind incluse și în fișele de post ale angajaților ca abateri disciplinare grave.

18.6. Serviciul informează beneficiarii, la admitere, despre drepturile lor la egalitate de tratament, intimitate, confidențialitate și protecție împotriva discriminării.

18.7. Faptele de discriminare, hărțuire sau orice alte comportamente care afectează demnitatea beneficiarilor sunt investigate prompt, documentate și sancționate conform legislației (disciplinare, civile, contravenționale sau penale).

18.8. Serviciul are instituite mecanisme de monitorizare internă privind respectarea principiilor egalității și demnității (chestionare anonime, cutie de sugestii, procedură de sesizare confidențială).

18.9. În procesul de admitere, cazare și asistență, se aplică fără discriminare aceleași criterii și standarde pentru toți beneficiarii, indiferent de: naționalitate, origine etnică, asociere cu minorități, sex, gen, rasă, culoare, vârstă, limbă, starea de sănătate, dizabilitate, religie sau alte convingeri, opinie politică, statut social sau material, orientare sexuală, identitate de gen, statut matrimonial, situație familială, statut migrațional sau orice alt criteriu similar.

Protecția datelor și confidențialitatea informațiilor – standardul 7

19. Serviciul asigură protecția și confidențialitatea datelor cu caracter personal ale beneficiarilor și ale persoanelor implicate în prestarea serviciilor, în conformitate cu legislația.

20. Rezultatul scontat: Datele cu caracter personal și informațiile privind beneficiarii sunt protejate, păstrate confidențial și prelucrate doar în interesul acestora, prevenind dezvăluirea neautorizată și asigurând respectarea vieții private și a demnității.

21. Indicatorii de realizare:

21.1. Serviciul dispune de proceduri clare privind păstrarea și protecția confidențialității datelor cu caracter personal, în conformitate cu legislația.

21.2. Personalul Serviciului este instruit și semnează declarații privind confidențialitatea și nedeazăluirea informațiilor.

21.3. Consimțământul scris pentru prelucrarea datelor este semnat de fiecare beneficiar și arhivat în dosarul acestuia.

21.4. Serviciul asigură spații separate pentru consilierea confidențială și păstrarea dosarelor în spații securizate.

21.5. Informațiile despre beneficiari pot fi transmise terților doar în interesul beneficiarului și în baza consimțământului acestuia.

21.6. Mecanismele de monitorizare internă (cutii de sugestii, chestionare anonime, proceduri de sesizare confidențială) sunt implementate pentru a asigura respectarea principiilor de confidențialitate.

Colaborare și parteneriat – standardul 8

22. Serviciul promovează și menține relații de colaborare și parteneriat la nivel național, regional și local, asigurând cooperarea intersectorială și interinstituțională pentru prestarea de servicii integrate, eficiente și de calitate beneficiarilor.

23. Rezultatul scontat: Beneficiarii Serviciului primesc servicii coordonate și eficiente, drept urmare a colaborării active cu partenerii intersectoriali și cu organizațiile relevante.

24. Indicatorii de realizare:

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

24.2. Serviciul colaborează cu autorități și instituții din domeniile social, medical, educațional, juridic și de ordine publică, documentând referirile beneficiarilor, schimbul de informații și activitățile comune prin procese-verbale, rapoarte și registre interne.

24.3. Toate părțile implicate respectă obligațiile stabilite în acordurile de colaborare, iar Serviciul monitorizează periodic implementarea acestora.

24.4. Prestatorul facilitează implicarea instituției în proiecte cu finanțare națională sau externă, inițiative comunitare și programe de cooperare, pentru a îmbunătăți calitatea și diversitatea serviciilor.

24.5. Serviciul aplică o strategie de comunicare și relații publice care vizează: informarea și sensibilizarea comunității privind serviciile oferite; crearea și menținerea rețelelor de colaborare cu organizații guvernamentale și neguvernamentale; schimbul de bune practici și experiențe cu partenerii.

Capitolul II ORGANIZAREA SERVICIULUI

Mediul extern și intern – standardul 9

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

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

27. Indicatorii de realizare:

27.1. Mediul extern:

27.1.1. Serviciul este amplasat în localități cu acces la mijloace de transport, facilitând accesul la servicii sociale, medicale, juridice, educaționale, culturale și de petrecere a timpului liber.

27.1.2. Infrastructura Serviciului este corespunzătoare și sigură. Nu se permite amplasarea în subsoluri, încăperi fără iluminare naturală sau umede.

27.1.3. Clădirea este dotată cu utilități adecvate: apă curentă, canalizare, energie electrică, încălzire, gaze naturale (după caz) și sisteme de ventilare.

27.1.4. Serviciul asigură securitatea prin sisteme de alarmă, supraveghere video, securizarea ferestrelor și controlul accesului, planificarea resurselor financiare pentru întreținere și prevenție.

27.2. Mediul intern:

27.2.1. Serviciul dispune de spații funcționale adaptate: odăi pentru plasament, zone de consiliere, birouri pentru specialiști, sufragerie, bucătărie, blocuri sanitare și zone de joacă pentru copii.

27.2.2. Spațiile respectă principiile accesibilității pentru persoanele cu dizabilități, femei însărcinate, vârstnici și părinți cu copii mici.

27.2.3. Serviciul este amenajat în funcție de resurse, asigurând siguranța, intimitatea și calitatea serviciilor.

27.2.4. 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.

27.2.5. Beneficiarii au acces la un spațiu personal dedicat păstrării documentelor, altor bunuri de valoare personale, care este asigurat cu lacăt.

27.2.6. Lenjeria se schimbă cel puțin o dată la cinci zile sau după necesitate.

27.2.7. Spațiile comune sunt proporționale cu numărul de beneficiari și întreținute zilnic.

27.2.8. Serviciul dispune de spațiu dedicat consilierii confidențiale, izolat fonic, pentru desfășurarea discuțiilor individuale.

27.2.9. Serviciul dispune de un spațiu dotat cu calculator și conexiune la internet, utilizat pentru accesarea serviciilor la distanță, cu respectarea normelor de confidențialitate și protecție a datelor cu caracter personal.

27.2.10. În situațiile de plasament comun – fie a două cupluri părinte-copil, fie a doi sau trei beneficiari adulți – se evaluează în prealabil riscurile și se consultă opinia tuturor beneficiarilor vizați.

27.2.11. Accesul la baie este asigurat în corespundere cu posibilitățile tehnice de infrastructură a imobilului și, după caz, respectă raportul minim de o baie la 4-6 odăi și este adaptat nevoilor beneficiarilor.

27.2.12. Substanțele periculoase sunt păstrate în spații sigure, inaccesibile beneficiarilor.

27.2.13. Informațiile de siguranță și de contact (telefoane utile, plan de evacuare, reguli interne) sunt afișate vizibil și accesibil persoanelor cu dizabilități/cu grad redus de înțelegere.

27.2.14. Serviciul deține autorizațiile legale necesare privind securitatea, sănătatea și prevenirea incendiilor.

CAPITOLUL III TIPOLOGIA ASISTENȚEI BENEFICIARILOR

Admiterea beneficiarilor – standardul 10

28. Serviciul aplică o procedură standardizată de admitere a beneficiarilor, bazată pe consimțământul informat, cu respectarea principiilor de organizare și funcționare ale Serviciului.

29. Rezultatul scontat: Victimele violenței în familie sunt admise rapid, sigur și eficient în Serviciu, conform unei proceduri clare, adaptate nivelului de risc și nevoilor individuale, în timp ce se asigură confidențialitatea și protecția acestora.

30. Indicatorii de realizare:

30.1. Admiterea se realizează: la solicitarea directă a victimei (autoreferire); sau prin fișa de sesizare/referire emisă de autorități publice ori de organizații necomerciale.

30.2. Procedura de admitere stabilește: documentele necesare; etapele de înregistrare; completarea dosarului beneficiarului conform Manualului operațional al Serviciului.

30.3. Serviciul este disponibil non-stop, inclusiv în zilele de odihnă și sărbători legale.

30.4. Admiterea acordă prioritate cazurilor cu risc iminent de violență în familie, respectând principiile de protecție a vieții și integrității beneficiarului.

30.5. La admitere, specialiștii Serviciului efectuează evaluarea gradului de risc, folosind fișa de evaluare standardizată.

30.6. Managerul de caz întocmește dosarul beneficiarului, documentând toate etapele și deciziile în conformitate cu Manualul operațional al Serviciului.

30.7. Admiterea este consemnată în Registrul de evidență a beneficiarilor, respectând cerințele de raportare și confidențialitate.

30.8. Beneficiarul este informat clar și complet despre: drepturile și obligațiile sale; regulile interne ale Serviciului; modalitățile de sesizare a problemelor sau a plângerilor. Confirmarea informării se semnează și se anexează la dosarul beneficiarului.

30.9. În situațiile de urgență, lipsa temporară a documentelor nu împiedică acordarea serviciilor. Documentele se completează ulterior, fără a compromite siguranța și drepturile beneficiarului.

30.10. Admiterea implică protejarea intimității și confidențialității în timpul admiterii, precum și asigurarea unui spațiu sigur pentru discuții și evaluare.

Managementul de caz – standardul 11

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

32. Rezultatul scontat: Managerul de caz acționează în conformitate cu etica profesională și responsabilitățile profesionale, în interesul beneficiarului, respectând procedurile din Manualul operațional al Serviciului.

33. Indicatorii de realizare:

33.1. Fiecărui beneficiar admis i se desemnează un manager de caz, care: coordonează procesul de intervenție; monitorizează activitățile altor specialiști; evaluează periodic progresul beneficiarului.

33.2. Managerul de caz întocmește și actualizează planul individualizat de asistență în serviciu împreună cu beneficiarul, asigurând că toate intervențiile respectă decizia și consimțământul acestuia.

33.3. Planul individualizat de asistență în serviciu este revizuit lunar sau ori de câte ori apar nevoi noi, implicând echipa multidisciplinară a Serviciului.

33.4. Managerul de caz colaborează, cu acordul beneficiarului, cu organul teritorial de asistență socială, după caz, cu echipa multidisciplinară; cu alte instituții relevante, pentru a asigura continuitatea și calitatea serviciilor.

33.5. Fiecare beneficiar are un dosar personal, care include:

33.5.1. cererea/acordul victimei sau fișa de sesizare/referire, după caz;

33.5.2. copia actelor de identitate și/sau de stare civilă, dacă este cazul;

33.5.5. formularele de lucru ale managementului de caz, specificate în Manualul operațional al Serviciului;

33.5.7. alte documente relevante pentru caz.

33.6. Beneficiarul are acces necondiționat la dosarul personal, respectând principiile de confidențialitate și protecție a datelor.

Transferul, suspendarea sau încetarea prestării serviciilor – standardul 12

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

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

36. Indicatorii de realizare:

36.1. Momentul transferului, suspendării, încetării prestării serviciilor este adus în prealabil la cunoștința beneficiarului într-un mod accesibil acestuia.

36.2. La dosarul beneficiarului se anexează motivul transferului, suspendării/încetării Serviciului și instrucțiunile privind destinația plecării, dacă este cazul.

36.3. Transferul, suspendarea sau încetarea serviciilor se aplică în situațiile prevăzute de Manualul operațional al Serviciului și nu compromite siguranța sau drepturile beneficiarului.

36.4. Managerul de caz coordonează procesul de transfer, suspendare/încetare, asigurând:

36.4.1. informarea beneficiarului și a familiei acestuia, cu acordul beneficiarului;

36.4.2. implicarea echipei multidisciplinare și a autorităților relevante, cu acordul beneficiarului;

36.4.3. continuarea asistenței alternative, dacă este necesar.

Evaluarea necesităților de asistență a beneficiarilor – standardul 13

37. Serviciul asigură efectuarea evaluării necesităților de asistență, întreținere și suport pentru fiecare beneficiar, ca să identifice intervențiile adecvate și să planifice serviciile personalizate.

