

GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÎRE nr. ____
din _____

**Pentru modificarea Hotărârii Guvernului nr.496/2014 privind aprobarea
Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Centrului de Asistență și
Consiliere pentru Agresorii Familiali și a standardelor minime de calitate**

În temeiul art.10 alin. (4) al Legii nr. 45/2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr. 55-56, art. 178), cu modificările ulterioare, precum și în vederea realizării acțiunii 12.1.5. din Planul de acțiuni al Guvernului pentru anii 2021-2022, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 235/2021 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2021, nr. 266-272, art. 541), Guvernul HOTĂRĂȘTE:

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

- 1) în dispoziția Hotărârii:
 - a) la punctul 4 cuvintele „structurii de asistență socială și organelor de poliție din raza teritorială,, se substituie cu cuvintele ”structurii de asistență socială, subdiviziunilor teritoriale ale Poliției și organului de probațiune din raza teritorială,,;
 - b) la punctul 5 cuvintele „Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei”, se substituie cu cuvintele „Ministerului Muncii și Protecției Sociale”.

2) Anexa nr.1 va avea următorul cuprins:

**„Anexa nr.1 la Hotărârea
Guvernului nr.496 din 30 iunie 2014**

**Regulament-cadru
de organizare și funcționare a Centrului de Asistență
și Consiliere pentru Agresorii Familiali**

**CAPITOLUL I
DISPOZIȚII GENERALE**

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

2. Centrul de Asistență și Consiliere pentru Agresorii Familiali (în continuare – Centru) prestează servicii de informare și consiliere specializată persoanelor care comit acte de violență în familie.

3. Centrul se instituie prin decizia autorității administrației publice locale, în conformitate cu prevederile art.7 al Legii nr.123/2010 cu privire la serviciile sociale și art.10 alin. (3) al Legii nr.45/2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie, prioritar în localitățile unde există servicii de reabilitare a victimelor violenței în familie.

4. Consilierea agresorilor familiari este desfășurată de prestatori de servicii sociale care pot fi persoane fizice sau persoane juridice publice ori private. Activitatea acestora încetează în corespundere cu prevederile legislației, cu înștiințarea autorității publice locale din raza teritorială în care activează, Ministerului Muncii și Protecției Sociale și Agenției Naționale de Asistență Socială.

5. Acreditarea prestatorilor de servicii adresate agresorilor familiari se realizează în conformitate cu Legea nr.129/2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale.

6. Centrele își desfășoară activitatea în conformitate cu prezentul Regulament-cadru, standardele minime de calitate, dispozițiile autorității administrației publice locale și prevederile legislației.

7. Litigiile apărute în domeniul prestării serviciilor de către Centru, care nu pot fi soluționate prin concilierea amiabilă dintre părți, se soluționează de instanțele de judecată.

8. Personalul Centrului poartă răspundere materială, disciplinară, administrativă și penală, în condițiile legii.

9. Controlul și evaluarea activității economico-financiare se efectuează de către Serviciul Fiscal de Stat. Calitatea serviciilor prestate în cadrul Centrului se efectuează de către Inspekția Socială.

10. În sensul prezentului Regulament-cadru, noțiunile utilizate semnifică:

beneficiarii Centrului – agresori familiari persoane adulte, cetățeni ai Republicii Moldova și străinii specificați la art. 2 alin. (1) din Legea nr. 274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova;

echipă multidisciplinară din cadrul Centrului – grup de specialiști (manager, psiholog sau psihopedagog, jurist) care colaborează la evaluarea și planificarea intervențiilor pentru atingerea scopului Centrului și a obiectivelor individuale ale beneficiarului, stabilite prin managementul de caz;

standarde minime de calitate – norme obligatorii a căror aplicare garantează asigurarea unui nivel minim de calitate a serviciilor prestate în cadrul Centrului;

acord de colaborare – acord scris semnat între prestatorul de servicii sociale specializate și beneficiar, prin care se stipulează condițiile în care se desfășoară activitățile de informare și consiliere, drepturile și obligațiile fiecăreia dintre părți;

program de consiliere – totalitatea tehnicilor și metodelor utilizate în cadrul unui curs de ședințe de consiliere a agresorilor, în vederea realizării obiectivelor legate de eliminarea comportamentului violent al persoanei, precum și reintegrării acestuia în familie și în societate.

