Republica Moldova

GUVERNUL
HOTĂRÂRE nr.__
din_____2025

cu privire la modificarea Hotărârii Guvernului nr. 496/2014 privind aprobarea Regulamentului – cadru de organizare şi funcţionare a Centrului de Asistenţă şi Consiliere pentru Agresorii Familiali şi a standardelor minime de calitate

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

HOTĂRĂŞTE:

1. Hotărârea Guvernului nr. 496/2014 privind aprobarea Regulamentului – cadru de organizare şi funcționare a Centrului de Asistență şi Consiliere pentru Agresorii Familiali și a standardelor minime de calitate (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 174 – 177 art. 535), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează:

1.1. În clauza de adoptare:

1.1.1. textul „Legea nr. 45-XVI din 1 martie 2007 cu privire la prevenirea şi combaterea violenţei în familie” se substituie cu textul: „Legea nr. 45/2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenţei în familie”;

1.1.2. textul „alin. (9)” se substituie cu textul „alin. (5)”.

1.2. Punctul 2 va avea următorul cuprins: „Centrul de Asistență şi Consiliere pentru Agresorii Familiali este organizat și funcționează ca persoană juridică de drept public sau privat, cu baza materială și gestiune financiară distinctă (Centru) sau ca subdiviziune structurală, fără personalitate juridică în cadrul unei entități (Serviciu), utilizând baza materială și resursele financiare ale acesteia, conform competențelor delegate. Indiferent de forma de organizare juridică, prestatorii de servicii aprobă propriile regulamente de organizare și funcționare în baza Regulamentului – cadru de organizare şi funcționare a Centrului de Asistență şi Consiliere pentru Agresorii Familiali și a standardelor minime de calitate.”.

1.3. La punctul 3 textul „din alocațiile prevăzute la bugetul unităților administrativ – teritoriale de nivelul al doilea” se substituie cu textul „din mijloacele financiare ale fondatorului”.

1.4. În punctul 4 se exclude textul „privind rezultatele obținute”.

2. Anexele nr. 1 și nr. 2 vor avea următorul cuprins:

„Anexa nr. 1
la Hotărârea Guvernului nr. 496/2014

REGULAMENT – CADRU
de organizare și funcționare a Centrului de Asistență și Consiliere pentru Agresorii Familiali

Capitolul I
DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a Centrului de Asistență și Consiliere pentru Agresorii Familiali (în continuare – Regulament – cadru) stabilește scopul, obiectivele, principiile de activitate, drepturile și obligațiile subiecților, regulile generale și modul de organizare și funcționare a Centrului de Asistență și Consiliere pentru Agresorii Familiali (în continuare – Centrul).

2. În activitatea sa, Centrul integrează măsuri de prevenire, intervenție, reabilitare și monitorizare post-program de consiliere, în concordanță cu prezentul Regulament – cadru, actele normative relevante domeniului, recomandările internaționale și bunele practici.

3. Centrul este o instituție de profil social, care acordă servicii specializate de informare, consiliere psihologică, consiliere orientată spre schimbarea comportamentului violent al agresorilor familiali, contribuind la prevenirea recidivei și la protecția victimelor violenței în familie.

4. Centrul este coordonat și monitorizat de către fondator, în colaborare cu Ministerul Muncii și Protecției Sociale.

5. Serviciile se acordă fără deosebire de rasă, culoare, origine națională, etnică și socială, statut social, cetățenie, limbă, religie sau convingeri, vârstă, sex, identitate de gen, statut matrimonial, orientare sexuală, dizabilitate, stare de sănătate, statut HIV, opinie, apartenență politică, avere, naștere sau orice alt criteriu.

6. În sensul prezentului Regulament – cadru, se utilizează noțiunile definite în Legea nr. 45/2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței în familie, precum și următoarele noțiuni:

beneficiarii Centrului – agresorii familiali în sensul Legii nr. 45/2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței în familie, precum și cuplurile afectate de violență în baza acordului comun dintre soți (concubini).

program de consiliere – totalitatea tehnicilor și metodelor utilizate în cadrul unui curs de ședințe de consiliere a agresorilor, în vederea realizării obiectivelor legate de eliminarea comportamentului violent al persoanei, prevenirea recidivei, precum și de reintegrare a acesteia în familie și societate. Programele de consiliere pentru agresorii familiali, realizate în cadrul Centrului au caracter preventiv și sunt destinate schimbării comportamentului violent, prin intervenții specializate și nu substituie programele probaționale aplicate în cadrul sistemului de justiție penală.

7. Centrul cooperează activ cu autoritățile abilitate (organul de poliție, organul de urmărire penală, organul de probațiune, organul teritorial de asistență socială, instanțele judecătorești, serviciile medicale și subdiviziunile teritoriale de ocupare a forței de muncă) în baza acordurilor de colaborare și a schimbului securizat de date, cu respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

8. Prevederile Regulamentului – cadru se aplică personalului angajat, voluntarilor și tuturor instituțiilor partenere în contextul prestării serviciilor de asistență și consiliere pentru agresorii familiali.

Capitolul II
PRINCIPII SCOP ȘI OBIECTIVE

9. Centrul își desfășoară activitatea în baza principiilor legalității, egalității, nediscriminării, profesionalismului, confidențialității și protecției datelor cu caracter personal, eficienței și cooperării interinstituționale, care asigură un cadru unitar de organizare și funcționare a serviciilor prestate.

10. Programele de consiliere destinate beneficiarilor se bazează pe următoarele principii fundamentale:

10.1. *responsabilitatea individuală* – fiecare act de violență reprezintă o alegere conștientă, pentru care agresorul poartă întreaga răspundere juridică, morală și socială;

10.2. *toleranță zero față de violență* – nicio formă de violență fizică, psihologică, economică sau sexuală nu este justificată sau acceptată; orice manifestare violentă este abordată ca o încălcare a drepturilor omului;

10.3. *separarea intervenției de reconcilierea familială* – scopul programului este schimbarea comportamentului beneficiarului și eliminarea violenței, nu refacerea relației de cuplu;

10.4. *abordare individualizată și diferențiată* – intervenția se adaptează tipologiei agresorului,

nivelului de risc, vârstei, genului, stării de sănătate și gradului de motivație pentru schimbare;
10.5. *siguranța prioritară a victimei* – toate măsurile de lucru cu agresorul se desfășoară astfel încât să nu pună în pericol siguranța victimei, a copiilor sau a altor persoane afectate;
10.6. *separarea programelor de consiliere pe criterii de gen și tip de violență* – grupurile de consiliere pentru bărbați și femei se desfășoară separat, iar programele pentru agresorii cu adicții includ module specializate;
10.7. *evaluarea continuă a riscului și a progresului* – la admiterea în program, pe parcurs și la final, se efectuează evaluări standardizate pentru a determina evoluția comportamentală și riscul de recidivă;
10.8. *colaborarea interinstituțională și referirea coordonată* – programele se implementează în cooperare cu organul de probațiune, organul de poliție, serviciile sociale și medicale, pentru asigurarea unui răspuns integrat;
10.9. *promovarea autocontrolului și a comunicării nonviolente* – consilierea dezvoltă abilități de gestionare a furiei, empatie și rezolvare pașnică a conflictelor;
10.10. *evaluarea eficienței programelor* – fiecare program este supus unei evaluări periodice pentru a măsura rata de finalizare, reducerea recidivei și satisfacția beneficiarilor și partenerilor instituționali.

11. Scopul Centrului constă în prevenirea și reducerea recidivei violenței în familie prin furnizarea de servicii integrate de informare, consiliere juridică și psihologică, consiliere orientată spre schimbarea/reducerea comportamentului violent și responsabilizare a beneficiarilor, în vederea schimbării durabile a comportamentului violent și a asigurării siguranței victimelor.

