

REGULAMENTUL-CADRU
cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență
și protecție a victimelor traficului de ființe umane

Capitolul I

Dispoziții generale

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

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

3. Prestatorii de servicii de asistență și protecție a victimelor traficului de ființe umane asigură, prin gama serviciilor prestate, asistență la reintegrare în familie și în comunitate victimelor traficului de ființe umane.

4. Serviciul este prestat în conformitate cu legislația în vigoare, prezentul Regulament, standardele minime de calitate și actele de constituire.

5. Prestarea Serviciului este coordonată și monitorizată de către fondator în colaborare cu Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei și structura teritorială de asistență socială.

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

1) *Unitatea națională de coordonare a Sistemului național de referire* (în continuare – *Unitatea națională de coordonare*) – unitate de personal cu funcție de coordonare a activităților organizațiilor participante la Sistemul național de referire în vederea referirii beneficiarilor pentru protecție și asistență la nivel național, inclusiv cu atribuții în coordonarea procedurilor de repatriere;

2) *echipa multidisciplinară teritorială din cadrul Sistemului național de referire* – grup creat pe lîngă administrația publică locală de nivelul întîi și nivelul al doilea din specialiști desemnați din cadrul organizațiilor participante la Sistemul național de referire, cu scopul asigurării unei abordări sistemice a protecției și asistenței victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane și respectării drepturilor fundamentale ale omului. Echipa este investită cu atribuție de coordonare operativă a activităților în cadrul Sistemului național de referire;

3) *echipa multidisciplinară a Serviciului* – grup de specialiști (asistent social, asistent medical, psiholog, jurist) care colaborează la evaluarea și planificarea acțiunilor pentru asigurarea asistenței și protecției sociale beneficiarilor Serviciului, conform prevederilor managementului de caz;

4) *manager de caz* – asistent social din cadrul Serviciului, responsabil de elaborarea și implementarea planului individualizat de asistență a beneficiarilor, care în activitatea sa se conduce de instrucțiunile metodologice elaborate și aprobate de către Ministerul Muncii,

Protecției Sociale și Familiei;

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

6) *plan individualizat de asistență* – plan elaborat de către asistentul social al Serviciului în coordonare cu beneficiarul, în baza evaluării necesităților beneficiarului și include: descrierea activității necesare de a fi întreprinsă în vederea reintegrării beneficiarului, prestatorul și durata de acordare a serviciilor, personalul responsabil, tipul de servicii sociale identificate în vederea dezvoltării posibilităților/ capacităților pentru o viață independentă și reintegrării în familie și comunitate;

7) *acordul de colaborare* – înțelegere scrisă încheiată între prestatorii Serviciului și beneficiar, membrii familiei acestuia/ reprezentantul legal, care stipulează condițiile de prestare a serviciilor, drepturile și obligațiile părților, durata și condițiile de încetare a acestuia.

7. Beneficiarii Serviciului sînt persoanele victime ale traficului de ființe umane și potențialele victime ale traficului de ființe umane (femei, bărbați, copii (fete/băieți), părinți/copii) cetățeni ai Republicii Moldova, precum și persoanele care nu dețin cetățenia Republicii Moldova sau care sînt apatrizi.

Capitolul II

Scopul, obiectivele și principiile Serviciului

8. Scopul Serviciului este de a oferi asistență și protecție victimelor traficului de ființe umane, socializare și reintegrarea acestora în familie și în comunitate în contextul respectării drepturilor omului.

9. Serviciul are următoarele obiective:

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

2) asigurarea reabilitării beneficiarilor prin asistență și protecție cu oferirea serviciilor calitative în conformitate cu planurile individuale și standardele minime de calitate;

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

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

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

6) acordarea asistenței pentru obținerea deprinderilor de viață.

10. Serviciul este prestat în baza următoarelor principii:

1) respectarea drepturilor și libertăților fundamentale ale omului și realizarea drepturilor speciale ale victimelor traficului de ființe umane;

2) asigurarea dreptului la informare și sensibilizare;

3) asigurarea participării și priorității consimțămîntului beneficiarului la selectarea măsurilor de asistență și protecție;

4) asigurarea abordării individualizate și multidisciplinare a beneficiarilor în contextul

reintegrării familiale și sociale;

5) asigurarea accesului beneficiarilor la servicii de calitate;

6) asigurarea nondiscriminării;

7) respectarea confidențialității datelor cu caracter personal a beneficiarilor, precum și cele legate de condițiile traficării.

11. Beneficiarii admiși în Serviciu beneficiază de următoarele tipuri de servicii:

1) servicii de zi;

2) servicii de criză;

3) servicii de plasament temporar.

Capitolul III

Drepturile și obligațiile prestatorului Serviciului

12. Prestatorul Serviciului are următoarele drepturi:

1) să desfășoare activitatea prevăzută de lege și de actele de constituire;

2) să solicite, în condițiile legii, autorităților publice centrale/ locale, instituțiilor și organizațiilor documente, materiale și informații necesare în scopul exercitării obligațiilor sale;

3) să participe la elaborarea, consultarea și ajustarea documentelor care stabilesc politici în domeniul asistenței și protecției victimelor traficului de ființe umane;

4) să acceseze, în vederea realizării scopului și obiectivelor stabilite în actele de constituire a Serviciului, mijloacele financiare de la organizațiile donatoare și să le utilizeze în scopul realizării competențelor sale, în conformitate cu legislația;

5) să participe la instruirea continuă a specialiștilor și voluntarilor în domeniile prioritare de activitate;

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

13. Prestatorul Serviciului are următoarele obligații:

1) să acorde servicii de asistență și protecție, care nu sînt condiționate de dorința beneficiarilor de a face declarații și de a participa la procesul de urmărire a traficantilor;