38. Rezultatul scontat: Fiecare beneficiar este admis și asistat conform necesităților individuale. Rezultatele evaluării sunt reflectate în planul individualizat de asistență în serviciu, fie prin prestarea serviciilor direct în cadrul Serviciului, fie prin referire către alte servicii.

39. Indicatorii de realizare:

39.1. Evaluarea necesităților se realizează de către managerul de caz, cu implicarea psihologului și a altor specialiști, după necesitate, iar concluziile sunt corelate cu serviciile prevăzute în planul individualizat de asistență în serviciu.

39.2. Rezultatele evaluării sunt documentate și incluse în dosarul personal al beneficiarului.

Serviciul de zi – standardul 14

40. Prestatorul oferă servicii de zi în care beneficiarul primește informații gratuite privind riscurile asociate violenței în familie, drepturile de protecție și asistență, precum și consiliere pentru depășirea situațiilor dificile.

41. Rezultatul scontat: Beneficiarul primește servicii de asistență socială, asistență psihologică și psihopedagogică individuală și consultații juridice, în funcție de necesitățile identificate.

42. Indicatorii de realizare:

42.1. Serviciile de zi sunt disponibile de luni până vineri, între orele 8:00-17:00, cu excepția sărbătorilor legale.

42.2. Pentru fiecare beneficiar se întocmește un plan individualizat de asistență în serviciu, consultat cu acesta, indicând activități și termene concrete.

42.3. Managerul de caz întocmește și actualizează dosarul beneficiarului, înregistrează evoluția cazului și include concluziile reevaluărilor periodice.

42.4. Managerul de caz înscrie beneficiarul în Registrul de evidență.

42.5. Specialiștii Serviciului motivează beneficiarii să participe activ la programe și la măsuri de intervenție recomandate.

Serviciul de plasament – standardul 15

43. Serviciul de plasament oferă protecție, adăpost temporar, asistență complexă și intervenție în criză, într-un mediu sigur, confidențial și respectuos față de demnitatea beneficiarilor.

44. Rezultatul scontat: Beneficiarii sunt admiși și asistați în condiții de siguranță, primesc suport multidisciplinar și intervenții adaptate nevoilor individuale pentru restabilirea echilibrului psiho-emoțional și reintegrarea socială și familială.

45. Indicatorii de realizare:

45.1. Serviciul funcționează non-stop, asigurând acces imediat victimelor aflate în pericol.

45.2. Admiterea se realizează pe baza fișei de sesizare sau a solicitării directe, cu prioritate pentru cazurile urgente sau de risc iminent.

45.3. Pentru fiecare beneficiar se întocmește planul individualizat de asistență în serviciu, consultat și semnat de beneficiar, stabilind activitățile, serviciile și termenele concrete.

45.4. La admitere se efectuează evaluarea riscului și intervenția de criză, inclusiv asistență psihologică de urgență și stabilizare emoțională.

45.5. Managerul de caz întocmește și actualizează dosarul beneficiarului, incluzând rapoartele specialiștilor și concluziile reevaluărilor periodice (cel puțin lunar).

45.6. Serviciul asigură asistență psihologică individuală și de grup, suport social, consiliere juridică și orientare profesională, conform planului individualizat de asistență în serviciu.

45.7. Serviciul facilitează accesul la asistență medicală primară și specializată prin colaborarea cu instituțiile medico-sanitare teritoriale.

45.8. Serviciul asigură alimentație, articole de igienă, îmbrăcăminte și alte bunuri de primă necesitate conform nevoilor individuale ale beneficiarilor.

45.9. Copiii beneficiarilor au acces la educație, sprijin psihopedagogic și activități adaptate vârstei.

45.10. Promovează abilitarea economică și autonomia personală prin orientare profesională și suport pentru angajare.

48.11. Sprijină reintegrarea familială și comunitară prin consiliere, mediere și activități de prevenire a revictimizării.

45.12. Referirea către alte servicii se realizează conform unei proceduri clare, cu acordul informat al victimei.

45.13. Serviciul poate asigura transportul beneficiarilor către/de la locație, cu respectarea confidențialității și siguranței.

45.14. Toate activitățile și serviciile sunt documentate și arhivate în dosarul beneficiarului și în Registrul de evidență.

45.15. La finalizarea perioadei de plasament, se elaborează Planul de reintegrare și monitorizare post-ieșire, adaptat nevoilor individuale ale beneficiarului.

Alimentația beneficiarilor – standardul 16

46. Serviciul asigură alimentația beneficiarilor în condiții de siguranță, echilibru nutrițional și demnitate, prin una dintre modalitățile: servicii de catering, procurarea produselor alimentare sau prepararea hranei de către beneficiari, în funcție de particularitățile Serviciului și de necesitățile individuale ale beneficiarilor.

47. Rezultatul scontat: Beneficiarii au acces zilnic la alimentație adecvată, sigură și suficientă, care contribuie la menținerea și restabilirea sănătății fizice și psihice, respectând cerințele sanitare și principiul nediscriminării.

48. Indicatorii de realizare:

48.1. Serviciul dispune de procedură internă privind organizarea și monitorizarea alimentației.

48.2. Meniul zilnic respectă normele dietetice și sanitare, ținând cont de: vârstă, stare de sănătate, convingeri religioase sau preferințe alimentare.

48.3. Organizarea alimentației se adaptează modelului specific de catering, achiziționare a produselor, precum și preparare de către beneficiari.

48.4. Spațiile de preparare și servire respectă normele sanitare, de siguranță și depozitare a alimentelor.

48.5. Serviciul asigură instruirea periodică a personalului și, după caz, a beneficiarilor privind igiena alimentară, prevenirea intoxicațiilor și menținerea calității alimentelor.

Servicii de sănătate – standardul 17

49. Serviciul asigură acordarea primului ajutor medical și, după caz, servicii de igienă personală și deparazitare, facilitând accesul beneficiarilor la asistență medicală prin colaborarea cu instituțiile medico-sanitare teritoriale, inclusiv cu instituțiile de asistență medicală primară.

50. Rezultatul scontat: Beneficiarii primesc servicii medicale prompt și de calitate, adaptate nevoilor individuale, chiar dacă Serviciul nu dispune de personal medical propriu, prin coordonarea și colaborarea cu partenerii medicali din comunitate.

51. Indicatorii de realizare:

51.1. Serviciul are stabilite proceduri de colaborare cu instituțiile medico-sanitare teritoriale și cu instituția de asistență medicală primară pentru acordarea primului ajutor și a altor servicii medicale necesare.

51.2. Serviciul oferă servicii de igienă corporală și deparazitare, realizate de personal instruit din cadrul Serviciului.

51.3. Procedurile interne prevăd modul de acțiune în caz de accidente, îmbolnăviri sau urgențe medicale, inclusiv referirea rapidă către instituția de asistență medicală primară sau către alte instituții medicale competente.

51.4. Serviciul organizează evidența intervențiilor medicale, administrarea și depozitarea medicamentelor și gestionarea deșeurilor medicale, în cooperare cu instituțiile medicale partenere, după caz.

51.5. Personalul Serviciului este instruit în acordarea primului ajutor de bază, recunoașterea situațiilor de urgență și aplicarea normelor sanitare, asigurând intervenția imediată până la preluarea de către personalul medical colaborator.

Asistență psihologică și psihopedagogică – standardul 18

52. Serviciul asigură suport psihologic și psihopedagogic pentru beneficiari, orientat spre reabilitarea emoțională, dezvoltarea resurselor personale, prevenirea și depășirea situațiilor de criză. Intervențiile sunt adaptate fiecărei categorii de beneficiari (adulți, copii, părinți) și sunt realizate de către specialiști calificați.

53. Rezultatul scontat: Beneficiarii Serviciului primesc servicii de consiliere și asistență psihologică și psihopedagogică profesioniste, într-un mediu sigur, confidențial și suportiv, care contribuie la echilibrul emoțional, integrarea socială și dezvoltarea competențelor personale și sociale.

54. Indicatorii de realizare:

54.1. Serviciul dispune de psiholog și psihopedagog.

54.2. Serviciul asigură spații separate și izolate fonic pentru consiliere.

54.3. Intervențiile sunt realizate conform planului individualizat de asistență în serviciu.

54.4. Tipurile de intervenție includ, dar nu se limitează la: consiliere individuală și de grup, activități de dezvoltare personală și terapie ocupațională și activități creative și suport pentru gestionarea stresului, traumelor și dificultăților de învățare.

54.5. Psihologul elaborează rapoarte de evaluare psihologică a beneficiarului, în condițiile legii, la cererea beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal ori a autorităților responsabile.

54.6. Rezultatele evaluării psihologice se comunică terților numai cu acordul beneficiarului.

54.7. În cazurile prevăzute de lege, raportul se prezintă autorităților fără acordul beneficiarului.

54.8. Intervențiile sunt documentate și incluse în dosarul beneficiarului, cu respectarea confidențialității.

54.9. Serviciul colaborează cu alți specialiști pentru intervenții integrate.

Asistența juridică – standardul 19

55. Serviciul garantează accesul beneficiarilor la asistență juridică primară și calificată, necesară protecției drepturilor și exercitării demersurilor legale, în conformitate cu Legea nr. 45/2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței în familie, Legea nr. 198/2007 cu privire la asistența juridică garantată de stat.

56. Rezultatul scontat: Beneficiarii au acces la informare și suport juridic corect, complet și adaptat nevoilor lor, inclusiv privind măsurile de protecție, procedurile civile și penale relevante, actele de identitate și de stare civilă, drepturile sociale și mecanismele naționale de intervenție. Serviciul facilitează, după caz, accesul la asistență juridică primară (inclusiv prin parajuriști) și la

asistență juridică calificată prin avocații desemnați de către Consiliul Național de Asistență Juridică Garantată de Stat sau prin organizații specializate. Astfel, drepturile beneficiarilor sunt protejate pe tot parcursul acordării serviciilor.

57. Indicatorii de realizare:

57.1. Consilierea juridică este oferită într-un spațiu separat, sigur și confidențial, adaptat nevoilor beneficiarilor.

57.2. Juristul furnizează informare juridică privind drepturile, măsurile legale de protecție, procedurile civile/penale/contravenționale și accesul la prestații sociale.

57.3. Serviciul facilitează accesul la asistență juridică primară, prin orientarea beneficiarilor către asistență juridică primară și calificat acordată cu suportul parajuriștilor, avocaților specializați și asociațiilor specializate.

57.4. Serviciul asigură referirea către avocații oficiilor teritoriale ale Consiliului Național de Asistență Juridică Garantată de Stat, atunci când este necesară asistență juridică calificată.

57.5. Juristul sprijină beneficiarii în procesul de eliberare, restabilire sau modificare a actelor de identitate și de stare civilă.

57.6. Beneficiarii sunt informați despre mecanismele naționale și internaționale de plângere (Curtea Europeană a Drepturilor Omului, Comitetul pentru Eliminarea Discriminării Împotriva Femeilor, precum și alte mecanisme aplicabile).

57.7. Toate acțiunile de informare și referire juridică sunt documentate în dosarul beneficiarului și în documentația specifică Managementului de caz.

57.8. Procedurile interne ale Centrului includ traseul de referire juridică, pentru situațiile care depășesc competența juristului intern.

57.9. Materialele informative privind drepturile și procedurile legale sunt disponibile la sediul Serviciului și/sau în format digital.

57.10. Juristul participă la instruirii periodice, pentru a asigura actualizarea cunoștințelor în domeniul legislației relevante cu privire la violența în familie.

Servicii de (re)integrare în familie și/sau în comunitate – standardul 20

58. Serviciul facilitează reintegrarea durabilă a beneficiarilor în familie și/sau comunitate, prin activități individualizate și coordonate, care asigură protecția, autonomia și susținerea socială beneficiarilor.

