

REGULAMENT
cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului Integrat regional pentru
victimele violenței sexuale

CAPITOLUL I
DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului Integrat regional pentru victimele violenței sexuale (în continuare – *Regulament*) stabilește scopul, obiectivele, principiile de activitate, precum și modul de organizare și funcționare a Serviciului Integrat pentru victimele violenței sexuale (în continuare – *Serviciul Integrat*).

2. Serviciul Integrat este o entitate publică, instituită conform cadrului normativ care acordă asistență integrată victimelor violenței sexuale.

3. Serviciul Integrat se instituie prin decizia Consiliului raional Ungheni (în continuare - Prestator), conform procedurilor și angajamentelor asumate în cadrul Acordului de colaborare cu Entitatea Națiunilor Unite pentru Egalitatea de Gen și Abilitarea Economică a Femeilor (UN Women).

4. Serviciul Integrat este un serviciu pilot, prestat la nivel regional de către un prestator public sau privat. UN Women, în baza regulilor de procurare va încheia un contract cu prestatorul de servicii sociale pentru asigurarea funcționalității Serviciului Integrat regional.

CAPITOLUL II
SCOPUL, OBIECTIVELE ȘI PRINCIPIILE SERVICIULUI INTEGRAT

5. Scopul Serviciului Integrat este asigurarea intervenției complexe și prompte, centrată pe necesitățile victimei violenței sexuale, în vederea prevenirii revictimizării și/sau retraumatizării acesteia în procesul de acordare a asistenței.

6. Serviciul Integrat nu oferă plasament, servicii de reintegrare, precum și nu substituie serviciile specializate existente pentru victimele violenței în bază de gen.

7. Obiectivele generale ale Serviciului Integrat sunt:

1) acordarea în aceeași locație a serviciilor specializate și coordonate pentru victimele adulte ale violenței sexuale, prin prelevarea de probe biologice, acordarea examinărilor medicale și medico-legale, asistenței medicale de urgență, asistenței post-traumatice, consiliere psihologică și juridică în vederea depășirii situației de risc.

În cadrul Serviciului vor fi pilotate servicii specializate de asistență ale victimelor adulte ale violenței sexuale, în speță: prelevarea de probe biologice și examinarea medico-legală, asistență psihologică în vederea depășirii situației de risc, asigurarea protecției în situație de risc, consiliere informațională și juridică, referire la serviciile specializate cu componentă rezidențială după caz ori servicii de zi. De asemenea, în cadrul Serviciului va fi posibil de realizat audierea în condiții sigure și alte acțiuni procesuale pentru infracțiunile privind viața sexuală.

2) facilitarea procesului de dobândire a probelor pertinente, concludente și utile în cadrul procesului penal, inclusiv realizarea audierii în condiții sigure;

3) asistență psiho-emoțională a victimei;

4) referirea, la necesitate, a victimei către alte servicii specializate din regiune.

8. Serviciul Integrat își desfășoară activitatea în baza următoarelor principii:

1) *respectarea drepturilor omului* – victimele violenței sexuale sunt tratate cu demnitate și respect;

2) *nediscriminarea* - victimele violenței sexuale sunt tratate fără discriminare bazată, pe sex, rasă, culoare, limbă, religie, opinii politice sau orice alte opinii, origine națională sau socială, apartenență etnică, avere, naștere, stare civilă, statut educațional și socio-economic, dizabilitate, vârstă sau orientare sexuală, sau oricare alt criteriu;

3) *abordarea sensibilă la dimensiunea de gen*, vârstă, dizabilitate, identitate și mediul cultural - cooperarea intersectorială este asigurată cu recunoașterea dinamicii de gen, a

impactului și consecințelor violenței sexuale, circumstanțele individuale ale cazului și experiențele de viață ale victimei, luând în considerare vârsta, cultura, etnia și preferințele for lingvistice;

4) participarea activă a victimei la luarea deciziilor - toate acțiunile sunt ghidate de respectul față de alegerile și dorințele victimei astfel încât să fie capabile să facă alegeri informate cu privire la acțiunile ulterioare, fiind incluse în procesul de decizie privind intervențiile posibile;

5) abordarea individuală și centrată pe victimă - drepturile și necesitățile victimelor violenței sexuale sunt prioritare, fiind luate în considerație diverse riscuri, vulnerabilități, impactul acțiunilor și deciziilor întreprinse;

6) siguranța și securitatea victimelor violenței sexuale - siguranța victimelor trebuie să fie o prioritate în procesul de acordare a asistenței specializate;

7) cooperarea intersectorială și intervenția multidisciplinară - victimele violenței sexuale beneficiază de asistență multidisciplinară imediată conform necesităților sale; serviciile de sănătate se vor furniza concomitent cu cele medico-legale;

8) confidențialitatea - toate informațiile despre victimă și starea sănătății acesteia sunt păstrate confidențial. Confidențialitatea datelor va fi respectată la toate etapele cooperării intersectoriale, cu excepțiile prevăzute de actele normative;

9) neadmiterea victimizării - acțiunile întreprinse de către toți membrii echipei multidisciplinare sunt întreprinse în vederea excluderii victimizării;

10) promptitudinea intervenției - orice întârziere nejustificată a termenilor pentru examenul medico-legal al victimei violenței sexuale (în primele 7 zile de la abuz) compromite obținerea probelor medicale și biologice;

11) prioritatea sănătății și bunăstării victimei - în procesul acordării serviciilor specializate prioritate întotdeauna constituie bunăstarea și sănătatea persoanei;

12) acomodarea rezonabilă - presupune oferirea accesului victimelor care se află în situații semnificativ diferite (victime cu dizabilități, multiple vulnerabilități sau care au alte criterii protejate (inclusiv etnie, rasă, religie), persoanelor cu dizabilități locomotorii, implicarea unui interpret de limbaj mimico-gestual în cazul victimelor cu dizabilități de auz, utilizarea unui limbaj pe înțelesul persoanelor cu dizabilități mintale/intelectuale, utilizarea caracterelor mărite, sau traducere în limbaj Braille în cazul persoanelor cu dizabilități de vedere.

CAPITOLUL III

OBLIGAȚIILE ȘI DREPTURILE SERVICIULUI INTEGRAT

9. Serviciul Integrat are următoarele obligații:

1) să presteze servicii integrate pentru victimele violenței sexuale în conformitate cu standardele minime de calitate, potrivit prevederilor actelor normative;

2) să aplice politica și procedurile existente de respectare a confidențialității și protecție a datelor cu caracter personal, inclusiv informațiilor medicale și privind urmărirea penală;

3) să asigure beneficiarilor și persoanelor implicate în prestarea serviciilor asistență pentru cunoașterea și exercitarea drepturilor și obligațiilor acestora;

4) să dezvolte parteneriate cu organizațiile necomerciale, autoritățile administrației publice locale, instituțiile competente și alți prestatori de servicii pentru a răspunde scopului și obiectivelor Serviciului Integrat;

5) să asigure informarea societății cu privire la activitatea Serviciului Integrat;

6) să asigure buna funcționare, dotarea spațiului cu inventarul și utilajul necesar, conform cerințelor pentru prestarea serviciilor de asistență integrată;

7) să asigure referirea beneficiarelor către alte servicii și instituții în cazul apariției unor circumstanțe care impun o asemenea măsură;

8) să asigure un sistem de primire, înregistrare, examinare și soluționare a plângerilor cu privire la serviciile oferite în cadrul Serviciului Integrat, în conformitate cu manualul operațional elaborat în sensul aplicării prezentului Regulament;

9) să asigure instruirea continuă a specialiștilor în domeniile prioritare de activitate.