2) să informeze beneficiarii și membrii familiilor/reprezentantul legal al acestora despre drepturile și obligațiile lor, precum și despre posibilitățile de realizare a acestora;

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

4) să asigure procedurile legale de recepționare, înregistrare și soluționare a plîngerilor și altor adresări;

5) să colaboreze și să stabilească parteneriate cu autoritățile publice centrale și locale, organele de drept, asociațiile obștești, alte întreprinderi, instituții, organizații în vederea realizării eficiente a competențelor și asigurării accesului /referirii beneficiarilor către alte servicii;

6) să asigure confidențialitatea datelor despre viața privată, identitatea victimei traficului de ființe umane, condițiile în care a fost traficată și a altor informații, a căror confidențialitate este prevăzută de legislație;

7) să asigure prelucrarea datelor personale conform prevederilor Legii nr. 133 din 8 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal;

8) să dețină și să gestioneze datele statistice depersonalizate cu privire la numărul beneficiarilor asistați, categoria acestora, perioada asistării și serviciile acordate;

9) să prezinte, la cererea fondatorului și altor autorități, datele statistice deținute, activitățile și serviciile prestate beneficiarilor.

Capitolul IV

Organizarea și funcționarea Serviciului

Secțiunea 1

Organizarea Serviciului

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

15. Prestatorul Serviciului oferă următoarele servicii:

1) *servicii de zi* – nu necesită plasament temporar și presupun: activități de informare, asistență în documentare, consiliere psihosocială (individuală, de grup, terapie familială), consiliere juridică, referire, servicii de agreement pentru copii;

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

3) *servicii de plasament temporar* – cazare provizorie securizată, care poate fi plasament temporar de scurtă durată (de la o lună până la trei luni) și plasament temporar de lungă durată, cu titlu de excepție (până la un an) pentru beneficiarii cu dificultate majoră. Beneficiarii au acces la servicii de sănătate, servicii de consiliere juridică, alimentație și servicii sanitaro-igienice, servicii de asistență la reintegrarea în familie și /sau comunitate, servicii de zi, ergoterapie, servicii de asistență la obținerea deprinderilor de viață independentă. Persoanele plasate în regim de urgență 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 și beneficiar, dar și cu membrii familiei acestuia sau alt reprezentant legal.

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

Secțiunea a 2-a

Plasarea temporară a beneficiarilor în Serviciu

18. Identificarea victimelor traficului de ființe umane se efectuează de către specialiștii împuterniciți din cadrul organizațiilor – participante la Sistemul național de referire atât pe teritoriul țării, cât și peste hotarele ei, în conformitate cu prevederile actelor normative aprobate de Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei.

19. Includerea beneficiarului în cadrul Serviciului se realizează la solicitarea directă a acestuia sau/și la demersul altor actori, implicați în activitatea de prevenire și combatere a traficului de ființe umane (organizațiile internaționale, societatea civilă, organele de drept, autoritățile publice centrale și locale).

20. Prestatorul Serviciului oferă plasament temporar beneficiarilor adulți (separat pentru femei și bărbați) și separat pentru cuplu părinte-copil. Se acordă plasament temporar securizat pentru o perioadă de până la 30 zile. În caz de necesitate, pentru a asigura protecția acestora, durata cazării poate fi prelungită până la 6 luni. Când viața și sănătatea sînt amenințate de un pericol real, perioada cazării poate fi prelungită pe o durată considerată necesară pentru protecția acestora. Pentru femeile gravide – victime ale traficului de ființe umane, cazarea este asigurată pentru o

perioadă de pînă la 12 luni.

21. Plasarea în cadrul Serviciului are un caracter temporar și impune deschiderea dosarului beneficiarului cu elaborarea și realizarea planului individualizat de asistență în baza evaluării inițiale prezentată de către echipa multidisciplinară teritorială sau asistența socială comunitară.

22. Evaluarea complexă a situației curente a beneficiarului se realizează de către echipa multidisciplinară a Serviciului cu suportul echipei multidisciplinare teritoriale din cadrul Sistemului național de referire și/sau a asistentului social.

23. Ieșirea beneficiarului din Serviciu se pregătește de către managerul de caz, în comun cu membrii echipei multidisciplinare a Serviciului și coparticiparea beneficiarului.

Secțiunea a 3-a

Neadmiterea beneficiarului în Serviciu

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

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

2) sînt anunțate în căutare de către organele de drept pentru comiterea infracțiunilor, necondiționate de exploatarea în traficul de ființe umane, sau cele care încearcă să se eschiveze de răspundere penală sau executarea actelor judecătorești;

3) dau dovadă de agresivitate, generată de consumul alcoolului sau de substanțe narcotice, psihotrope și precursori.

Secțiunea a 4-a

Suspendarea sau sistarea prestării serviciilor beneficiarului

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

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

2) la depășirea 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 și sanitar, neparticiparea la programe, abuz de alcool, consum ilicit de substanțe narcotice, psihotrope și precursori);

5) la cauzarea prejudiciilor integrității 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 și interesului superior al beneficiarului.

26. Condițiile de suspendare sau sistare a serviciilor se aduc la cunoștința beneficiarului într-o formă accesibilă și amiabilă.

27. La suspendarea/ sistarea serviciilor prestate în baza planului individualizat de asistență, dosarul beneficiarului (în copie) rămîne în arhivă pentru memorie instituțională și se păstrează pe o perioadă de timp stabilită în legislația cu privire la arhivarea și păstrarea documentelor-tip de către diferite instituții.