59. Rezultatul scontat: Beneficiarii Serviciului primesc sprijin structurat și coerent pentru reintegrare socio-familială și comunitară, reducând riscul revictimizării și promovând incluziunea socială.

60. Indicatorii de realizare:

60.1. Managerul de caz organizează și facilitează vizite, întâlniri și contacte cu familia sau cu alte persoane relevante, pentru evaluarea posibilităților de reintegrare și monitorizarea progresului.

60.2. Managerul de caz asigură legătura cu instituțiile publice, cu organizațiile necomerciale și cu alte servicii relevante (sociale, educaționale, profesionale), inclusiv pentru susținerea angajării beneficiarilor adulți și accesul la servicii comunitare.

60.3. La încetarea prestării serviciilor, beneficiarul este informat prealabil despre:

60.3.1. datele de contact ale instituțiilor și autorităților competente în prevenirea și combaterea violenței;

60.3.2. resursele comunitare disponibile pentru suport continuu;

60.3.3. posibilitățile de consiliere și asistență juridică sau socială.

60.4. Serviciul documentează toate acțiunile de reintegrare în dosarul beneficiarului, întâlnirile și recomandările transmise.

60.5. Se asigură continuitatea suportului, cu acordul beneficiarului, inclusiv prin sesiuni de monitorizare sau colaborări cu echipe multidisciplinare și parteneri externi, pentru consolidarea procesului de reintegrare, în baza acordului beneficiarului.

Capitolul IV MANAGEMENTUL ACTIVITĂȚII SERVICIULUI

Managementul Serviciului – standardul 21

61. Managementul Serviciului este asigurat de către conducător.

62. Rezultatul scontat: Conducătorul Serviciului asigură prestarea serviciilor specializate de calitate și coordonate în cadrul unității.

63. Indicatorii de realizare:

63.1. Conducătorul aplică proceduri clare pentru evaluarea și monitorizarea activităților desfășurate.

63.2. Conducătorul cunoaște și documentează procedurile privind: selecția, evaluarea, formarea, atestarea și sprijinirea personalului.

63.3. Conducătorul asigură un circuit eficient al documentelor, inclusiv financiare și de evidență contabilă.

63.4. Fiecare angajat are fișă de post clară, cu atribuții, drepturi și responsabilități.

63.5. Angajarea personalului se efectuează prin încheierea în formă scrisă a unui contract individual de muncă sau de prestare servicii.

63.6. Fiecare angajat are calificarea, competența, experiența și calitățile necesare pentru postul său.

Managementul resurselor umane – standardul 22

64. Serviciul dispune de o structură de personal conform scopului și obiectivelor sale.

65. Rezultatul scontat: Personalul Serviciului asigură desfășurarea efectivă și eficientă a serviciilor.

66. Indicatorii de realizare:

66.1. Serviciul are o organigramă clară, dimensionată și structurată.

66.2. Schema de încadrare respectă scopul și obiectivele Serviciului, ținând cont de nevoile beneficiarilor și de capacitatea instituției.

66.3. Personalul este angajat în conformitate cu Codul Muncii al Republicii Moldova nr. 154/2003.

66.4. Personalul este supus anual examenului medical.

Formarea personalului – standardul 23

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

68. Rezultatul scontat: Personalul Serviciului este pregătit și competent pentru a oferi servicii de calitate beneficiarilor.

69. Indicatorii de realizare:

69.1. Prestatorul deține Planul anual de instruire.

69.2. Personalul beneficiază de formare inițială de minimum 40 de ore anual și/sau continuă.

69.3. Conducătorul și/sau supervizorii identifică necesitățile de formare profesională și elaborează planul de formare continuă.

69.4. Formarea continuă include domenii relevante: violență; trafic de ființe umane; lucru cu persoane vulnerabile, în etate, tineri; etică; comunicare; managementul stresului; dimensiunea de gen și intersecționalitate; sănătatea mintală a adolescenților și a tinerilor adulți și intervenția adecvată vârstei în situații de criză etc.

Supervizarea și evaluarea personalului – standardul 24

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

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

72. Indicatorii de realizare:

72.1. Serviciul dispune de un sistem de evaluare și supervizare clar.

72.2. Evaluarea se realizează conform grilei și criteriilor stabilite, incluzând: rezultatele obținute, atitudinea față de activitățile Serviciului, rezultatele participării la programe de formare profesională.

72.3. Supervizare profesională internă:

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

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

72.4. Supervizare externă:

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

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

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

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

Integritate – standardul 25

73. 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.

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

75. Indicatorii de realizare:

75.1. 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.

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

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

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

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

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

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

75.8. Este interzisă utilizarea resurselor Serviciului în scopuri personale.

Protecția împotriva violenței, discriminării, exploatării, hărțuirii, neglijării, tratamentului inuman și/sau degradant – standardul 26

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

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

78. Indicatori de realizare:

78.1. 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.

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

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

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

78.3.2. sunt martori unui asemenea act;

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

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

78.4. Conducătorul Serviciului:

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

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

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

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

78.7. 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.

78.8. 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.

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

Depunerea și examinarea plângerilor și reclamațiilor – standardul 27

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

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

81. Indicatorii de realizare:

81.1. Prestatorul dispune de o procedură proprie de depunere și examinare a plângerilor și reclamațiilor elaborată în corespundere cu prevederile Codului administrativ al Republicii Moldova;

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

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

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

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

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

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

Evaluarea calității serviciilor – standardul 28

82. 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.

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

84. Indicatorii de realizare:

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

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

84.3. Evaluarea se axează pe două componente:

84.3.1. calitatea serviciilor prestate;

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

84.4. 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.

84.5. 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.

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

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

Înregistrarea, arhivarea și raportarea datelor – standardul 29

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

86. Rezultatul scontat: Datele despre serviciile prestate beneficiarilor sunt înregistrate, arhivate și raportate conform legislației și normelor metodologice,

asigurând o dezagregare minimă necesară pentru identificarea specifică a vulnerabilităților beneficiarilor, inclusiv ale tinerilor.

87. Indicatorii de realizare:

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

87.2. 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;

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

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

87.5. Prestatorul raportează trimestrial, semestrial, anual sau la necesitate Ministerului Muncii și protecției Sociale informații despre numărul beneficiarilor asistați și tipul asistenței oferite, dezagregate cel puțin după: vârstă, gen, localitate (urban/rural).

87.6. Prestatorul elaborează Raportul anual de activitate a Serviciului și îl publică pe site-ul web oficial.”

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

3. 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 social de reabilitare a victimelor violenței în familie.

4. 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 afacerilor interne

Daniella Misail-Nichitin

Vizează:

Secretar general al Guvernului

Alexei BUZU

	Nume, prenume	Subdiviziunea	Semnătura
Responsabil de proiect			

Şeful subdiviziunii responsabile			
Conformitate juridică			
Conformitate lingvistică		DRAN	

NOTA DE FUNDAMENTARE

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

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

Proiectul hotărârii Guvernului pentru modificarea Hotărârii Guvernului nr. 129/2010 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciului social de reabilitare a victimelor violenței în familie a fost elaborat de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale.

2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului actului normativ

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

Proiectul este fundamentat pe Legea nr. 45/2007 privind prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și violenței în familie, care stabilește obligația statului de a organiza și furniza servicii specializate de protecție și reabilitare pentru victime. Totodată, intervenția este justificată de obligațiile internaționale asumate de Republica Moldova prin ratificarea Convenției Consiliului Europei privind prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței domestice în special articolele 20–23, care impun dezvoltarea unor servicii accesibile, sigure și conforme unor standarde minime de calitate.

Necesitatea elaborării proiectului derivă și din angajamentele Republicii Moldova în procesul de integrare europeană, precum și din obiectivele Agendei 2030, care prevăd consolidarea cadrului instituțional și normativ privind prevenirea și combaterea violenței.

Proiectul constituie o acțiune expres prevăzută în Planul de Creștere al Republicii Moldova, fiind inclus în lista reformelor privind protecția socială. Ajustarea cadrului normativ al serviciilor sociale specializate pentru victimele violenței este planificată pentru realizare în luna decembrie 2026. Această acțiune urmărește modernizarea și armonizarea standardelor minime de calitate cu acquis-ul UE și cu bunele practici europene în domeniul violenței bazate pe gen.

Totodată, practica de implementare a Hotărârii Guvernului nr. 129/2010 cu privire la aprobarea Regulamentului – cadru de organizare și funcționare a Serviciului social de reabilitare a victimelor violenței în familie a evidențiat necesitatea actualizării și clarificării standardelor, procedurilor și responsabilităților instituționale, pentru a asigura aplicarea unitară și eficientă a serviciilor de reabilitare a victimelor violenței.

Elaborarea proiectului se încadrează și în Obiectivul general 2 al Planului de Acțiuni pentru implementarea Programului național privind prevenirea și combaterea violenței față de femei și a violenței în familie 2023–2027, care prevede revizuirea și modernizarea cadrului normativ privind serviciile sociale specializate, precum și consolidarea calității intervențiilor multidisciplinare.

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 organizarea și funcționarea serviciilor sociale destinate victimelor violenței în familie este reglementat de Hotărârea Guvernului nr. 129/2010 privind aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciului social de reabilitare a victimelor violenței în familie și de Hotărârea Guvernului nr. 1200/2010 privind aprobarea Standardelor minime de calitate privind serviciile sociale prestate victimelor violenței în familie.

Analizele efectuate de Ministerul Muncii și Protecției Sociale, inclusiv „Analiza rapidă pentru îmbunătățirea reglementării serviciilor pentru victimele violenței în familie”, au relevat multiple neconcordanțe și limitări în aplicarea cadrului existent. În prezent, standardele pun accent preponderent pe aspecte administrative, fără a include indicatori de rezultat, criterii de performanță și mecanisme clare de monitorizare a calității serviciilor. Totodată, lipsesc prevederi privind evaluarea satisfacției beneficiarilor, reintegrarea socială a victimelor și formarea continuă a personalului.

Procedurile de admitere în serviciile de reabilitare rămân birocratizate, ceea ce întârzie accesul victimelor la protecție imediată. Lipsa unei proceduri clare pentru plasamentul de urgență contravine spiritului Legii nr. 45/2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței în familie și limitează intervenția rapidă în cazurile de violență psihologică, economică sau digitală.

Deși Republica Moldova dispune de 10 servicii specializate pentru reabilitarea victimelor violenței în familie finanțate din bugetul de stat, cu o capacitate totală de 201 locuri, gradul de acoperire este

insuficient. În anul 2024, 727 de persoane au beneficiat de servicii de plasament și de zi, în timp ce aproximativ 4700 de victime erau în evidența asistenților sociali comunitari. În prima jumătate a anului 2025 au fost raportate 3848 de cazuri de violență, dintre care doar 441 de victime au beneficiat efectiv de plasament. Această disproporție semnificativă indică un decalaj între nevoia reală și capacitatea sistemului de a oferi protecție efectivă.

De asemenea, se constată lipsa infrastructurii adaptate pentru persoanele cu dizabilități, insuficiența serviciilor de zi și absența echipelor mobile pentru intervenții în teritoriu, ceea ce afectează în special victimele din mediul rural. Practicile de management de caz sunt neuniforme, iar lipsa unui sistem informațional integrat generează întârzieri în documentare, raportare și coordonare interinstituțională.

Lipsa unui mecanism de supervizare profesională și de control al calității reduce eficiența intervențiilor. În același timp, formarea specialiștilor și evaluarea performanței serviciilor nu se bazează pe standarde unificate și măsurabile.

În acest context, se impune revizuirea și actualizarea cadrului normativ existent, prin modificarea Regulamentului-cadru și a Standardelor minime de calitate aferente Serviciului social de reabilitare a victimelor violenței în familie, în vederea alinierii acestora la cerințele Convenției de la Istanbul, ale Directivei (UE) 2024/1385 a Parlamentului European și a Consiliului din 14 mai 2024 privind combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței domestice, astfel încât să fie asigurată o abordare integrată, multidisciplinară și centrată pe victimă.