10. Serviciul Integrat are următoarele drepturi:

1) să colaboreze cu profesioniștii din domeniu și cu rețeaua organizațiilor de profil de nivel local, regional, național și internațional;

2) să solicite și să primească, în condițiile legii, de la autoritățile administrației publice centrale și locale, instituții și organizații documente, materiale și informații necesare pentru exercitarea atribuțiilor sale;

3) să acceseze mijloace financiare de la organizații donatoare și să le folosească în scopul realizării competențelor sale, conform actelor normative;

4) să elaboreze și să distribuie materiale informaționale și promoționale ale serviciilor prestate;

5) să prelucereze și să asigure protecția datelor cu caracter personal în conformitate cu actele normative;

6) să exercite alte drepturi pentru realizarea scopului Serviciului Integrat în conformitate cu actele normative.

CAPITOLUL IV

ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI INTEGRAT

Secțiunea 1

Organizarea Serviciului Integrat

11. Serviciul Integrat este amplasat în proximitatea sau în cadrul unui prestator de servicii medicale spitalicești, în zona apropiată de Unitatea de Primire Urgențe, este amenajat și dotat conform standardelor minime de calitate specifice serviciilor prestate.

12. Serviciul Integrat dispune de spații, mobilier, medicamente, dispozitive medicale etc. pentru a asigura condițiile necesare pentru prestarea asistenței integrate victimelor violenței sexuale, conform standardelor minime de calitate.

13. Patrimoniul Serviciul Integrat se utilizează exclusiv pentru realizarea scopului acestuia, cu asigurarea integrității, menținerii și administrării eficiente a acestuia în conformitate cu prevederile actelor normative.

14. În scopul acordării asistenței integrate în cadrul Serviciului Integrat este instituită echipa multidisciplinară care asigură:

1) evaluarea multidisciplinară a necesităților beneficiarilor;

2) asigurarea intervenției de urgență multidisciplinară;

3) oferirea unui mediu protector de siguranță și protecție, prevenirea revictimizării în parcurgerea procesului de investigație penală;

4) referirea către alte servicii.

15. Prestatorul de servicii (în continuare – *prestator*) asigură determinarea și luarea în considerare a interesului beneficiarilor la toate etapele de oferire a asistenței specializate în cadrul Serviciului Specializat.

16. Serviciul funcționează doar 24 din 24 de ore, 7 zile din 7.

17. În cadrul Serviciului Integrat este asigurată colectarea și analiza datelor privind serviciile de asistență acordată.

Secțiunea 2

Admiterea victimei violenței sexuale în Serviciul Integrat

18. Admiterea victimei violenței sexuale în Serviciul Integrat are loc la adresare directă, în baza cererii și/sau prin referirea medicului de familie, medicilor specialiști de profil, serviciului de asistență medicală urgentă prespitalicească, organului de poliție, Centrului de Medicină Legală, precum și altor specialiști cu competențe în domeniu în baza demersurilor/fișelor de referire/sesizărilor, dar cu acordul scris al persoanei.

19. După admiterea în serviciu beneficiarilor Serviciul Specializat li se întocmesc dosare personale, care includ documentele stabilite în standardele minime de calitate.

Secțiunea a 3-a

Prestarea integrată a serviciilor de asistență specializată în cadrul Serviciului Integrat

20. La solicitare, în cadrul Serviciului Integrat sunt acordate următoarele tipuri de servicii de asistență specializată:

1) examinare medicală;

- 2) examinare medico-legală;
- 3) asistență psihologică în situații de criză;
- 4) asistență socială (management de caz);
- 5) consiliere psihologică;
- 6) audiere și alte acțiuni procesuale.

21. În funcție de necesitățile beneficiarului în cadrul Serviciului Integrat sunt acordate următoarele tipuri de servicii de asistență specializată complementară:

- 1) asistență pentru asigurarea protecției beneficiarilor în situație de risc;
- 2) informarea prealabilă a beneficiarilor despre audiere și procesul penal;
- 3) asistență juridică.

22. Acordarea serviciilor specializate nu este condiționată de dorința beneficiarei/ului de a face declarații și a participa la procesul penal.

23. Reprezentanții instituțiilor medicale și medico-legale, organului de poliție, angajații Serviciului Integrat, în limita competențelor, sunt obligați să interacționeze imediat și în comun pentru a efectua examinarea medicală, medico-legală și colectarea probelor în cazul infracțiunilor de violență sexuală.

24. Examinarea medicală a victimei violenței sexuale se va realiza în Serviciul Integrat concomitent cu examinarea medico-legală și prelevarea probelor biologice, în comun de către medicul legist și medicul obstetrician-ginecolog, după caz, cu participarea unui alt specialist de profil, fiecare în parte realizându-și obligațiile funcționale.

25. În situații de urgență ce nu suferă amânare, probele pentru scopuri medico-legale vor fi prelevate de către medicul obstetrician-ginecolog sau alt medic în dependență de caz.

26. În cazurile ce prezintă urgență în sănătate, acțiunile privind convocarea specialiștilor prenotați în vederea examinării beneficiarului și prelevării probelor biologice vor fi determinate de starea de sănătate a acesteia.

27. Dacă starea beneficiarului permite intervenția concomitentă a mai multor specialiști, atunci medicul în a cărei grijă se afla victima, prin intermediul organului de poliție, va solicita prezența de urgență a medicului legist.

28. În cazul în care starea beneficiarului nu permite examinarea concomitentă de către mai mulți specialiști, va fi acordat ajutorul medical de urgență în condițiile prevăzute de actele normative.

29. Beneficiarei se acordă serviciile de sănătate comprehensive (contracepția de urgență, profilaxia post-expunere la virusul imunodeficienței umane (PPE HIV), testarea HIV, profilaxia infecțiilor cu transmitere sexuală, test de sarcină, la necesitate vaccinare anti Hepatita B, tetanos, suportul psihologic), cu referirea ulterioară la alți specialiști, organizațiile necomerciale de profil. Cu excepția contracepției de urgență și testului de sarcină, aceleași servicii comprehensive vor fi oferite și victimelor bărbați.

30. Actul medical este confidențial, se desfășoară în prezența personalului strict necesar și fără prezența polițistului.

31. Pentru acordarea serviciilor de asistență specializată beneficiarei/ului, aceasta semnează cu managerul Serviciului Integrat un acord de colaborare care conține, inclusiv și acceptul la prelucrarea datelor cu caracter personal.

32. După semnarea acordului de colaborare, asistentul social din cadrul Serviciului Integrat, în calitate de manager de caz, efectuează evaluarea multidisciplinară a necesităților beneficiarului, prin acumularea informațiilor disponibile în urma evaluării inițiale și în baza altor informații acumulate de la organul de urmărire penală, a convorbirilor cu victima și/sau alte persoane care cunosc informații despre caz.