28. În cazul referirii sau transferului beneficiarului în altă instituție specialiștii Serviciului transmit acestei instituții raportul de referire/închidere a cazului.

Secțiunea a 5-a

Drepturile beneficiarului admis în Serviciu

29. Beneficiarul admis în Serviciu are următoarele drepturi:
- 1) să fie informat și să își dea acordul privind serviciile asigurate de către prestator;
 - 2) să i se asigure confidențialitatea informației și datelor cu caracter personal;
 - 3) să depună plângeri, potrivit legislației asupra calității serviciilor prestate, atitudinii și tratamentului aplicat de personalul din Serviciu;
 - 4) să fie asistat și sprijinit de către personalul Serviciului în realizarea obiectivelor planului individualizat de asistență;
 - 5) să ceară suspendarea sau sistarea prestării serviciilor;
 - 6) să fie informat despre drepturile și obligațiile sale în calitate de beneficiar al Serviciului;
 - 7) să participe la întocmirea planului individualizat de asistență.
30. Beneficiarul admis în Serviciu este tratat cu demnitate și respect.

Secțiunea a 6-a

Obligațiile beneficiarului admis în Serviciu

31. Beneficiarul admis în Serviciu are următoarele obligații:
- 1) să prezinte informații corecte și relevante despre identitatea sa, situația familială, socială, economică și starea sănătății, asumându-și responsabilitatea pentru veridicitatea informațiilor prezentate;
 - 2) să participe la procesul de luare a deciziilor în privința sa, la procesul de întocmire a planului său individualizat de asistență și de acordare a serviciilor, să îndeplinească responsabil activitățile din planul său individualizat de asistență aprobat care îl vizează nemijlocit;
 - 3) să respecte regulamentul de ordine interioară al Serviciului;
 - 4) să respecte drepturile altor beneficiari, precum și ale angajaților 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 posibilităților, la desfășurarea activităților culturale, educaționale din cadrul Serviciului.

Capitolul V

Managementul Serviciului

Secțiunea 1

Managementul resurselor umane

32. Serviciul este condus de un administrator cu studii superioare în cel puțin unul din următoarele domenii: pedagogie, psihologie, asistență socială, medicină, juridică și economie și are experiență profesională de minimum 5 ani. Administratorul Serviciului este numit în funcție și eliberat din funcție în condițiile 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 și obiectivelor acestuia, și include: personal administrativ, personal de asistență socială, psihologică, juridică, medicală și personal auxiliar.

35. Selectarea specialiștilor Serviciului se realizează în conformitate cu procedura descrisă în legislația în vigoare.

36. Administratorul Serviciului: asigură calitatea serviciilor, inclusiv pe calea monitorizării, convocării ședințelor de supervizare profesională a personalului în scopul sporirii performanțelor angajaților, realizării eficiente a sarcinilor; evaluează anual competențele profesionale ale personalului, identifică necesitățile de formare continuă și asigură participarea personalului specializat la cursurile de formare profesională; informează și monitorizează respectarea drepturilor și libertăților beneficiarilor, confidențialitatea informației și datelor cu caracter personal, informațiile despre viața intimă a beneficiarilor, obținute în proces de realizare a serviciilor; nu poate pretinde, accepta și primi pentru munca prestată foloase și avantaje necuvenite; convoacă ședințele de planificare a activității în mod ordinar sau, în caz de necesitate, în mod extraordinar; reprezintă Serviciul în raporturile cu alte întreprinderi, instituții, organizații, precum și poate încheia acorduri de colaborare cu beneficiarii, organele de drept teritoriale pentru asigurarea securității și protecției beneficiarilor, salariaților, instituției, precum și acorduri de parteneriat cu alte întreprinderi, instituții, organizații implicate în activitatea de prevenire și combaterea a traficului de ființe umane.

Secțiunea a 2-a

Managementul Serviciului și procedura de raportare

37. Administratorul Serviciului este responsabil de calitatea prestării serviciilor și intervine, în condiții legale, în cazurile abaterilor, urgențelor sau suspiciunilor de abuz admise față de beneficiari.

38. Administratorul Serviciului, în comun cu personalul, este responsabil de elaborarea planului anual de activitate în baza monitorizării și evaluării Serviciului. Pentru aceasta se va ține cont de necesitățile beneficiarilor și rezultatele implementării planurilor individualizate de asistență, necesitățile de consolidare a capacităților specialiștilor Serviciului.

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

Secțiunea a 3-a

Procedura de depunere și examinare a reclamațiilor în cadrul Serviciului

40. Prestatorul Serviciului deține și aplică o procedură de examinare și soluționare a reclamațiilor în conformitate cu prevederile Legii nr. 190-XIII din 19 iulie 1994 cu privire la petiționare.

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

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

43. Prestatorul de serviciu este obligat să examineze sesizările și reclamațiile și să ofere un răspuns în scris petiționarului în termenul stabilit de legislație. În cazul în care reclamantul nu este de acord cu decizia, acesta are dreptul să se adreseze instanței competente în termenul stabilit de legislația în vigoare.

44. Sesizările care conțin amenințări la securitatea națională, la ordinea publică, la viața și

sănătatea personalului Serviciului și beneficiarilor se vor remite organelor de drept competente.

Capitolul VI

Patrimoniul și finanțarea Serviciului

45. Prestatorul Serviciului are statut de persoană juridică, cont trezorerial/bancar, șampilă, sigiliu, antet și simbolică.