3. Obiectivele urmărite și soluțiile propuse

3.1. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi

Proiectul hotărârii Guvernului urmărește revizuirea și modernizarea cadrului normativ aplicabil Serviciului social de reabilitare a victimelor violenței în familie, prin modificarea Hotărârii Guvernului nr. 129/2010 și abrogarea Hotărârii Guvernului nr. 1200/2010, în scopul alinierii acestora la cerințele Convenției de la Istanbul, Directivei (UE) 2024/1385 și Programului Național privind prevenirea și combaterea violenței față de femei și a violenței în familie (2023 - 2027).

Principalele elemente de noutate vizează:

- **Definirea clară și unitară a serviciului** ca structură complexă, cu componente de zi și de plasament, funcționând continuu (24/7) și orientată către protecție imediată, sprijin în situații de criză și reabilitare pe termen mediu și lung.
- **Simplificarea procedurii de admitere**, inclusiv introducerea plasamentului imediat, cu posibilitatea completării etapizate a dosarului beneficiarului în termen de trei zile, astfel încât accesul la protecție să nu fie condiționat de documente administrative.
- **Îmbunătățirea managementului de caz**, prin definirea etapelor obligatorii – evaluare rapidă a riscurilor și nevoilor, plan individualizat de asistență în serviciu, monitorizare constantă pe durata plasamentului și monitorizare post-serviciu timp de 3 luni – precum și prin clarificarea rolurilor în echipa multidisciplinară.
- **Introducerea indicatorilor de rezultat și a criteriilor de calitate**, pentru evaluarea eficienței intervențiilor, a progresului beneficiarilor și a gradului de satisfacție, în vederea îmbunătățirii continue a serviciilor.
- **Diversificarea intervențiilor oferite în cadrul serviciului**, inclusiv extinderea serviciilor de zi, a intervențiilor de criză și a echipelor mobile pentru situațiile care necesită sprijin imediat la domiciliu sau în comunitate.
- **Creșterea accesibilității serviciilor pentru persoanele cu dizabilități**, prin prevederi explicite privind admiterea necondiționată, adaptarea infrastructurii și posibilitatea transferului către centre adaptate nevoilor specifice.
- **Instituirea mecanismelor de management al calității**, care includ planuri și rapoarte anuale, evaluări periodice ale performanței, proceduri de supervizare profesională, audit intern și instrumente de feedback din partea beneficiarilor.
- **Stabilirea obligativității elaborării unui Manual operațional**, care să detalieze procedurile, instrumentele de lucru și responsabilitățile fiecărui specialist, asigurând o abordare coerentă și etapizată a cazurilor la nivel național.
- **Întărirea cooperării interinstituționale** între serviciile sociale, poliție, sănătate, educație, procuratură și organizațiile societății civile, pentru un răspuns coordonat și eficient la cazurile de violență și pentru facilitarea reintegrării în comunitate.

Totodată, proiectul stabilește intrarea în vigoare la data publicării în Monitorul Oficial, termen justificat în temeiul dispozițiilor legale potrivit cărora intrarea în vigoare a actelor normative poate fi stabilită pentru o altă dată în cazul în care se urmărește protecția drepturilor și libertăților fundamentale ale omului, realizarea angajamentelor internaționale ale Republicii Moldova, precum și eliminarea unor lacune din legislație.

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

În același timp, proiectul urmărește eliminarea lacunelor și a neuniformităților existente în cadrul normativ, generate de lipsa unei reglementări unitare privind organizarea, funcționarea și standardele de calitate ale serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale.

În aceste condiții, stabilirea intrării în vigoare la data publicării în Monitorul Oficial este proporțională și necesară, permițând aplicarea imediată a normelor menite să asigure protecția efectivă a victimelor și funcționarea coerentă a serviciilor specializate, fără a impune sarcini administrative sau financiare suplimentare care să justifice o perioadă de tranziție.

Rezultate scontate:

- Serviciile sunt modernizate, orientate spre rezultate calitative și prestate la cel mai înalt nivel;
- Centrele funcționează la capacitate maximă și va crește numărul victimelor admise în plasament;
- Accesibilitatea este asigurată pentru toate victimele, inclusiv cu vulnerabilități multiple (dizabilități, vârstă, etnie);
- Gradul de satisfacție al victimelor și încrederea acestora în autoritățile statului 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 privind reglementarea serviciilor de reabilitare a victimelor violenței în familie. Menținerea cadrului normativ existent, fără modificări, nu ar fi permis adaptarea serviciilor la noile standarde internaționale, inclusiv cele prevăzute de Convenția de la Istanbul, și nici la bunele practici europene, fiind insuficientă pentru asigurarea unei protecții eficiente, centrate pe victimă.

Modificarea parțială a Regulamentului-cadru, fără revizuirea și actualizarea concomitentă a standardelor minime de calitate, ar fi generat ajustări limitate, fără a răspunde lacunelor identificate în domenii precum: abordarea individualizată a fiecărei victime, integrarea nevoilor persoanelor cu dizabilități, accesibilitatea lingvistică, aplicarea standardelor de integritate și egalitate.

Totodată, un aspect structural important a fost faptul că Regulamentul-cadru și Standardele minime de calitate erau anterior aprobate prin două Hotărâri de Guvern distincte, ceea ce genera neuniformități în implementare și dificultăți de aplicare practică. Prin proiectul actual, aceste două instrumente normative sunt consolidate într-un singur act normativ, asigurând coerență, claritate și aplicare unitară la nivel național.

În 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 oferă continuitate, eficiență și uniformitate în prestarea serviciilor, fără a implica costuri suplimentare semnificative, și contribuie la consolidarea sistemului de protecție pentru victimele violenței în familie.

4. Analiza impactului de reglementare

4.1. Impactul asupra sectorului public

Implementarea proiectului va avea un impact pozitiv semnificativ asupra sectorului public, prin consolidarea cadrului instituțional și a capacităților autorităților responsabile de furnizarea și monitorizarea serviciilor destinate victimelor violenței în familie.

Revizuirea cadrului normativ va permite o organizare mai clară și funcțională a serviciului, prin procese interne standardizate, criterii de calitate măsurabile și indicatori de rezultat care vor orienta activitatea spre atingerea obiectivelor concrete de reabilitare și reintegrare.

Personalul serviciului va beneficia de un cadru unitar de activitate, cu roluri profesionale clar definite, proceduri transparente de admitere și evaluare a beneficiarilor, precum și mecanisme de coordonare interdisciplinară menite să asigure continuitatea intervențiilor și protecția sporită a victimelor.

Noile standarde vor contribui la îmbunătățirea managementului de caz, la digitalizarea proceselor și la consolidarea unei culturi organizaționale bazate pe calitate, etică profesională și respectarea confidențialității.

În același timp, actualizarea cerințelor privind formarea și supervizarea continuă a specialiștilor va conduce la dezvoltarea competențelor profesionale și la creșterea eficienței în furnizarea asistenței psihosociale, juridice și de reintegrare.

În ansamblu, proiectul va determina modernizarea funcționării serviciilor specializate și va spori gradul de protecție și siguranță a victimelor violenței în familie.

4.2. Impactul financiar și argumentarea costurilor estimative

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

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

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

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

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.

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

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

4.3. Impactul asupra sectorului privat

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

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

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

4.4. Impactul social

Impactul social al proiectului este semnificativ și preponderent pozitiv, contribuind la creșterea nivelului de protecție, siguranță și reabilitare a victimelor violenței în familie. Actualizarea standardelor

și procedurilor va facilita accesul rapid și sigur al victimelor la servicii, inclusiv prin introducerea mecanismului de plasament de urgență și a procedurii de admitere imediată.

Prin extinderea gamei de servicii – inclusiv servicii de zi, echipe mobile și programe specializate pentru violența digitală, economică și psihologică – se va asigura o asistență diversificată și adaptată nevoilor reale ale beneficiarilor, în special femeilor, cuplurilor mamă-copil și persoanelor cu dizabilități.

Proiectul contribuie, de asemenea, la reducerea riscului de revictimizare, la creșterea încrederii în autoritățile publice și la îmbunătățirea șanselor de reintegrare socială și profesională a victimelor. Pe termen lung, aceste efecte vor conduce la scăderea incidenței cazurilor de violență și la consolidarea coeziunii sociale în comunități.

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 asistenței, iar prestatorul are obligația de a asigura înregistrarea, păstrarea și utilizarea lor în conformitate strictă cu legislația 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 nedezevăluirea 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.

4.4.2. Impactul asupra echității și egalității de gen

Proiectul are un impact direct asupra promovării egalității de gen și a echității sociale, având ca grup-țintă principal femeile victime ale violenței, inclusiv pe cele cu vulnerabilități multiple. Măsurile propuse vor asigura condiții egale de acces la servicii, indiferent de sex, vârstă, dizabilitate, etnie sau statut socio-economic.

Totodată, noile standarde consolidează aplicarea principiilor nediscriminării și a unei abordări sensibile la gen în toate etapele intervenției – de la admitere și consiliere până la reabilitare și reintegrare socială.

4.5. Impactul asupra mediului

Nu este aplicabil.

4.6. Alte impacturi și informații relevante

Nu este aplicabil.

5. Compatibilitatea proiectului actului normativ cu legislația UE

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

Proiectul propus include ajustări ale cadrului normativ național pentru a asigura transpunerea Directivei (UE) 2024/1385 a Parlamentului European și a Consiliului din 14 mai 2024 privind combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței domestice.

Aceste ajustări vizează:

- Îmbunătățirea standardelor minime clare privind protecția și asistarea victimelor violenței domestice și violenței împotriva femeilor;
- Stabilirea unor proceduri eficiente de admitere, plasament și reintegrare socială a victimelor;
- Consolidarea mecanismelor de prevenire, monitorizare și raportare a cazurilor de violență;
- Asigurarea formării continue și supervizării profesionale a personalului;
- Garantarea respectării principiului egalității de gen și nediscriminării în toate etapele intervenției.

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

Proiectul creează cadrul juridic intern necesar pentru aplicarea coerentă și eficientă a legislației UE, asigurând protecția sporită a victimelor și respectarea angajamentelor asumate de Republica Moldova în procesul de integrare europeană.

6. Avizarea și consultarea publică a proiectului actului normativ

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

În perioada iulie - decembrie 2023, Ministerul Muncii și Protecției Sociale a organizat o serie de consultări tematice cu participarea prestatorilor de servicii specializate pentru victimele violenței în familie, reprezentanților societății civile, organizațiilor internaționale și autorităților locale.

La 21 iulie 2023, a avut loc evenimentul public „Alinierea cadrului normativ privind prestarea serviciilor sociale oferite victimelor violenței în familie la standardele internaționale și la bunele practici”, în cadrul căruia au fost validate principalele concluzii ale „Analizei rapide privind îmbunătățirea reglementării serviciilor pentru victimele violenței în familie”, realizată cu suportul UN Women Moldova.

Anunțul de inițiere privind modificarea actului normative a fost publicat la data de 23.08.2023 pe platforma oficială particip.gov.md, link: https://particip.gov.md/ro/document/stages/*/11030

În decembrie 2024, au fost organizate două runde suplimentare de consultări cu participarea serviciilor publice de reabilitare și a organizațiilor neguvernamentale active în domeniul asistenței victimelor violenței. Propunerile rezultate din aceste discuții au fost analizate și integrate în versiunea consolidată a proiectului.

Ulterior, anunțul de inițiere privind modificarea actului normative a fost republicat la data de 11 octombrie 2025 pe platforma oficială particip.gov.md, link:

<https://particip.gov.md/ro/document/stages/anunt-privind-initierea-elaborarii-proiectului-hotararii-guvernului-pentru-modificarea-hotararii-guvernului-nr-1292010-cu-privire-la-aprobarea-regulamentului-cadru-de-organizare-si-functionare-a-serviciului-social-de-reabilitare-a-victimelor-violentei-in-familie/15309> , fiind oferită posibilitatea tuturor părților interesate să prezinte propuneri și recomandări.