12. Centrul prestează servicii adaptate necesităților beneficiarilor, după cum urmează:
12.1. informare și motivare pentru schimbare;
12.2. consiliere individuală, de grup sau de cuplu (numai dacă nu există risc activ de violență);
12.3. consiliere juridică;
12.4. referire către servicii medicale, educaționale, juridice, sociale, ocupare în muncă sau de reabilitare a adicțiilor precum și către alte servicii relevante, în funcție de necesitățile individuale identificate;
12.5. programe bazate pe module de consiliere – scurte, medii și avansate – în funcție de gravitatea faptei și riscul de recidivă;
12.6. consiliere la distanță (online), mentorat post – program și referire către servicii de sprijin comunitare.

13. Obiectivele principale pentru realizarea scopului Centrului sunt:
13.1. *prestarea serviciilor de consiliere și intervenție psihosocială* menite să susțină beneficiarii în procesul de recunoaștere a comportamentului violent, dezvoltarea empatiei și formarea abilităților de comunicare nonviolentă și de gestionare constructivă a conflictelor;
13.2. *dezvoltarea și implementarea programelor de consiliere diferențiate*, adaptate nivelului de risc, profilului agresorilor, dar și nivelului de înțelegere (adaptate, vârstei, genului, recidivei, etc), inclusiv în format modular sau online;
13.3. *consolidarea cooperării interinstituționale*, prin stabilirea unui mecanism funcțional de colaborare între structurile teritoriale de asistență socială, subdiviziunile organului de poliție, subdiviziunile teritoriale de ocupare a forței de muncă, organul de probațiune, sistemul medical și organizațiile necomerciale specializate;
13.4. *integrarea programelor de consiliere în mecanismele de monitorizare post intervenție*, pentru urmărirea evoluției comportamentale a beneficiarilor și prevenirea recidivei, prin coordonare cu organul de probațiune și alți specialiști/grup de specialiști relevanți;
13.5. *participarea la activități de prevenire și educație comunitară*, prin campanii publice, sesiuni informative și parteneriate locale, în vederea promovării unei culturi a nonviolenței și a toleranței zero față de violență;
13.6. *implementarea unui sistem de indicatori de performanță*, care să permită măsurarea rezultatelor intervenției: acces rapid la servicii, rată de finalizare a programelor, reducerea recidivei și satisfacția victimelor;
13.7. *asigurarea formării și supervizării continue a personalului*, pentru creșterea calității

serviciilor și aplicarea uniformă a metodologiilor validate.

Capitolul III
DREPTURI ȘI OBLIGAȚII
Secțiunea 1
Drepturile și obligațiile Centrului

14. Centrul are următoarele drepturi:

14.1. să stabilească și să mențină parteneriate funcționale cu autoritățile administrației publice locale, organul de poliție, organul de probațiune, sistemul penitenciar, subdiviziunile teritoriale de ocupare a forței de muncă, organizații necomerciale și instituții publice/medicale, în scopul implementării integrate a măsurilor de prevenire și combatere a violenței în familie;

14.2. să utilizeze date statistice și anonimizate privind beneficiarii și serviciile oferite, exclusiv în scopul monitorizării și îmbunătățirii programelor, cu respectarea confidențialității;

14.3. să încheie acorduri de colaborare cu centrele și serviciile destinate victimelor violenței în familie, pentru coordonarea intervențiilor și schimbul de informații în condiții legale de protecție a datelor;

14.4. să delege specialiști pentru participarea la ședințele grupurilor/echipelor/comisiilor tematice;

14.5. să dezvolte proiecte, parteneriate și inițiative comune cu organizații internaționale, instituții academice și donatori, pentru consolidarea capacităților profesionale și extinderea acoperirii serviciilor.

15. Obligațiile Centrului:

15.1. să presteze servicii conform standardelor minime de calitate și metodologiilor/instrucțiunilor aprobate, asigurând acces egal și nediscriminatoriu pentru toți beneficiarii;

15.2. să protejeze datele cu caracter personal și informațiile confidențiale referitoare la beneficiari, conform legislației privind protecția datelor;

15.3. să asigure cooperarea intersectorială și schimbul coordonat de informații cu organul de poliție, organul de probațiune, serviciile medicale, subdiviziunile teritoriale de ocupare a forței de muncă, centrele pentru victime și structurile teritoriale de asistență socială;

15.4. să participe activ la campanii de informare și prevenire privind fenomenul violenței în familie și responsabilitatea agresorilor, promovând toleranța zero față de violență;

15.5. să elaboreze rapoarte de activitate periodice (trimestriale, semestriale și anuale) care includ indicatori privind accesul, frecvența, rata de finalizare a programelor și recidiva;

15.6. să implementeze un sistem de monitorizare și evaluare, care include supervizare profesională, management al documentelor și audit periodic al calității serviciilor;

15.7. să gestioneze în mod transparent petițiile și sesizările, garantând răspunsuri accesibile, protecția persoanelor care reclamă abuzuri și corectarea deficiențelor constatate;

15.8. să informeze organele competente despre progresul, frecvența sau excluderea beneficiarilor din programe;

15.9. să participe la instruiri și formare continuă pentru personalul propriu și profesioniștii din rețeaua de prevenire a violenței în familie;

15.10. să asigure protecție împotriva oricărei forme de violență, discriminare, exploatare sau hărțuire în cadrul activităților Centrului și să raporteze cazurile conform legii;

15.11. să dezvolte și să aplice programe de consiliere psihologică și suport emoțional adaptate diferitelor tipuri de agresori (în funcție de risc, gen, vârstă, adicții, dizabilități);

15.12. să efectueze evaluări pre și post-intervenție utilizând instrumente validate pentru măsurarea progresului și reducerea riscului de recidivă;

15.13. să elaboreze și să mențină un sistem de indicatori de performanță, care să permită evaluarea eficienței programelor (accesibilitate, rată de completare, recidivă, satisfacția beneficiarilor și a partenerilor);

15.14. să mențină un protocol standardizat de colaborare cu serviciile pentru victime, care să asigure schimbul responsabil și limitat de informații privind riscurile, cu acordul părților și respectarea legii;

15.15. să promoveze implicarea voluntarilor și a comunității, pentru sprijinirea procesului de reintegrare socială a beneficiarilor.

Secțiunea a 2-a
Drepturile și obligațiile beneficiarului

16. Beneficiarul are dreptul:

16.1. să beneficieze de respectarea deplină a drepturilor și libertăților fundamentale ale omului, fiind tratat cu demnitate, fără discriminare, etichetare sau stigmatizare, în conformitate cu legislația națională și standardele internaționale privind drepturile omului;

16.2. să fie informat într-un limbaj clar, accesibil și adaptat nivelului său de înțelegere despre drepturile, obligațiile și serviciile oferite în cadrul Centrului;

16.3. să își exprime consimțământul informat pentru participarea la programul de consiliere, prin semnarea acordului de prestare a serviciilor, cu excepția situațiilor în care participarea este dispusă de instanța judecătorească sau organul de probațiune;

16.4. să decidă liber asupra prelucrării datelor sale personale, în condițiile prevăzute de legislația privind protecția datelor cu caracter personal;

16.5. să depună petiții, sesizări sau plângeri referitoare la calitatea serviciilor, la comportamentul personalului sau al altor beneficiari, fără teama de represalii, și să primească un răspuns motivat;

16.6. să beneficieze de protecție și asistență împotriva oricărei forme de violență, discriminare, neglijare, exploatare, hărțuire (inclusiv sexuală) ori tratament degradant;

16.7. să participe activ la elaborarea planului individualizat de asistență în serviciu, să fie informat despre progresul evaluat și să contribuie la ajustarea măsurilor stabilite;

16.8. să beneficieze de continuitatea serviciilor, inclusiv prin consiliere online sau la distanță, în caz de relocare sau imposibilitate de prezență fizică;

16.9. să solicite informații privind finalizarea programului, recomandări postintervenție și, după caz, includerea într-un program de monitorizare postintervenție.

