

**H O T Ă R Î R E**

**pentru aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la organizarea**

**şi funcţionarea Serviciului de asistenţă şi protecţie a victimelor**

**traficului de fiinţe umane şi a standardelor minime de calitate**

**nr. 898  din  30.12.2015**

*Monitorul Oficial nr.2-12/5 din 15.01.2016*

\* \* \*

În scopul executării prevederilor [Legii nr.241-XVI din 20 octombrie 2005](lex:LPLP20051020241) privind prevenirea şi combaterea traficului de fiinţe umane (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2005, nr.164-167, art.812), cu modificările şi completările ulterioare, Guvernul

**HOTĂRĂŞTE:**

**1.** Se aprobă:

Regulamentul-cadru cu privire la organizarea şi funcţionarea Serviciului de asistenţă şi protecţie a victimelor traficului de fiinţe umane, conform anexei nr.1;

Standardele minime de calitate pentru Serviciul de asistenţă şi protecţie a victimelor traficului de fiinţe umane, conform anexei nr.2.

**2.** Prestatorii de servicii de asistenţă şi protecţie a victimelor traficului de fiinţe umane vor aproba propriile regulamente de organizare şi funcţionare în baza Regulamentului-cadru nominalizat şi în baza standardelor minime de calitate.

**3.** Cheltuielile ce ţin de organizarea şi funcţionarea Serviciului de asistenţă şi protecţie a victimelor traficului de fiinţe umane şi de aplicarea Standardelor minime de calitate vor fi suportate de către prestatorii de servicii şi se vor efectua în limitele alocaţiilor prevăzute anual în bugetele respective, precum şi din mijloacele provenite din donaţii, granturi şi alte surse, conform legislaţiei.

**4.** Prestatorii de servicii vor prezenta Unităţii Naţionale de Coordonare a Sistemului naţional de referire din cadrul Ministerului Muncii, Protecţiei Sociale şi Familiei şi structurii teritoriale de asistenţă socială raportul anual de activitate privind rezultatele obţinute pînă la data de 31 ianuarie a anului următor celui de gestiune.

**5.** Se abrogă unele hotărîri ale Guvernului, conform anexei nr.3.

**6.** Controlul asupra executării prezentei hotărîri se pune în sarcina Ministerului Muncii, Protecţiei Sociale şi Familiei.

|  |  |
| --- | --- |
| **PRIM-MINISTRU INTERIMAR** | **Gheorghe BREGA** |
| **Contrasemnează:** |  |
| **Ministrul muncii, protecţiei sociale şi familiei** | **Mircea Buga** |
| **Ministrul finanţelor** | **Anatol Arapu** |
| **Nr.898. Chişinău, 30 decembrie 2015.** | |

Anexa nr.1

la Hotărîrea Guvernului

nr.898 din 30 decembrie 2015

**REGULAMENTUL-CADRU**

**cu privire la organizarea şi funcţionarea Serviciului de asistenţă**

**şi protecţie a victimelor traficului de fiinţe umane**

**Capitolul I**

**DISPOZIŢII GENERALE**

**1.** Regulamentul-cadru cu privire la organizarea şi funcţionarea Serviciului de asistenţă şi protecţie a victimelor traficului de fiinţe umane (în continuare – Regulament) stabileşte modul de organizare şi funcţionare a Serviciului de asistenţă şi protecţie a victimelor traficului de fiinţe umane (în continuare – Serviciul).

**2.** Serviciul este prestat în cadrul instituţiilor/organizaţiilor care sînt instituite de prestatorii de servicii sociale, persoane fizice sau persoane juridice publice ori private, indiferent de tipul de proprietate şi de forma juridică de organizare, avînd sediul în Republica Moldova.

**3.** Prestatorii de servicii de asistenţă şi protecţie a victimelor traficului de fiinţe umane asigură, prin gama serviciilor prestate, asistenţă la reintegrare în familie şi în comunitate victimelor traficului de fiinţe umane.

**4.** Serviciul este prestat în conformitate cu legislaţia în vigoare, prezentul Regulament, standardele minime de calitate şi actele de constituire.

**5.** Prestarea Serviciului este coordonată şi monitorizată de către fondator în colaborare cu Ministerul Muncii, Protecţiei Sociale şi Familiei şi structura teritorială de asistenţă socială.

**6.** În sensul prezentului Regulament, noţiunile utilizate mai jos semnifică următoarele:

1) *Unitatea naţională de coordonare a Sistemului naţional de referire* (în continuare *– Unitatea naţională de coordonare) –* unitate de personal cu funcţie de coordonare a activităţilor organizaţiilor participante la Sistemul naţional de referire în vederea referirii beneficiarilor pentru protecţie şi asistenţă la nivel naţional, inclusiv cu atribuţii în coordonarea procedurilor de repatriere;

2) *echipa multidisciplinară* *teritorială* *din cadrul* *Sistemului naţional de referire* – grup creat pe lîngă administraţia publică locală de nivelul întîi şi nivelul al doilea din specialişti desemnaţi din cadrul organizaţiilor participante la Sistemul naţional de referire, cu scopul asigurării unei abordări sistemice a protecţiei şi asistenţei victimelor şi potenţialelor victime ale traficului de fiinţe umane şi respectării drepturilor fundamentale ale omului. Echipa este învestită cu atribuţie de coordonare operativă a activităţilor în cadrul Sistemului naţional de referire;

3) *echipa multidisciplinară a Serviciului –* grup de specialişti (asistent social, asistent medical, psiholog, jurist) care colaborează la evaluarea şi planificarea acţiunilor pentru asigurarea asistenţei şi protecţiei sociale beneficiarilor Serviciului, conform prevederilor managementului de caz;

4) *manager de caz* – asistent social din cadrul Serviciului, responsabil de elaborarea şi implementarea planului individualizat de asistenţă a beneficiarilor, care în activitatea sa se conduce de instrucţiunile metodologice elaborate şi aprobate de către Ministerul Muncii, Protecţiei Sociale şi Familiei;

5) *management de caz* – metodă de lucru a asistentului social, prin intermediul căreia se evaluează nevoile beneficiarului şi ale familiei lui în colaborare cu acestea, coordonează, monitorizează, evaluează şi susţine beneficiarul pentru a beneficia de servicii sociale care să răspundă acestor nevoi;

6) *plan individualizat de asistenţă* – plan elaborat de către asistentul social al Serviciului în coordonare cu beneficiarul, în baza evaluării necesităţilor beneficiarului şi include: descrierea activităţii necesare de a fi întreprinsă în vederea reintegrării beneficiarului, prestatorul şi durata de acordare a serviciilor, personalul responsabil, tipul de servicii sociale identificate în vederea dezvoltării posibilităţilor/ capacităţilor pentru o viaţă independentă şi reintegrării în familie şi comunitate;

7) *acordul de colaborare –* înţelegere scrisă încheiată între prestatorii Serviciului şi beneficiar, membrii familiei acestuia/ reprezentantul legal, care stipulează condiţiile de prestare a serviciilor, drepturile şi obligaţiile părţilor, durata şi condiţiile de încetare a acestuia.

**7.** Beneficiarii Serviciului sînt persoanele victime ale traficului de fiinţe umane şi potenţialele victime ale traficului de fiinţe umane (femei, bărbaţi, copii (fete/băieţi), părinţi/copii) cetăţeni ai Republicii Moldova, precum şi persoanele care nu deţin cetăţenia Republicii Moldova sau care sînt apatrizi.

**Capitolul II**

**SCOPUL, OBIECTIVELE ŞI PRINCIPIILE SERVICIULUI**

**8.** Scopul Serviciului este de a oferi asistenţă şi protecţie victimelor traficului de fiinţe umane, socializare şi reintegrarea acestora în familie şi în comunitate în contextul respectării drepturilor omului.

**9.** Serviciul are următoarele obiective:

1) asigurarea unui plasament temporar în perioada de criză adecvat şi sigur luînd în considerare particularităţile beneficiarului din momentul plasării;

2) asigurarea reabilitării beneficiarilor prin asistenţă şi protecţie cu oferirea serviciilor calitative în conformitate cu planurile individuale şi standardele minime de calitate;

3) facilitarea procesului de socializare şi reintegrare a beneficiarilor în familie şi în comunitate cu participarea echipei multidisciplinare teritoriale din cadrul Sistemului naţional de referire;

4) referirea beneficiarilor către echipa multidisciplinară teritorială raională/comunitară din cadrul Sistemului naţional de referire pentru monitorizarea situaţiei postintegratoare în familie şi în comunitate a acestora;

5) facilitarea socializării şi reintegrării cuplului părinte-copil în familia biologică/extinsă şi în comunitate cu participarea echipei multidisciplinare teritoriale din cadrul Sistemului naţional de referire;

6) acordarea asistenţei pentru obţinerea deprinderilor de viaţă.

**10.** Serviciul este prestat în baza următoarelor principii:

1) respectarea drepturilor şi libertăţilor fundamentale ale omului şi realizarea drepturilor speciale ale victimelor traficului de fiinţe umane;

2) asigurarea dreptului la informare şi sensibilizare;

3) asigurarea participării şi priorităţii consimţămîntului beneficiarului la selectarea măsurilor de asistenţă şi protecţie;

4) asigurarea abordării individualizate şi multidisciplinare a beneficiarilor în contextul reintegrării familiale şi sociale;

5) asigurarea accesului beneficiarilor la servicii de calitate;

6) asigurarea nondiscriminării;

7) respectarea confidenţialităţii datelor cu caracter personal a beneficiarilor, precum şi cele legate de condiţiile traficării.