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, au fost recepționate 16 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.

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 expediat expertizei juridice și anticorupție, conform cerințelor legale.

Ministerul Justiției, a formulat observații și propuneri de îmbunătățire, 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.

Centrul Național Anticorupție în Raportul de expertiză anticorupție a concluzionat că, în procesul de promovare a proiectului, au fost respectate rigorile de asigurare a transparenței decizionale statuate de prevederile art.8 lit.a)-d) din Legea nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional. Nota de fundamentare a proiectului a fost întocmită cu respectarea exigențelor de tehnică legislativă statuate de prevederile art.30 lit.a)-f) din Legea cu privire la actele normative nr.100/2017. Implementarea prevederilor propuse poate contribui la realizarea interesului public vizat de proiect, fapt care nu este detrimentul interesului public general în sensul prevederilor Legii integrității nr. 82/2017.

8. Modul de încorporare a actului în cadrul normativ existent

Proiectul încorporează Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a serviciului social de reabilitare a victimelor violenței în familie (Anexa nr.1) și standardele minime de calitate (Anexa nr.2). Precum și abrogă Hotărârea Guvernului nr. 1200/2010 pentru aprobarea standardelor minime de calitate privind serviciile sociale prestate victimelor violenței în familie, evitând suprapunerea și neconcordanțele.

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. Pentru punerea în aplicare a prevederilor proiectului, se vor întreprinde următoarele măsuri:

1. Elaborarea și aprobarea Manualului operațional al Serviciului de reabilitare a victimelor violenței în familie, care va detalia procedurile de admitere, planificarea intervențiilor, evaluarea inițială și continuă, stabilirea măsurilor de protecție, managementul situațiilor de risc, monitorizarea victimei și procedurile de reintegrare familială, în conformitate cu standardele minime de calitate.
2. Instruirea și informarea personalului Serviciului, inclusiv a specialiștilor din sectorul de asistență socială și a altor specialiști, privind noile proceduri operaționale, standardele de calitate, metodologia de evaluare, managementul situațiilor de risc, cerințele privind confidențialitatea datelor și responsabilitățile profesionale în lucrul cu victimele.
3. Asigurarea controlului și monitorizării implementării hotărârii de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale, prin rapoarte consolidate
4. Organizarea de activități de informare, orientare și suport comunitar, inclusiv comunicarea publică privind rolul Serviciului maternal.

Ministră

Natalia PLUGARU

SINTEZA

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

Participantul la avizare, consultare publică, expertizare	Nr. crt.	Conținutul obiecției, propunerii, recomandării, concluziei	Argumentarea autorului proiectului
Avizare și consultare publică			
Centrul de armonizare a legislației <i>Aviz nr. 31/02-69-11488 din 14.11.2025</i>	1.	Lipsa de obiecții și propuneri.	
Ministerul Educației și Cercetării <i>Aviz nr. 02/60/25 din 21.11.2025</i>	2.	Lipsa de obiecții și propuneri.	
Agenția Teritorială de Asistență Socială Nord Vest <i>Aviz nr. 959 din 20.11.2025</i>	3.	Lipsa de obiecții și propuneri.	
Agenția Teritorială de Asistență Socială Nord Est <i>Aviz nr. 1791 din 24.11.2025</i>	4.	Lipsa de obiecții și propuneri.	
Agenția Teritorială de Asistență Socială Sud Est <i>Aviz nr. 664 din 24.11.2025</i>	5.	Lipsa de obiecții și propuneri.	
Agenția Națională de Prevenire și Combateră a Violenței împotriva Femeilor și a Violenței în Familie <i>Aviz nr. 02/809 din 21.11.2025</i>	6.	Având în vedere modificările operate în denumirea și respectiv obiectul de reglementare a Legii nr. 45/2007 privind prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței în familie, se propune completarea denumirii serviciului cu sintagma „și violenței împotriva femeilor”. O astfel de abordare, va asigura extinderea listei beneficiarilor pentru a include și victimele violenței împotriva femeilor, în concordanță cu modificările la Legea nr. 45/2007 privind prevenirea și	Se acceptă parțial. Ca excepție, a fost introdusă posibilitatea de a acorda sprijin și protecție, în regim limitat, victimelor violului pe platforma Serviciului, în situațiile în care acest lucru este necesar pentru siguranța imediată a persoanei. Această prevedere nu modifică însă obiectul de bază al Serviciului, care rămâne orientat către reabilitarea victimelor violenței în familie.

combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței în familie, operate prin Legea nr. 231/2024.

Serviciul social de reabilitare a victimelor violenței în familie este creat în conformitate cu prevederile art.10, alin. (2) al Legii nr. 45/2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței în familie, care stabilește în mod expres tipologia serviciilor specializate destinate acestei categorii de victime. În consecință, denumirea și obiectul Serviciului trebuie să reflecte exact domeniul său de competență.

Totodată, menționăm că, deși sistemul național de servicii specializate este actualmente structurat preponderent pentru gestionarea cazurilor de violență în familie, Republica Moldova dispune în prezent de 13 servicii specializate pentru victimele violenței sexuale, ceea ce acoperă cerința minimă prevăzută de Convenția de la Istanbul, după cum urmează:

a) 11 unități medicale în spitale de urgență din țară, renovate și adaptate în anul 2023 cu suportul UNFPA;

b) Centrul de Justiție Familială creat la Chișinău de Inspectoratul General al Poliției, care oferă servicii medicale, juridice și sociale integrate pentru victimele violenței în familie și ale violenței sexuale, inclusiv opțiuni de cazare până la 72 de ore;

c) Serviciul de zi integrat pentru victimele violenței sexuale pilotat la Ungheni (proiect implementat cu sprijinul UN Women).

Întrucât aceste servicii acoperă deja aria violenței sexuale, extinderea denumirii Serviciului de reabilitare a victimelor violenței în familie nu este necesară.

7.

În anexă nr. 1:

Se acceptă.

	Propunem completarea Capitolului I Dispoziții generale cu un punct nou cu renumerotarea corespunzătoare a punctelor, cu următorul cuprins: „8. Activitatea Serviciului este monitorizată și evaluată de către fondator și/sau de către autoritățile și instituțiile publice cu competențe în acest sens”. Această modificare este necesară în vederea asigurării unui mecanism clar de supraveghere și evaluare a calității serviciilor și respectării cerințelor cadrului normativ național privind organizarea și funcționarea serviciilor sociale care prevede monitorizarea continuă a serviciilor de către autoritatea fondatoare și instituțiile competente.	Capitolul I. Dispoziții generale a fost completat cu pct. 7 cu următorul conținut: „7. Activitatea Serviciului este monitorizată și evaluată de către fondator și/sau de către autoritățile și instituțiile publice cu competențe în acest sens”.
8.	Capitolul III Secțiunea 1 „Beneficiarii Serviciului” pct. 12 se propune următorul cuprins: „12. Serviciul este accesibil tuturor persoanelor aflate în situații de violență, indiferent de denunțul sau sesizarea organelor de drept cu referire la fapta de violență, statutul procesual precum și/sau finalitatea procesului contravențional sau penal, care poate asigura atât asistență persoanelor adulte, cât și cuplurilor părinte/reprezentant legal – copil.” Aceste completări sunt necesare pentru a reflecta faptul că statutul procesual se acordă victimei/părții vătămate doar după sesizarea organelor de drept și recunoașterea printr-un act procesual, dar serviciile trebuie să fie accesibile și victimelor care nu doresc să raporteze cazul sau l-au raportat fără finalitate juridică. La fel, propunerile indicate vor asigura că admiterea în serviciu și durata plasamentului nu depinde de finalitatea procesului penal.	Se acceptă parțial. A fost completat cu un punct cu următorul conținut: „13. Serviciul este accesibil tuturor persoanelor aflate în situații de violență în familie, indiferent de statutul procesual și poate asigura asistență atât persoanelor adulte, cât și cuplurilor părinte/reprezentant legal – copil.”.
9.	Se propune completarea compartimentelor referitoare la admiterea beneficiarului în Serviciu, transferul, suspendarea și încetarea termenului de plasament cu prevederi care să specifice clar autoritatea competentă pentru emiterea actului și procedura de contestare aplicabilă. Se impune reglementarea expresă a procedurii de contestare a refuzului de plasament, pentru a garanta dreptul de acces la justiție.	Nu se acceptă. Detaliile se vor regăsi în Manualul operațional al Serviciului, iar procedura de contestarea a actului este procedură de drept administrativ sau civil. Accesul la justiție în cazul invocat poate fi realizat indiferent dacă acest lucru este stipulat expres sau nu în regulament.

Ministerul Sănătății Aviz nr. 15/3681 din 24.11.2025	10.	Cu referire la persoanele cu tulburări mintale și de comportament se propune armonizarea terminologiei utilizate cu cea din Legea nr. 114/2024 privind bunăstarea și sănătatea mintală.	Se acceptă. Norma a fost ajustată.
	11.	La Capitolul III Secțiunea 3 „Admiterea în Serviciu” pct. 30, în care se menționează că contraindicațiile pentru admitere includ: „tulburări mintale care prezintă pericol social iminent”, considerăm necesar să fie descrisă procedura de apreciere a pericolului social și modul în care persoana este referită către serviciile medicale de specialitate. Subsidiar, se propune completarea pct. 30 după sintagma „narcotică” cu textul „confirmate prin certificat medical eliberat în conformitate cu procedurile și cerințele stabilite de Ministerul Sănătății”.	Se acceptă parțial. A fost expus în următoarea redacție: „La admiterea beneficiarului în Serviciu se va ține cont de următoarele contraindicații: 1. prezența bolilor infecțioase în stare activă; 2. tulburări mintale și de comportament; 3. stare de ebrietate alcoolică sau narcotică.”. Detaliile vor fi expuse în Manualul operational al Serviciului.
	12.	La Capitolul III Secțiunea 3 „Admiterea în Serviciu” se recomandă completarea cu un punct nou cu renumerotarea corespunzătoare a punctelor, cu următorul cuprins: „31. În cazuri de urgență, accesul în Serviciu se asigură imediat, fără prezentarea documentelor justificative, pentru a proteja victima și a preveni riscurile imediate. Documentele necesare vor fi completate de către personalul Serviciului în termen de 24 de ore de la admitere.”	Se acceptă Conținutul propunerii este reglementat și se prevede explicit: „27. La admitere, se acordă prioritate cazurilor care implică urgențe sau risc iminent de violență în familie ori revictimizare. 30. Lipsa actelor de identitate nu împiedică admiterea. Beneficiarul este informat despre drepturi, obligații, regulile interne și mecanismele de depunere a plângerilor. 31. După admitere, în termen de 24 ore, este inițiat managementul de caz cu documentarea corespunzătoare a situației.”
	13.	În Anexa nr. 2 la Standardul 2 - Accesibilitate și incluziune – se propune completarea cu prevederi privind accesibilitatea pentru persoanele cu dizabilități senzoriale (în special de vedere), pentru a asigura incluziunea reală a tuturor beneficiarilor.	Se acceptă Norma a fost completată.
	14.	Anexa 1, pct. 32 se propune a fi reformulat: cuvântul „imediat” va fi substituit cu sintagma „pe parcursul a 24 de ore”, iar cuvântul „psihiatru” se va exclude. Astfel, în varianta actualizată, conținutul acestuia va fi: „32. Evaluarea nevoilor persoanelor cu vulnerabilități complexe se realizează pe parcursul a 24 de ore, cu implicarea specialiștilor	Se acceptă. Punctul a fost reformulat.