46. Prestatorul Serviciului dispune de patrimoniu necesar activității sale și este constituit din:

- 1) patrimoniul inițial transmis de către fondatori în proprietate și/sau folosință;
- 2) patrimoniul transmis în perioada activității Serviciului de către autoritățile publice, alte persoane juridice sau fizice în folosință temporară;
- 3) patrimoniul achiziționat de către prestatorul Serviciului din contul mijloacelor proprii în perioada activității sale, care îi aparține cu drept de proprietate, precum și din veniturile obținute în urma utilizării sau înstrăinării patrimoniului respectiv;
- 4) alte valori active și pasive aflate în circuitul civil, neinterzise de legislație.

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

48. Gestionarea patrimoniului se realizează, în funcție de valoarea acestuia, în modul stabilit de legislație și documentele de constituire a Serviciului.

49. Serviciul este finanțat din contul mijloacelor financiare alocate de fondator, conform prevederilor legale, precum și al granturilor, al donațiilor oferite de persoane fizice și juridice și din alte surse, conform legislației.

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

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

52. Salarizarea personalului Serviciului se efectuează conform legislației.

53. Structura organizatorică și statele de personal sînt aprobate, conform legislației, de către fondator.

Anexa nr. 2
la Hotărîrea Guvernului nr. 898
din 30 decembrie 2015

STANDARDELE MINIME DE CALITATE pentru Serviciul de asistență și protecție a victimelor traficului de ființe umane

Capitolul I

Principii generale de funcționare

Accesibilitatea la servicii de calitate – standardul 1

1. Prestatorul Serviciului asigură accesul egal și gratuit pentru categoriile beneficiarilor menționați în Regulamentul-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență și protecție a victimelor traficului de ființe umane (în continuare – *Serviciul*).

2. Condițiile de funcționare, scopul, obiectivele și conținutul Serviciului corespund necesităților beneficiarilor.

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

4. **Indicatori de realizare:**

- 1) Prestatorul Serviciului are dezvoltate tipuri de servicii pentru victimele traficului de ființe umane în conformitate cu prevederile Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului de asistență și protecție a victimelor traficului de ființe umane;
- 2) Datele de contact ale prestatorului Serviciului (numărul de telefon/fax și email) sînt disponibile victimelor traficului de ființe umane, membrilor familiei acestora, precum și altor persoane și instituții 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 asistență și protecție numărul de angajați este stabilit în raport cu numărul beneficiarilor admiși în Serviciu.

Informarea și sensibilizarea – standardul 2

5. Prestatorul Serviciului pune la dispoziția beneficiarilor, familiei acestora sau altor persoane interesate materiale informative despre conținutul Serviciului, accesibilitatea și disponibilitatea acestuia.

6. Rezultatul scontat: În contextul prevenirii fenomenului traficului de ființe umane beneficiarii Serviciului, persoanele interesate sînt informați despre conținutul Serviciului și despre serviciile, măsurile de asistență și protecție disponibile.

7. **Indicatori de realizare:**

- 1) Prestatorul Serviciului dispune de materiale informaționale (panouri informaționale, pliante, buclele, leflete), pagină web cu privire la tipologia serviciilor prestate și condițiile de accesare a acestora; elaborează și actualizează materialele informative conform tipurilor de servicii prestate, principiile de accesare a serviciilor și categoriile de beneficiari ce pot primi asistență; desfășoară și participă la evenimente cu reprezentanții diferitor instituții/organizații în vederea informării cu privire la serviciile pe care le prestează; promovează la nivel național/local, în colaborare cu coordonatorii echipelor multidisciplinare gama serviciilor prestate;
- 2) Informația este redată într-un limbaj accesibil.

Abordare individualizată – standardul 3

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

9. Rezultatul scontat: Asistența acordată este în corespundere cu acordul beneficiarului, cu necesitățile individuale, cu luarea în considerare a vârstei, sexului, modului și impactului exploatării, precum și altor criterii de vulnerabilitate.

10. **Indicatori de realizare:**

- 1) Prestatorul Serviciului aplică o metodologie de lucru pentru identificarea și evaluarea necesităților individuale ale beneficiarului;
- 2) Pachetul de servicii propus este axat pe necesitățile individuale, cu respectarea opiniei persoanei asistate și deciziilor asumate pentru realizarea planului individualizat de asistență;
- 3) Decizia beneficiarului are prioritate și este tratată cu respect de către personalul Serviciului la elaborarea și implementarea planului individualizat de asistență.

Abordare multidisciplinară – standardul 4

11. Prestatorul Serviciului asigură o abordare multidisciplinară a fiecărui caz la planificarea și realizarea intervențiilor pentru asigurarea asistenței și protecției calificate a beneficiarului.

12. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii Serviciului vor avea acces coordonat la sistemul de servicii sociale, pentru satisfacerea necesităților 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 și planificarea intervențiilor pentru asigurarea asistenței și protecției sociale calificate (de înaltă specializare) beneficiarilor;

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

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

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

Parteneriat – standardul 5

14. Administratorul Serviciului stabilește parteneriate durabile cu autoritățile publice centrale/locale, organele de ordine și drept, asociațiile obștești, instituțiile medico-sanitare, organizațiile internaționale și agenții economici, alți prestatori de servicii implicați în activitatea de prevenire și combatere a traficului de ființe umane.

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

16. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul Serviciului deține acorduri de colaborare semnate cu diferiți prestatori de servicii, precum și cu instituții relevante activității de asistență și protecție a beneficiarilor;

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

3) Beneficiarii Serviciului sînt referiți către alte instituții, cu care prestatorul a stabilit relații de parteneriat;

4) Prestatorul Serviciului cunoaște și aplică mecanismul de referire în cadrul sistemului național de referire pentru protecția și asistența victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane și a beneficiarilor sistemului de servicii sociale;

5) Administratorul Serviciului încheie acorduri de colaborare cu Întreprinderea de Stat „Servicii Pază” pentru asigurarea protecției fizice a beneficiarilor, a securității personalului și instituției.