33. În baza evaluării multidisciplinare a necesităților de servicii de asistență specializată, managerul de caz, în colaborare cu personalul Serviciului Integrat și cu consultarea, după caz, a persoanelor desemnate, elaborează/completează/revizuieste planul individualizat de asistență integrată a beneficiarei/ului în cadrul Serviciului Integrat, care include serviciile de asistență specializată ce urmează a fi acordate, intervalul de timp în care vor fi acordate acestea, persoana/persoanele responsabile de acordarea acestora și alte detalii specifice cazului.

34. Planul individualizat de asistență integrată a beneficiarului în cadrul Serviciului Integrat elaborat/completat/revizuit este aprobat de managerul Serviciului Integrat.

35. Managerul de caz din cadrul Serviciului Integrat:

- 1) realizează evaluarea multidisciplinară a necesităților beneficiarului;
- 2) elaborează, completează și revizuieste planul individualizat de asistență integrată a beneficiarilor în cadrul Serviciului Integrat, pentru a fi adaptat la nevoile sociale nou-apărute;
- 3) informează, după caz, structura teritorială de asistență socială despre conținutul planului de asistență specializată și rezultatele implementării acestuia;
- 4) coordonează cu specialiștii angajați și persoanele desemnate procesul de acordare a serviciilor de asistență integrată;
- 5) monitorizează implementarea planului individualizat de asistență integrată și întocmește raportul cu privire la rezultatele implementării acestuia;
- 6) transmite, după caz, o copie a raportului menționat la subpct. 5) din prezentul punct structurii teritoriale de asistență socială;
- 7) propune managerului Serviciului Integrat revizuirea planului individualizat de asistență integrată în cazul în care, în procesul/rezultatul acordării asistenței specializate beneficiarului, se constată și/sau se solicită suplimentar audierea, examinarea medico-legală sau evaluarea psihologică.

Secțiunea a 4-a

Drepturile și obligațiile beneficiarului admis în Serviciul Integrat

36. Beneficiarul se bucură de toate drepturile și libertățile fundamentale ale omului, sunt tratate cu demnitate și respect conform legislației și normelor internaționale.

37. Beneficiarul Serviciului Integrat are următoarele drepturi:

- 1) să accepte serviciile prestate;
- 2) să fie asistate și sprijinite de către personalul Serviciului Integrat la realizarea obiectivelor planului individualizat de asistență integrată;
- 3) să li se păstreze și să li se utilizeze datele cu caracter personal în siguranță și confidențialitate, conform cadrului normativ;
- 4) să li se asigure păstrarea confidențialității asupra informațiilor furnizate și primite;
- 5) să li se garanteze demnitatea, intimitatea și respectarea vieții intime;
- 6) să participe la procesul de luare a deciziilor referitoare la acordarea serviciilor specializate;
- 7) să depună plângeri, în condițiile cadrului normativ, referitor la calitatea serviciilor prestate, atitudinea și tratamentul personalului.

38. Beneficiarul Serviciului Integrat are următoarele obligații:

- 1) să furnizeze informații corecte și relevante cu privire la identitatea, situația familială, socială, medicală și economică, fiind responsabile pentru veridicitatea acestor informații;
- 2) să comunice orice modificare intervenită în legătură cu situația lor personală;
- 3) să respecte drepturile celor din jur și să se conformeze regulilor interne stabilite în cadrul Serviciului Integrat.

Secțiunea a 5-a

Încetarea prestării serviciilor în cadrul Serviciului Integrat

39. Condițiile de încetare a prestării de servicii beneficiarului în cadrul Serviciului Integrat sunt:

- 1) la solicitare;
- 2) la încetarea condițiilor și prevederilor contractuale;
- 3) încălcarea prevederilor acordului de colaborare din partea beneficiarului;
- 4) decesul victimei.

40. Încetarea prestării serviciilor este consemnată prin emiterea unui act administrativ cu indicarea uneia dintre situațiile prevăzute la pct.45.

Capitolul V

RESURSE UMANE ȘI MANAGEMENTUL SERVICIULUI INTEGRAT

41. Serviciile de asistență complexă în cadrul Serviciului Integrat sunt acordate de specialiștii angajați, precum și de persoanele desemnate din cadrul instituțiilor competente care acordă serviciile sectoriale necesare în baza Acordului de colaborare.

42. Sunt persoane desemnate judecătorii, procurorii, polițiștii, medicii, medicii legiști, alți specialiști, care, în conformitate cu atribuțiile funcționale, sunt abilitați să participe, în cadrul Serviciului Integrat, la examinarea cazurilor privind victimele violenței sexuale.

43. Prestatorul care acordă serviciile necesare victimelor violenței sexuale, în baza Acordului de colaborare (Spitalul raional, Centrul de Medicină Legală, Direcția de Asistență Socială teritorială, Inspectoratul General al Poliției, Oficiul Teritorial al Consiliului Național de Asistență Juridică Garantată de Stat și alte autorități sau instituții) asigură:

1) numirea prin ordin a persoanelor responsabile din cadrul instituțiilor subordonate, de acordarea asistenței medicale integrate în cadrul Serviciului Integrat;

2) elaborarea graficului de activitate a medicilor obstetricieni-ginecologi, medicilor legiști, judecătorilor, procurorilor, polițiștilor, altor specialiști, care, în conformitate cu atribuțiile funcționale, sunt abilitați să participe la examinarea victimelor violenței sexuale în cadrul Serviciului Integrat și să acorde asistență integrată;

3) salarizarea persoanelor responsabile de acordarea asistenței integrate victimelor violenței sexuale în cadrul Serviciului Integrat, inclusiv pentru munca suplimentară și munca de noapte, conform actelor normative, în limita alocațiilor planificate în acest scop de către instituțiile respective.

44. Personalul angajat de prestator în cadrul Serviciului Integrat este format din: managerul serviciului, psiholog, asistent social, jurist, precum și personal auxiliar.

45. Regulamentul intern, structura organizatorică, statul de personal și fișele de post ale specialiștilor angajați sunt aprobate de către prestator.

46. Personalul Serviciului Integrat este angajat de către prestator, conform prevederilor legislației.

47. Fiecare angajat al Serviciului Integrat urmează să aibă calificarea, competența, experiența și calitățile prevăzute în fișa postului.

48. Personalul angajat beneficiază de un program de instruire inițială și anual de cursuri de instruire continuă.

49. Angajații Serviciului Integrat efectuează examene medicale la angajare și examene periodice conform actelor normative.

50. Angajații Serviciului Integrat sunt obligați să păstreze confidențialitatea informațiilor despre viața beneficiarului și a familiilor acestora, detaliilor aflate pe cauza penală inițiată, pe care le obțin în timpul exercitării atribuțiilor de serviciu, să nu pretindă și să nu primească foloase necuvenite pentru munca prestată.

51. Angajații Serviciului Integrat au obligația să aibă o atitudine atentă în relațiile cu beneficiara/ul și de a-și exercita atribuțiile stabilite prin fișa postului în mod operativ și eficient.

52. Salarizarea personalului Serviciului Integrat se realizează în conformitate cu cadrul normativ și prevederile contractuale.

53. Managementul Serviciului Integrat este realizat de către manager, care asigură buna funcționare a acestuia conform prevederilor prezentului Regulament, Standardelor minime de calitate, manualului operațional, Acordurilor de Colaborare încheiate.