**11.** Beneficiarii admişi în Serviciu beneficiază de următoarele tipuri de servicii:

1) servicii de zi;

2) servicii de criză;

3) servicii de plasament temporar.

**Capitolul III**

**DREPTURILE ŞI OBLIGAŢIILE PRESTATORULUI SERVICIULUI**

**12.** Prestatorul Serviciului are următoarele drepturi:

1) să desfăşoare activitatea prevăzută de lege şi de actele de constituire;

2) să solicite, în condiţiile legii, autorităţilor publice centrale/ locale, instituţiilor şi organizaţiilor documente, materiale şi informaţii necesare în scopul exercitării obligaţiilor sale;

3) să participe la elaborarea, consultarea şi ajustarea documentelor care stabilesc politici în domeniul asistenţei şi protecţiei victimelor traficului de fiinţe umane;

4) să acceseze, în vederea realizării scopului şi obiectivelor stabilite în actele de constituire a Serviciului, mijloacele financiare de la organizaţiile donatoare şi să le utilizeze în scopul realizării competenţelor sale, în conformitate cu legislaţia;

5) să participe la instruirea continuă a specialiştilor şi voluntarilor în domeniile prioritare de activitate;

6) alte drepturi prevăzute de lege şi de actele de constituire.

**13.** Prestatorul Serviciului are următoarele obligaţii:

1) să acorde servicii de asistenţă şi protecţie, care nu sînt condiţionate de dorinţa beneficiarilor de a face declaraţii şi de a participa la procesul de urmărire a traficanţilor;

2) să informeze beneficiarii şi membrii familiilor/reprezentantul legal al acestora despre drepturile şi obligaţiile lor, precum şi despre posibilităţile de realizare a acestora;

3) să contribuie la promovarea serviciilor prestate în cadrul Serviciului;

4) să asigure procedurile legale de recepţionare, înregistrare şi soluţionare a plîngerilor şi altor adresări;

5) să colaboreze şi să stabilească parteneriate cu autorităţile publice centrale şi locale, organele de drept, asociaţiile obşteşti, alte întreprinderi, instituţii, organizaţii în vederea realizării eficiente a competenţelor şi asigurării accesului /referirii beneficiarilor către alte servicii;

6) să asigure confidenţialitatea datelor despre viaţa privată, identitatea victimei traficului de fiinţe umane, condiţiile în care a fost traficată şi a altor informaţii, a căror confidenţialitate este prevăzută de legislaţie;

7) să asigure prelucrarea datelor personale conform prevederilor [Legii nr.133 din 8 iulie 2011](lex:LPLP20110708133) privind protecţia datelor cu caracter personal;

8) să deţină şi să gestioneze datele statistice depersonalizate cu privire la numărul beneficiarilor asistaţi, categoria acestora, perioada asistării şi serviciile acordate;

9) să prezinte, la cererea fondatorului şi altor autorităţi, datele statistice deţinute, activităţile şi serviciile prestate beneficiarilor.

**Capitolul IV**

**ORGANIZAREA ŞI FUNCŢIONAREA SERVICIULUI**

**Secţiunea 1**

**Organizarea Serviciului**

**14.** Prestatorul amenajează Serviciul conform standardelor minime de calitate, în corespundere cu particularităţile individuale ale beneficiarilor.

**15.** Prestatorul Serviciului oferă următoarele servicii:

1) *servicii de zi* – nu necesită plasament temporar şi presupun: activităţi de informare, asistenţă în documentare, consiliere psihosocială (individuală, de grup, terapie familială), consiliere juridică, referire, servicii de agrement pentru copii;

2) *servicii de criză* –servicii prestate beneficiarilor generate de dificultate intensă, necesitate urgentă şi vitală ale acestora la momentul plasării temporare în serviciu pentru restabilirea echilibrului psihoemoţional şi fiziologic individual cu acordarea serviciilor de sănătate, serviciilor de consiliere psihosocială, alimentaţie;

3) *servicii de plasament* *temporar* – cazare provizorie securizată, care poate fi plasament temporar de scurtă durată (de la o lună pînă la trei luni) şi plasament temporar de lungă durată, cu titlu de excepţie (pînă la un an) pentru beneficiarii cu dificultate majoră. Beneficiarii au acces la servicii de sănătate, servicii de consiliere juridică, alimentaţie şi servicii sanitaro-igienice, servicii de asistenţă la reintegrarea în familie şi /sau comunitate, servicii de zi, ergoterapie, servicii de asistenţă la obţinerea deprinderilor de viaţă independentă. Persoanele plasate în regim de urgenţă vor fi admise în Serviciu cu verificarea prealabilă în izolator, în scopul igienizării sau excluderii semnelor îmbolnăvirilor acute.

**16.** Prestarea serviciilor poate fi posibilă doar în baza acordului de colaborare, încheiat între administratorul Serviciului şi beneficiar, dar şi cu membrii familiei acestuia sau alt reprezentant legal.

**17.** Asistenţa beneficiarilor în plasament temporar se realizează în baza planului individualizat de asistenţă, elaborat de către asistentul social angajat al Serviciului – managerul de caz. Planul este întocmit cu participarea beneficiarului (şi sau reprezentantului său legal) şi coordonat cu toţi membrii echipei multidisciplinare din cadrul Serviciului.

**Secţiunea a 2-a**

**Plasarea temporară a beneficiarilor în Serviciu**

**18.** Identificarea victimelor traficului de fiinţe umane se efectuează de către specialiştii împuterniciţi din cadrul organizaţiilor – participante la Sistemul naţional de referire atît pe teritoriul ţării, cît şi peste hotarele ei, în conformitate cu prevederile actelor normative aprobate de Ministerul Muncii, Protecţiei Sociale şi Familiei.

**19.** Includerea beneficiarului în cadrul Serviciului se realizează la solicitarea directă a acestuia sau/şi la demersul altor actori, implicaţi în activitatea de prevenire şi combatere a traficului de fiinţe umane (organizaţiile internaţionale, societatea civilă, organele de drept, autorităţile publice centrale şi locale).

**20.** Prestatorul Serviciului oferă plasament temporar beneficiarilor adulţi (separat pentru femei şi bărbaţi) şi separat pentru cuplu părinte-copil. Se acordă plasament temporar securizat pentru o perioadă de pînă la 30 zile. În caz de necesitate, pentru a asigura protecţia acestora, durata cazării poate fi prelungită pînă la 6 luni. Cînd viaţa şi sănătatea sînt ameninţate de un pericol real, perioada cazării poate fi prelungită pe o durată considerată necesară pentru protecţia acestora. Pentru femeile gravide – victime ale traficului de fiinţe umane, cazarea este asigurată pentru o perioadă de pînă la 12 luni.

**21.** Plasarea în cadrul Serviciului are un caracter temporar şi impune deschiderea dosarului beneficiarului cu elaborarea şi realizarea planului individualizat de asistenţa în baza evaluării iniţiale prezentată de către echipa multidisciplinară teritorială sau asistenţa socială comunitară.

**22.** Evaluarea complexă a situaţiei curente a beneficiarului se realizează de către echipa multidisciplinară a Serviciului cu suportul echipei multidisciplinare teritoriale din cadrul Sistemului naţional de referire şi/sau a asistentului social.

**23.** Ieşirea beneficiarului din Serviciu se pregăteşte de către managerul de caz, în comun cu membrii echipei multidisciplinare a Serviciului şi coparticiparea beneficiarului.

**Secţiunea a 3-a**

**Neadmiterea beneficiarului în Serviciu**

**24.** Prestatorul Serviciului nu admite plasarea în Serviciu a persoanelor care:

1) sînt pacienţi cu tuberculoză pulmonară şi alte maladii transmisibile în fază acută, probleme de sănătate mintală ce prezintă pericol social şi nemijlocit pentru sine, care urmează a fi referiţi imediat către serviciile medicale specializate;

2) sînt anunţate în căutare de către organele de drept pentru comiterea infracţiunilor, necondiţionate de exploatarea în traficul de fiinţe umane, sau cele care încearcă să se eschiveze de răspundere penală sau executarea actelor judecătoreşti;

3) dau dovadă de agresivitate, generată de consumul alcoolului sau de substanţe narcotice, psihotrope şi precursori.

**Secţiunea a 4-a**

**Suspendarea sau sistarea prestării serviciilor beneficiarului**

**25.** La solicitarea managerului de caz, suspendarea sau sistarea prestării serviciilor se realizează la decizia administraţiei în următoarele situaţii:

1) la realizarea obiectivelor stipulate în planul individualizat de asistenţă;

2) la depăşirea unor criterii de eligibilitate a beneficiarului în care acesta s-a încadrat la admiterea în Serviciu;

3) la solicitarea beneficiarului sau a reprezentantului său legal;

4) la încălcarea în mod repetat a Regulamentului de ordine interioară (încălcarea regimului de disciplină şi sanitar, neparticiparea la programe, abuz de alcool, consum ilicit de substanţe narcotice, psihotrope şi precursori);

5) la cauzarea prejudiciilor integrităţii fizice altor beneficiari sau personalului Serviciului;

6) la cauzarea prejudiciilor materiale altor beneficiari, prestatorului sau personalului Serviciului;

7) în alte cazuri de prejudiciere a Serviciului şi interesului superior al beneficiarului.