11. Tipurile de servicii prestate în cadrul Centrului:

- 1) informare;
- 2) consiliere psihologică individuală și de grup;
- 3) consiliere juridică;
- 4) referirea beneficiarului către serviciile medicale, de angajare în câmpul muncii și profesionalizare.

12. Centrul își desfășoară activitatea în cooperare cu organele abilitate cu funcția de prevenire și combatere a fenomenului de violență în familie și este coordonat metodologic de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale și Ministerul Afacerilor Interne. Cooperarea se va realiza pe baza acordurilor de colaborare încheiate, în corespundere cu atribuțiile stabilite de legislație.

13. Centrul are statut de persoană juridică, dispune de patrimoniu distinct, cont trezorerial, ștampilă, sigiliu, antet și simbolică.

CAPITOLUL II

PRINCIPIILE DE ORGANIZARE, SCOPUL ȘI OBIECTIVELE

14. Centrul prestează servicii specializate de zi în baza următoarelor principii:

- 1) principiul complementarității și abordării integrate a fenomenului violenței în familie;
- 2) principiul respectării demnității umane;
- 3) principiul oportunităților egale și nondiscriminării în accesarea sau primirea serviciilor sociale;
- 4) principiul participării beneficiarului în procesul de intervenție;
- 5) principiul responsabilității beneficiarului;
- 6) principiul confidențialității;
- 7) principiul parteneriatului și cooperării .

15. Scopul Centrului constă în informarea și consilierea agresorilor familiari pentru a nu admite repetarea actelor de violență în familie.

16. Obiectivele principale pentru realizarea scopului Centrului sunt:

- 1) prestarea serviciilor de informare și consiliere a beneficiarilor, în vederea asistării acestora în luarea deciziei de schimbare a comportamentului violent și formarea abilităților de comunicare nonviolente;
- 2) informarea publicului larg despre fenomenul și consecințele violenței în familie, promovarea corectă a imaginii și a rolurilor în familie și în societate a femeilor și bărbaților în vederea combaterii stereotipurilor de gen, promovarea mesajelor pozitive cu privire la principiul de asigurare a egalității între femei și bărbați și privind masculinitatea pozitivă;
- 3) consolidarea cooperării cu subdiviziunile polițienești, organele de probațiune, alți prestatori de servicii sociale specializate ori organizații ce activează în domeniul prevenirii și combaterii violenței în familie.

CAPITOLUL III

DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE

Secțiunea 1

Drepturile și obligațiile Centrului

17. Centrul are următoarele drepturi:

- 1) să colaboreze și să stabilească parteneriate cu autoritățile administrației publice centrale și locale, cu subdiviziunile teritoriale ale Poliției, organele de probațiune, cu asociațiile obștești, precum și cu instituțiile, organizațiile și agenți economici în scopul realizării obiectivelor sale, în conformitate cu legislația;
- 2) să participe la procesul de instruire a profesioniștilor cu competențe pe domeniul prevenirii și combaterii violenței în familie;

3) să utilizeze informațiile în scopul realizării unor statistici cu privire la serviciile oferite (păstrând confidențialitatea și anonimatul beneficiarilor);

4) să încheie acorduri de colaborare cu centrele de asistență și protecție a victimelor violenței în familie și să asigure o cooperare eficientă cu acestea;

5) să delege un specialist pentru a participa la ședințele echipei multidisciplinare teritoriale privind cazurile de violență în familie cu risc sporit pentru viața și sănătatea victimei.