Participarea și consimțămîntul beneficiarului – standardul 6

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

18. **Rezultatul scontat:** Beneficiarul și membrul familiei sale/reprezentantul legal

conștientizează propria situație și decid în comun asupra intervențiilor ulterioare, participă la luarea deciziilor la toate etapele prestării serviciului.

19. Indicatori de realizare:

1) Pentru depășirea situației de criză prestatorul Serviciului dispune și aplică metodologia de motivare a beneficiarului și implicarea acestuia la elaborarea planului individualizat de asistență, iar după caz, pentru mobilizarea acestuia și acordarea susținerii în depășirea crizei, apelează la membrii familiei/reprezentantul legal;

2) Beneficiarul participă la reevaluarea necesităților și revizuirea planului individualizat de asistență;

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

Confidențialitatea informației și protecția datelor cu caracter personal – standardul 7

20. Prestatorul Serviciului asigură confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal al beneficiarilor, datelor cu privire la viața privată și de familie, datelor cu privire la condițiile de trafic și exploatare.

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

22. Indicatori de realizare:

1) Personalul Serviciului cunoaște și respectă prevederile legale și regulile privind confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal;

2) Beneficiarul este informat despre politica Serviciului privind asigurarea confidențialității și protecției datelor cu caracter personal;

3) Prestatorul Serviciului dispune de un spațiu separat pentru audiere confidențială și asigură păstrarea dosarelor beneficiarilor în loc securizat;

4) Beneficiarul ia act de dosarul său;

5) Informațiile obținute sînt considerate confidențiale și pot fi transmise în afara instituției exclusiv în interesul beneficiarului și cu acordul expres al acestuia;

6) Specialiștii Serviciului cunosc și aplică prevederile Legii nr. 133 din 8 iulie 2011 privind protecția 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, naționalitate, origine etnică, sex, vîrstă, limbă, religie sau alte convingeri, opinie politică, cetățenie, apartenență etnică sau origine socială, de statutul la naștere, de situația materială, de gradul și tipul dizabilității sau orice alt criteriu de vulnerabilitate.

24. **Rezultatul scontat:** Serviciile de asistență și protecție prestate de către prestator sînt accesibile în egală măsură pentru toți beneficiarii Serviciului.

25. Indicatori de realizare:

1) Personalul Serviciului prestează servicii în baza principiului nondiscriminării; cunoaște legislația din domeniu și aplică metode de lucru în vederea excluderii atitudinilor discriminatorii, inclusiv excluderea acestora din partea altor beneficiari;

2) Prestatorul de servicii întreprinde măsuri pentru adaptarea condițiilor la necesitățile beneficiarului și asigurarea accesului la servicii a persoanelor cu dizabilități.

Capitolul II

Organizarea și funcționarea Serviciului.

Dotarea Serviciului – standardul 9

26. Prestatorul Serviciului dispune de spațiu amenajat și dotat pentru desfășurarea activității de autorizării de funcționare prevăzute de legislație.

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

28. Indicatori de realizare:

1) Spațiul 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 spațiile de care dispune pentru prestarea serviciilor;

3) Încăperile în care activează specialiștii 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 desfășurarea activității: telefon/fax, computer cu conexiune la Internet, UPS-ri pentru computere, imprimantă, xerox, scanner;

6) Serviciul dispune de: sală de ședințe, spațiu destinat petrecerii timpului liber, odaie de vizită, spații igienico-sanitare, spații pentru prestarea serviciilor în regim de plasament temporar, spațiu pentru servirea mesei, arhivă amenajată conform cerințelor, mijloc de transport, panou informativ instalat la loc vizibil (ce conține informații despre programul de lucru, lista specialiștilor și datele de contact ale acestora, anunțuri și informații utile cu privire la serviciile disponibile);

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

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

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

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

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

12) Serviciul dispune de încăperi pentru servicii de sănătate, conform genului și volumului de

asistență medicală acordată în corespundere cu cerințele Regulamentului sanitar privind condițiile de igienă pentru instituțiile medico-sanitare, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.663 din 23 iulie 2010;

13) Prestatorul Serviciului va respecta cerințele actelor normative ale Ministerului Sănătății în domeniul controlului infecțiilor, totodată, va asigura detectarea cazurilor de boli transmisibile, măsurilor în domeniul sănătății publice și notificarea sistemului de supraveghere epidemiologică, conform procedurilor aprobate de Ministerul Sănătății.

Capitolul III

Tipologia asistenței și protecției beneficiarilor oferită în cadrul Serviciului

Referirea beneficiarului – standardul 10

29. Prestatorul Serviciului va admite în plasamentul temporar beneficiarii identificați /autoidentificați și referiți de către autoritățile publice centrale/locale, organizațiile internaționale și organizațiile necomerciale abilitate în domeniul traficului de ființe 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 Națională de Coordonare referă beneficiarii în Serviciu printr-un demers oficial din partea organizației/instituției;

2) În cazurile de urgență pentru plasamentul temporar demersul se prezintă din partea organizației/instituției, în termen de trei zile lucrătoare din momentul aditerii 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 organizațiilor participante la Sistemul național de referire, Unitatea Națională de Coordonare în baza profilului acestora, identificați pe teritoriul țării, precum și peste hotarele ei. La admiterea beneficiarilor în Serviciu se va ține cont de condițiile stipulate în Secțiunea a 3-a din Regulamentul-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență și protecție a victimelor traficului de ființe umane.