		relevanți (psiholog, medic de familie, asistent personal sau reprezentant legal), pentru asigurarea unui răspuns adecvat și individualizat.”	
	15.	Anexa 1, pct. 33 va fi suplimentat cu sintagma „cu acordul beneficiarilor”, iar sintagma „rețeaua de sănătate” se va substitui cu sintagma „domeniul sănătății”. În varianta actualizată, conținutul acestuia va fi: 33. Serviciul poate acorda sprijin și asistență specializată, cu acordul beneficiarilor, în colaborare cu instituțiile medicale și specialiștii din domeniul sănătății.	Se acceptă.
	16.	Anexa 2, la Capitolul IV Tipuri de servicii prestate, Servicii de sănătate – standardul 18 sintagma „centrele medicilor de familie” va fi substituită cu sintagma „instituțiile de asistență medicală primară,” care va fi utilizată în textul proiectului și al documentației aferente.	Se acceptă Standardul 18 a fost ajustat.
	17.	Anexa 1, la Capitolul V Resurse umane și managementul, Secțiunea 3 Condiții de angajare și etică profesională pct. 73 subpct 2) se propune textul „ nu se află în evidența medicului narcolog sau psihiatru pentru afecțiuni care ar putea împiedica exercitarea atribuțiilor;” să se modifice în textul „nu sunt afectate de tulburări mintale și comportamentale care ar putea împiedica exercitarea atribuțiilor”.	Se acceptă. Punctul a fost ajustat.
Consiliul Național al Tineretului din Moldova <i>Aviz nr. NAT-109-25</i> <i>19.11.2025</i>	18.	Propunem ca la standardul 13 privind Evidența și raportarea datelor să fie setate și priorități de dezagregare mai detaliată a datelor privind beneficiarii serviciului pe criteriul de vârstă, gen, dizabilitate, mediu de trai, etc.	Se acceptă.
	19.	Având în vedere realitățile digitale actuale și dificultățile de acces ale tinerilor și beneficiarilor din mediul rural, se recomandă includerea expresă în cadrul pct. 9 (1) privind tipurile de servicii, inclusiv a opțiunii de furnizare a serviciilor în format online sau hibrid acolo unde natura intervenției permite (consiliere informațională, suport psihologic, orientare juridică, monitorizare post-intervenție), precum și detalierea mecanismelor de implementare stabilite la Secțiunea 2 a regulamentului privind Organizarea Serviciului și Secțiunea 6	Se acceptă parțial. Prevederea privind furnizarea serviciilor în format online sau hibrid a fost inclusă în Secțiunea 2. Organizarea Serviciului, deoarece această secțiune stabilește în mod unitar modalitățile de funcționare și tipurile de servicii oferite. Introducerea regulii la acest nivel asigură un cadru general aplicabil tuturor componentelor Serviciului, evitând

	privind Prestarea serviciilor, permite astfel extinderea accesului pentru beneficiarii care nu se pot prezenta fizic la centru.	duplicarea prevederilor în mai multe secțiuni și menținând coerența actului normativ. Astfel, Secțiunea 2. Organizarea Serviciului a fost completată cu un punct nou, cu următorul conținut: „24. Serviciul poate furniza anumite tipuri de servicii în format online sau hibrid (consiliere informațională, suport psihologic, orientare juridică, monitorizare post-intervenție). Modalitățile de prestare a serviciilor la distanță sunt stabilite prin procedurile interne ale Serviciului și se aplică cu respectarea confidențialității și protecției datelor cu caracter personal.”.
20.	Sugerăm introducerea posibilității ca autoritățile să prevadă resurse pentru acoperirea costurilor minime de acces digital, ca conexiuni la internet sau echipamente de bază pentru victimele fără resurse financiare, astfel încât lipsa tehnologiei să nu limiteze dreptul la servicii.	Se acceptă.
21.	Recomandăm consolidarea prevederilor privind securitatea digitală a datelor, în special în cazul utilizării formatelor online. Este necesară menționarea explicită a utilizării soluțiilor informatice securizate, limitarea accesului la date doar personalului autorizat, instruirea periodică în domeniul protecției datelor și prevederi clare privind păstrarea în siguranță a dosarelor electronice.	Se acceptă.
22.	Având în vedere că printre potențialii beneficiari ai serviciului se regăsesc și tinerii, se recomandă dezvoltarea Serviciului și din perspectiva unui Youth-Friendly Space, care să asigure un cadru sigur, accesibil și prietenos pentru tineri. Un astfel de spațiu ar facilita oferirea de informații, educație și comunicare pe teme relevante pentru sănătatea fizică, emoțională și socială a tinerilor, precum și acces la consiliere adaptată vârstei, sprijin psihologic și orientare în situații de criză.	Se acceptă. Standardul 2 a fost completat.
23.	Sugerăm extinderea colaborării cu instituțiile de învățământ, centrele de tineret și consiliile locale ale tinerilor, pentru a crește	Nu se acceptă.

	accesul acestui grup la servicii și mecanisme de sprijin. Integrarea acestei abordări ar consolida capacitatea Serviciului de a răspunde nevoilor specifice ale tinerilor și ar promova participarea lor activă într-un mediu protejat și încurajator.	Standardul 8. Colaborare și parteneriat conține indicatorul de realizare „2) Serviciul colaborează cu autorități și instituții din domeniile social, medical, educațional, juridic și de ordine publică, documentând referirile beneficiarilor, schimbul de informații și activitățile comune prin procese verbale, rapoarte și registre interne”, care este suficient de larg ca să acopere tot spectrul de colaborări posibile sub domeniul educațional/comunitar.
24.	Când vine vorba de accesibilitate și incluziune (standardul 2), pe lângă prevederile referitoare la infrastructura adaptată persoanelor cu dizabilități, se recomandă introducerea explicită a unei mențiuni privind adaptarea materialelor și activităților de informare pentru persoanele cu diverse tipuri de dizabilități. Propunem includerea unui punct nou, similar pct. 5) din standardul 2, care să prevadă obligativitatea elaborării materialelor în formate accesibile ca Braille, limbaj ușor de citit, versiuni video și audio, subtitrare, interpretare mimico-gestuală în funcție de necesitățile beneficiarilor. O astfel de prevedere ar clarifica responsabilitățile prestatorilor și ar consolida implementarea principiilor de accesibilitate informațională în cadrul serviciilor.	Se acceptă. Standardul 2 a fost ajustat.
25.	În ceea ce privește „Formarea personalului – standardul 24”, considerăm că prevederile privind instruirea continuă pot fi consolidate prin introducerea unor module obligatorii dedicate lucrului cu tinerii, prevenirii revictimizării și abordării sensibile la diferențele de gen și la intersecționalitatea vulnerabilităților (inclusiv tineri din mediul rural, tineri Romi, tineri cu dizabilități sau din familii cu venituri reduse). Totodată, este esențială includerea unei componente specifice privind sănătatea mintală a adolescenților și tinerilor adulți, având în vedere complexitatea intervențiilor de criză și importanța unei abordări adaptate vârstei.	Se acceptă. Standardul 24 a fost completat.

Inspectoratul Social de Stat <i>Aviz nr. 01/851 din 24.11.2025</i>	26.	La Capitolul II, pct. 9, subpct. 4) „Evaluarea nevoilor și elaborarea planului individual de intervenție;” – cuvântul „intervenție” să se substituie cu cuvântul „asistență”.	Nu se acceptă. În cadrul Serviciilor specializate se va opera cu termenul de planul individualizat de asistență în serviciu, în corespundere cu prevederile Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale.
Agenția Teritorială de Asistență Socială Centru Vest <i>Aviz nr. 872 din 20.11.2025</i>	27.	I. Dispoziții generale Introducerea unei definiții a violenței în familie în conformitate cu Legea 45/2007 și Convenția de la Istanbul — pentru a evita interpretările neunitare.	Nu se acceptă. Recomandarea nu este necesară, întrucât pct. 7 al Regulamentului prevede aplicarea directă a noțiunilor și termenilor definiți în cadrul normativ de specialitate, inclusiv Legea 45/2007 și Convenția de la Istanbul. Introducerea unei definiții suplimentare în Regulament ar fi redundantă.
	28.	Menționarea explicită a principiului “toleranță zero față de violență” în rândul principiilor de activitate ale Centrului.	Se acceptă parțial. Norma se conține în pct. 85: „85. Prestatorul aplică o politică de toleranță zero față de orice formă de violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire, inclusiv sexuală, tratament inuman sau degradant, trafic de ființe umane ori revictimizare, manifestate de personal sau între beneficiari.
	29.	Introducerea principiului „abordare sensibilă la traumă” pentru a asigura o intervenție adaptată impactului psihologic al violenței.	Se acceptă parțial. Principiile existente (respectarea demnității și intereselor victimei, siguranța fizică și emoțională, abordarea holistică și centrarea pe nevoi) reflectă complet abordarea sensibilă la traumă.
	30.	II. Organizarea și funcționarea Centrului Stabilirea unor proceduri minime obligatorii de securitate: (de ex., buton de panică, camere în spațiile comune, acces controlat la intrare).	Se acceptă parțial. În Standardul 9 – Mediul extern și intern, la secțiunea „Mediul extern”, proiectul conține o prevedere completă privind securitatea, formulată astfel: „27.1.4. Serviciul asigură securitatea prin sisteme de alarmă, supraveghere video, securizarea ferestrelor și controlul accesului, planificarea

		resurselor financiare pentru întreținere și prevenție.”.	
	31.	Adăugarea unui protocol de gestionare a situațiilor de risc: violență, tentative de sinucidere, fugă, consum de alcool/droguri etc.	Se acceptă parțial. Norma se conține în Secțiunea 4. Condiții speciale de acces și asistență pentru persoane cu vulnerabilități multiple
	32.	Simplificarea procedurii de admitere în regim de urgență: (plasare imediată pe baza unei evaluări sumare, completarea dosarului ulterior).	Se acceptă. Pct. 29–32 din Regulament prevăd admiterea cu prioritate a cazurilor urgente, evaluarea rapidă a riscurilor și completarea dosarului după plasare (în termen de 24 ore).
	33.	III. Plasamentul beneficiarilor Asigurarea accesului la translator/mediator cultural pentru victimele din alte culturi, refugiați sau vorbitori de alte limbi.	Se acceptă.
UN Women <i>Propuneri/comentarii expediate pe mail la data de 25.11.2025</i>	34.	Se consideră necesar ca Regulamentul vizat să reglementeze cadru de organizare și funcționare a serviciului social de reabilitare inclusiv a victimelor violenței față de femei. Această propunere derivă din angajamentele țării urmare a ratificării Convenției de la Istanbul. Astfel, extinderea categoriilor beneficiarilor serviciului, se propune în vederea alinierii cu redacția Legii nr. 45 și art. 22 al Convenției de la Istanbul, care prevede că: „Părțile iau măsurile legislative sau de altă natură necesare pentru a asigura, într-o distribuție geografică adecvată, servicii de sprijin specializate imediate, pe termen scurt și lung, pentru orice victimă supusă oricăruia dintre actele de violență care intră în domeniul de aplicare al prezentei Convenții.” De asemenea, Recomandarea nr. 133 din Raportul GREVIO subliniază că „serviciile specializate și personalul acestora trebuie să fie în măsură să abordeze diferitele tipuri de violență prevăzute de CI și să ofere sprijin tuturor grupurilor de victime, inclusiv celor greu accesibile.”	Se acceptă parțial. Se reiterează argumentele de la pct.6.
	35.	Anexa 1	Se acceptă.