18. Centrul are următoarele obligații:

1) să presteze servicii în conformitate cu standardele minime de calitate;

2) să asigure protecția datelor cu caracter personal ale beneficiarilor, conform dispozițiilor legale privind protecția datelor cu caracter personal;

3) să încheie acorduri de colaborare cu centrele de asistență și protecție a victimelor violenței în familie și cu alte entități în vederea asigurării unor parteneriate eficiente pentru realizarea scopului și obiectivelor Centrului;

4) să asigure colaborarea intersectorială cu alți actori cu competențe în domeniul prevenirii și combaterii violenței în familie și cu activități ce vizează consilierea agresorilor familiari;

5) să asigure informarea societății cu privire la activitatea Centrului și să participe în campanii de informare a publicului larg despre fenomenul violenței în familie și la formarea toleranței zero față de acest fenomen, inclusiv prin implicarea bărbaților în campaniile informaționale și prin promovarea activismului social împotriva acestui fenomen;

6) să elaboreze, trimestrial, rapoarte de activitate, incluzând date statistice privind activitățile desfășurate și categoriile de beneficiari ai serviciilor oferite de Centru;

7) să asigure un sistem de recepționare, înregistrare și examinare a plângerilor cu privire la serviciile oferite în cadrul Centrului, garantând dreptul beneficiarilor de a fi informați despre oportunitățile legale de soluționare a reclamațiilor într-un format și la un nivel accesibil, în funcție de capacitățile individuale ale beneficiarilor;

8) să informeze organele de probațiune și subdiviziunile teritoriale ale Poliției despre gradul de frecvență a programului de consiliere a agresorilor familiari sau despre excluderea acestuia din program;

9) să delege un specialist din cadrul Centrului pentru a participa la ședințele echipei multidisciplinare teritoriale privind cazurile de violență în familie;

10) să organizeze, cel puțin o dată la trei luni, ședințe comune cu Centrul de reabilitare a victimelor violenței în familie pe marginea cazurilor comune ale beneficiarilor din ambele centre.

Secțiunea a 2-a

Drepturile și obligațiile beneficiarului admis în Centru

19. Beneficiarul are dreptul:

1) să beneficieze de drepturile și libertățile fundamentale ale omului, să fie tratat cu demnitate și respect, conform legislației și normelor internaționale;

2) să fie informat despre drepturile și obligațiile acestuia în perioada de prestare a serviciilor și să fie familiarizat cu spectrul serviciilor prestate în cadrul Centrului;

3) să consimtă, prin acord de colaborare, asupra serviciilor oferite de prestatorul de servicii;

4) să înainteze plângeri cu privire la calitatea serviciilor, la atitudinea și tratamentul personalului;

5) să acorde consimțământul la prelucrarea datelor cu caracter personal de către Centru.

20. Beneficiarul Centrului are următoarele obligații:

1) să participe la consilierea individuală sau de grup;

2) să respecte termenele acordului de colaborare semnat cu prestatorul de servicii;

3) să respecte regulamentul intern al Centrului;

4) să furnizeze informații corecte și relevante cu privire la identitate, situația familială, socială, economică și la starea sănătății lui, fiind responsabil pentru veridicitatea acestor informații;

5) să-și asume responsabilitatea pentru schimbarea comportamentului agresiv și renunțarea la aplicarea violenței în familie;

6) să manifeste o atitudine responsabilă față de bunurile Centrului.

CAPITOLUL IV

ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA CENTRULUI

Secțiunea 1

Admiterea și încetarea prestării serviciilor beneficiarului

21. Procedura de admitere se va realiza în conformitate cu standardul II privind admiterea beneficiarului în Centru, Anexa nr.2 la Hotărârea Guvernului nr.496 din 30 iunie 2014.