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

34. Indicatori de realizare:

1) Organizațiile participante la Sistemul național de referire (organizațiile internaționale, societatea civilă, organele de drept, autoritățile publice centrale și locale) identifică și referă în baza unui demers beneficiarii la servicii specializate, în conformitate cu prevederile actelor normative aprobate de Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei;

2) Personalul Serviciului cunoaște profilul beneficiarilor conform Regulamentului-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență și protecție a victimelor traficului de ființe umane;

3) Beneficiarii au acces la servicii specializate.

Suspendarea sau sistarea prestării de servicii – standardul 12

35. Prestatorul Serviciului deține și aplică procedura privind suspendarea sau sistarea prestării serviciilor conform Regulamentului-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului.

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

37. Indicatori de realizare:

- 1) Condițiile de suspendare sau sistare a prestării serviciilor sînt aduse în prealabil la cunoștința beneficiarilor într-un mod accesibil pentru aceștia;
- 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 asistență, dosarul beneficiarului (în copie) rămîne în arhiva instituțională a instituției.

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

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

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

40. Indicatori de realizare:

- 1) Managerul de caz aplică procedura de monitorizare și evaluare a serviciilor prestate beneficiarilor;
- 2) Managerul de caz monitorizează progresul beneficiarului înregistrat pe parcursul implementării planului individualizat de asistență și le consultă cu Administratorul Serviciului;
- 3) Procedura de revizuire a planului individualizat de asistență se realizează în baza rapoartelor de monitorizare a progreselor înregistrate 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 instituțiilor, organizațiilor implicate în procesul de prevenire și combatere a traficului de ființe umane, sau în baza solicitării de către reprezentantul legal al beneficiarului, în conformitate cu termenele și cerințele stabilite.

42. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii dispun de plasament temporar securizat, condiții de trai în siguranță și corespunzătoare necesităților acestuia.

43. Indicatori de realizare:

- 1) Beneficiarilor admiși în Serviciu li se oferă plasament temporar de scurtă durată pînă la treizeci de zile și 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 necesităților beneficiarilor;
- 4) Plasarea beneficiarilor în cadrul Serviciului prevede întocmirea dosarului, elaborarea și realizarea planului individualizat de asistență, realizarea evaluării inițiale și 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 ședința echipei multidisciplinare elaborează planul individualizat de asistență;
- 6) Evaluarea inițială a beneficiarului se realizează de către managerul de caz și/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 și/sau a asistentului social comunitar;

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

Servicii de criză – standardul 15

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

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

46. Indicatori de realizare:

1) Pentru depășirea situației de criză a beneficiarului specialiștii Serviciului aplică măsuri, modele și strategii de intervenție imediată, contribuie la echilibrarea emoțională a persoanei, facilitează înțelegerea cauzelor situației, se focalizează pe soluția problemei, încurajează și restaurează încrederea în propria competență;

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

3) Specialiștii implicați în prestarea serviciilor de criză sînt: psihologul, asistentul medical și asistentul social;

4) Specialiștii care oferă servicii de criză manifestă profesionalism exprimat, inclusiv prin abilități de comunicare, capacitate de ascultare empatică, flexibilitate pentru a putea să confrunte situațiile neobișnuite și 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 primește gratuit informații referitoare la riscurile sociale asociate traficului de ființe umane și drepturile de protecție și asistență de care poate beneficia, precum și consilierea necesară în vederea depășirii situațiilor de dificultate.

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

49. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul Serviciului ca urmare a evaluării inițiale și complexe identifică necesitățile beneficiarului pentru includerea în servicii de zi;

2) Specialiștii Serviciului motivează beneficiarii de a participa activ la programele, măsurile de intervenție și serviciile recomandate de către prestator;

3) Planul individualizat de intervenție include toate serviciile care le va accesa beneficiarul și 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, depășirea situației de criză și a dificultăților emoționale, restabilirea și dezvoltarea abilităților de comunicare, precum și refacerea contactelor sociale în familie și comunitate.

52. Indicatori de realizare:

- 1) Specialiștii 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 spațiu amenajat confortabil, pentru a încuraja discuțiile dintre beneficiari și specialiști;
- 4) Consilierea se desfășoară respectîndu-se intimitatea beneficiarului, pentru a i se asigura confort și încredere. În caz de necesitate, se recomandă servicii de consiliere psihosocială de grup;
- 5) Serviciul de consiliere psihologică în grup se organizează într-un spațiu securizat cu destinație specială, amenajat confortabil, pentru a încuraja discuțiile dintre beneficiari și 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 admiși în Serviciu consiliere juridică.

54. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii Serviciului vor beneficia de consiliere și suport logistic în procesul de documentare, restabilire a documentelor, informare privind cadrul legal care asigură protecția imediată sau ulterioară în cazul traficului de ființe umane, cadrul legal ce reglementează căsătoria și divorțul, drepturile părintești, asigurarea medicală și socială, migrația și consecințele în țara de destinație. În cazul necesităților de acordare a asistenței juridice calificate în cauzele penale, civile, beneficiarul se va referi la servicii de asistență juridică garantată de stat sau, după caz, la alte instituții, organizații competente pentru a satisface aceste necesități.

55. Indicatori de realizare:

- 1) Serviciile de asistență juridică se organizează într-un spațiu separat, amenajat confortabil pentru beneficiar, pentru a predispune la sinceritate și încredere;
- 2) Consilierea juridică se axează pe informarea victimei traficului de ființe umane privind drepturile ei în procedura penală, inclusiv dreptul la compensarea prejudiciilor, posibilitatea exonerării de răspundere penală pentru infracțiunile săvîrșite de victimă în legătură cu această calitate procesuală;
- 3) Juristul Serviciului referă victima traficului de ființe umane la avocați care vor reprezenta interesele în cadrul procedurilor penale, contravenționale sau civile;
- 4) Intervențiile juristului Serviciului se vor anexa la dosarul beneficiarului.