54. În vederea consolidării competențelor profesionale și a gestionării eficiente a sarcinilor, managerul Serviciului Integrat organizează ședințe de supervizare profesională a angajaților.

55. În procesul asigurării bunei funcționări a Serviciului Integrat, managerul asigură:

- 1) respectarea drepturilor beneficiarilor;
- 2) funcționarea Serviciului Integrat în corespundere cu Standardele minime de calitate;
- 3) planificarea, organizarea și coordonarea activității Serviciului Integrat;
- 4) monitorizarea calității serviciilor prestate;
- 5) managementul resurselor umane;
- 6) reprezentarea Serviciului Integrat în raport cu alte persoane, instituții, servicii, autorități, cu excepția cazurilor în care este necesară reprezentarea acestuia de către prestator.

56. Managerul Serviciului Integrat întocmește rapoarte de activitate semestriale, anuale care este prezentat către toate organizațiile/instituțiile ce asigură acordarea spectrului de servicii complexe și a fost încheiat Acord de colaborare.

57. Documentele Serviciului Integrat sunt:

- 1) registrul de evidență a beneficiarilor;
- 2) dosarul beneficiarului;
- 3) fișele de post ale angajaților;
- 4) dosarele personale ale angajaților;
- 5) rapoartele ședințelor de supervizare, de evaluare a performanței și a necesităților de instruire continuă;
- 6) planurile de dezvoltare ale Serviciului Integrat;
- 7) rapoartele de activitate ale Serviciului Integrat;
- 8) registrul de reclamații și propuneri;
- 9) alte documente relevante, la necesitate.

58. Prestatorul asigură ținerea documentației menționate la pct. 64 în conformitate cu prevederile legislației în domeniul protecției datelor cu caracter personal.

59. Monitorizarea procesului de prestare a serviciilor de asistență integrată în cadrul Serviciului Integrat și evaluarea calității acestora este realizată de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale și Ministerul Sănătății.

Capitolul VI

RECLAMAȚIILE

60. Procedura de depunere și examinare a plângerilor/reclamațiilor în cadrul Serviciului Integrat se efectuează conform procedurii stabilite de Codul administrativ al Republicii Moldova.

1) Serviciul Integrat dispune de o procedură de înregistrare și soluționare a plângerilor beneficiarilor și angajaților;

2) beneficiarii, familia și personalul Serviciului Integrat au dreptul de a formula plângerile cu privire la:

- a) calitatea serviciilor prestate;
- b) lezarea drepturilor beneficiarilor și personalului angajat în cadrul Serviciului Integrat;
- c) admiterea sau respingerea solicitantului Serviciului Integrat;
- d) rezilierea contractului de muncă cu personalul angajat în cadrul Serviciului Integrat;
- e) aplicarea sancțiunilor disciplinare personalului Serviciului Integrat;
- f) altele.

3) plângerile pot fi adresate direct sau prin intermediul unui reprezentant, în condițiile legii și pot fi depuse:

- a) în boxa pentru plângeri din cadrul Serviciului Integrat;
- b) prin intermediul serviciilor poștale;
- c) prin telefon/fax;
- d) prin intermediul poștei electronice.

4) plângerea/reclamația este examinată fără întârziere, în termenii, prevăzuți de legislația în vigoare.

5) toate plângerile/reclamațiile se înregistrează într-un registru separat – *Registrul de reclamații și propuneri*, care conține inclusiv informații privind modul de examinare a plângerilor și măsurile întreprinse.

6) toți cei care fac o plângere/reclamație:

- a) vor fi tratați cu respect;
- b) vor participa la evaluarea situației, în contextul conținutului plângerii/reclamației adresate;
- c) vor fi informați în scris cu privire la rezultatele examinării plângerii/reclamației.

7) petiționarul, care nu este satisfăcut de răspunsul primit la plângerea/reclamația sa, sau nu a primit un răspuns în termen stabilit de lege, este în drept să sesizeze organul ierarhic superior în conformitate cu prevederile locale.

DISPOZIȚII FINALE

61. Activitatea Serviciului Integrat în condițiile prezentului Regulament se realizează pe perioada pilotării.

62. Litigiile apărute privind prestarea serviciilor de către Serviciul Integrat, care nu pot fi soluționate prin concilierea amiabilă dintre părți, sunt transmise spre soluționare instanțelor de judecată, în condițiile legii.

63. Controlul și evaluarea activității economico-financiare a Serviciului Integrat se efectuează de către organele de resort în conformitate cu legislația.

STANDARDE MINIME DE CALITATE pentru Serviciul Integrat regional pentru victimele violenței sexuale

Capitolul I

ACCESUL LA SERVICIILE PRESTATE

Informarea/promovarea Serviciului Integrat – Standardul 1

1. Prestatorul asigură informarea și sensibilizarea angajaților autorităților administrației publice centrale și locale, ai structurilor, instituțiilor și serviciilor din cadrul sau subordonate acestora, care activează în domeniile ordinii publice, justiției, asistenței sociale, educației, ocrotirii sănătății, precum și a membrilor comunității privind scopul, obiectivele, asistența și rezultatele activității Serviciului Integrat.

2. **Rezultatul scontat:** angajații autorităților administrației publice centrale și locale, ai structurilor, instituțiilor și serviciilor din cadrul sau subordonate acestora, care activează în domeniile ordinii publice, justiției, asistenței sociale, educației, ocrotirii sănătății, precum și membrii comunității cunosc și înțeleg scopul, obiectivele, asistența și rezultatele activității Serviciului Integrat.

3. **Indicatorii de realizare:**

1) prestatorul dispune de materiale informaționale, care sunt prezentate într-un limbaj simplu, accesibil și actual;

2) prestatorul utilizează pentru informare și sensibilizare diverse mijloace, precum pliante, broșuri, pagina web, spoturi publicitare, evenimente publice etc.;

3) datele privind asistența acordată, practicile bune și activitatea Serviciului Integrat sunt diseminate pentru sensibilizarea populației privind fenomenul violenței sexuale, precum și pentru facilitarea cercetării fenomenului, a dezvoltării politicilor, cadrului normativ și metodologic în domeniul protecției victimelor violenței sexuale.

Admiterea – Standardul 2

4. Serviciul Integrat dispune și aplică o procedură de admitere a victimelor violenței sexuale în Serviciul Integrat.

5. **Rezultatul:** victimele violenței sexuale sunt admise în Serviciul Integrat în baza procedurii stabilite.

6. **Indicatorii de realizare:**

1) procedura de admitere prevede prezentarea actelor necesare pentru întocmirea dosarului prin care se constată dreptul și necesitatea prestării către victimă a serviciilor în cadrul Serviciului Integrat;

2) conducerea Serviciului Integrat asigură ajustarea, după necesități a procedurii de admitere;

3) în urma examinării cererii și actelor anexate se completează fișa de admitere în Serviciul Integrat;

4) Beneficiarii admiși în serviciu semnează un Acord de colaborare;

5) Managerul efectuează înscrierea în Registrul de evidență a beneficiarilor admise în Serviciul Integrat.

Evaluarea necesităților de asistență a victimei violenței sexuale – Standardul 3

7. Prestatorul asigură evaluarea necesităților victimei violenței sexuale.

8. **Rezultatul scontat:** victima violenței sexuale beneficiază de servicii de asistență specializată în cadrul Serviciului Integrat în baza evaluării necesităților.