**26.** Condiţiile de suspendare sau sistare a serviciilor se aduc la cunoştinţa beneficiarului într-o formă accesibilă şi amiabilă.

**27.** La suspendarea/ sistarea serviciilor prestate în baza planului individualizat de asistenţă, dosarul beneficiarului (în copie) rămîne în arhivă pentru memorie instituţională şi se păstrează pe o perioadă de timp stabilită în legislaţia cu privire la arhivarea şi păstrarea documentelor-tip de către diferite instituţii.

**28.** În cazul referirii sau transferului beneficiarului în altă instituţie specialiştii Serviciului transmit acestei instituţii raportul de referire/închidere a cazului.

**Secţiunea a 5-a**

**Drepturile beneficiarului admis în Serviciu**

**29.** Beneficiarul admis în Serviciu are următoarele drepturi:

1) să fie informat şi să îşi dea acordul privind serviciile asigurate de către prestator;

2) să i se asigure confidenţialitatea informaţiei şi datelor cu caracter personal;

3) să depună plîngeri, potrivit legislaţiei asupra calităţii serviciilor prestate, atitudinii şi tratamentului aplicat de personalul din Serviciu;

4) să fie asistat şi sprijinit de către personalul Serviciului în realizarea obiectivelor planului individualizat de asistenţă;

5) să ceară suspendarea sau sistarea prestării serviciilor;

6) să fie informat despre drepturile şi obligaţiile sale în calitate de beneficiar al Serviciului;

7) să participe la întocmirea planului individualizat de asistenţă.

**30.** Beneficiarul admis în Serviciu este tratat cu demnitate şi respect.

**Secţiunea a 6-a**

**Obligaţiile beneficiarului admis în Serviciu**

**31.** Beneficiarul admis în Serviciu are următoarele obligaţii:

1) să prezinte informaţii corecte şi relevante despre identitatea sa, situaţia familială, socială, economică şi starea sănătăţii, asumîndu-şi responsabilitatea pentru veridicitatea informaţiilor prezentate;

2) să participe la procesul de luare a deciziilor în privinţa sa, la procesul de întocmire a planului său individualizat de asistenţă şi de acordare a serviciilor, să îndeplinească responsabil activităţile din planul său individualizat de asistenţă aprobat care îl vizează nemijlocit;

3) să respecte regulamentul de ordine interioară al Serviciului;

4) să respecte drepturile altor beneficiari, precum şi ale angajaţilor Serviciului, inclusiv prin conformarea regulilor interne stabilite în cadrul Serviciului;

5) să manifeste o atitudine responsabilă pentru bunurile materiale ale Serviciului;

6) să participe, în limita posibilităţilor, la desfăşurarea activităţilor culturale, educaţionale din cadrul Serviciului.

**Capitolul V**

**MANAGEMENTUL SERVICIULUI**

**Secţiunea 1**

**Managementul resurselor umane**

**32.** Serviciul este condus de un administrator cu studii superioare în cel puţin unul din următoarele domenii: pedagogie, psihologie, asistenţă socială, medicină, juridică şi economie şi are experienţă profesională de minimum 5 ani. Administratorul Serviciului este numit în funcţie şi eliberat din funcţie în condiţiile legii.

**33.** Angajarea personalului se efectuează prin încheierea în formă scrisă a unui contract individual de muncă sau de prestare a serviciilor, care se legalizează prin ordinul administratorului Serviciului, emis în baza contractului.

**34.** Structura personalului este aprobată de către administratorul Serviciului, conform scopului şi obiectivelor acestuia, şi include: personal administrativ, personal de asistenţă socială, psihologică, juridică, medicală şi personal auxiliar.

**35.** Selectarea specialiştilor Serviciului se realizează în conformitate cu procedura descrisă în legislaţia în vigoare.

**36.** Administratorul Serviciului:

asigură calitatea serviciilor, inclusiv pe calea monitorizării, convocării şedinţelor de supervizare profesională a personalului în scopul sporirii performanţelor angajaţilor, realizării eficiente a sarcinilor;

evaluează anual competenţele profesionale ale personalului, identifică necesităţile de formare continuă şi asigură participarea personalului specializat la cursurile de formare profesională;

informează şi monitorizează respectarea drepturilor şi libertăţilor beneficiarilor, confidenţialitatea informaţiei şi datelor cu caracter personal, informaţiile despre viaţa intimă a beneficiarilor, obţinute în proces de realizare a serviciilor;

nu poate pretinde, accepta şi primi pentru munca prestată foloase şi avantaje necuvenite;

convoacă şedinţele de planificare a activităţii în mod ordinar sau, în caz de necesitate, în mod extraordinar;

reprezintă Serviciul în raporturile cu alte întreprinderi, instituţii, organizaţii, precum şi poate încheia acorduri de colaborare cu beneficiarii, organele de drept teritoriale pentru asigurarea securităţii şi protecţiei beneficiarilor, salariaţilor, instituţiei, precum şi acorduri de parteneriat cu alte întreprinderi, instituţii, organizaţii implicate în activitatea de prevenire şi combaterea a traficului de fiinţe umane.

**Secţiunea a 2-a**

**Managementul Serviciului şi procedura de raportare**

**37.** Administratorul Serviciului este responsabil de calitatea prestării serviciilor şi intervine, în condiţii legale, în cazurile abaterilor, urgenţelor sau suspiciunilor de abuz admise faţă de beneficiari.

**38.** Administratorul Serviciului, în comun cu personalul, este responsabil de elaborarea planului anual de activitate în baza monitorizării şi evaluării Serviciului. Pentru aceasta se va ţine cont de necesităţile beneficiarilor şi rezultatele implementării planurilor individualizate de asistenţă, necesităţile de consolidare a capacităţilor specialiştilor Serviciului.

**39.** Administratorul Serviciului este responsabil de elaborarea raportului anual de activitate a Serviciului, care se prezintă fondatorului şi structurii teritoriale de asistenţă socială.

**Secţiunea a 3-a**

**Procedura de depunere şi examinare a reclamaţiilor**

**în cadrul Serviciului**

**40.** Prestatorul Serviciului deţine şi aplică o procedură de examinare şi soluţionare a reclamaţiilor în conformitate cu prevederile [Legii nr.190-XIII din 19 iulie 1994](lex:LPLP19940719190) cu privire la petiţionare.

**41.** Procedura legală de depunere, de examinare a plîngerilor şi sesizărilor este expusă public şi beneficiarii au oportunitatea de a se informa.

**42.** Orice sesizare sau reclamaţie cu privire la calitatea serviciilor prestate se depune în scris sau verbal la prestatorul de serviciu (de către beneficiarul plasat în Serviciu, familia acestuia, autorităţile administraţiei publice locale).

**43.** Prestatorul de serviciu este obligat să examineze sesizările şi reclamaţiile şi să ofere un răspuns în scris petiţionarului în termenul stabilit de legislaţie. În cazul în care reclamantul nu este de acord cu decizia, acesta are dreptul să se adreseze instanţei competente în termenul stabilit de legislaţia în vigoare.

**44.** Sesizările care conţin ameninţări la securitatea naţională, la ordinea publică, la viaţa şi sănătatea personalului Serviciului şi beneficiarilor se vor remite organelor de drept competente.

**Capitolul VI**

**PATRIMONIUL ŞI FINANŢAREA SERVICIULUI**

**45.** Prestatorul Serviciului are statut de persoană juridică, cont trezorerial/bancar, ştampilă, sigiliu, antet şi simbolică.

**46.** Prestatorul Serviciului dispune de patrimoniu necesar activităţii sale şi este constituit din:

1) patrimoniul iniţial transmis de către fondatori în proprietate şi/sau folosinţă;

2) patrimoniul transmis în perioada activităţii Serviciului de către autorităţile publice, alte persoane juridice sau fizice în folosinţă temporară;

3) patrimoniul achiziţionat de către prestatorul Serviciului din contul mijloacelor proprii în perioada activităţii sale, care îi aparţine cu drept de proprietate, precum şi din veniturile obţinute în urma utilizării sau înstrăinării patrimoniului respectiv;

4) alte valori active şi pasive aflate în circuitul civil, neinterzise de legislaţie.

**47.** Prestatorul Serviciului utilizează patrimoniul exclusiv pentru realizarea scopurilor stabilite în statut.

**48.** Gestionarea patrimoniului se realizează, în funcţie de valoarea acestuia, în modul stabilit de legislaţie şi documentele de constituire a Serviciului.

**49.** Serviciul este finanţat din contul mijloacelor financiare alocate de fondator, conform prevederilor legale, precum şi al granturilor, al donaţiilor oferite de persoane fizice şi juridice şi din alte surse, conform legislaţiei.

**50.** Prestatorul Serviciului ţine evidenţa activităţii sale financiar-economice şi prezintă dările de seamă contabile şi statistice în modul stabilit de legislaţie.