Servicii de asistență la reintegrarea în familie și/sau în comunitate – standardul 19

56. Specialiștii Serviciului contribuie la oferirea asistenței de reintegrare în familie și/sau în comunitate a beneficiarilor.

57. **Rezultatul scontat:** Specialiștii Serviciului desfășoară activități care au un caracter temporar și se orientează spre pregătirea beneficiarilor pentru reintegrare cu accent sporit pe

informare/referire despre/către servicii specializate identificate la momentul acordării asistenței.

58. Indicatori de realizare:

1) Specialiștii Serviciului (asistentul social, psihologul): conlucrează cu familia beneficiarului/reprezentantul legal pentru a crea un mediu favorabil și de siguranță cu privire la incluziunea socială a acestuia; studiază și analizează din momentul acordării asistenței toate posibilitățile de reintegrare în familie și/sau în comunitate a beneficiarului;

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

3) Managerul de caz este în drept să: organizeze vizite și întâlniri cu familia biologică și/sau extinsă, cu asistenții sociali și alți membri ai echipei multidisciplinare pentru monitorizarea sau evaluarea inițială a posibilităților de integrare sociofamilială; contribuie la stabilirea relațiilor cu coordonatorul echipei multidisciplinare teritoriale și echipa la nivel comunitar pentru a oferi în continuare asistență în aplicarea măsurilor de protecție/asistență și stabilirii relațiilor cu familia biologică sau extinsă; conlucreze cu angajatorii în vederea încadrării în câmpul muncii, urmarea cursurilor de (re)calificare profesională; stabilească contacte cu instituțiile de învățământ pentru continuarea studiilor beneficiarului și ale copiilor acestuia, după caz; conlucreze cu autoritățile administrației 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, asistență medicală de urgență și promovarea modului sănătos de viață (sport, dietă alimentară, igienă personală), educarea și îngrijirea copilului.

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

61. Indicatori de realizare:

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

2) Asistența medicală de urgență, în caz de necesitate, se acordă de serviciile de asistență medicală urgentă prespitalicească;

3) Beneficiarii admiși în regim de urgență și persoanele care manifestă semne de îmbolnăvire acută, sînt plasați în Serviciu prin izolator, unde are loc examinarea și supravegherea medicală inițială, asanarea la pediculoză și scabie, precum și pentru izolare a acestora în perioada de examinare medicală;

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

5) Serviciul dispune de personal medical (medic sau asistentă medicală), care oferă asistență medicală de tip profilactic pentru cultivarea unui mod sănătos de viață a beneficiarilor, supraveghere în administrarea tratamentului prescris de către personalul medical din instituțiile medico-sanitare și

acordarea primului ajutor în caz de urgență; de proceduri clare pentru înregistrarea, depozitarea, distribuirea și administrarea medicamentelor, precum și pentru gestionarea deșeurilor medicale, bazate pe prevederile actelor normative în vigoare.

Servicii de asistență la obținerea deprinderilor de viață independentă – standardul 21

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

63. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii Serviciului vor obține cunoștințe cu privire la deprinderi de viață independentă, gestionarea resurselor financiare și bugetului familiei, posibilitatea de planificare a veniturilor corespunzător propriilor necesități, utilizarea serviciilor bancare și dezvoltarea personalității 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 obține cunoștințe cu privire la programele de deprinderi de viață, planificarea veniturilor, elaborarea unui buget familial și gestionarea resurselor financiare;

3) Serviciul conține activități pentru pregătirea beneficiarului către o viață independentă. Managerul de caz oferă recomandări și asistență pentru prepararea hranei, procurarea alimentelor, pregătirea alimentației copilului;

4) Beneficiarilor admiși în serviciu de plasament temporar li se oferă produse alimentare, îmbrăcăminte, produse igienico-sanitare și medicamente în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului nr. 520 din 15 mai 2006 „Privind aprobarea Normelor de cheltuieli în bani pentru întreținerea persoanelor cazate în instituțiile sociale”.

Alimentația – Standardul 22

65. Prestatorul Serviciului asigură beneficiarilor hrana zilnică, conform nevoilor acestora, cu respectarea normelor legale în vigoare și dispune de condiții și spațiu destinat preparării și /sau servirii bucatelor.

66. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii admiși în cadrul Serviciului vor beneficia de bunuri și condiții pentru servirea unei alimentații sănătoase.

67. Indicatorii de realizare:

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

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

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

4) Pentru asigurarea unei alimentații echilibrate și sănătoase normele la produsele alimentare se pot majora din contul finanțării 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 activități de agrement pentru copii, pentru a asigura părinților posibilitatea de a primi consilierile necesare și de a planifica

activități cu managerul de caz.

70. Indicatori de realizare:

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

2) Psihologul Serviciului, în comun cu voluntarii, oferă copiilor activități de învățare prin jocuri;

3) Copiii, potrivit vârstei și gradului de maturitate, precum și părinții sînt informați asupra oportunităților recreative și de socializare promovate de către Serviciu, precum și asupra modului în care pot fi sprijiniți pentru a participa la acestea.

Activități de ergoterapie – standardul 24

71. Prestatorul Serviciului organizează activități de ergoterapie pentru beneficiarii interesați în această activitate.

72. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii Serviciului sînt antrenați în activități de ergoterapie creațional-educative și de petrecere a timpului liber, în scopul depășirii situației depresive și de realizare maximă a încrederii în sine, participării active la viață.