9. **Indicatorii de realizare:**

1) evaluarea necesităților victimei violenței sexuale se realizează de către managerul de caz prin acumularea informațiilor de la autoritățile/instituțiile sau persoanele despre care se presupune că ar deține date relevante pentru acordarea asistenței specializate, precum:

- de la organul de poliție și procuratura;

- de la victimă;
 - de la direcțiile de asistență socială;
 - de la alte instituții sau persoane, după caz.
- 2) evaluarea necesităților victimei se realizează conform prevederilor actelor administrative aprobate în sectorul social;
- 3) rezultatele evaluării necesităților victimei se înregistrează în fișa de evaluare a necesităților.

Planul individualizat de asistență integrată a beneficiarului – Standardul 4

10. Prestatorul asigură elaborarea planului individualizat de asistență integrată a victimei în cadrul Serviciului Integrat pentru fiecare beneficiar, în baza evaluării necesităților.

11. **Rezultatul scontat:** victima violenței sexuale beneficiază de servicii de asistență specializată în cadrul Serviciului Integrat în baza unui plan individualizat de asistență specializată.

12. Indicatorii de realizare:

- 1) planul individualizat de asistență specializată a beneficiarului este întocmit de către managerul de caz, în cooperare cu alți specialiști;
- 2) managerul de caz asigură informarea beneficiarului cu privire la conținutul planului individualizat de asistență specializată a acesteia în cadrul acestuia;
- 3) beneficiarul confirmă prin semnătură faptul că a fost informată cu privire la conținutul planului individualizat de asistență specializată în cadrul Serviciului Integrat;
- 4) planul individualizat de asistență specializată a beneficiarului se modifică în funcție de necesitățile suplimentare de asistență specializată identificate;
- 5) managerul Serviciului Integrat asigură, cu acordul beneficiarului, accesul asistentului social comunitar de la locul de trai al beneficiarului la informații relevante pentru acordarea asistenței;
- 6) implementarea acțiunilor din planul individualizat de asistență specializată a beneficiarului în cadrul Serviciului Integrat este monitorizată de către managerul de caz conform termenelor de realizare a acțiunilor respective;
- 7) rezultatele implementării planului individualizat de asistență specializată a beneficiarului în cadrul Serviciului Specializat sunt reflectate în fișa de monitorizare a planului.

Încetarea serviciilor – Standardul 5

13. Serviciul Integrat dispune de o procedură de încetare a serviciilor.

14. **Rezultatul:** Serviciul Integrat aplică o procedură clară privind încetarea serviciilor.

15. Indicatorii de realizare:

- 1) încetarea serviciilor prestate în cadrul Serviciului Specializat se realizează conform prevederilor Regulamentului privind organizarea și funcționarea Serviciului Integrat regional pentru victimele violenței sexuale.
- 2) condițiile de încetare sunt aduse la cunoștința beneficiarului și sunt consemnate în dosarul acestuia.

Capitolul II

CADRUL DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE A SERVICIULUI INTEGRAT

Mediul extern – Standardul 6

16. Sediul Serviciului Integrat pentru victimele violenței sexuale este amplasat într-o zonă accesibilă și sigură pentru victime, pe teritoriul Spitalului raional din municipiul Ungheni.

17. **Rezultatul scontat:** beneficiarii pot ajunge cu ușurință și în siguranță la locul amplasării Serviciului Integrat.

18. Indicatorii de realizare:

- 1) Serviciul Specializat este situat într-o zonă cu flux de populație redus și acces la transportul public;
- 2) Serviciul Specializat nu este amplasat în incinta organelor de drept;

3) sediul Serviciului Integrat regional pentru victimele violenței sexuale este amplasat în proximitatea sau în cadrul unui prestator de servicii medicale spitalicești, în zona apropiată de Unitatea de Primire Urgențe;

3) panoul cu denumirea străzii și numărul clădirii în care este amplasat Serviciul Integrat facilitează identificarea acestuia;

4) denumirea Serviciului Integrat nu este afișată nici pe exteriorul, nici în interiorul clădirii în care este amplasat acesta.

Mediul intern – Standardul 7

19. Serviciul Integrat dispune de un spațiu și mediu corespunzător pentru acordarea serviciilor de asistență specializată beneficiarilor.

20. **Rezultatul scontat:** spațiul Serviciului Integrat este amenajat și dotat cu echipament și mobilier corespunzător, astfel încât contribuie la funcționalitatea acestuia și acordarea serviciilor de asistență specializată victimelor într-un mediu sigur, intim și prietenos.

21. Indicatorii de realizare:

1) Serviciul Integrat dispune de: spații de așteptare, spații special amenajate pentru audierea beneficiarilor, dotate cu mijloace de înregistrare audiovizuală, spații pentru realizarea evaluării și examinării medicale și medico-legale, spații pentru preluarea și păstrarea probelor biologice, după caz, spații de consiliere psihologică, spații administrative, grupuri sanitare;

2) spațiul de așteptare este dotat cu mobilier moale și zonă pentru luarea gustărilor;

3) spațiile pentru audierea beneficiarilor sunt amenajate conform standardelor aprobate de Guvern;

4) spațiile pentru examinarea medicală și medico-legală:

a) corespund normelor sanitaro-igienice;

b) sunt dotate cu mobilier; dispozitive informaționale (telefon, computer, imprimantă, acces internet); medicamente și dispozitive medicale corespunzător cerințelor pentru serviciile prestate (fotoliu ginecologic/masă de examinare (accesibil pentru persoanele cu dizabilități); medicamente de urgență, kituri viol etc.), în conformitate cu actele normative;

5) spațiile de consiliere psihologică sunt amenajate confortabil astfel încât corespund necesităților beneficiarelor/ilor și încurajează discuțiile și sunt echipate cu instrumentar psihodiagnostic/psihoterapeutic;

6) spațiile asigură intimitatea beneficiarului, sunt izolate fonic în vederea respectării confidențialității informațiilor;

7) spațiile administrative sunt dotate cu mobilier de birou pentru amenajarea locului de muncă a specialiștilor angajați/delegați în prestarea serviciilor și tehnică de calcul, precum și pentru depozitarea dosarelor sau safeuri, după caz;

8) Serviciul Integrat dispune de 3 grupuri sanitare în interiorul clădirii: pentru beneficiari – compus din WC și lavoar, pentru personal – compus din WC și lavoar, pentru spațiile de examinare medicală/medico-legală – compus din lavoar, WC și duș, cu accesibilitate pentru persoanele cu dizabilități;

9) Serviciul Integrat dispune de toate autorizațiile de funcționare prevăzute de legislație;

10) Serviciul Integrat este asigurat cu apeduct, inclusiv apă caldă, canalizare, încălzire, energie electrică, internet, telefonie, sisteme de ventilare, iluminare naturală, servicii de pază.

Evaluarea și monitorizarea – Standardul 8

22. Serviciul Integrat dispune de un sistem de evaluare și monitorizare a activității.

23. **Rezultatul:** Serviciul Integrat utilizează un sistem de evaluare și monitorizare orientat spre îmbunătățirea rezultatelor activității.

24. Indicatorii de realizare:

1) pentru efectuarea procedurii de evaluare și monitorizare, Serviciul Integrat definește un set clar de indicatori măsurabili.