**51.** Serviciul este prestat în conformitate cu devizul de cheltuieli, aprobat conform legislaţiei.

**52.** Salarizarea personalului Serviciului se efectuează conform legislaţiei.

**53.** Structura organizatorică şi statele de personal sînt aprobate, conform legislaţiei, de către fondator.

Anexa nr.2

la Hotărîrea Guvernului

nr.898 din 30 decembrie 2015

**STANDARDELE MINIME DE CALITATE**

**pentru Serviciul de asistenţă şi protecţie a victimelor traficului de fiinţe umane**

**Capitolul I**

**PRINCIPII GENERALE DE FUNCŢIONARE**

**Accesibilitatea la servicii de calitate – standardul 1**

**1.** Prestatorul Serviciului asigură accesul egal şi gratuit pentru categoriile beneficiarilor menţionaţi în Regulamentul-cadru cu privire la organizarea şi funcţionarea Serviciului de asistenţă şi protecţie a victimelor traficului de fiinţe umane (în continuare – Serviciul).

**2.** Condiţiile de funcţionare, scopul, obiectivele şi conţinutul Serviciului corespund necesităţilor beneficiarilor.

**3.** **Rezultatul scontat:** Serviciul este accesibil, disponibil şi acordat gratuit în egală măsură beneficiarilor acestuia.

**4.** **Indicatori de realizare:**

1) Prestatorul Serviciului are dezvoltate tipuri de servicii pentru victimele traficului de fiinţe umane în conformitate cu prevederile Regulamentului-cadru privind organizarea şi funcţionarea Serviciului de asistenţă şi protecţie a victimelor traficului de fiinţe umane;

2) Datele de contact ale prestatorului Serviciului (numărul de telefon/fax şi email) sînt disponibile victimelor traficului de fiinţe umane, membrilor familiei acestora, precum şi altor persoane şi instituţii interesate;

3) Persoanele interesate pot contacta prestatorul Serviciului în scris, la telefon/fax, prin email;

4) Accesarea Serviciului este gratuită;

5) Pentru acordarea serviciilor calificate de asistenţă şi protecţie numărul de angajaţi este stabilit în raport cu numărul beneficiarilor admişi în Serviciu.

**Informarea şi sensibilizarea – standardul 2**

**5.** Prestatorul Serviciului pune la dispoziţia beneficiarilor, familiei acestora sau altor persoane interesate materiale informative despre conţinutul Serviciului, accesibilitatea şi disponibilitatea acestuia.

**6.** **Rezultatul scontat:** În contextul prevenirii fenomenului traficului de fiinţe umane beneficiarii Serviciului, persoanele interesate sînt informaţi despre conţinutul Serviciului şi despre serviciile, măsurile de asistenţă şi protecţie disponibile.

**7.** **Indicatori de realizare:**

1) Prestatorul Serviciului:

dispune de materiale informaţionale (panouri informaţionale, pliante, buclete, leflete), pagină web cu privire la tipologia serviciilor prestate şi condiţiile de accesare a acestora;

elaborează şi actualizează materialele informative conform tipurilor de servicii prestate, principiile de accesare a serviciilor şi categoriile de beneficiari ce pot primi asistenţă;

desfăşoară şi participă la evenimente cu reprezentanţii diferitor instituţii/organizaţii în vederea informării cu privire la serviciile pe care le prestează;

promovează la nivel naţional/local, în colaborare cu coordonatorii echipelor multidisciplinare gama serviciilor prestate;

2) Informaţia este redată într-un limbaj accesibil.

**Abordare individualizată – standardul 3**

**8.** Prestatorul Serviciului asigură prestarea serviciilor în conformitate cu particularităţile şi necesităţile individuale ale beneficiarilor în vederea dezvoltării posibilităţilor/capacităţilor pentru o viaţă independentă şi pentru reintegrare în familie şi comunitate.

**9.** **Rezultatul scontat:** Asistenţa acordată este în corespundere cu acordul beneficiarului, cu necesităţile individuale, cu luarea în considerare a vîrstei, sexului, modului şi impactului exploatării, precum şi altor criterii de vulnerabilitate.

**10.** **Indicatori de realizare:**

1) Prestatorul Serviciului aplică o metodologie de lucru pentru identificarea şi evaluarea necesităţilor individuale ale beneficiarului;

2) Pachetul de servicii propus este axat pe necesităţile individuale, cu respectarea opiniei persoanei asistate şi deciziilor asumate pentru realizarea planului individualizat de asistenţă;

3) Decizia beneficiarului are prioritate şi este tratată cu respect de către personalul Serviciului la elaborarea şi implementarea planului individualizat de asistenţă.

**Abordare multidisciplinară – standardul 4**

**11.** Prestatorul Serviciului asigură o abordare multidisciplinară a fiecărui caz la planificarea şi realizarea intervenţiilor pentru asigurarea asistenţei şi protecţiei calificate a beneficiarului.

**12.** **Rezultatul scontat:** Beneficiarii Serviciului vor avea acces coordonat la sistemul de servicii sociale, pentru satisfacerea necesităţilor identificate.

**13.** **Indicatori de realizare:**

1) Administratorul Serviciului implică echipa multidisciplinară a Serviciului (managerul serviciului, asistentul social, asistentul medical, psihologul, juristul) care colaborează la evaluarea şi planificarea intervenţiilor pentru asigurarea asistenţei şi protecţiei sociale calificate (de înaltă specializare) beneficiarilor;

2) Activităţile identificate, tipul de servicii care urmează a fi prestate, durata de acordare a lor, personalul responsabil vor fi reflectate în planul individual de asistenţă în vederea asigurării unei abordări complexe, conform necesităţilor beneficiarilor;

3) Administratorul Serviciului desemnează la şedinţa echipei multidisciplinare managerul de caz, responsabil pentru elaborarea planului individualizat de asistenţă. Planul individualizat elaborat pentru fiecare beneficiar ulterior se consultă la şedinţele ordinare ale echipei multidisciplinare din cadrul Serviciului;

4) Activitatea echipei multidisciplinare a Serviciului este coordonată la şedinţele convocate periodic sau, în caz de necesitate, de către Administratorul Serviciului cu documentarea în procesul-verbal.

**Parteneriat – standardul 5**

**14.** Administratorul Serviciului stabileşte parteneriate durabile cu autorităţile publice centrale/locale, organele de ordine şi drept, asociaţiile obşteşti, instituţiile medico-sanitare, organizaţiile internaţionale şi agenţii economici, alţi prestatori de servicii implicaţi în activitatea de prevenire şi combatere a traficului de fiinţe umane.

**15.** **Rezultatul scontat:** Parteneriate stabilite ce contribuie la intensificarea, diversificarea şi eficientizarea serviciilor oferite beneficiarilor, iar acordurile semnate implementate conform obiectivelor identificate.

**16.** **Indicatori de realizare:**

1) Prestatorul Serviciului deţine acorduri de colaborare semnate cu diferiţi prestatori de servicii, precum şi cu instituţii relevante activităţii de asistenţă şi protecţie a beneficiarilor;

2) Beneficiarii Serviciului primesc servicii suplimentare în baza acordurilor semnate;

3) Beneficiarii Serviciului sînt referiţi către alte instituţii, cu care prestatorul a stabilit relaţii de parteneriat;

4) Prestatorul Serviciului cunoaşte şi aplică mecanismul de referire în cadrul sistemului naţional de referire pentru protecţia şi asistenţa victimelor şi potenţialelor victime ale traficului de fiinţe umane şi a beneficiarilor sistemului de servicii sociale;

5) Administratorul Serviciului încheie acorduri de colaborare cu Întreprinderea de Stat „Servicii Pază” pentru asigurarea protecţiei fizice a beneficiarilor, a securităţii personalului şi instituţiei.

**Participarea şi consimţămîntul beneficiarului – standardul 6**

**17.** Prestatorul Serviciului asigură implicarea beneficiarilor în evaluarea necesităţilor personale şi elaborarea planului individualizat de asistenţă cu identificarea serviciilor ce urmează a fi prestate.

**18.** **Rezultatul scontat:** Beneficiarul şi membrul familiei sale/reprezentantul legal conştientizează propria situaţie şi decid în comun asupra intervenţiilor ulterioare, participă la luarea deciziilor la toate etapele prestării serviciului.

**19.** **Indicatori de realizare:**

1) Pentru depăşirea situaţiei de criză prestatorul Serviciului dispune şi aplică metodologia de motivare a beneficiarului şi implicarea acestuia la elaborarea planului individualizat de asistenţă, iar după caz, pentru mobilizarea acestuia şi acordarea susţinerii în depăşirea crizei, apelează la membrii familiei/reprezentantul legal;

2) Beneficiarul participă la reevaluarea necesităţilor şi revizuirea planului individualizat de asistenţă;

3) Prestatorul Serviciului realizează procesul de integrare socială prin implicarea activă a beneficiarului.

**Confidenţialitatea informaţiei şi protecţia datelor**

**cu caracter personal – standardul 7**

**20.** Prestatorul Serviciului asigură confidenţialitatea şi protecţia datelor cu caracter personal al beneficiarilor, datelor cu privire la viaţa privată şi de familie, datelor cu privire la condiţiile de traficare şi exploatare.

**21.** **Rezultatul scontat:** Confidenţialitatea şi protecţia datelor cu caracter personal este asigurată în conformitate cu prevederile legislaţiei, iar operarea cu aceste date se va realiza în exclusivitate în interesul beneficiarului şi cu acordul acestuia.