17. Beneficiarul Centrului are următoarele obligații:

17.1. să participe activ și constant la ședințele de consiliere individuală și/sau de grup, conform planului individualizat de asistență în serviciu stabilit;

17.2. să respecte termenii acordului de prestare a serviciilor și regulamentele interne ale Centrului;

17.3. să ofere informații veridice și complete despre identitatea, situația familială, socială și medicală, necesare pentru evaluarea și planificarea intervenției;

17.4. să își asume responsabilitatea personală pentru schimbarea comportamentului violent, manifestând o atitudine deschisă față de procesul de consiliere și dezvoltare personală;

17.5. să manifeste respect față de personalul Centrului, ceilalți beneficiari și bunurile instituției, evitând orice formă de agresivitate verbală, fizică sau psihologică;

17.6. să adopte o conduită și o ținută decentă, respectând normele de igienă și comportament social;

17.7. să nu consume sau dețină băuturi alcoolice, droguri, și/sau alte substanțe cu efecte similare în timpul sau în proximitatea activităților Centrului și să nu fumeze în spațiile neautorizate;

17.8. să anunțe fără întârzieri nejustificate Centrul despre orice schimbare de situație (loc de muncă, adresă, sănătate) care ar putea afecta participarea la program;

17.9. să repare daunele cauzate Centrului, conform legislației în vigoare;

17.10. să respecte principiile programului de consiliere, inclusiv regulile de confidențialitate, respect reciproc și participare constructivă;

17.11. să colaboreze, după finalizarea programului, în procesul de monitorizare postintervenție, dacă aceasta este recomandată de echipa de specialiști.

Capitolul IV
ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE
Secțiunea 1
Admiterea beneficiarului

18. Centrul funcționează în regim de zi, cu servicii prestate la sediul Centrului și/sau servicii prestate la distanță (online și/sau cu deplasare în teren), oferind servicii continue, individualizate și adaptate gravității faptei comise, nivelului riscului de recidivă și nevoilor fiecărui beneficiar, dar și în măsura în care sunt asigurate condiții de confidențialitate și protecție a datelor cu caracter personal.

19. Asistența și admiterea beneficiarilor în programele Centrului se realizează în baza standardelor

de calitate și a Manualului operațional privind asistența și consilierea agresorilor familiali (în continuare – Manualul operațional al Centrului).

20. În situația în care personalul Serviciului constată că persoana se află într-o stare de intoxicație sau prezintă tulburări comportamentale care nu permit participarea în condiții de siguranță la programele de consiliere, aceasta este redirecționată către unități medicale specializate, cu implicarea cadrelor medicale competente. Admiterea în programele de consiliere se suspendă până la stabilizarea stării persoanei și până la existența condițiilor necesare pentru participarea în siguranță.

21. Procesul de admitere se desfășoară în următoarele etape:
21.1. înregistrarea cererii sau a referirii oficiale (din partea instanței judecătorești, organului de probațiune sau la solicitarea voluntară a beneficiarului);
21.2. realizarea interviului de admitere;
21.3. evaluarea inițială a riscului de recidivă și a necesităților;
21.4. analiza contextului cazului;
21.5. semnarea documentației specifice Manualului operațional;
21.6. deschiderea dosarului personal și înscrierea în registrul de evidență a beneficiarilor;
21.7. elaborarea planului individualizat de asistență în serviciu.

22. Dosarul beneficiarului conține:
22.1. cererea de admitere sau actul de referire/hotărârea instanței de judecată;
22.2. rezultatele interviului și evaluărilor (inițială, continuă, post-monitorizare, gradului de satisfacție și impact);
22.3. acordul de prestare a serviciilor;
22.4. acordul privind prelucrarea datelor cu caracter personal;
22.5. planul individualizat de asistență în serviciu, precum și alte documente specifice, în corespundere cu cerințele Manualului operațional al Centrului.

23. Documentația serviciului este elaborată și completată în corespundere cu formularele standardizate din Manualul operațional al Centrului.

24. Intervenția se desfășoară conform planului individualizat de asistență în serviciu și include, dar nu se limitează la: sesiuni de consiliere individuală și/sau de grup; activități orientate spre schimbarea comportamentului violent privind controlul furiei, empatia, comunicarea nonviolentă; referiri către servicii medicale, sociale sau de ocupare a forței de muncă, după necesitate.

25. Structura organizatorică a Programului de consiliere, inclusiv raportul dintre consilier și persoanele beneficiare ale programului, se stabilește de către prestatorul de servicii în funcție de resursele disponibile, particularitățile contextului local, complexitatea cazurilor, nivelul de risc de recidivă evaluat, precum și de necesitatea asigurării calității intervenției și a siguranței beneficiarilor și a altor persoane afectate.

26. Consilierea de cuplu este interzisă pe durata aplicării măsurilor de protecție prevăzute în ordinul de restricție de urgență sau în ordonanța de protecție, indiferent de acordul părților. Consilierea de cuplu poate fi prestată exclusiv în baza unei evaluări separate a riscului pentru fiecare partener/soț și numai în situațiile în care nu există risc de violență.

Secțiunea a 2
Suspendarea și încetarea serviciilor

27. Serviciile pot fi suspendate în următoarele cazuri, pentru o perioadă determinată, stabilită în conformitate cu procedura prevăzută în Manualul operațional al Centrului:
27.1. situații excepționale, motive medicale sau familiale justificate;
27.2. suspendarea temporară a activității Serviciului.

28. Suspendarea se coordonează cu autoritățile/instituțiile care au referit agresorul la serviciile de consiliere, la propunerea consilierului de caz, și se documentează corespunzător. Beneficiarul este

informat despre durata suspendării și condițiile de reluare a programului de consiliere.

29. Încetarea serviciilor se realizează prin evaluare finală în următoarele situații:
29.1. finalizarea programului de consiliere;
29.2. decizia/hotărîrea instanței judecătorești sau a organului de probațiune privind încetarea obligației de participare;
29.3. ordonanța procurorului de eliberare de răspundere penală;
29.4. decesul beneficiarului;
29.5. retragerea voluntară din programul de consiliere, în cazul participării benevole;
29.6. încetarea activității Serviciului.

30. Suspendarea și încetarea se consemnează în actele administrative interne, conform Manualului operațional al Centrului, cu notificarea obligatorie a autorității care a referit beneficiarul.

31. Înainte de încetarea serviciilor, după caz, se efectuează evaluarea impactului programului de consiliere, conform instrumentelor standardizate.

32. În cazul programelor obligatorii, Centrul transmite instanței judecătorești sau organului de probațiune, o informație care include cel puțin date despre beneficiar, frecvența participării la programul de consiliere; rezultatele evaluării și recomandări post intervenție.

33. Beneficiarii programelor obligatorii care au finalizat programul de consiliere și prezintă risc de recidivă, stabilit în rezultatul evaluării, sunt incluși într-un program de monitorizare postintervenție care poate dura până la 6 luni, în scopul prevenirii recidivei.

34. Monitorizarea postintervenție se realizează prin: întâlniri periodice individuale sau de grup; contact telefonic sau online, colaborare cu serviciile teritoriale de asistență socială și organul de probațiune. Rezultatele monitorizării se transmit organelor care a referit beneficiarul.

35. Suspendarea sau încetarea serviciilor se aduce la cunoștința beneficiarului într-o formă și limbă accesibilă acestuia, într-o manieră respectuoasă și clară.

36. În cazul în care suspendarea/încetarea serviciilor are loc din cauza Centrului, acesta este obligat să asigure recuperarea integrală a ședințelor și continuarea programului de consiliere fără prejudicierea beneficiarului. Măsurile de reprogramare și recuperare a ședințelor sunt stabilite conform procedurii prevăzute în Manualul operațional al Centrului.

Secțiunea a 3-a
Programele de consiliere a agresorilor

37. Programele de consiliere a Centrului sunt elaborate în baza principiilor expuse în punctul 9 al prezentului Regulament – cadru. Programele de consiliere urmăresc obiectivul general de reducere a recidivei și de promovare a comportamentelor nonviolente, contribuind la siguranța familială și coeziunea socială.