2) procedura de evaluare și monitorizare se axează pe trei componente:

a) performanța profesională a personalului;

b) calitatea serviciilor prestate; nivelul de interacțiune și conlucrare;

c) gradul de apreciere a beneficiarilor.

3) Pentru asigurarea transparenței în activitatea sa, Serviciul Integrat elaborează, la sfârșitul fiecărui an, un raport de activitate. Raportul este public și accesibil tuturor celor interesați și va conține doar date generale, fără a specifica date cu caracter personal.

Capitolul III **INTERESUL BENEFICIARULUI/REI**

Nediscriminarea – Standardul 9

25. Prestarea serviciului se realizează prin abordare și asistență nediscriminatorie a beneficiarilor.

26. **Rezultatul scontat:** fiecare beneficiar/ă este tratat/ă echitabil și egal, indiferent de apartenența sa la rasă, culoare, origine etnică, vârstă, limbă, religie, opinii politice sau de alt gen, origine națională sau socială, stare socio-economică, asocierea cu o minoritate națională, naștere.

27. **Indicatorii de realizare:**

1) prestatorul informează personalul privind prevederile legale în domeniul nediscriminării;

2) personalul Serviciului Integrat cunoaște prevederile legale în domeniul nediscriminării și aplică practici nediscriminatorii în procesul de prestare a serviciului;

3) Serviciul Integrat întreprinde măsuri pentru asigurarea traducerii și interpretării în procesul de asistență, în caz de necesitate.

Protecția datelor cu caracter personal –

Standardul 10

28. Prestatorul asigură protecția datelor cu caracter personal ale beneficiarei/ului și ale tuturor persoanelor implicate în acordarea serviciilor de asistență integrată în cadrul Serviciului Integrat, inclusiv a datelor de urmărire penală.

29. **Rezultatul scontat:** protecția datelor cu caracter personal ale beneficiarelor/ilor și ale tuturor persoanelor implicate în acordarea serviciilor de asistență integrată în cadrul Serviciului Integrat, inclusiv a datelor urmăririi penale, este asigurată în conformitate cu prevederile privind protecția datelor cu caracter personal.

30. **Indicatorii de realizare:**

1) prestatorul are o politică de protecție a datelor cu caracter personal aprobată și este înregistrat ca operator de date cu caracter personal;

2) personalul Serviciului Integrat este instruit și cunoaște regulile de prelucrare, stocare, utilizare, distrugere sau transmitere a datelor cu caracter personal;

3) beneficiara/ul este informată/informat referitor la prelucrarea datelor cu caracter personal și își exprimă în scris acordul privind prelucrarea datelor cu caracter personal;

4) Serviciul Integrat asigură măsurile necesare pentru a proteja viața privată, identitatea și imaginea beneficiarilor și pentru a împiedica diseminarea publică a oricărei informații care ar putea conduce la identificarea acestora;

5) în procesul de acordare a serviciilor de asistență integrată a beneficiarei/ului, personalul Serviciului Integrat face schimb de informații, asigurând protecția datelor cu caracter personal.

Informarea și participarea victimei violenței sexuale – Standardul 11

31. Prestatorul asigură informarea și participarea beneficiarei/rului la toate etapele de acordare a serviciilor de asistență integrată.

32. **Rezultatul scontat:** informarea și participarea beneficiarelor/rilor la asigurarea calității asistenței acordate.

33. **Indicatorii de realizare:**

1) personalul Serviciului Integrat beneficiază de instruire și cunoaște particularitățile de comunicare și informare a victimelor violenței sexuale, adaptate specificului și nivelului de dezvoltare al acestora;

2) prestatorul are stabilite proceduri privind exprimarea opiniei și participarea beneficiarei/ului în procesul de luare a deciziilor care o vizează la toate etapele prestării serviciilor de asistență specializată;

3) procedurile de informare și participare sunt adaptate beneficiarilor/lor cu cerințe speciale sau cu dizabilități, creând aceleași oportunități pentru a primi informații și a fi auzite;

4) prestatorul creează condiții pentru exprimarea opiniei în legătură cu calitatea serviciilor de asistență integrată și ia în considerare aceste opinii pentru îmbunătățirea calității serviciilor.

Evitarea întârzierilor nejustificate – Standardul 12

34. Prestatorul asigură acordarea serviciilor de asistență integrată a beneficiarei/ului fără întârziere nejustificată.

35. **Rezultatul scontat:** victima violenței sexuale beneficiază de serviciile de asistență integrată acordate neîntârziat.

36. **Indicatorii de realizare:**

1) asistența psihologică de criză este acordată victimei din ziua sesizării/adresării la Serviciul Integrat;

2) evaluarea necesității examinării medicale sau medico-legale are loc în ziua sesizării/adresării la Serviciul Integrat, în baza acordului scris, conform protocoalelor speciale;

3) planificarea audierii se inițiază în decurs de o zi lucrătoare de la informarea Serviciului Specializat despre inițierea cauzei penale, cu excepția cazurilor de urgență.

Prevenirea retraumatizării și revictimizării – Standardul 13

37. Prestatorul întreprinde măsuri pentru a evita retraumatizarea și revictimizarea victimei violenței sexuale la oricare etapă de prestare a serviciilor de asistență specializată.

38. **Rezultatul scontat:** victima beneficiază de serviciile de asistență specializată conform procedurilor care exclud retraumatizarea și previn revictimizarea acesteia.

39. **Indicatorii de realizare:**

1) Serviciul Integrat dispune de proceduri de prevenire a retraumatizării victimei;

2) prestatorul întreprinde măsuri pentru a preveni revictimizarea victimei;

3) audierea victimei în cadrul Serviciului Integrat se realizează cu asigurarea tuturor garanțiilor prevăzute de lege;

4) examinarea medicală și expertiza medico-legală se realizează conform procedurilor adaptate victimei violenței sexuale, în condiții care asigură intimitatea;

5) personalul Serviciului Integrat cunoaște prevederile legale și procedurile pentru a exclude retraumatizarea și a preveni revictimizarea victimei.

Capitolul IV

INTERVENȚIA MULTIDISCIPLINARĂ ȘI COOPERAREA INTERSECTORIALĂ

Intervenția multidisciplinară – Standardul 14

1. Prestatorul asigură intervenția multidisciplinară pe caz în cadrul Serviciului Integrat.

2. **Rezultatul scontat:** victima beneficiază de asistență psihologică, juridică, medicală, medico-legală și socială prestată în cadrul Serviciului Integrat.

3. **Indicatorii de realizare:**

1) prestatorul dispune de personal calificat pentru intervenții specializate psihologice, juridice, medicale, medico-legale și sociale, sub aspect multidisciplinar;

2) pentru fiecare caz examinat în cadrul Serviciului Integrat se organizează cel puțin o ședință multidisciplinară a specialiștilor acestuia, cu participarea, după caz, a specialiștilor din cadrul echipei multidisciplinare de la locul de trai al beneficiarei/ului și a reprezentanților organelor de drept.

Audierea victimei – Standardul 16

4. Prestatorul asigură condiții de audiere a victimei violenței sexuale în conformitate cu art. 105 – 109, 111, 115 din Codul de procedură penală al Republicii Moldova nr. 122/2003.