**22.** **Indicatori de realizare:**

1) Personalul Serviciului cunoaşte şi respectă prevederile legale şi regulile privind confidenţialitatea şi protecţia datelor cu caracter personal;

2) Beneficiarul este informat despre politica Serviciului privind asigurarea confidenţialităţii şi protecţiei datelor cu caracter personal;

3) Prestatorul Serviciului dispune de un spaţiu separat pentru audiere confidenţială şi asigură păstrarea dosarelor beneficiarilor în loc securizat;

4) Beneficiarul ia act de dosarul său;

5) Informaţiile obţinute sînt considerate confidenţiale şi pot fi transmise în afara instituţiei exclusiv în interesul beneficiarului şi cu acordul expres al acestuia;

6) Specialiştii Serviciului cunosc şi aplică prevederile [Legii nr.133 din 8 iulie 2011](lex:LPLP20110708133) privind protecţia datelor cu caracter personal.

**Nondiscriminare – standardul 8**

**23.** Prestarea serviciului se realizează în baza principiului nondiscriminării, respectarea în egală măsură a drepturilor tuturor beneficiarilor, indiferent de rasă, culoare, naţionalitate, origine etnică, sex, vîrstă, limbă, religie sau alte convingeri, opinie politică, cetăţenie, apartenenţă etnică sau origine socială, de statutul la naştere, de situaţia materială, de gradul şi tipul dizabilităţii sau orice alt criteriu de vulnerabilitate.

**24.** **Rezultatul scontat:** Serviciile de asistenţă şi protecţie prestate de către prestator sînt accesibile în egală măsură pentru toţi beneficiarii Serviciului.

**25.** **Indicatori de realizare:**

1) Personalul Serviciului:

prestează servicii în baza principiului nondiscriminării;

cunoaşte legislaţia din domeniu şi aplică metode de lucru în vederea excluderii atitudinilor discriminatorii, inclusiv excluderea acestora din partea altor beneficiari;

2) Prestatorul de servicii întreprinde măsuri pentru adaptarea condiţiilor la necesităţile beneficiarului şi asigurarea accesului la servicii a persoanelor cu dizabilităţi.

**Capitolul II**

**ORGANIZAREA ŞI FUNCŢIONAREA SERVICIULUI**

**Dotarea Serviciului – standardul 9**

**26.** Prestatorul Serviciului dispune de spaţiu amenajat şi dotat pentru desfăşurarea activităţii de autorizaţii de funcţionare prevăzute de legislaţie.

**27.** **Rezultatul scontat:** Spaţiul este amenajat şi dotat pentru desfăşurarea activităţilor cu încăperi sigure, accesibile, funcţionale şi confortabile pentru beneficiari şi specialiştii Serviciului.

**28.** **Indicatori de realizare:**

1) Spaţiul de care dispune prestatorul Serviciului este conectat la apeduct, canalizare, sistemul de termoficare, energie electrică, gaze naturale (după caz), sisteme de ventilare, iluminare naturală, sistem de supraveghere video;

2) Administratorul asigură cu mobilier corespunzător toate spaţiile de care dispune pentru prestarea serviciilor;

3) Încăperile în care activează specialiştii sînt izolate fonic, conectate la Internet, dotate cu mobilier (masă de birou, scaune, dulapuri, rafturi);

4) Metrajul atribuit pentru amenajarea locului de muncă a fiecărui specialist este de 6 m2;

5) Administratorul Serviciului asigură cu echipament tehnic personalul pentru desfăşurarea activităţii: telefon/fax, computer cu conexiune la Internet, UPS-ri pentru computere, imprimantă, xerox, scanner;

6) Serviciul dispune de: sală de şedinţe, spaţiu destinat petrecerii timpului liber, odaie de vizită, spaţii igienico-sanitare, spaţii pentru prestarea serviciilor în regim de plasament temporar, spaţiu pentru servirea mesei, arhivă amenajată conform cerinţelor, mijloc de transport, panou informativ instalat la loc vizibil (ce conţine informaţii despre programul de lucru, lista specialiştilor şi datele de contact ale acestora, anunţuri şi informaţii utile cu privire la serviciile disponibile);

7) Spaţiul pentru plasamentul beneficiarilor este comun, în cazul cuplului părinte-copil/copii – individual, utilat în conformitate cu necesităţile adultului şi ale copilului: mobilier, pat pentru adulţi, pătuţ pentru copil, noptieră, dulap pentru haine, scaun;

8) Odăile comune vor dispune de la 2 pînă la maximum 4-5 locuri cu un spaţiu de cel puţin 6 m2 pentru fiecare persoană, iar odăile pentru cuplul părinte-copil/copii – de maximum 4 locuri cu un spaţiu de cel puţin 20 m2. Curăţenia şi igiena este asigurată zilnic de către beneficiari;

9) Grupuri sanitare separate pentru personal, beneficiari şi vizitatori asigurate cu apă rece şi caldă. Grupurile sanitare sînt curăţate şi igienizate zilnic de către personalul de deservire;

10) Spălătoria este dotată cu maşini automate de spălat şi uscat, cu fier de călcat şi mese pentru netezit, la care au acces beneficiarii. Fiecare beneficiar este responsabil de spălarea rufelor personale;

11) Spaţiul amenajat pentru izolator este amplasat la parter, cu ieşire separată. În componenţa izolatorului se include: grupul sanitar, care constă din veceu şi baie; salonul şi ecluza între salon şi coridor. Salonul trebuie să aibă turlă şi antreu din afară pentru bolnavi. Izolatorul este dotat cu pat pentru mamă, pat pentru copii, scaun, noptieră, masă de înfăşat, coş pentru lenjerie;

12) Serviciul dispune de încăperi pentru servicii de sănătate, conform genului şi volumului de asistenţă medicală acordată în corespundere cu cerinţele Regulamentului sanitar privind condiţiile de igienă pentru instituţiile medico-sanitare, aprobat prin [Hotărîrea Guvernului nr.663 din 23 iulie 2010](lex:HGHG20100723663);

13) Prestatorul Serviciului va respecta cerinţele actelor normative ale Ministerului Sănătăţii în domeniul controlului infecţiilor, totodată, va asigura detectarea cazurilor de boli transmisibile, măsurilor în domeniul sănătăţii publice şi notificarea sistemului de supraveghere epidemiologică, conform procedurilor aprobate de Ministerul Sănătăţii.

**Capitolul III**

**TIPOLOGIA ASISTENŢEI ŞI PROTECŢIEI BENEFICIARILOR**

**OFERITĂ ÎN CADRUL SERVICIULUI**

**Referirea beneficiarului – standardul 10**

**29.** Prestatorul Serviciului va admite în plasamentul temporar beneficiarii identificaţi /autoidentificaţi şi referiţi de către autorităţile publice centrale/locale, organizaţiile internaţionale şi organizaţiile necomerciale abilitate în domeniul traficului de fiinţe umane, inclusiv de la linia fierbinte.

**30.** **Rezultatul scontat:** Mecanismul de referire consolidat ce asigură accesul beneficiarilor la servicii sociale specializate.

**31.** **Indicatori de realizare:**

1) Echipa multidisciplinară teritorială, Unitatea Naţională de Coordonare referă beneficiarii în Serviciu printr-un demers oficial din partea organizaţiei/instituţiei;

2) În cazurile de urgenţă pentru plasamentul temporar demersul se prezintă din partea organizaţiei/instituţiei, în termen de trei zile lucrătoare din momentul admiterii beneficiarului în plasament.

**Admiterea beneficiarului în cadrul Serviciului – standardul 11**

**32.** Admiterea beneficiarilor în cadrul Serviciului se efectuează la solicitarea acestora, ori în baza procedurii de referire a organizaţiilor participante la Sistemul naţional de referire, Unitatea Naţională de Coordonare în baza profilului acestora, identificaţi pe teritoriul ţării, precum şi peste hotarele ei. La admiterea beneficiarilor în Serviciu se va ţine cont de condiţiile stipulate în Secţiunea a 3-a din Regulamentul-cadrul cu privire la organizarea şi funcţionarea Serviciului de asistenţă şi protecţie a victimelor traficului de fiinţe umane.

**33.** **Rezultatul scontat:** Beneficiarii admişi în Serviciu accesează servicii de zi, servicii de plasament temporar, servicii de criză.

**34.** **Indicatori de realizare:**

1) Organizaţiile participante la Sistemul naţional de referire (organizaţiile internaţionale, societatea civilă, organele de drept, autorităţile publice centrale şi locale) identifică şi referă în baza unui demers beneficiarii la servicii specializate, în conformitate cu prevederile actelor normative aprobate de Ministerul Muncii, Protecţiei Sociale şi Familiei;

2) Personalul Serviciului cunoaşte profilul beneficiarilor conform Regulamentului-cadru cu privire la organizarea şi funcţionarea Serviciului de asistenţă şi protecţie a victimelor traficului de fiinţe umane;

3) Beneficiarii au acces la servicii specializate.

**Suspendarea sau sistarea prestării de servicii – standardul 12**

**35.** Prestatorul Serviciului deţine şi aplică procedura privind suspendarea sau sistarea prestării serviciilor conform Regulamentului-cadru cu privire la organizarea şi funcţionarea Serviciului.

**36.** **Rezultatul scontat:** Suspendarea sau sistarea prestării serviciilor se realizează în condiţii de siguranţă pentru beneficiar.