38. Structura, durata și metodologia programelor de consiliere se stabilesc în Manualul operațional al Centrului. Programele de consiliere pot fi revizuite periodic.

39. Tematica programelor de consiliere poate fi, dar nu se limitează la:
39.1. programe de responsabilizare și conștientizare – pentru agresori cu risc scăzut;
39.2. programe de intervenție complexă – pentru cazuri cu risc mediu și înalt;
39.3. programe post intervenție, pentru consolidarea schimbării comportamentale și monitorizarea non recidivei;
39.4. programe de prevenire și intervenție timpurie – destinate identificării precoce a comportamentelor violente.

40. Aceste programe de consiliere conțin secțiuni adaptate în dependență de aspectele și gradul de înțelegere în corespundere cu următoare criterii: vârstă, gen, prezența dizabilității, adicților,

tulburărilor mintale și de comportament.

41. Programele de consiliere sunt implementate de specialiști licențiați, în conformitate cu standardele de calitate și cu procedurile din Manualul operațional al Centrului.

42. Evaluarea eficienței programelor de consiliere se realizează periodic, pe baza participării și finalizării acestuia, modificării comportamentului violent, reducerii recidivei, recomandărilor beneficiarilor și al instituțiilor/autorităților/organizațiilor partenere. Rezultatele evaluărilor sunt utilizate pentru îmbunătățirea continuă a programelor de consiliere și formarea profesională a personalului.

Capitolul V
MANAGEMENTUL CENTRULUI ȘI RESURSE UMANE
Secțiunea 1
Resursele umane și managementul Centrului

43. Gestionarea Centrului este realizată de către un conducător, care asigură buna funcționare a acestuia conform prezentului Regulament – cadru, Standardelor minime de calitate, fișei de post și altor dispoziții instituționale.

44. Structura de personal include: personal administrativ; personal specializat – consilier(i) pentru agresori, psiholog(i), psihoterapeut(i), asistenți sociali, educatori comportamentali, jurist(i); personal auxiliar

45. Activitatea personalului Centrului este orientată spre rezultate măsurabile, având ca obiective reducerea recidivei, responsabilizarea agresorilor și siguranța victimelor. Toate activitățile se desfășoară conform Manualului operațional al Centrului.

46. Conducătorul are următoarele atribuții principale:
46.1. asigură implementarea actelor normative tematice, a Regulamentului de organizare și funcționare, precum și a Manualului operațional al Centrului;
46.2. gestionează resursele umane, materiale și financiare, în dependență de forma de organizare juridică;
46.3. aprobă planurile anuale de activitate și de formare profesională;
46.4. coordonează procesul de admitere, evaluare, consiliere și monitorizare a cazurilor;
46.5. asigură supervizarea și evaluarea personalului;
46.6. prezintă rapoarte periodice către fondator, Ministerul Muncii și Protecției Sociale, structurile de asistență socială și altor autorități/organizații relevante, în dependență de contextul solicitat;
46.7. reprezintă Centrul în relațiile interinstituționale.

47. Personalul Centrului se stabilește în funcție de numărul și complexitatea cazurilor. Un consilier poate lucra simultan cu cel mult 15 beneficiari activi, în condiții care să permită evaluarea continuă a riscurilor, intervenția individualizată și cooperarea interinstituțională, cu respectarea limitelor specifice activităților de grup.

48. Centrul poate contracta specialiști externi (formatori, mediatori, experți în justiție restaurativă, psihiatri, terapeuți în adicții, etc.) în baza contractelor de prestări servicii sau acordurilor de parteneriat cu autorități/organizații de profil.

49. Voluntarii pot fi implicați doar în activități administrative, în baza unui contract de voluntariat încheiat conform Legii nr. 121/2010 voluntariatului, care prevede confidențialitatea și formarea inițială obligatorie.

50. Pot fi angajate numai persoane care:
50.1. nu au antecedente penale pentru fapte de violență, abuz, neglijare, exploatare, discriminare, trafic de droguri, infracțiuni privind viața sexuală;
50.2. nu se află în evidența medicului narcolog sau psihiatru pentru afecțiuni care pot afecta exercitarea atribuțiilor;

50.3. posedă calificarea profesională corespunzătoare postului și capacitate deplină de exercițiu.

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

52. Personalul semnează angajamentul de confidențialitate și etică profesională. Este interzisă solicitarea sau acceptarea oricăror foloase necuvenite ori avantaje.

53. Prestatorul deține și aplică proceduri privind protecția împotriva violenței, discriminării, exploatării, hărțuirii, neglijării, tratamentului inuman și/sau degradant și de examinare şi soluţionare a plângerilor și reclamațiilor.

54. Personalul respectă inclusiv principiile de toleranță zero împotriva violenței și principiile etice și deontologice, manifestând profesionalism, imparțialitate, empatie, confidențialitate și responsabilitate.

Secțiunea 2
Supervizare și formare profesională

55. Personalul Centrului urmează programe de formare inițială și continuă în domenii precum: consilierea și responsabilizarea agresorilor familiali; evaluarea riscului de recidivă și intervenția psihosocială; lucrul cu persoane cu adicții; cooperarea cu organul de probațiune, organul de poliție și sistemul penitenciar; etica profesională și autoreglarea emoțională, precum și alte tematici relevante.

56. Programele de formare se organizează anual, în baza unui curriculum aprobat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale, în parteneriat cu autoritățile de profil, mediul academic și universitar.

57. Centrul implementează un sistem unitar de management al calității, care include: planificare strategică și operațională; evaluare profesională și supervizare; analiză periodică a rezultatelor și implementarea măsurilor corective.

58. Conducătorul Centrului asigură supervizarea profesională individuală și de grup, pentru menținerea calității intervențiilor și prevenirea epuizării emoționale.

59. Evaluarea profesională se realizează anual și are la bază indicatori calitativi și cantitativi: participarea și progresul beneficiarilor; rata de finalizare a programelor de consiliere; gradul de reducere a recidivei; calitatea documentării, raportării și colaborării interinstituționale.

60. Rezultatele supervizării și ale evaluării profesionale se includ în planul anual de dezvoltare profesională.

Capitolul VI
FINANȚAREA ȘI PATRIMONIUL

61. Utilizarea fondurilor se face exclusiv pentru realizarea scopului Centrului și îmbunătățirea serviciilor oferite beneficiarilor.

62. Centrul dispune de patrimoniu distinct, constituit din:
62.1. bunuri și mijloace fixe transmise de fondator la constituire;
62.2. bunuri transmise ulterior de autorități publice, organizații sau persoane fizice și juridice;
62.3. donații, granturi și contribuții benevole;
62.4. bunuri achiziționate din mijloace proprii;
62.5. alte active permise de legislația în vigoare.

63. Patrimoniul poate fi deținut cu drept de proprietate și/sau folosință. Gestionarea patrimoniului se efectuează conform regulilor de eficiență, integritate și transparență, sub responsabilitatea conducătorului.