5. **Rezultatul scontat:** victima violenței sexuale este audiată în cadrul Serviciului Integrat fără să fie revictimizată, asigurându-se calitatea probelor colectate.

6. Indicatorii de realizare:

- 1) planificarea audierii beneficiarei/ului se realizează de către personalul Serviciului Integrat în termen de o zi lucrătoare de la recepționarea solicitării organului de poliție;
- 2) beneficiarul/a este informat/ă în prealabil despre procedura de audiere;
- 3) ofițerul de urmărire penală desemnat sau procurorul realizează audierea prin utilizarea echipamentului tehnic specializat, a cărui funcționare este asigurată de către o persoană din cadrul Serviciului Integrat special instruită;
- 4) prestatorul asigură utilizarea dispozitivelor sigure pentru înregistrarea audierii și reproducerea înregistrării;
- 5) în scopul neadmiterii scurgerilor de informații, dispozitivele utilizate la audierea beneficiarei/ului nu trebuie să aibă conexiune la internet;
- 6) suportul informațional (CD) pe care a fost înregistrată audierea se sigilează și se transmite sub semnătura ofițerului de urmărire penală sau procurorului (după caz al doilea exemplar poate fi păstrat la procuror).

Asistența juridică – Standardul 17

7. Serviciul integrat acordă asistență juridică primară beneficiarului prin intermediul persoanei delegate din partea Oficiului Teritorial Asistență Juridică Garantată de Stat.
8. **Rezultatul scontat:** victimei îi este asigurat dreptul la asistență juridică calificată.
9. **Indicatorii de realizare:**
 - 1) procedura de acordare a asistenței juridice calificate este prevăzută în cadrul normativ;
 - 2) asistența juridică primară este acordată tuturor beneficiarilor și documentată în cadrul Serviciului Integrat;
 - 3) asistența juridică primară poate fi oferită de către parajuriști iar asistența juridică calificată se oferă prin intermediul avocaților publici.

Examinarea medicală – Standardul 18

10. Prestatorul facilitează realizarea evaluării și examinării medicale a victimei.
11. **Rezultatul scontat:** victima violenței sexuale care prezintă acuze privind afecțiuni ale stării de sănătate legate de abuzul prin care a trecut, beneficiază de evaluare și examinare medicală.
12. **Indicatori de realizare:**
 - 1) Serviciul Integrat are un acord de colaborare pentru efectuarea examinării medicale a victimelor încheiat cu instituția medico-sanitară publică din localitatea în care este amplasat;
 - 2) Serviciul Integrat are capacitatea de a acorda primul ajutor medical în caz de necesitate;
 - 3) evaluarea și examinarea medicală a beneficiarei/ului este documentată în cadrul Serviciului Integrat;
 - 4) medicii specialiști care realizează examinarea medicală a beneficiarei/ului aplică prevederile Protocolului clinic standardizat privind managementul clinic al cazurilor de viol, aprobat prin ordinul Ministerului Sănătății.

Examinarea și expertiza medico-legală – Standardul 19

13. Prestatorul facilitează realizarea examinării și expertizei medico-legale a victimei în cadrul Serviciului Integrat.
14. **Rezultatul scontat:** victima beneficiază de examinare și expertiză medico-legală de calitate.
15. **Indicatorii de realizare:**
 - 1) Serviciul Integrat are un acord de colaborare pentru efectuarea examinării medico-legale a victimelor încheiat cu centrul de medicină legală;
 - 2) Serviciul Integrat dispune de spațiu amenajat și dotat cu echipamentul necesar pentru efectuarea examinării medico-legale conform recomandărilor Centrului de Medicină Legală;
 - 3) medicii legiști sunt instruiți în domeniul identificării necesității de examinare medicală a victimei, prevenirii revictimizării, traumatizării și comunicării empatică cu aceasta;

- 4) victima este informată de către medicul legist despre procedura de examinare medico-legală până la efectuarea acesteia;
- 5) examinarea medico-legală a victimei în cadrul Serviciului Integrat este documentată.

Asistența psihologică de criză - Standardul 20

1. Prestatorul asigură, în caz de necesitate, asistență psihologică de criză a victimei violenței sexuale.
2. **Rezultatul scontat:** victima violenței sexuale beneficiază de asistența psihologică de criză de calitate.
3. **Indicatorii de realizare:**
 - 1) asistența psihologică de criză asigură stabilizarea emoțională, restabilirea funcționalității adaptive și realizarea procedurilor de audiere, examinare medicală/medico-legală, evaluare psihologică;
 - 2) asistența psihologică de criză se realizează din momentul admiterii beneficiarului în Serviciul Integrat;
 - 3) beneficiarul/a este informat/ă cu privire la disponibilitatea asistenței psihologice de criză, scopul acesteia, durata asistenței și orarul ședințelor;
 - 4) prestatorul are angajat un psiholog cu pregătire și experiență specializată în lucrul cu beneficiarii;
 - 5) asistența psihologică de criză este adaptată la caracteristicile individuale ale beneficiarului, incluzând vârsta, dezvoltarea, nivelul lingvistic, cognitiv și social, contextul cultural, starea emoțională a acestuia, particularitățile specifice dizabilității;
 - 6) asistența psihologică de criză în cadrul Serviciului Integrat este documentată în fișa de evidență.

Consiliere psihologică - Standardul 21

4. Serviciul Integrat utilizând abordarea complexă și mecanismele multidisciplinare de cooperare referă beneficiarul către prestatorii specializați care oferă asistență psihologică pe termen lung.
5. **Rezultatul scontat:** beneficiarul violenței sexuale beneficiază de asistență psihologică orientată pe necesitățile psiho-emoționale pe termen lung de calitate.
6. **Indicatorii de realizare:**
 - 1) obiectivele, strategia și metodele de intervenție în cadrul asistenței psihologice sunt elaborate în conformitate cu rezultatele evaluării psihosociale a victimei;
 - 2) prestatorul asigură asistența psihologică a victimei orientată pe: abordarea reacțiilor emoționale și traumatizante; reabilitarea consecințelor abuzurilor suportate;
 - 3) asistența psihologică de durată se realizează pe parcursul a minim 12-15 ședințe conform instrumentarului operațional din domeniu;
 - 4) victimele violenței sexuale sunt informate cu privire la disponibilitatea serviciului de a oferi asistență psihologică pe termen lung, scopul acesteia, durata asistenței și orarul ședințelor;
 - 5) prestatorul are angajați psihologi cu specializare în lucrul cu consecințele apărute în urma violenței sexuale;
 - 6) psihologii beneficiază de instruire în lucrul cu consecințele traumelor dobândite în urma violenței sexuale;
 - 7) asistența psihologică pe termen lung este adaptată caracteristicilor individuale ale victimei, precum particularităților cognitive, sociale, culturale, lingvistice;
 - 8) asistența psihologică pe termen lung este documentată de către prestatorii de servicii către care a fost referit beneficiarul.