**37.** **Indicatori de realizare:**

1) Condiţiile de suspendare sau sistare a prestării serviciilor sînt aduse în prealabil la cunoştinţa beneficiarilor într-un mod accesibil pentru aceştia;

2) Beneficiarul este informat în scris despre suspendarea sau sistarea prestării serviciilor;

3) La dosar sînt anexate motivele suspendării sau sistării prestării serviciilor;

4) La sistarea serviciilor prestate în baza planului individualizat de asistenţă, dosarul beneficiarului (în copie) rămîne în arhiva instituţională a instituţiei.

**Monitorizarea şi evaluarea serviciilor prestate beneficiarilor – standardul 13**

**38.** Prestatorul Serviciului deţine şi aplică o procedură de monitorizare şi evaluare a serviciilor prestate beneficiarilor, în cadrul căreia beneficiarul are un rol activ.

**39.** **Rezultatul scontat:** Obiectivele planului individualizat de asistenţă sînt realizate.

**40.** **Indicatori de realizare:**

1) Managerul de caz aplică procedura de monitorizare şi evaluare a serviciilor prestate beneficiarilor;

2) Managerul de caz monitorizează progresul beneficiarului înregistrat pe parcursul implementării planului individualizat de asistenţă şi le consultă cu Administratorul Serviciului;

3) Procedura de revizuire a planului individualizat de asistenţă se realizează în baza rapoartelor de monitorizare a progreselor înregistrare de către beneficiari.

**Capitolul IV**

**SERVICIILE PRESTATE ÎN CADRUL SERVICIULUI**

**Servicii de plasament temporar – standardul 14**

**41.** Prestatorul Serviciului oferă servicii de plasament temporar ca urmare a solicitării directe sau prin intermediul instituţiilor, organizaţiilor implicate în procesul de prevenire şi combatere a traficului de fiinţe umane, sau în baza solicitării de către reprezentantul legal al beneficiarului, în conformitate cu termenele şi cerinţele stabilite.

**42.** **Rezultatul scontat:** Beneficiarii dispun de plasament temporar securizat, condiţii de trai în siguranţă şi corespunzătoare necesităţilor acestuia.

**43.** **Indicatori de realizare:**

1) Beneficiarilor admişi în Serviciu li se oferă plasament temporar de scurtă durată pînă la treizeci de zile şi de lungă durată de la trei luni pînă la un an;

2) Plasamentul temporar este acordat în temeiul Acordului de colaborare semnat de către beneficiar/ reprezentantul legal;

3) Prestatorul Serviciului oferă pe perioada plasamentului temporar gama serviciilor identificate conform necesităţilor beneficiarilor;

4) Plasarea beneficiarilor în cadrul Serviciului prevede întocmirea dosarului, elaborarea şi realizarea planului individualizat de asistenţa, realizarea evaluării iniţiale şi complexe a acestuia;

5) Administratorul Serviciului, în baza unor criterii stabilite intern, desemnează sau reconfirmă managerul de caz. Managerul de caz desemnat sau reconfirmat la şedinţa echipei multidisciplinare elaborează planul individualizat de asistenţă;

6) Evaluarea iniţială a beneficiarului se realizează de către managerul de caz şi/sau, în caz de necesitate, cu implicarea asistentului social comunitar;

7) Evaluarea complexă a beneficiarului se realizează de către echipa multidisciplinară din cadrul Serviciului cu suportul echipei multidisciplinare teritoriale şi/sau a asistentului social comunitar;

8) Ieşirea beneficiarului din Serviciu se pregăteşte de către managerul de caz în comun cu membrii echipei multidisciplinare.

**Servicii de criză – standardul 15**

**44.** Prestatorul Serviciului oferă servicii de criză beneficiarilor admişi în plasamentul temporar.

**45.** **Rezultatul scontat:** Specialiştii Serviciului oferă suport prin evaluare, suport în criza şi consiliere, intervenţie psihosocială, monitorizare şi îndrumare ulterioară a beneficiarului, informare cu referire la alte servicii medicale şi sociale pentru restabilirea echilibrului psihoemoţional şi fiziologic individual din momentul plasării sau admiterii beneficiarilor în Serviciu.

**46.** **Indicatori de realizare:**

1) Pentru depăşirea situaţiei de criză a beneficiarului specialiştii Serviciului aplică măsuri, modele şi strategii de intervenţie imediată, contribuie la echilibrarea emoţională a persoanei, facilitează înţelegerea cauzelor situaţiei, se focalizează pe soluţia problemei, încurajează şi restaurează încrederea în propria competenţă;

2) Sesiunile de consiliere sînt reflectate în raportul de consiliere psihologică a beneficiarului, care se anexează la dosar;

3) Specialiştii implicaţi în prestarea serviciilor de criză sînt: psihologul, asistentul medical şi asistentul social;

4) Specialiştii care oferă servicii de criză manifestă profesionalism exprimat, inclusiv prin abilităţi de comunicare, capacitate de ascultare empatică, flexibilitate pentru a putea să confrunte situaţiile neobişnuite şi aparent de nerezolvat;

5) Organizarea serviciilor de criză cuprinde programul de 24 ore pe o perioadă de 7 zile.

**Servicii de zi – standardul 16**

**47.** Prestatorul Serviciului oferă beneficiarilor servicii de zi în care persoana primeşte gratuit informaţii referitoare la riscurile sociale asociate traficului de fiinţe umane şi drepturile de protecţie şi asistenţă de care poate beneficia, precum şi consilierea necesară în vederea depăşirii situaţiilor de dificultate.

**48.** **Rezultatul scontat:** Specialiştii Serviciului ca urmare a evaluării iniţiale vor presta beneficiarului servicii de informare, consultaţii juridice, consiliere psihologică individuală, inclusiv membrilor familiei acestuia.

**49.** **Indicatori de realizare:**

1) Prestatorul Serviciului ca urmare a evaluării iniţiale şi complexe identifică necesităţile beneficiarului pentru includerea în servicii de zi;

2) Specialiştii Serviciului motivează beneficiarii de a participa activ la programele, măsurile de intervenţie şi serviciile recomandate de către prestator;

3) Planul individualizat de intervenţie include toate serviciile care le va accesa beneficiarul şi rezultatul scontat.

**Servicii de consiliere psihosocială – standardul 17**

**50.** Prestatorul Serviciului oferă servicii de consiliere psihosocială.

**51.** **Rezultatul scontat:** Serviciile de consiliere psihosocială sînt oferite de către psiholog/asistent social pentru reabilitarea psihologică, depăşirea situaţiei de criză şi a dificultăţilor emoţionale, restabilirea şi dezvoltarea abilităţilor de comunicare, precum şi refacerea contactelor sociale în familie şi comunitate.

**52.** **Indicatori de realizare:**

1) Specialiştii din cadrul Serviciului prestează servicii de consiliere psihosocială în baza unor obiective clare, stabilite în comun cu beneficiarii în urma evaluării stării psihosociale a acestora;

2) În cazul depistării, în urma evaluării stării psihosociale a beneficiarilor, a unor probleme de sănătate mintală, beneficiarul va fi referit către servicii de tratament specializat corespunzător;

3) Serviciile de consiliere psihosocială individuală se organizează într-un spaţiu amenajat confortabil, pentru a încuraja discuţiile dintre beneficiari şi specialişti;

4) Consilierea se desfăşoară respectîndu-se intimitatea beneficiarului, pentru a i se asigura confort şi încredere. În caz de necesitate, se recomandă servicii de consiliere psihosocială de grup;

5) Serviciul de consiliere psihologică în grup se organizează într-un spaţiu securizat cu destinaţie specială, amenajat confortabil, pentru a încuraja discuţiile dintre beneficiari şi psiholog;

6) Pentru fiecare beneficiar va fi întocmit raportul de consiliere psihologică, care se va anexa la dosarul beneficiarului.

**Servicii de consiliere juridică – standardul 18**

**53.** Prestatorul oferă beneficiarilor admişi în Serviciu consiliere juridică.

**54.** **Rezultatul scontat:** Beneficiarii Serviciului vor beneficia de consiliere şi suport logistic în procesul de documentare, restabilire a documentelor, informare privind cadrul legal care asigură protecţia imediată sau ulterioară în cazul traficului de fiinţe umane, cadrul legal ce reglementează căsătoria şi divorţul, drepturile părinteşti, asigurarea medicală şi socială, migraţia şi consecinţele în ţara de destinaţie. În cazul necesităţilor de acordare a asistenţei juridice calificate în cauzele penale, civile, beneficiarul se va referi la servicii de asistenţă juridică garantată de stat sau, după caz, la alte instituţii, organizaţii competente pentru a satisface aceste necesităţi.

**55.** **Indicatori de realizare:**

1) Serviciile de asistenţă juridică se organizează într-un spaţiu separat, amenajat confortabil pentru beneficiar, pentru a predispune la sinceritate şi încredere;

2) Consilierea juridică se axează pe informarea victimei traficului de fiinţe umane privind drepturile ei în procedura penală, inclusiv dreptul la compensarea prejudiciilor, posibilitatea exonerării de răspundere penală pentru infracţiunile săvîrşite de victimă în legătură cu această calitate procesuală;

3) Juristul Serviciului referă victima traficului de fiinţe umane la avocaţi care vor reprezenta interesele în cadrul procedurilor penale, contravenţionale sau civile;

4) Intervenţiile juristului Serviciului se vor anexa la dosarul beneficiarului.