Anexa nr. 2
la Hotărârea Guvernului nr. 496/2014

STANDARDE MINIME
de calitate pentru serviciile prestate în cadrul Centrului de Asistență și Consiliere pentru Agresorii Familiali

Capitolul I
PRINCIPII GENERALE DE FUNCȚIONARE

Informarea – standardul 1

1. Centrul de Asistență și Consiliere pentru Agresorii Familiali (în continuare – Centrul) asigură informarea beneficiarilor, a publicului larg și a specialiștilor din domeniu privind condițiile de admitere, serviciile oferite, precum și despre fenomenul violenței în familie și consecințele acestuia asupra acestuia.
2. **Rezultatul scontat:** Comunitatea, beneficiarii și specialiștii în domeniu înțeleg scopul și rolul Centrului, condițiile de admitere, activitățile desfășurate și serviciile oferite.
3. **Indicatorii de realizare:**
   3.1. Centrul colaborează cu autoritățile administrației publice locale, instituțiile publice și organizațiile necomerciale în vederea desfășurării campaniilor de informare și promovare a serviciilor, contribuind la prevenirea și combaterea violenței în familie.
   3.2. Centrul elaborează, actualizează și distribuie materiale informative privind activitatea sa, natura serviciilor oferite, drepturile și responsabilitățile beneficiarilor, precum și informații referitoare la prevenirea și combaterea violenței în familie.
   3.3. Materialele informative includ date despre localizarea, programul de activitate, procedura de accesare a serviciilor și consecințele fenomenului violenței în familie în plan personal, familial și social. Acestea sunt elaborate pe suport de hârtie și/sau electronic, în una sau mai multe limbi relevante pentru comunitate și în formate accesibile (format ușor de citit, audio, Braille sau format digital compatibil cu cititoarele de ecran), și sunt disponibile la sediul Centrului și la partenerii acestuia.
   3.4. Mediatizarea și diseminarea informațiilor se realizează prin intermediul partenerilor instituționali ai Centrului – structurile teritoriale de asistență socială, subdiviziunile teritoriale de ocupare a forței de muncă, organul de poliție, organul de probațiune, instituțiile medico-sanitare – precum și prin canale mass-media, platforme online și alte mijloace legale de informare publică.

Accesibilitate și incluziune – standardul 2

2. Centrul garantează acces egal și disponibilitate a serviciilor pentru toți beneficiarii eligibili, inclusiv pentru persoanele cu dizabilități.
3. **Rezultatul scontat:** Serviciile oferite sunt accesibile, disponibile și adaptate nevoilor speciale ale beneficiarilor, astfel încât toți beneficiarii eligibili să beneficieze de asistența corespunzătoare, în condiții de siguranță, demnitate și confidențialitate.
3. **Indicatorii de realizare:**
   3.1. Admiterea și accesul la servicii se realizează în baza unei proceduri clare și standardizate.
   3.2. Serviciul asigură acces egal la toate tipurile de servicii prestate.
   3.3. În cazul în care necesitățile beneficiarului nu pot fi acoperite în Centrul, acesta este direcționat către alți prestatori de servicii.
   3.4. Centrul asigură accesibilitatea infrastructurii și a spațiilor pentru persoane cu dizabilități:
   3.4.1. uși de acces cu lățime minimă de 90 cm, fără praguri sau cu praguri reduse la 1,5 cm;
   3.4.2. coridoare cu lățime minimă de 120 cm;
   3.4.3. rampe de acces cu înclinație maximă 5%, balustrade la ambele părți;
   3.4.4. spațiile pentru consiliere și grupuri sanitare sunt accesibile, echipate cu bare de sprijin, toaletă și chiuvetă adaptate pentru scaun cu rotile, spațiu de manevră.

Abordarea individualizată – standardul 3

4. Centrul asigură servicii adaptate la necesitățile individuale ale fiecărui beneficiar, respectând normele aprobate și principiile de incluziune, siguranță și respect pentru demnitatea persoanei.
5. **Rezultat scontat:** Serviciile oferite beneficiarilor răspund în mod concret necesităților indicate în

planul individualizat de asistență în serviciu și sprijină autonomia, bunăstarea și incluziunea socială.

6. **Indicatorii de realizare:**

6.1. 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, și asigurarea în caz de necesitate a interpretării limbajului mimico-gestual și adaptări pentru persoanele cu tulburări mintale și de comportament).

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

6.3. Centrul acordă suport specific în dependență de profilul beneficiarului (dizabilitate, vârstă, etnie, etc.).

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

Abordarea multidisciplinară – standardul 4

7. Prestatorul Centrului 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.

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

9. **Indicatorii de realizare:**

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

9.2. Prestatorul asigură conlucrarea cu alți specialiști relevanți, schimbul de informații și coordonarea acțiunilor în interesul beneficiarului, respectând confidențialitatea.

9.3. Când necesitățile depășesc competențele interne, beneficiarul este referit către servicii sociale specializate, medicale sau comunitare; informațiile privind referirea sunt consemnate în procesele-verbale ale ședințelor echipei și anexate la dosarul beneficiarului.

9.4. Centrul dispune de proceduri clare pentru documentarea activității echipei multidisciplinare.

Nediscriminarea și respectarea demnității umane – standardul 5

10. Centrul 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.

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

12. **Indicatorii de realizare:**

12.1. Centrul aplică principiile egalității și nediscriminării.

12.2. Personalul Centrului este instruit inițial și continuu în domeniul egalității, respectării demnității umane, sănătății mintale, managementului situațiilor de criză și comportamentelor asociate dependenței.

12.3. Personalul aplică metode de comunicare și intervenție bazate pe respect, consimțământ informat, și lipsa oricărei prejudecăți și stigmatizări.

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

12.5. Regulamentul intern al Centrului sau regulile interne vor conține prevederi explicite privind interzicerea oricărui comportament discriminatoriu sau care lezează demnitatea umană, faptele ce constituie abateri disciplinare și sancțiunile aplicabile.

12.6. Centrul informează beneficiarii, la admitere, despre drepturile lor la egalitate și protecție împotriva discriminării.

12.7. Faptele de discriminare sau comportamentele care afectează demnitatea beneficiarilor sunt raportate, documentate și sancționate conform legislației.

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

12.9. În procesul de admitere și asistență, se aplică fără discriminare aceleași criterii și standarde pentru toți beneficiarii, fără deosebire de rasă, culoare, origine națională, etnică și socială, statut social, cetățenie, limbă, religie sau convingeri, vârstă, sex, identitate de gen, statut matrimonial, orientare sexuală, dizabilitate, stare de sănătate, statut HIV, opinie, apartenență politică, avere, naștere sau orice alt criteriu.

Protecția datelor și confidențialitatea informațiilor – standardul 6

13. Centrul asigură protecția și confidențialitatea datelor cu caracter personal și a informațiilor privind beneficiarii și persoanele implicate în prestarea serviciilor, indiferent de modalitatea de furnizare a acestora – directă, la distanță sau în format mixt – în conformitate cu legislația în vigoare privind protecția datelor cu caracter personal și securitatea informațională.

14. **Rezultatul scontat:** Centrul prelucrează date cu caracter personal strict necesare pentru evaluarea, planificarea și prestarea serviciilor către beneficiar și asigură măsuri corespunzătoare de securitate pentru protecția acestora, conform procedurilor legale.

15. **Indicatorii de realizare:**

15.1. Centrul dispune de proceduri clare privind păstrarea și protecția confidențialității datelor cu caracter personal, în conformitate cu legislația specială.

15.2. Personalul Centrului este instruit și semnează declarații privind confidențialitatea și nedezvăluirea informațiilor.

15.3. Consimțământul scris pentru prelucrarea datelor este semnat de fiecare beneficiar și inclus în dosarul acestuia.

15.4. Centrul asigură spații separate pentru audierea confidențială și păstrarea dosarelor în locuri special amenajate.

15.5. Informațiile despre beneficiari pot fi transmise terților doar în interesul beneficiarului și în baza consimțământului acestuia, cu excepția cazurilor expres prevăzute de lege pentru transmiterea datelor către autoritățile și instituțiile publice competente.

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

Colaborare și parteneriat – standardul 7

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

17. **Rezultat scontat:** Centrul dezvoltă și menține parteneriate funcționale, stabile și eficiente cu instituții publice, organizații necomerciale și alți prestatori relevanți, ceea ce permite coordonarea intervențiilor, schimbul prompt de informații și realizarea unei cooperări intersectoriale coerente. Prin aceste parteneriate, Centrul asigură un cadru unitar de acțiune și contribuie la funcționarea integrată a mecanismului de protecție și sprijin pentru victime.

18. **Indicatorii de realizare:**

18.1. 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.

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

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

18.4. Prestatorul facilitează implicarea instituției în proiecte cu finanțare națională sau externă, inițiative comunitare și programe de cooperare, pentru îmbunătățirea calității și diversității serviciilor.