		În pct. 16 propunem includerea și a specialiștilor în domeniul prevenirii și combaterii violenței în familie și al reabilitării victimelor infracțiunilor.	
	36.	La pct. 61 alin. 7) după cuvintele „plângerilor beneficiarilor” se propune completarea propoziției cu textul „inclusiv în cazurile de hărțuire sexuală”.	Nu se acceptă. Sunt în proces de elaborare procedurile separate de intervenție pentru cazurile de hărțuire sexuală, care vor avea caracter obligatoriu pentru instituțiile publice
	37.	La pct.63 alin. 4) după cuvântul „neglijare” se propune includerea cuvintelor „hărțuire sexuală”.	Nu se acceptă. Argumentele de la pct.36 se reiterează.
	38.	Anexa 2 Standardul 2, indicatorul de realizare 2) după cuvântul „egal” propunem includerea sintagmei „și non-discriminatoriu”	Se acceptă.
	39.	Standardul 4, indicatorul de realizare 2) ar fi oportun includerea în lista menționată mai jos și accesul la plasament.	Se acceptă parțial. Standardul conține accesul la plasament.
	40.	Standardul 10, indicatorul de realizare 1) – nu este clar dacă se referă la acreditarea din partea statului. Or, sunt organizații necomerciale cu vastă experiență în protecția și asistența victimelor violenței în familie/violenței împotriva femeilor care nu intră în lista celor acreditate de stat. În cazul dat cum se va efectua referirea/admiterea din partea acestora.	Precizare. Conform Legii nr. 129/2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale, toți prestatorii de servicii sociale – publici sau privați, inclusiv organizațiile necomerciale – trebuie să fie acreditați pentru a putea furniza servicii. Prin urmare, indicatorul de realizare 1) se referă la prestatorii acreditați în conformitate cu legislația națională, ceea ce asigură legalitatea, calitatea și trasabilitatea intervențiilor.
Ministerul Afacerilor Interne <i>Aviz nr. 38/4133 din 24.11.2025</i>	41.	La proiectul Regulamentului-cadru: La pct.1, denumirea Regulamentului diferă de denumirea proiectului hotărârii de Guvern. Astfel, denumirea Regulamentului urmează a fi revizuită pentru a o aduce în concordanță cu denumirea acestuia din proiectul hotărârii Guvernului	Nu se acceptă. Denumirea Regulamentului (anexa nr.1) nu trebuie să includă sintagma „și a standardelor minime de calitate”, deoarece aceasta se referă la titlul Hotărârii Guvernului, care aprobă atât Regulamentul-cadru (anexa nr.1), cât și Standardele minime de calitate (anexa nr.2). Denumirile anexelor rămân distincte și corespund structurii prevăzute la pct. 1 subpct. (2) din proiectul hotărârii.

	42.	Punctul 2 se propune a fi reformulat în vederea oferirii unui conținut clar	Nu se acceptă. Propunerea nu se acceptă, deoarece pct. 2, în forma actuală, este formulat clar și complet, definind în mod explicit tipul serviciului, beneficiarii și tipurile de intervenții oferite. Textul nu conține ambiguități care să necesite reformulare.
	43.	La pct.4, sintagma „în vigoare” se va exclude, ca fiind inutilă, or potrivit regulii generale, referințele la actele normative reprezintă referințe la legislația în vigoare și doar pentru excepțiile de la regulă se va specifica dacă este vorba despre legislația aplicabilă la un anumit moment.	Se acceptă.
	44.	Punctul 30 urmează a fi revizuit, deoarece nu este clar stipulat în sarcina cui se pune prezentarea informației cu privire la contraindicații.	Se acceptă. Pct. 30 a fost revizuit.
	45.	La proiectul Standardelor minime de calitate privind Serviciul social pentru reabilitarea victimelor violenței în familie: în denumire, sintagma „Serviciului social” se va exclude ca fiind dublată.	Se acceptă. Denumirea a fost ajustată.
	46.	La pct.3 subpct.1) din Standardele 7, cifrele „133/2011” se vor exclude, lăsând formula generică: „Respectarea legislației cu privire la protecția datelor cu caracter personal”, dat fiind faptul că la 23.08.2026 va intra în vigoare Legea nouă nr. 195/2025 privind protecția datelor cu caracter personal	Se acceptă.
	47.	La proiectul hotărârii: În calitate de temei legal se indică doar prevederile legale ce stabilesc competența autorității să emită actul normativ respectiv, pornind de la limitele de reglementare prevăzute de obiectul juridic al actului normativ.	În temeiul juridic au fost incluse exclusiv prevederile legale care stabilesc competența Guvernului de a aproba regulamente-cadru și standarde minime de calitate în domeniul serviciilor sociale: art. 10 din Legea nr. 547/2003, art. 8 alin.(1) lit. b) din Legea nr. 123/2010 și art. 10 alin.(4) din Legea nr. 45/2007. Acestea reprezintă limitele de reglementare relevante pentru adoptarea actului normativ.
Ministerul Justiției <i>Aviz nr. 04/1-11582 din 26.11.2025</i>	48.	Cu titlu de obiecție generală asupra proiectului atenționăm că, la numerotarea elementelor structurale de bază ale întregului	Se acceptă. Numerotarea a fost ajustată.

	proiect se va ține cont de prevederile art. 52 alin. (3) din <i>Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative</i> , care stabilește că, „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”.	
49.	La pct. 1 în cuprinsul dispoziției de modificare, după textul „art. 176)” se va completa cu textul „, cu modificările ulterioare,”.	Se acceptă.
50.	Cu referire la propunere de modificare a Hotărârii Guvernului nr. 129/2010, norma de modificare se va expune după cum urmează: „În denumire, se completează cu cuvintele „și a standardelor minime de calitate”.	Se acceptă.
51.	La pct. 1 subpct. 2), textul „se va expune într-o nouă redacție:” se va substitui textul „va avea următorul cuprins:”.	Se acceptă.
52.	La subpct. 3) privind abrogarea anexei este inutilă, în contextul subpct. 1) din pct. 1 al hotărârii. Subpct. 3) se va expune conform redacției: „Anexa nr. 1 va avea următorul cuprins:” urmat de textul acesteia între ghilimele. Totodată proiectul se va completa cu o dispoziție de completare a Hotărârii Guvernului nr. 129/2010 cu anexa nr. 2.	Se acceptă.
53.	Proiectul se va completa cu o dispoziție de completare a Hotărârii Guvernului nr. 129/2010 cu anexa nr. 2.	Se acceptă.
54.	Pct. 3 se va reformula după cum urmează: „3. 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 social de reabilitare a victimelor violenței în familie.”.	Se acceptă.
55.	La pct. 5 cuvintele „peste o lună” se vor substitui cu cuvintele „la expirarea termenului de o lună”.	Se acceptă parțial. Menționăm că, prevederile proiectului hotărârii Guvernului urmează să intre în vigoare la data publicării în Monitorul Oficial deoarece vizează asigurarea respectării drepturilor fundamentale ale omului la servicii sociale, respectând în acest sens prevederile alin. (3), art. 56 a Legii nr. 100/2017 cu privire la actele normative, care prevede că:

		”Intrarea în vigoare a actelor normative poate fi stabilită pentru o altă dată doar în cazul în care se urmărește protecția drepturilor și libertăților fundamentale ale omului, realizarea angajamentelor internaționale ale Republicii Moldova, conformarea cadrului normativ hotărîrilor Curții Constituționale, eliminarea unor lacune din legislație sau contradicții între actele normative ori dacă există alte circumstanțe obiective.”
56.	Formula de atestare a autenticității actului normativ se va ajusta la Decretul Președintelui Republicii Moldova nr. 424/2025 privind numirea Guvernului.	Se acceptă.
57.	La anexa nr. 1 (Regulamentul- cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social pentru reabilitarea victimelor violenței în familie): Parafa de aprobare a anexei se va expune conform formulei: „Anexa nr. 1 la Hotărârea Guvernului nr. 129/2010”. Observația dată este valabilă inclusiv pentru parafa de aprobare a anexei nr. 2.	Se acceptă.
58.	La pct. 4, cuvintele „în vigoare” se vor exclude ca fiind inutile. Observația dată este valabilă pentru toate cazurile similare din proiect. Totodată, atragem atenția că termenul „legislația” include și Hotărârea Guvernului nr. 129/2010 și viitoarele Ordine cu caracter normativ ale ministrului muncii și protecției sociale.	Se acceptă.
59.	La pct. 7 expresia „prevăzuți în cadrul normativ de specialitate” este lipsită de claritate și previzibilitate, motiv pentru care se va revizui.	Se acceptă.
60.	La pct. 20, pentru îmbunătățirea clarității normei se recomandă precizarea duratei maxime pentru care poate fi admisă prelungirea plasamentului.	Se acceptă.
61.	La pct. 30, se recomandă revizuirea normei nominalizate și expunerea acesteia după cum urmează:	Se acceptă.

	„30. La admiterea beneficiarului în Serviciu se va ține cont de următoarele contraindicații: 30.1. prezența bolilor infecțioase în stare activă; 30.2. tulburări mintale și de comportament; 30.3. stare de ebrietate alcoolică sau narcotică.” .	
62.	La pct. 32, din enumerarea specialiștilor relevanți pentru realizarea evaluării nevoilor persoanelor cu vulnerabilități complexe se consideră oportun de a exclude reprezentantul legal.	Se acceptă.
63.	La pct. 54 subpct. 4), textul nu este suficient de clar, deoarece menționează încetarea prestării serviciilor în cazul unui risc pentru siguranța personalului și a altor beneficiari, fără a defini ce situații sunt considerate risc sau fără a oferi exemple concrete. În forma actuală, prevederea este vagă și lasă loc de interpretări.	Se acceptă parțial. Norma a fost reformulată.
64.	Dreptul prevăzut la pct. 60 subpct. 3) dublează obligația cuprinsă la pct. 61 subpct. 1).	Se acceptă. Dreptul a fost exclus.
65.	Cu referire la pct. 61 subpct. 3), prin stabilirea obligației respectării principiului confidențialității și protecției datelor cu caracter personal, este de menționat că proiectul actului normativ enumeră la pct. 10 un set de principii fundamentale, iar în pct. 61 se remarcă explicit obligația de a respecta doar unul dintre ele, cuprins la pct. 10 subpct. 5), generând impresia conferirii unei singure valori o importanță mai mare decât celorlalte.	Se acceptă. Norma a fost revizuită.
66.	La pct. 73, subpct. 1) se recomandă: - precizarea expresă a condiției referitoare la lipsa antecedentelor penale, inclusiv a celor stinse sau nestinse, - după cuvântul „sanctionate” se va completa cu textul „/condamnate”, pentru a acoperi integral situațiile juridice relevante; - pentru asigurarea coerenței și clarității normei, faptele indicate în cuprinsul normei urmează a fi redate conform denumirilor legale ale componentelor de contravenții și infracțiuni prevăzute în Codul contravențional și Codul penal. Drept alternativă, norma poate fi formulată generic, prin indicarea categoriei de contravenții/infracțiuni (ex.: „infracțiuni privind viața sexuală, infracțiuni contra sănătății publice și conviețuirii sociale”).	Se acceptă. Norma a fost reformulată.