73. Indicatori de realizare:

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

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

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

Capitolul V

**Managementul resurselor umane și planificarea
activității Serviciului Structura și calificarea
personalului – standardul 25**

74. Personalul Serviciului dispune de abilități profesionale de comunicare, manifestă toleranță și disponibilitate de suport pentru asistența oferită victimelor traficului de ființe umane și familiilor acestora, în contextul respectării drepturilor omului.

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

76. Indicatori de realizare:

1) Personalul Serviciului este constituit din specialiști fără antecedente penale, cu experiență în domeniul de acțiune: personal administrativ, personal cu calificări în domeniul asistență socială, psihologică, juridică, medicală și personal auxiliar;

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

3) Personalul Serviciului este avertizat, contra semnătură, despre păstrarea confidențialității informațiilor privind viața beneficiarilor și familiilor lor, pe care le obțin în timpul exercitării atribuțiilor de serviciu, precum și să nu pretindă și să nu primească foloase necuvenite pentru munca prestată;

4) Fiecare specialist din cadrul Serviciului dispune de fișa postului în care sînt prevăzute rolul și responsabilitățile lui, fiind obligat să cunoască și să respecte prevederile din aceasta. Administratorul Serviciului revizuieste, periodic, fișele de post, în funcție de modificările în politicile din domeniul prevenirii și combaterii traficului de ființe umane și de mecanismele aprobate pentru prestarea serviciilor adresate tipului respectiv de beneficiari.

Formarea și evaluarea resurselor umane – standardul 26

77. Prestatorul Serviciului asigură planificarea formării inițiale și continue a personalului și evaluarea competențelor profesionale ale acestuia.

78. **Rezultatul scontat:** Competențele profesionale ale specialiștilor Serviciului prin consolidarea competențelor profesionale contribuie la îmbunătățirea calității serviciilor și gestionarea eficientă a sarcinilor.

79. Indicatori de realizare:

1) Personalul Serviciului după angajare beneficiază de formare inițială de specialitate și ulterior urmează programe de formare continuă cu o durată de cel puțin 40 ore anual și ședințe de diminuare a sindromului arderii profesionale;

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

3) Personalul Serviciului participă la seminare, ateliere de lucru, conferințe naționale și internaționale, sesiuni de comunicări științifice.

Protecția beneficiarilor împotriva abuzurilor – standardul 27

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

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

82. Indicatori de realizare:

Prestatorul Serviciului dispune de o modalitate de prevenire, identificare, semnalare, evaluare și soluționare a suspiciunilor sau acuzațiilor de abuz sau neglijare;

1) Beneficiarii sînt: informați despre modalitatea de prevenire, identificare, semnalare, evaluare și soluționare a suspiciunilor sau acuzațiilor de abuz sau neglijare;

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

2) Administratorul Serviciului: ia măsuri imediate de protecție și asistență necesare beneficiarului; aplică sancțiuni personalului care utilizează forme de abuz față de beneficiari, precum și sesizează organele de drept în cazul abuzurilor grave care pot constitui contravenții sau infracțiuni;

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

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

Reclamații – standardul 28

83. Prestatorul deține și aplică o procedură de examinare și soluționare a reclamațiilor.

84. **Rezultatul scontat:** Reclamațiile sînt examinate în condițiile legislației.

85. Indicatori de realizare:

- 1) Specialiștii Serviciului cunosc și aplică procedura de recepționare, înregistrare, examinare și soluționare a reclamațiilor;
- 2) Beneficiarii sînt informați despre procedura de depunere și examinare a reclamațiilor într-o formă accesibilă;
- 3) Administratorul Serviciului efectuează analiza conținutului reclamațiilor și, după caz, întreprinde măsuri de înlăturare a problemelor.

Înregistrarea datelor și arhivarea datelor – standardul 29

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

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

88. Indicatori de realizare:

- 1) Pentru fiecare beneficiar se întocmește și se arhivează un dosar, în conformitate cu prevederile Legii nr. 133 din 8 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
- 2) Managerul de caz asigură accesul necondiționat al beneficiarului la dosarul întocmit de către specialiștii Serviciului.

Raportarea datelor – standardul 30

89. Prestatorul Serviciului deține procedura de înregistrare și raportare a datelor despre beneficiarii admiși în cadrul Serviciului.

90. **Rezultatul scontat:** Prestatorul Serviciului raportează semestrial Unității Naționale de Coordonare informația despre numărul beneficiarilor asistați și asistența oferită în cadrul Serviciului.

91. Indicatori de realizare:

- 1) La admiterea beneficiarului în cadrul Serviciului, managerul de caz completează în registrul de evidență a beneficiarilor informații despre datele de identitate ale beneficiarului admis și perioada de prestare a serviciilor, inclusiv organizația/instituția de referire a acestuia;
- 2) Administratorul Serviciului va asigura introducerea datelor în Sistemul informațional „Asistență socială” al Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei.

Dosarul beneficiarului – standardul 31

92. Asistentul social al Serviciului asigură întocmirea și păstrarea dosarelor beneficiarilor.

93. **Rezultatul scontat:** Fiecare beneficiar al Serviciului are un dosar, care conține documente și informații despre situația acestuia, asistența oferită și activitățile realizate.

94. Indicatori de realizare:

- Fiecare beneficiar al Serviciului în plasament temporar dispune de un dosar care va conține:
- 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 și Administratorul Serviciului;
 - 4) consimțămîntul beneficiarului Serviciului la prelucrarea datelor personale;
 - 5) chestionarul A, evaluarea inițială/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 asistență inițial și reevaluat;
 - 7) decizia de plasament;
 - 8) extrase din procesul-verbal al ședințelor echipei multidisciplinare a Serviciului;

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

10) alte documente, în caz de necesitate.