18.5. Centrul 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
CADRUL DE ORGANIZARE A CENTRULUI
Amplasarea și amenajarea Centrului – standardul 8

19. Centrul își desfășoară activitatea într-un mediu sigur, accesibil și prietenos, amplasat în comunitate, care garantează siguranța, confortul psihologic și fizic al beneficiarilor și al personalului.
20. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii primesc servicii în condiții de siguranță, confort și accesibilitate, într-un spațiu amenajat și dotat corespunzător pentru acordarea asistenței specializate.
21. **Indicatorii de realizare:**

21.1. Centrul este amplasat în localități care permit accesul facil la mijloace de transport, organizarea activităților în exterior și conectarea, prin procedura de referire, la servicii sociale, juridice, medicale, educaționale, profesionale și culturale.

21.2. Spațiile interioare sunt sigure, funcționale, curate, ventilate, bine iluminate și adaptate nevoilor beneficiarilor, inclusiv ale persoanelor în etate și cu dizabilități, pentru a încuraja mobilitatea și autonomia.

21.3. Centrul dispune de:

21.3.1. spații pentru consiliere individuală și de grup, birouri destinate activităților specialiștilor și încăperi pentru activități administrative;

21.3.2. spații sigure și închise pentru depozitarea dosarelor beneficiarilor;

21.3.3. zone destinate pauzei de ceai sau cafea, conforme normelor igienico-sanitare și de siguranță, accesibile atât personalului, cât și beneficiarilor;

21.3.4. bloc sanitar pentru personal și beneficiari, funcțional și echipat corespunzător (WC, lavoar, materiale ușor de igienizat – gresie, faianță).

21.4. Spațiile pentru activități sunt repartizate, amenajate și dotate în concordanță cu natura și volumul serviciilor prestate, putând avea funcții multiple.

21.5. Centrul este asigurat cu toate utilitățile necesare: rețea de apeduct (inclusiv apă caldă), canalizare, încălzire, energie electrică, internet, telefonie, sisteme de ventilare, iluminare naturală și servicii de pază.

21.6. Regulamentul de organizare internă stabilește condițiile de siguranță, regulile de interacțiune dintre personal și beneficiari și măsurile de menținere a unui mediu securizant și confidențial.

Capitolul III
TIPOLOGIA ASISTENȚEI ȘI PROTECȚIEI BENEFICIARILOR OFERITĂ ÎN CADRUL CENTRULUI
Admiterea – standardul 9

22. Persoanele sunt admise în Centru în conformitate cu Regulamentul – cadru.
23. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii Centrului beneficiază de servicii sociale specializate în condiții de siguranță, confidențialitate și respect față de drepturile lor fundamentale.
24. **Indicatorii de realizare:**

24.1. Admiterea beneficiarilor în Centru se realizează în următoarele temeiuri: din partea instanței judecătorești, organului de probațiune, sau la solicitarea voluntară a beneficiarului:

24.1.1. hotărârii instanței judecătorești;

24.1.2. referirii organului de probațiune;

24.1.3. la solicitarea benevolă.

24.2. La admiterea în Centru, beneficiarul semnează un Acord de prestare servicii, prin care: acceptă principiile, metodele de lucru și regulile interne ale Centrului, își asumă responsabilitățile și obligațiile corespunzătoare.

24.3.Pentru fiecare beneficiar, Centrul întocmește un dosar, care se păstrează în condiții sigure.

24.4. Dosarul personal al beneficiarului conține, după caz, următoarele documente:

24.4.1. cererea de admitere sau actul de referire;

24.4.2. rezultatele interviului și evaluărilor (inițială, continuă, post-monitorizare, gradului de satisfacție și impact);

24.4.3. acordul de prestare a serviciilor;

24.4.4. acordul privind prelucrarea datelor cu caracter personal;

24.4.5. planul individualizat de asistență în serviciu, precum și alte documente specifice cazului.

Suspendarea/încetarea serviciilor – standardul 10

25. Centru deţine şi aplică procedura privind suspendarea și încetarea prestării serviciilor conform Regulamentului-cadru.

26. **Rezultatul scontat:** Centrul aplică în mod unitar, corect și documentat procedura de suspendare și încetare a serviciilor, în conformitate cu Regulamentul – cadru, asigurând transparență decizională, respectarea drepturilor beneficiarilor și continuitatea intervențiilor necesare în cazurile în care serviciile sunt limitate, suspendate sau finalizate.

27. **Indicatorii de realizare:**

27.1. Condițiile și criteriile de suspendare/încetare a serviciilor sunt comunicate beneficiarilor în prealabil și reflectate în acordul de prestare a serviciilor.

27.2. La dosarul beneficiarului se anexează motivul suspendării/încetării serviciului.

27.3. Suspendarea sau încetarea serviciilor se aplică în situațiile prevăzute de Regulamentul – cadru.

27.4. Consilierul de caz coordonează procesul de suspendare/încetare, asigurând:

27.4.1. informarea beneficiarului, precum și notificarea autorității care a referit beneficiarul;

27.4.2. implicarea specialiștilor/autorităților/instituțiilor/organizațiilor relevante.

27.5. În cazurile în care suspendarea sau încetarea serviciilor poate genera risc de recidivă sau pericol pentru victimă, Centrul are obligația de a informa imediat structurile responsabile.

Capitolul IV
TIPURILE DE SERVICII PRESTATE ÎN CADRUL CENTRULUI
Secțiunea 1-a
Serviciile oferite în cadrul Centrului – standardul 11

28. Centrul prestează servicii adaptate necesităților individuale ale beneficiarilor, în baza evaluării inițiale și planului individualizat de asistență în serviciu.

29. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii au acces la servicii, adaptate nivelului de risc, gradului de responsabilizare și stadiului comportamental, care contribuie la reducerea recidivei și la reintegrarea socială.

30. **Indicatorii de realizare:**

30.1. Centrul oferă următoarele tipuri de servicii:

30.1.1. informare și motivare pentru schimbare;

30.1.2. consiliere individuală, de grup sau, după caz, de cuplu (în baza acordului comun dintre parteneri/soți) în condițiile în care nu este aplicată o măsură de protecție și în dependență de evaluarea riscului;

30.1.3. consiliere juridică și referire spre alte servicii (medicale, educaționale, profesionale, de reabilitare a dependențelor);

30.1.4. programe de consiliere în funcție de riscul de recidivă;

30.1.5. consiliere la sediul Centului și/sau, după caz, la distanță, mentorat post-program și referire către servicii comunitare de sprijin.

30.2. Programele de consiliere implică, dar nu se limitează la: programe de responsabilizare și conștientizare – pentru agresori cu risc scăzut; programe de intervenție complexă – pentru cazuri cu risc mediu și înalt; programe post intervenție, pentru consolidarea schimbării comportamentale și monitorizarea non recidivei; programe de prevenire și intervenție timpurie – destinate identificării precoce a comportamentelor violente.

30.3. Programele de consiliere conțin secțiuni adaptate în dependență de aspectele și gradul de înțelegere în corespundere cu următoarele criterii: vârstă, gen, prezența dizabilității, adicților, tulburărilor mintale și de comportament.

30.5. Toate serviciile sunt acordate gratuit, cu respectarea confidențialității și a drepturilor beneficiarilor.

Consilierea individuală, de grup și de cuplu – standardul 12

31. Centrul oferă servicii de consiliere individuală, de grup și, după caz, de cuplu, orientate spre schimbarea comportamentului violent și dezvoltarea relațiilor nonviolente.

32. **Rezultatul scontat:** Persoanele implicate în comportamente violente beneficiază de servicii de consiliere individuală, de grup și, după caz, de cuplu, orientate spre conștientizarea propriilor acțiuni, reducerea riscului de recidivă și dezvoltarea unor modele de relaționare nonviolentă, contribuind la creșterea siguranței pentru victime.

33. **Indicatorii de realizare:**

33.1. Fiecare sesiune de consiliere este planificată conform obiectivelor modulului și documentată în planul individualizat de asistență în serviciu.