	67.	La pct. 77, cuvântul „avizat” se va exclude ca fiind inutil.	Se acceptă.
	68.	La anexa nr. 2 (Standardele minime de calitate privind Serviciul social pentru reabilitarea victimelor violenței în familie): Standardul 20 prevede acordarea asistenței juridice primare beneficiarilor admiși, în conformitate cu pct. 3 lit. a), de către juristul angajat al Serviciului. Totuși, pct. 61 subpct. 2) din anexa nr. 1 utilizează termenul „consiliere juridică”. În vederea evitării ambiguităților terminologice și asigurării unei corespondențe clare între prevederi, se recomandă uniformizarea terminologiei prin redenumirea Standardului 20 în „Consiliere juridică”.	Se acceptă . Standardul 20 fost reformulat.
	69.	Proiectul hotărârii poate fi completat cu o normă generică care să prevadă posibilitatea Serviciului de a referi persoana către Consiliul Național pentru Asistența Juridică Garantată de Stat, în situațiile în care se constată necesitatea acordării asistenței juridice garantate de stat.	Se acceptă.
	70.	Se propune introducerea unei dispoziții exprese potrivit căreia consilierea juridică oferită de Serviciu are un caracter strict informativ și orientativ și nu substituie asistența juridică primară sau calificată, reprezentarea în instanță ori în fața altor autorități publice.	Se acceptă. Standardul 20 a fost reformulat.
Consiliul Național pentru Asistența Juridică Garantată de Stat <i>Aviz nr. 148 din 13.11.2025</i>	71.	Se propune redenumirea Standardului 20 să fie intitulat Asistența juridică, și nu Asistența juridică primară. Textul actual al standardului face referire atât la asistența juridică primară, cât și la cât și la asistența juridică calificată, ceea ce extinde în mod evident sfera serviciilor juridice oferite victimelor. Prin urmare, o denumire mai largă ar contribui la o mai bună coerență terminologică. Totodată, recomandăm revizuirea și enumerarea corectă a punctelor și subpunctelor aferente acestui standard, pentru a asigura o structură clară și ușor de urmărit.	Se acceptă parțial. Denumirea standardului 20 a fost expusă în următoarea redacție: „Asistența juridică – standardul 20” Se acceptă.
	72.	Standardul 20, indicatorul de realizare 2), lit. a) se propune înlocuirea sintagmei „Consiliul Național de Asistență Juridică Garantată de Stat” cu „Oficiile teritoriale ale Consiliului Național de Asistență Juridică Garantată de Stat.”.	Se acceptă.

Congresul Autorităților Locale din Moldova <i>Aviz nr. 346 din 28.11.2025</i>	73.	Potrivit pct. 1 din redacția actuală a Regulamentului – cadru, Serviciul social de reabilitare a victimelor violenței în familie (în continuare – Serviciu) constituie un serviciu specializat de asistență care oferă victimelor violenței în familie asistență și plasament temporar. Nu este clar, de ce din pct. 2 în redacția nouă a Regulamentului-cadru sunt excluse prevederile care stabilesc, că „Serviciul social de reabilitare a victimelor violenței în familie constituie un serviciu specializat”, cu toate că la pct. 8 în redacția nouă a Regulamentului-cadru, este prevăzut, că „scopul Serviciului este acordarea gratuită a serviciilor specializate, orientate pe prevenirea violenței în familie, precum și pe asistența și protecția victimelor, centrate pe nevoile specifice ale fiecărei persoane asistate.”	Precizare. În redacția actualizată, formularea privind scopul și natura serviciului este prezentată într-o manieră mai clară la pct. 8, unde se stabilește expres că Serviciul acordă „servicii specializate, orientate pe prevenirea violenței în familie, precum și pe asistența și protecția victimelor”.
	74.	Autorii modificărilor la Regulamentul-cadru propun la pct. 86 norme confuze, neclare, pasibile de interpretare privind sursa de finanțare a Serviciul social de reabilitare a victimelor violenței în familie, care prevăd că „Finanțarea Serviciului se realizează din: 1) mijloacele financiare ale fondatorului, conform prevederilor legale, 2) resurse provenite din donații, sponsorizări, granturi, proiecte și alte surse legale, potrivit Legii nr. 1420/2002 privind filantropia și sponsorizarea; 3) contribuții din bugetele locale sau de stat, după caz”, 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), respectiv acest serviciu trebuie finanțat din bugetul de stat. Atragem atenția, că În Nota informativă la pct. 4.2. Impactul financiar și argumentarea costurilor estimative, este expusă informația privind finanțarea acestui serviciu din bugetul de stat: „În anul 2024, finanțarea celor 10 servicii specializate pentru victimele violenței în familie a fost de 19 353,3 mii lei din bugetul de stat.” Se creează bănuiala rezonabilă, că aceste modificări au drept scop încercarea APC de a pune responsabilitatea privind crearea	Se acceptă. Punctul a fost reformulat după cum urmează: „90. Finanțarea Serviciului se efectuează din contul bugetului de stat, a contribuțiilor din bugetele locale, mijloacelor financiare alocate de prestatorul privat, precum și din alte surse, conform legislației.”

		și finanțarea Serviciul social de reabilitare a victimelor violenței în familie pe umerii APL I și prestatorilor privați. Dat fiind faptul că, obligația finanțării acestui serviciu social specializat ține de APC, respectiv nu poate fi realizată din bugetele locale, propunem o redacție nouă a pct. 86 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”.	
Ministerul Finanțelor <i>Aviz nr. 07/2-03/194/1680</i> <i>din 03.12.2025</i>	75.	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	Precizare. Modernizarea regulamentului-cadru și a standardelor minime de calitate nu atrage după sine implicații financiare suplimentare pentru bugetul de stat, întrucât actul normativ nu instituie servicii noi și nu creează obligații financiare noi pentru autorități, ci stabilește exclusiv cadrul general de organizare și funcționare a serviciilor existente. Normele au caracter general și aplicabilitate uniformă pentru toți prestatorii de servicii – publici sau privați – care activează deja în condițiile Legii nr. 123/2010 privind serviciile sociale și sunt responsabili de asigurarea resurselor necesare funcționării, în limitele bugetelor aprobate sau ale surselor proprii de finanțare. Regulamentul-cadru și standardele minime de calitate nu impun cheltuieli suplimentare obligatorii, ci descriu cerințe de organizare, calitate și proceduri profesionale care trebuie respectate în cadrul finanțării existente, conform principiului autonomiei prestatorului. Mai mult, extinderea și fortificarea infrastructurii serviciilor este parte a procesului de extindere a serviciilor pentru victimele violenței în familie, care va fi susținută financiar prin Planul de

		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. 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.	Creștere („Growth Plan”), care prevede alocarea a 60 000,0 mii lei pentru fortificarea centrelor existente și extinderea locurilor de plasament. Ajustarea cadrului normativ al serviciilor sociale specializate pentru victimele violenței este planificată pentru realizare în luna decembrie 2026. Această acțiune urmărește modernizarea și armonizarea standardelor minime de calitate cu acquis-ul UE și cu bunele practici europene în domeniul violenței bazate pe gen.
Avize recepționate la etapa de expertizare			
Congresul Autorităților Locale din Moldova <i>Aviz nr. 380 din 12.11.2025</i>	76	Dat fiind faptul că, obligația finanțării acestui serviciu social specializat ține de APC, respectiv nu poate fi realizată din bugetele locale, reiterăm că din noua redacție a pct. 90 din Regulamentul-cadru urmează a fi exclus textul „a contribuțiilor din bugetele locale”.	Se acceptă. Norma este expusă după cum urmează: „99. Serviciului se finanțează de la bugetul de stat, de la bugetele unităților administrativ-teritoriale, în limita mijloacelor financiare stabilite anual, din alte surse neinterzise de lege.”
Expertizare			
Ministerul Justiției <i>Aviz nr. 04/I-12175 din 11.12.2025</i>	77.	Se propune indicarea în calitate de temei legal doar a prevederilor legale ce stabilesc competența autorității să emită actul normativ respectiv, pornind de la limitele de reglementare prevăzute de obiectul juridic al actului normativ. În acest sens, referințele la art. 10 din Legea asistenței sociale nr. 547/2003 și art. 8 alin. (1) lit. b) din Legea 123/2010 cu privire la serviciile sociale se vor exclude din clauza de adoptare.	Se acceptă. Temeiul legal a fost revizuit.
	78.	Aferent intenției de modificare a Anexei nr. 1, dispoziția de modificare se va reda după cum urmează: „Anexa devine Anexa nr. 1 și va avea următorul cuprins:”, fiind urmată de redarea nemijlocită între ghilimele a cuprinsului Anexei nr. 1 în redacție nouă.	Se acceptă. Dispoziția de modificare a fost revizuită.
	79.	Ulterior după redarea în proiect a cuprinsului Anexei nr. 1, proiectul hotărârii se va completa cu un punct distinct destinat completării Hotărârii Guvernului nr. 129/2010 cu Anexa nr. 2,	Se acceptă.

	utilizând următoarea formulă: „se completează cu Anexa nr. 2 cu următorul cuprins:”, urmat de redarea nemijlocită în proiect a cuprinsului Anexei nr. 2.	
80.	Se va revizui numerotarea subpunctelor ale pct. 9, 10, 33 și 41, deoarece este greșită.	Se acceptă. Numerotarea a fost corectată.
81.	La pct. 11, în vederea uniformizării terminologiei, se recomandă completarea listei beneficiarilor Serviciului cu „apatrizi”.	Se acceptă. Norma a fost completată.
82.	La subpct. 29, nu se recomandă utilizarea abrevierii „etc.”, având în vedere existența riscului interpretării extensive a normei. Observația este valabilă pentru toate cazurile similare din proiect.	Se acceptă. Norma a fost revizuită și expusă în următoarea redacție: „29. 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. și alte aspecte relevante pentru protecția și asistența beneficiarului.” Totodată, au fost revizuite toate cazurile similare din proiect.
83.	La pct. 47, textul „punctul 45” se va substitui cu textul „punctul 46”, or, la pct. 46 este indicată lista serviciilor de plasament.	Se acceptă. Norma a fost revizuită.
84.	La subpct. 51.2, formularea „planuri individualizate de asistență în serviciu personalizate” este redundantă, întrucât termenii „individualizate” și „personalizate” exprimă aceeași idee. În vederea asigurării clarității și conciziei textului normativ, se recomandă reformularea acesteia.	Se acceptă. Norma a fost revizuită, prin excluderea cuvântului „personalizate”.
85.	La secțiunea 4 din Capitolul V se va rectifica numerotarea, deoarece nu este consecutivă. Prin prisma recomandării, se va revedea numerotarea inclusiv a secțiunilor din Capitolul III.	Se acceptă. Numerotarea a fost rectificată.
86.	La anexa nr. 2, cu referire la abrevierea „ATAS/STAS”, prevăzută la subpct. 6.6.11, se notează că potrivit art. 54 alin. (1) lit. i) din Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative, exprimarea prin abrevierea unor denumiri sau termeni se poate face numai după explicarea acestora în text la prima folosire. Observația este valabilă și pentru subpct. 60.6.	Se acceptă. Normele au fost ajustate.

Centrul Național Anticorupție <i>Raport de expertiză anticorupție nr. EHG25/11032 din 12.12.2025</i>	87.	La pct. 2, cuvintele „se abrogă” se vor poziționa în debutul normei.	Se acceptă.
	88.	Expunem necesitatea revizuirii formulei de atestare a autenticității actului normativ. Astfel, cuvântul „Ministra” se va substitui cu cuvântul „Ministrul”, conform <i>Decretului Președintelui Republicii Moldova nr. 424/2025 privind numirea Guvernului.</i>	Se acceptă.
	89.	Proiectul a fost elaborat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale și are drept scop modernizarea și armonizarea standardelor minime de calitate cu acquis-ul UE și cu bunele practici europene în domeniul violenței bazate pe gen. Astfel, prin proiect se propune modificarea Hotărârii Guvernului nr. 129/2010 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciului social de reabilitare a victimelor violenței în familie. Autorul a prezentat Sinteza avizelor parvenite în cadrul procesului de consultare publică a proiectului de către autoritățile responsabile de implementarea prevederilor conținute în proiect/instituțiilor interesate, fapt ce denotă caracterul definitiv al acestuia și întrunirea condițiilor stabilite de prevederile art.28 din Legea integrității nr.82/2017. În procesul de promovare a proiectului, au fost respectate rigorile de asigurare a transparenței decizionale statuate de prevederile art.8 lit.a)-d) din Legea nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional. Nota de fundamentare a proiectului a fost întocmită cu respectarea exigențelor de tehnică legislativă statuate de prevederile art.30 lit.a)-f) din Legea cu privire la actele normative nr. 100/2017. Implementarea prevederilor propuse poate contribui la realizarea interesului public vizat de proiect, fapt care nu este detrimentul interesului public general în sensul prevederilor Legii integrității nr. 82/2017.	Am luat act.

Ministra

Natalia Plugaru