Evaluarea psihologică – Standardul 22

7. Prin platforma Serviciului Integrat și Acordurile de colaborare stabilite se asigură evaluarea psihologică și elaborarea raportului de evaluare psihologică a beneficiarului.
8. **Rezultatul scontat:** victima violenței sexuale beneficiază de evaluare psihologică de calitate.
9. **Indicatori de realizare:**

- 1) evaluarea psihologică se efectuează la solicitarea organului de poliție, procurorului și judecătorului;
- 2) evaluarea psihologică a beneficiarei/ului se realizează pe parcursul a 2-10 ședințe;
- 3) beneficiarul/a este informat/ă cu privire la scopul, conținutul și durata evaluării psihologice;
- 4) prestatorul are angajat un psiholog cu pregătire și experiență specializată în lucrul cu victimele;
- 5) evaluarea psihologică a beneficiarului este adaptată la caracteristicile individuale ale acestuia, incluzând vârsta, dezvoltarea, nivelul lingvistic, cognitiv și social, contextul cultural, starea emoțională a acestuia;
- 6) raportul de evaluare psihologică este semnat de psihologul care a efectuat evaluarea;
- 7) psihologii implicați în procesul de evaluare a beneficiarului respectă normele de etică profesională.

Capitolul V

MANAGEMENTUL SERVICIULUI INTEGRAT

Dosarul beneficiarei/ului – Standardul 23

1. În cadrul Serviciului Integrat se asigură întocmirea și păstrarea dosarului beneficiarului.
2. **Rezultatul scontat:** dosarul fiecărui beneficiar conține documente relevante cu privire la serviciile de asistență specializată acordate în cadrul Serviciului Integrat.
3. **Indicatorii de realizare:**
 - 1) dosarul beneficiarei/ului conține:
 - cererea victimei, după caz, demersul organului de drept/autorității competente privind solicitarea asistenței integrate a victimei, fișa de evaluare a riscului în caz de violență sexuală;
 - copia actului de identitate;
 - acordul de colaborare semnat de părți;
 - fișa de evaluare a necesităților victimei;
 - planul individualizat de asistență integrată a victimei în cadrul Serviciului Integrat;
 - raportul de implementare a planului de asistență integrată a victimei în cadrul Serviciului Integrat;
 - documentele privind acordarea serviciilor de asistență integrată;
 - alte documente relevante cazului.

Structura și calificarea personalului – Standardul 24

4. Serviciul Integrat dispune de o structură de personal în concordanță cu scopul și obiectivele sale și cu profilul beneficiarilor.
5. **Rezultatul scontat:** Personalul Serviciului Integrat asigură desfășurarea efectivă și eficiență a serviciilor în cadrul acestuia.
6. **Indicatorii de realizare:**
 - 1) statul de personal al Serviciului Integrat corespunde scopului și obiectivelor acestuia și profilului beneficiarelor/ilor, serviciilor prestate;
 - 2) pentru fiecare angajat există o fișă a postului în care sunt prevăzute atribuțiile de funcție, drepturile și responsabilitățile acestuia;
 - 3) managerul Serviciului Integrat revizuieste periodic fișele postului, în funcție de politica unității și de standardele de calitate;
 - 4) fiecare angajat are calificarea, competența, experiența și calitățile solicitate de fișa postului;
 - 5) fiecare angajat are obligația de a cunoaște și a respecta prevederile fișei postului pe care îl ocupă.

Angajarea personalului – Standardul 25

7. Serviciul Integrat respectă procedura de angajare și promovare a personalului.
8. **Rezultatul:** Personalul Serviciului Integrat are calificarea, competența, experiența și calitățile personale potrivit cerințelor profesionale stabilite.

9. Indicatorii de realizare:

- 1) Serviciul Integrat efectuează selectarea, angajarea și promovarea personalului în conformitate cu legislația;
- 2) angajarea personalului se realizează în bază de contract individual de muncă, cu respectarea prevederilor legislației.

Formarea profesională a personalului – Standardul 26

10. Serviciul Integrat asigură formarea inițială și continuă a personalului din cadrul Serviciului.

11. **Rezultatul:** formarea personalului Serviciului Integrat contribuie la prestarea unor servicii de calitate.

12. Indicatorii de realizare:

- 1) Serviciul Integrat asigură formarea personalului specializat;
- 2) la angajare, personalul specializat al Serviciului Integrat beneficiază de un program de formare inițială cu o durată de 40 de ore;
- 3) managerul Serviciului Integrat identifică necesitățile de formare a personalului, în vederea creșterii competenței acestuia în procesul de prestare a serviciilor și elaborează Planul anual de formare continuă a personalului;
- 4) Serviciul Integrat organizează, anual, pentru personalul specializat cursuri de formare profesională continuă, cu durata de minimum 20 de ore.

Documentele referitoare la resursele umane – Standardul 27

13. Serviciul Integrat asigură întocmirea și păstrarea documentelor referitoare la resursele umane.

14. **Rezultatul:** Documentele referitoare la resursele umane contribuie la eficientizarea activităților desfășurate, obiectivele asumate, rezultatele așteptate în cadrul Serviciului Integrat.

15. Indicatorii de realizare:

- 1) Serviciul Integrat deține următoarele documente cu privire la resursele umane;
 - a) fișele de post ale personalului angajat;
 - b) dosarele personale ale personalului angajat;
 - c) rapoartele de evaluare anuale a performanțelor profesionale;
 - d) alte documente, în caz de necesitate.
- 2) dosarele personale ale personalului angajat sunt păstrate în conformitate cu prevederile normative.

Evaluarea performanței personalului – Standardul 28

82. Serviciului Integrat asigură evaluarea competențelor profesionale ale personalului.

83. **Rezultatul:** Evaluarea competențelor profesionale contribuie la creșterea calității serviciilor prestate în cadrul Serviciului Integrat.

84. Indicatorii de realizare:

- 1) evaluarea personalului se realizează în corespundere cu actele normative din domeniul salarizării;
- 2) procesul de evaluare se efectuează conform grilei de evaluare bazate pe criterii clare și se axează pe:
 - a) rezultatele activității personalului;
 - b) rezultatele participării la cursuri de formare profesională;
 - c) gradul de satisfacție a beneficiarilor;
 - d) alte criterii atribuite prin acte normative.
- 3) rezultatele evaluării personalului sunt utilizate în procesul de evaluare a necesităților de formare a personalului.

Evaluarea și planificarea activității – Standardul 29

85. Managerul asigură planificarea activității Serviciului Integrat în scopul corespunderii acestuia necesităților beneficiarilor.

86. **Rezultatul:** Serviciile prestate de Serviciului Integrat corespund necesităților beneficiarilor.

87. Indicatori de realizare:

1) managerul asigură planificarea activităților Serviciului Integrat și realizarea acestora, întocmește rapoartele semestriale și anuale de activitate pe care le prezintă Prestatorului, după caz, beneficiarelor/ilor și altor persoane interesate;

2) managerul, la începutul fiecărui an, aprobă planul de activitate al Serviciului Integrat;

3) managerul elaborează un Plan strategic pe termen mediu și definește obiectivele concrete de dezvoltare a Serviciului Integrat pe perioadă pilotării;

4) managerul Serviciului Integrat aplică o strategie de relații publice, bazată pe o comunicare și colaborare activă la nivel național/local;

5) parteneriatele Serviciului Integrat se realizează în baza acordurilor de colaborare încheiate, care prevăd drepturile și obligațiile părților, modalitatea de conlucrare pentru prestarea serviciilor conform necesităților beneficiarelor/ilor și asigurarea durabilității activității acestuia.