33.2. Durata programelor de consiliere variază între:

33.2.1. scurt și de prevenție: 5 – 10 ședințe, pentru cazurile cu risc scăzut;

33.2.2. mediu: 11 – 20 ședințe, pentru cazurile cu risc moderat;

33.2.3. avansat: 21 - 40 de ședințe, pentru cazurile cu risc înalt;

33.2.4. post intervenție: până la 6 luni.

33.3. Evaluarea progresului și trecerea între module se realizează cu implicarea specialiștilor relevanți.

33.4. Consilierea de cuplu se oferă în baza acordului comun dintre parteneri/soți, în condițiile în care nu este aplicată o măsură de protecție, în dependență de rezultatele evaluării riscurilor.

33.5. Consilierea de cuplu este interzisă pe durata aplicării unei măsuri de protecție prevăzute în ordinul de restricție de urgență sau în ordonanța de protecție, indiferent de acordul părților.

33.6. Consilierea de cuplu poate fi prestată exclusiv în baza unei evaluări separate a riscului pentru fiecare partener/soț și numai în situațiile în care nu există risc de violență.

Serviciile de consiliere informațională – standardul 13

34. Consilierea informațională constă în asigurarea accesului rapid și corect al agresorilor familiali la informațiile esențiale privind drepturile, obligațiile legale și serviciile disponibile, facilitând astfel înțelegerea situației de risc, asumarea responsabilității, orientarea către intervențiile adecvate și prevenirea recidivei. Aceste servicii contribuie la reducerea comportamentelor violente, la îmbunătățirea accesului la suport specializat și la creșterea capacității beneficiarilor de a lua decizii informate, în vederea protejării victimelor și a consolidării siguranței în familie.

35. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii dobândesc o înțelegere corectă a situației sale juridice și comportamentale, cunoaște serviciile și opțiunile de intervenție disponibile și este capabil să acceseze sprijinul necesar în mod responsabil. Beneficiarii manifestă o reducere a riscurilor asociate comportamentului violent și sunt orientați către un parcurs de schimbare ce contribuie la prevenirea recidivei și la creșterea siguranței familiei.

36. **Indicatorii de realizare:**

36.1. consilierea informațională a agresorilor cu privire la drepturile lor, serviciile de care pot beneficia, specificul fenomenului violenței în familie, inclusiv politicile de asigurare a egalității dintre femei și bărbați;

36.2. informarea despre serviciile medicale și accesul la consiliere psihologică, serviciile medicale specializate, conform prevederilor legale, inclusiv despre angajarea în câmpul muncii și profesionalizare;

36.3. informarea beneficiarilor în următoarele domenii: drepturile privind protecția socială, prestațiile și serviciile sociale specializate, asigurarea drepturilor copiilor, oportunitățile de incluziune socială; mecanisme de monitorizare post-program și prevenirea recidivei.

Consilierea juridică – standardul 14

37. Centrul asigură servicii de consiliere juridică, menite să informeze și să orienteze beneficiarii cu privire la drepturile, obligațiile și consecințele juridice ale comportamentului violent, precum și la măsurile legale aplicabile în cazurile de violență în familie.

38. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii dispun de cunoștințe de bază privind cadrul legal relevant, înțeleg consecințele faptelor comise, obligațiile care decurg din ordonanțele de protecție și măsurile dispuse de instanța de judecată și sunt capabili să acționeze în conformitate cu legea.

39. **Indicatorii de realizare:**

39.1. Serviciile de consiliere juridică sunt oferite de către un jurist, angajat al Centrului sau colaborator extern, în baza unui contract sau parteneriat de cooperare.

39.2. Consilierea juridică are caracter informativ și orientativ și nu substituie reprezentarea juridică în fața organelor de urmărire penală, instanței de judecată sau altor autorități.

39.3. Domeniile minime de informare juridică includ:

39.3.1. cadrul legal privind prevenirea și combaterea violenței în familie și violenței față de femei;

39.3.2. răspunderea penală și contravențională pentru actele de violență;

39.3.3. legislația familiei și drepturile membrilor familiei;

39.3.4. reglementările privind asigurarea medicală, socială și dreptul la asistență juridică garantată de stat;
39.3.5. regimul ordonanțelor de protecție, obligațiile beneficiarului și consecințele nerespectării acestora.
39.4. Consilierea juridică se realizează în spații care asigură confidențialitatea, siguranța și demnitatea beneficiarilor.
39.5. Centrul pune la dispoziția beneficiarilor materiale informative privind drepturile și responsabilitățile legale, într-un format accesibil, la sediu și/sau online.
39.6. În cazurile care necesită acțiune juridică complexă, Centrul asigură referirea beneficiarilor către serviciile de asistență juridică garantată de stat sau către avocați specializați, conform procedurilor interne.
39.7. Consilierea juridică este consemnată în fișa beneficiarului și în Planul individualizat de asistență, indicând domeniul de informare și recomandările oferite.

Referirea către servicii medicale și de reabilitare a adicțiilor – standardul 15

40. Centrul asigură referirea beneficiarilor către servicii medicale și de reabilitare a adicțiilor, în scopul sprijinirii procesului de schimbare comportamentală, îmbunătățirii stării de sănătate și prevenirii recidivei.
41. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii au acces la servicii medicale și de reabilitare a adicțiilor care contribuie la ameliorarea stării de sănătate, stabilității emoționale și la reducerea factorilor de risc asociați comportamentului violent.
42. **Indicatorii de realizare:**
42.1. Centrul colaborează cu instituțiile medico-sanitare și cu serviciile specializate de reabilitare a adicțiilor pentru facilitarea accesului beneficiarilor la intervențiile necesare.
42.2. Referirea către servicii medicale include, după caz: programe de dezalcoolizare și dezintoxicare; tratament psihoterapeutic și suport psihosocial; consultații medicale specializate, conform nevoilor individuale ale beneficiarului.
42.3. Referirea către serviciile de reabilitare a adicțiilor se realizează în baza recomandărilor specialiștilor relevanți/grupurilor/echipelor de specialiști, având drept scop diminuarea riscurilor asociate consumului.
42.4. Referirea se realizează doar cu consimțământul scris al beneficiarului, consemnat în dosarul personal.
42.5. Toate acțiunile de referire sunt documentate în planul individualizat de asistență în serviciu și sunt monitorizate periodic.
42.6. Pe parcursul procesului de referire se asigură confidențialitatea și respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

Referirea către servicii educaționale - standardul 16

43. Centrul facilitează, după caz, accesul beneficiarilor la programe educaționale care sprijină reintegrarea socială, dezvoltarea competențelor și susțin procesul de schimbare comportamentală.
44. **Rezultatul scontat**: Beneficiarii au acces la programe educaționale care susțin continuarea studiilor, dezvoltarea competențelor sociale și adoptarea unor comportamente sociale durabile.
45. **Indicatorii de realizare:**
45.1. Centrul colaborează cu instituțiile de învățământ și cu furnizorii de programe educaționale relevante pentru facilitarea accesului beneficiarilor.
45.2. Referirea către serviciile educaționale vizează: continuarea sau completarea studiilor de bază; participarea la activități educative care contribuie la dezvoltarea competențelor sociale, profesionale și la schimbarea comportamentală.
45.3. Referirea se realizează cu consimțământul scris al beneficiarului și este consemnată în dosarul personal.
45.4. Toate acțiunile de referire sunt documentate în planul individualizat de asistență în servicii și revizuite periodic.
45.5. Procesul de referire se desfășoară cu respectarea confidențialității și a legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

Capitolul IV

MANAGEMENTUL RESURSELOR UMANE

Personalul Centrului – standardul 17

46. Centrul dispune de o structură de personal suficientă și competentă, capabilă să asigure activitățile specifice serviciilor destinate agresorilor familiali, în condiții de profesionalism, siguranță și confidențialitate.