**Servicii de asistenţă la reintegrarea în familie**

**şi/sau în comunitate – standardul 19**

**56.** Specialiştii Serviciului contribuie la oferirea asistenţei de reintegrare în familie şi/sau în comunitate a beneficiarilor.

**57.** **Rezultatul scontat:** Specialiştii Serviciului desfăşoară activităţi care au un caracter temporar şi se orientează spre pregătirea beneficiarilor pentru reintegrare cu accent sporit pe informare/referire despre/către servicii specializate identificate la momentul acordării asistenţei.

**58.** **Indicatori de realizare:**

1) Specialiştii Serviciului (asistentul social, psihologul):

conlucrează cu familia beneficiarului/reprezentantul legal pentru a crea un mediu favorabil şi de siguranţă cu privire la incluziunea socială a acestuia;

studiază şi analizează din momentul acordării asistenţei toate posibilităţile de reintegrare în familie şi/sau în comunitate a beneficiarului;

2) Beneficiarul este informat şi implicat în procesul de reintegrare în familie şi/sau în comunitate;

3) Managerul de caz este în drept să:

organizeze vizite şi întîlniri cu familia biologică şi/sau extinsă, cu asistenţii sociali şi alţi membri ai echipei multidisciplinare pentru monitorizarea sau evaluarea iniţială a posibilităţilor de integrare sociofamilială;

contribuie la stabilirea relaţiilor cu coordonatorul echipei multidisciplinare teritoriale şi echipa la nivel comunitar pentru a oferi în continuare asistenţă în aplicarea măsurilor de protecţie/asistenţă şi stabilirii relaţiilor cu familia biologică sau extinsă;

conlucreze cu angajatorii în vederea încadrării în cîmpul muncii, urmarea cursurilor de (re)calificare profesională;

stabilească contacte cu instituţiile de învăţămînt pentru continuarea studiilor beneficiarului şi ale copiilor acestuia, după caz;

conlucreze cu autorităţile administraţiei publice locale în vederea oferirii suportului în identificarea unui loc de trai beneficiarului, care a fost în plasament temporar.

**Servicii de sănătate – standardul 20**

**59.** Prestatorul Serviciului asigură acordarea serviciilor de sănătate: supraveghere medicală, asistenţă medicală de urgenţă şi promovarea modului sănătos de viaţă (sport, dietă alimentară, igienă personală), educarea şi îngrijirea copilului.

**60.** **Rezultatul scontat:** Personalul medical consultă beneficiarul la admiterea acestuia în cadrul Serviciului.

**61.** **Indicatori de realizare:**

1) Serviciile de asistenţă medicală primară şi specializată, în caz de necesitate, sînt oferite beneficiarilor în instituţii medico-sanitare teritoriale, în corespundere cu prevederile actelor normative în vigoare;

2) Asistenţa medicală de urgenţă, în caz de necesitate, se acordă de serviciile de asistenţă medicală urgentă prespitalicească;

3) Beneficiarii admişi în regim de urgenţă şi persoanele care manifestă semne de îmbolnăvire acută, sînt plasaţi în Serviciu prin izolator, unde are loc examinarea şi supravegherea medicală iniţială, asanarea la pediculoză şi scabie, precum şi pentru izolare a acestora în perioada de examinare medicală;

4) Prestatorul Serviciului dispune de proceduri clare de acţiune în cazul accidentelor sau îmbolnăvirilor beneficiarilor plasaţi în plasament temporar;

5) Serviciul dispune:

de personal medical (medic sau asistentă medicală), care oferă asistenţă medicală de tip profilactic pentru cultivarea unui mod sănătos de viaţă a beneficiarilor, supraveghere în administrarea tratamentului prescris de către personalul medical din instituţiile medico-sanitare şi acordarea primului ajutor în caz de urgenţă;

de proceduri clare pentru înregistrarea, depozitarea, distribuirea şi administrarea medicamentelor, precum şi pentru gestionarea deşeurilor medicale, bazate pe prevederile actelor normative în vigoare.

**Servicii de asistenţă la obţinerea deprinderilor**

**de viaţă independentă – standardul 21**

**62.** Prestatorul Serviciului asigură consolidarea cunoştinţelor beneficiarilor cu privire la obţinerea deprinderilor de viaţă independentă.

**63. Rezultatul scontat:** Beneficiarii Serviciului vor obţine cunoştinţe cu privire la deprinderi de viaţă independentă, gestionarea resurselor financiare şi bugetului familiei, posibilitatea de planificare a veniturilor corespunzător propriilor necesităţi, utilizarea serviciilor bancare şi dezvoltarea personalităţii independente.

**64.** **Indicatori de realizare:**

1) Prestatorul Serviciului va organiza sesiuni de informare a beneficiarilor cu referire la procedurile existente privind utilizarea serviciilor bancare;

2) Beneficiarii vor obţine cunoştinţe cu privire la programele de deprinderi de viaţă, planificarea veniturilor, elaborarea unui buget familial şi gestionarea resurselor financiare;

3) Serviciul conţine activităţi pentru pregătirea beneficiarului către o viaţă independentă. Managerul de caz oferă recomandări şi asistenţă pentru prepararea hranei, procurarea alimentelor, pregătirea alimentaţiei copilului;

4) Beneficiarilor admişi în serviciu de plasament temporar li se oferă produse alimentare, îmbrăcăminte, produse igienico-sanitare şi medicamente în conformitate cu prevederile [Hotărîrii Guvernului nr.520 din 15 mai 2006](lex:HGHG20060515520) „Privind aprobarea Normelor de cheltuieli în bani pentru întreţinerea persoanelor cazate în instituţiile sociale”.

**Alimentaţia – Standardul 22**

**65.** Prestatorul Serviciului asigură beneficiarilor hrana zilnică, conform nevoilor acestora, cu respectarea normelor legale în vigoare şi dispune de condiţii şi spaţiu destinat preparării şi /sau servirii bucatelor.

**66.** **Rezultatul scontat:** Beneficiarii admişi în cadrul Serviciului vor beneficia de bunuri şi condiţii pentru servirea unei alimentaţii sănătoase.

**67.** **Indicatorii de realizare:**

1) Prestatorul Serviciului asigură fiecărui beneficiar plasat temporar în instituţie hrana în corespundere cu normele aprobate pentru persoanele cazate în instituţiile sociale de toate tipurile şi nivelurile;

2) Prestatorul Serviciului dispune de spaţiu dotat corespunzător pentru prepararea hranei, păstrarea alimentelor şi spălarea veselei;

3) Prestatorul Serviciului dispune de încăpere confortabilă şi mobilată cu mese şi scaune destinate servirii bucatelor;

4) Pentru asigurarea unei alimentaţii echilibrate şi sănătoase normele la produsele alimentare se pot majora din contul finanţării suplimentare oferite de parteneri sau donatori.

**Servicii de agrement pentru copii – standardul 23**

**68.** Prestatorul Serviciului asigură copiilor, beneficiarilor servicii de agrement.

**69. Rezultatul scontat:** Serviciul dispune de un program de activităţi de agrement pentru copii, pentru a asigura părinţilor posibilitatea de a primi consilierile necesare şi de a planifica activităţi cu managerul de caz.

**70.** **Indicatori de realizare:**

1) Personalul Serviciului elaborează programul activităţilor recreative şi de socializare, inclusiv a perioadelor de somn şi odihnă, ţinînd cont de preferinţele şi particularităţile fiecărui copil, pe perioada aflării în Serviciu;

2) Psihologul Serviciului, în comun cu voluntarii, oferă copiilor activităţi de învăţare prin jocuri;

3) Copiii, potrivit vîrstei şi gradului de maturitate, precum şi părinţii sînt informaţi asupra oportunităţilor recreative şi de socializare promovate de către Serviciu, precum şi asupra modului în care pot fi sprijiniţi pentru a participa la acestea.

**Activităţi de ergoterapie – standardul 24**

**71.** Prestatorul Serviciului organizează activităţi de ergoterapie pentru beneficiarii interesaţi în această activitate.

**72.** **Rezultatul scontat:** Beneficiarii Serviciului sînt antrenaţi în activităţi de ergoterapie creaţional-educative şi de petrecere a timpului liber, în scopul depăşirii situaţiei depresive şi de realizare maximă a încrederii în sine, participării active la viaţă.

**73.** **Indicatori de realizare:**

1) Prestatorul Serviciului angajează un instructor de ergoterapie, ca urmare a necesităţilor identificate ale beneficiarilor;

2) Serviciul dispune de programe de ergoterapie (cerc de lucru manual, croşetat, cusut, confecţionare a jucăriilor, pregătire manuală a cărţilor poştale, felicitărilor pentru sărbători, confecţionare a bijuteriilor);

3) Prestatorul Serviciului va planifica resursele financiare necesare pentru procurarea materialelor privind realizarea programelor de ergoterapie.

**Capitolul V**

**MANAGEMENTUL RESURSELOR UMANE ŞI**

**PLANIFICAREA ACTIVITĂŢII SERVICIULUI**

**Structura şi calificarea personalului – standardul 25**

**74.** Personalul Serviciului dispune de abilităţi profesionale de comunicare, manifestă toleranţă şi disponibilitate de suport pentru asistenţa oferită victimelor traficului de fiinţe umane şi familiilor acestora, în contextul respectării drepturilor omului.