47. **Rezultatul scontat:** personalul Centrului este format din specialiști calificați, selectați pe criterii de competență profesională și integritate, corespunzătoare cerințelor serviciilor specializate destinate agresorilor familiali.

48. **Indicatorii de realizare:**

48.1. Personalul Centrului este angajat în corespundere cu legislația muncii, după caz, în baza contractelor de prestări servicii.

48.2. Specialiștii Centrului dispun de pregătire și competențe profesionale corespunzătoare pentru a lucra cu beneficiarii acestui tip de servicii, comunitatea, autoritățile, precum și cu alți prestatori de servicii etc.

48.3. Structura organizatorică a Centrului include: personal administrativ; personal de specialitate – consilieri pentru agresori, psihologi, psihoterapeuți, asistenți sociali, educatori comportamentali, juriști; personal auxiliar.

48.4. Voluntarii sunt implicați doar în activități administrative, în baza unui contract de voluntariat care include obligația de confidențialitate și formarea inițială obligatorie.

48.5. Personalul Centrului activează în baza fișelor de post aprobate și revizuite periodic.

48.6. Personalul Centrului este evaluat profesional cel puțin o dată pe an, în baza procedurilor interne stabilite de conducător și în conformitate cu actele normative tematice.

48.7. Conducătorul aplică proceduri clare de: selectare, evaluare, formare și supervizare a personalului; monitorizare a activităților desfășurate; după caz, evidență contabilă și raportare financiară; protecție a datelor cu caracter personal și instituțional; gestionare a situațiilor excepționale/ de urgență.

48.8. Angajații Centrului semnează angajamentul de confidențialitate și etică profesională.

Supervizarea și evaluarea profesională a personalului – standardul 18

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

50. **Rezultatul scontat:** Personalul își dezvoltă continuu competențele profesionale și își îmbunătățește performanța în activitatea cu beneficiarii, ca urmare a proceselor regulate de supervizare și a evaluării anuale a cunoștințelor. Supervizarea contribuie la prevenirea arderii profesionale, la creșterea calității intervențiilor și la respectarea standardelor etice și profesionale, asigurând astfel furnizarea unui serviciu eficient, sigur și responsabil.

51. **Indicatorii de realizare:**

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

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

51.3. Supervizare profesională internă:

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

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

51.4. Supervizare externă:

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

51.4.2. supervizorul extern nu se află în relații ierarhice, contractuale sau în alte situații care ar putea genera un conflict de interese cu personalul supervizat;

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

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

51.5. Evaluarea profesională se desfășoară conform unei proceduri aprobate, care stabilește criteriile, etapele și responsabilitățile procesului de evaluare.

51.6. Procesul de evaluare se finalizează cu un plan de dezvoltare profesională, elaborat pe baza

competențelor evaluate și a nevoilor identificate.

Capitolul V
Integritate – standardul 19

52. 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.

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

54. **Indicatorii de realizare:**

54.1. 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.

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

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

54.4. Este aplicat un mecanism intern de raportare (anonimă, dacă este necesar) a suspiciunilor de încălcare a integrității sau de conflict de interese, cu obligația de investigare și aplicare a sancțiunilor disciplinare.

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

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

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

54.8. Este interzisă utilizarea resurselor Serviciului în scopuri personale.

Protecția împotriva violenței, discriminării, exploatării, hărțuirii, neglijării, tratamentului inuman și/sau degradant – standardul 20

55. 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.

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

57. **Indicatorii de realizare:**

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

57.2. 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.

57.3. Persoanele (personalul Serviciului, membrii familiei beneficiarului, membrii comunității, persoanele împuternicite, beneficiarii) sunt obligate să denunțe în cazul în care: bănuiesc producerea unui act de violență, discriminare, exploatare, hărțuire, neglijare, tratament inuman și/sau degradant; sunt martori unui asemenea act; sunt informați despre sau le sunt confirmate careva acte de violență, discriminare, exploatare, hărțuire, neglijare, tratament inuman și/sau degradant față de un beneficiar; consideră că o persoană este victimă a violenței, discriminării, exploatării, hărțuirii, neglijării, tratamentului inuman și/sau degradant.

57.4. Conducătorul ia măsuri imediate de protecţie şi asistenţă necesare beneficiarului; aplică/intervine pentru aplicarea sancțiunilor personalului care aplică violență, discriminare, exploatare, hărțuire, neglijare, tratament inuman și/sau degradant faţă de beneficiari, precum și sesizează organele de drept în cazurile grave care pot constitui contravenții sau infracțiuni.

57.5. Situaţiile de violență, descriminare, exploatare, hărțuire, neglijare, tratament inuman și/sau

degradant sunt consemnate în procese-verbale.

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

57.7. 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.

57.8. 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.

57.9. Centru dispune de un Regulament de ordine internă, aprobat prin ordinul/dispoziția conducătorului, respectarea căruia este obligatorie pentru personal, beneficiari, voluntari și alți vizitatori ai Centrului.

Depunerea și examinarea plângerilor și reclamațiilor – standardul 21

58. 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.

59. **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 Centrului cunosc procedurile privind depunerea și examinarea reclamațiilor. Reclamațiile sunt examinate în conformitate cu legislația. Reclamantul este informat despre rezultatul examinării reclamației.

60. **Indicatorii de realizare:**

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

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

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

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

60.5. 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.

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

60.7. Plângerile și reclamațiile care conţin ameninţări la securitatea naţională, la ordinea publică, la viaţa şi sănătatea personalului Centrului și beneficiarilor se vor remite organelor de drept.

Evaluarea calității serviciilor – standardul 22

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

62. **Rezultatul scontat:** Evaluarea calității serviciilor contribuie la asigurarea asistenței calitative și asigurarea necesităților beneficiarilor. Beneficiarii participă activ la procesul de evaluare a serviciilor, 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.

63. **Indicatorii de realizare:**

63.1. Evaluarea calității serviciilor este realizată de către angajați și beneficiari.

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

63.3. Evaluarea se axează pe două componente: calitatea serviciilor prestate și gradul de satisfacție a beneficiarului, a familiilor acestora/reprezentantului legal privind serviciile acordate.

63.4. Chestionarele se aplică cel puțin la finalizarea programului de consiliere și trimestrial pentru cazurile active, pentru a permite monitorizarea continuă. Completarea acestora nu reprezintă o obligație pentru beneficiari.
63.5. 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.
63.6. Criterii minime obligatorii pentru fiecare indicator de evaluare sunt stabilite în Manualul operațional al Centrului.
63.7. Evaluarea calității serviciilor se realizează cel puțin o dată pe an, printr-un proces formalizat și documentat.

Înregistrarea, arhivarea și raportarea datelor – standardul 23

64. Prestatorul aplică proceduri clare pentru înregistrarea, utilizarea, păstrarea și raportarea datelor privind beneficiarii Serviciului.
65. **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.
66. **Indicatorii de realizare:**
66.1. Pentru fiecare beneficiar se creează și se arhivează, de regulă, un dosar, în conformitate cu politica de protecție a datelor cu caracter personal.
66.2. La admiterea beneficiarului, consilierul de caz completează registrul de evidență a beneficiarilor cu datele de identitate, perioada de prestare a serviciilor și organizația/instituția de referire.
66.3. Consilierul de caz asigură accesul necondiționat al beneficiarului la dosarul întocmit de specialiștii Serviciului.
66.4. Consilierul de caz asigură introducerea datelor în Sistemul informaţional social dezvoltat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale (eSocial).
66.5. Prestatorul raportează trimestrial, semestrial, anual informații despre numărul beneficiarilor asistați și tipul asistenței oferite, dezagregate cel puțin după: vârstă, gen, localitate (urban/rural). Pe plan intern pot fi aplicate și alte forme de raportare periodică (săptămânală/lunară, etc.)
66.6. Prestatorul elaborează Raportul anual de activitate al Centrului și îl publică pe pagina oficială.”.

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 asistența și consilierea agresorilor familiali.

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

Ministrul justiției Vladislav Cojuhari