**75.** **Rezultatul scontat:** Serviciul dispune de o structură de personal cu specialişti instruiţi în concordanţă cu scopul, obiectivele şi profilul beneficiarilor.

**76.** **Indicatori de realizare:**

1) Personalul Serviciului este constituit din specialişti fără antecedente penale, cu experienţă în domeniul de acţiune: personal administrativ, personal cu calificări în domeniul asistenţă socială, psihologică, juridică, medicală şi personal auxiliar;

2) Angajarea personalului se efectuează prin încheierea în formă scrisă a unui contract individual de muncă, sau prestare servicii şi se legalizează prin ordinul (dispoziţia, decizia, hotărîrea) Administratorului Serviciului, emis în baza contractului;

3) Personalul Serviciului este avertizat, contra semnătură, despre păstrarea confidenţialităţii informaţiilor privind viaţa beneficiarilor şi familiilor lor, pe care le obţin în timpul exercitării atribuţiilor de serviciu, precum şi să nu pretindă şi să nu primească foloase necuvenite pentru munca prestată;

4) Fiecare specialist din cadrul Serviciului dispune de fişa postului în care sînt prevăzute rolul şi responsabilităţile lui, fiind obligat să cunoască şi să respecte prevederile din aceasta. Administratorul Serviciului revizuieşte, periodic, fişele de post, în funcţie de modificările în politicile din domeniul prevenirii şi combaterii traficului de fiinţe umane şi de mecanismele aprobate pentru prestarea serviciilor adresate tipului respectiv de beneficiari.

**Formarea şi evaluarea resurselor umane – standardul 26**

**77.** Prestatorul Serviciului asigură planificarea formării iniţiale şi continue a personalului şi evaluarea competenţelor profesionale ale acestuia.

**78.** **Rezultatul scontat:** Competenţele profesionale ale specialiştilor Serviciului prin consolidarea competenţelor profesionale contribuie la îmbunătăţirea calităţii serviciilor şi gestionarea eficientă a sarcinilor.

**79.** **Indicatori de realizare:**

1) Personalul Serviciului după angajare beneficiază de formare iniţială de specialitate şi ulterior urmează programe de formare continuă cu o durată de cel puţin 40 ore anual şi şedinţe de diminuare a sindromului arderii profesionale;

2) Administratorul Serviciului este responsabil de elaborarea şi realizarea planului de formare continuă a personalului, inclusiv planificarea mijloacelor financiare pentru cursurile de formare;

3) Personalul Serviciului participă la seminare, ateliere de lucru, conferinţe naţionale şi internaţionale, sesiuni de comunicări ştiinţifice.

**Protecţia beneficiarilor împotriva abuzurilor – standardul 27**

**80.** Prestatorul Serviciului nu admite în incinta instituţiei abuz fizic, psihic, sexual, material sau financiar, neglijare sau tratament inuman sau degradant împotriva beneficiarului.

**81.** **Rezultatul scontat:** Beneficiarii sînt protejaţi de abuz, neglijare, tratament inuman sau degradant.

**82.** **Indicatori de realizare:**

Prestatorul Serviciului dispune de o modalitate de prevenire, identificare, semnalare, evaluare şi soluţionare a suspiciunilor sau acuzaţiilor de abuz sau neglijare;

1) Beneficiarii sînt:

informaţi despre modalitatea de prevenire, identificare, semnalare, evaluare şi soluţionare a suspiciunilor sau acuzaţiilor de abuz sau neglijare;

încurajaţi să sesizeze orice formă de abuz din partea personalului, altor persoane din cadrul Serviciului şi din afara lui;

2) Administratorul Serviciului:

ia măsuri imediate de protecţie şi asistenţă necesare beneficiarului;

aplică sancţiuni personalului care utilizează forme de abuz faţă de beneficiari, precum şi sesizează organele de drept în cazul abuzurilor grave care pot constitui contravenţii sau infracţiuni;

3) Situaţiile de abuz sînt consemnate în procese-verbale;

4) Serviciul dispune de un Regulament de ordine internă, respectarea căruia este obligatorie pentru personal şi pentru beneficiari.

**Reclamaţii – standardul 28**

**83.** Prestatorul deţine şi aplică o procedură de examinare şi soluţionare a reclamaţiilor.

**84.** **Rezultatul scontat:** Reclamaţiile sînt examinate în condiţiile legislaţiei.

**85.** **Indicatori de realizare:**

1) Specialiştii Serviciului cunosc şi aplică procedura de recepţionare, înregistrare, examinare şi soluţionare a reclamaţiilor;

2) Beneficiarii sînt informaţi despre procedura de depunere şi examinare a reclamaţiilor într-o formă accesibilă;

3) Administratorul Serviciului efectuează analiza conţinutului reclamaţiilor şi, după caz, întreprinde măsuri de înlăturare a problemelor.

**Înregistrarea datelor şi arhivarea datelor – standardul 29**

**86.** Prestatorul Serviciului aplică proceduri de înregistrare, utilizare şi păstrare a datelor aferente procesului de prestare a serviciilor.

**87.** **Rezultatul scontat:** Înregistrarea, aplicarea şi arhivarea datelor despre serviciile prestate beneficiarului se efectuează conform legislaţiei şi normelor metodologice.

**88.** **Indicatori de realizare:**

1) Pentru fiecare beneficiar se întocmeşte şi se arhivează un dosar, în conformitate cu prevederile [Legii nr.133 din 8 iulie 2011](lex:LPLP20110708133) privind protecţia datelor cu caracter personal;

2) Managerul de caz asigură accesul necondiţionat al beneficiarului la dosarul întocmit de către specialiştii Serviciului.

**Raportarea datelor – standardul 30**

**89.** Prestatorul Serviciului deţine procedura de înregistrare şi raportare a datelor despre beneficiarii admişi în cadrul Serviciului.

**90.** **Rezultatul scontat:** Prestatorul Serviciului raportează semestrial Unităţii Naţionale de Coordonare informaţia despre numărul beneficiarilor asistaţi şi asistenţa oferită în cadrul Serviciului.

**91.** **Indicatori de realizare:**

1) La admiterea beneficiarului în cadrul Serviciului, managerul de caz completează în registrul de evidenţă a beneficiarilor informaţii despre datele de identitate ale beneficiarului admis şi perioada de prestare a serviciilor, inclusiv organizaţia/instituţia de referire a acestuia;

2) Administratorul Serviciului va asigura introducerea datelor în Sistemul informaţional „Asistenţă socială” al Ministerului Muncii, Protecţiei Sociale şi Familiei.

**Dosarul beneficiarului – standardul 31**

**92.** Asistentul social al Serviciului asigură întocmirea şi păstrarea dosarelor beneficiarilor.

**93.** **Rezultatul scontat:** Fiecare beneficiar al Serviciului are un dosar, care conţine documente şi informaţii despre situaţia acestuia, asistenţa oferită şi activităţile realizate.

**94.** **Indicatori de realizare:**

Fiecare beneficiar al Serviciului în plasament temporar dispune de un dosar care va conţine:

1) cererea/demersul de solicitare în serviciu;

2) copia de pe actul de identitate, după caz, copia de pe certificatul de invaliditate;

3) acordul de colaborare încheiat între beneficiar şi Administratorul Serviciului;

4) consimţămîntul beneficiarului Serviciului la prelucrarea datelor personale;

5) chestionarul A, evaluarea iniţială/complexă realizată de către managerul de caz, ulterior, după caz, dosarul se va completa inclusiv cu ancheta socială completată de asistentul social comunitar;

6) planul individualizat de asistenţă iniţial şi reevaluat;

7) decizia de plasament;

8) extrase din procesul-verbal al şedinţelor echipei multidisciplinare a Serviciului;

9) notele informative cu privire la acţiunile întreprinse asupra cazului beneficiarului de către specialiştii Serviciului (psihologul, asistentul social, asistentul medical, juristul), raportul de închidere a cazului;

10) alte documente, în caz de necesitate.

Anexa nr.3

la Hotărîrea Guvernului

nr.898 din 30 decembrie 2015

**LISTA**

**hotărîrilor Guvernului care se abrogă**

**1.** [Hotărîrea Guvernului nr.1362 din 29 noiembrie 2006](lex:HGHG200611291362) „Cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru de organizare şi funcţionare a centrelor de asistenţă şi protecţie a victimelor traficului de fiinţe umane” (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2006, nr.186-188, art.1457).

**2.** Punctul 78 din modificările şi completările ce se operează în unele hotărîri ale Guvernului, aprobate prin [Hotărîrea Guvernului nr.462 din 24 martie 2008](lex:HGHG20080324462) (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr.66-68, art.437).

**3.** Punctul 15 din modificările ce se operează în unele hotărîri ale Guvernului, aprobate prin [Hotărîrea Guvernului nr.130 din 22 februarie 2010](lex:HGHG20100222130) (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr.30-31, art.177).

**4.** Punctul 4 din modificările şi completările ce se operează în unele hotărîri ale Guvernului, aprobate prin [Hotărîrea Guvernului nr.1194 din 23 decembrie 2010](lex:HGHG201012231194) (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr.257-258, art.1308).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Hotărîrile Guvernului  
898/30.12.2015 Hotărîre pentru aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la organizarea şi funcţionarea Serviciului de asistenţă şi protecţie a victimelor traficului de fiinţe umane şi a standardelor minime de calitate *//Monitorul Oficial 2-12/5, 15.01.2016*