22. La admiterea în cadrul Centrului se semnează acordul de colaborare de către beneficiar.

23. Admiterea poate avea loc la solicitarea benevolă a agresorului familial, în baza hotărârii instanței de judecată prin care agresorul familial este obligat să urmeze cursul de consiliere, precum și urmare referirii din partea organului de probațiune.

24. Încetarea prestării serviciilor beneficiarului de către Centru poate avea loc în condițiile specificate în standardul II privind suspendarea/încetarea serviciilor, Anexa nr.2 la Hotărârea Guvernului nr.496 din 30 iunie 2014.

Secțiunea a 2-a

Evaluarea beneficiarilor

25. Evaluarea socio-psihologică reprezintă interviuarea beneficiarului pentru determinarea contextului psihosocial, care se efectuează în conformitate cu Chestionarul de evaluare complexă din anexa nr. 1 la prezentul Regulament-cadru.

26. După admiterea beneficiarului în Centru, se deschide dosarul personal conform standardului II din Anexa nr.2 la Hotărârea Guvernului nr.496/2014 și se duce evidența frecventării programului de consiliere de către beneficiari. Orarul de frecventare a programului se agreează cu beneficiarul reieșind din programul de activitate profesională a acestuia.

Secțiunea a 3-a

Resurse umane și managementul Centrului

27. Personalul Centrului are obligația să respecte principiile etice în procesul de prestare a serviciilor, dând dovadă de o atitudine corectă în relațiile cu beneficiarul și persoanele implicate în procesul de incluziune a acestuia, precum și să exercite, cu operativitate și eficiență, atribuțiile stabilite prin fișa de post.

28. Structura personalului este aprobată de managerul Centrului, conform scopului și obiectivelor acestuia, și include:

- 1) managerul Centrului;
- 2) contabil;
- 3) psiholog sau psihopedagog;
- 4) jurist;
- 5) îngrijitor încăperi de serviciu.

29. În cadrul Centrului pot activa voluntari care contribuie la realizarea diferitor activități ale Centrului și își desfășoară activitatea gratuit, în baza unor contracte de voluntariat care prevăd în mod obligatoriu păstrarea confidențialității.

30. Angajarea personalului se efectuează prin încheierea în formă scrisă a contractului individual de muncă. La angajare, salariatului îi vor fi puse la dispoziție, suplimentar, convențiile colective care-i sunt aplicabile, contractul colectiv de muncă, regulamentul intern al unității, precum și informația privind cerințele de securitate și sănătate în muncă aferente activității sale.

31. Personalul Centrului își desfășoară activitatea conform fișelor de post, orarului de lucru stabilit pentru programele de consiliere de grup și programelor de consiliere individuale ale beneficiarilor.

32. Centrul este condus de un manager, numit și eliberat din funcție de către fondator, în condițiile legii.

33. Managerul Centrului este responsabil de:

1) asigurarea funcționării eficiente a Centrului, conform standardelor minime de calitate și legislației;

2) gestionarea resurselor umane, financiare și materiale ale Centrului, conform standardelor naționale de contabilitate;

3) angajarea și concedierea personalului Centrului;

4) asigurarea raportării anuale asupra activității desfășurate Direcției asistență socială și protecție a familiei și Inspectoratului de poliție din raza teritorială a Centrului, precum și prezentarea notelor informative cu privire la frecventarea programului de către agresorii familiali, referiți spre consiliere, organului de probațiune teritorial.

5) organizarea și evaluarea activității personalului angajat, conform fișelor de post;

6) asigurarea confidențialității registrelor și a dosarelor beneficiarilor;

7) reprezentarea Centrului în relațiile cu alte instituții publice sau private;

8) aprobarea regulamentului intern al Centrului și monitorizarea respectării acestuia.

34. Salarizarea personalului Centrului se realizează în conformitate cu legislația privind sistemul de salarizare în sectorul bugetar.

35. Managerul Centrului asigură calitatea prestării serviciilor prin organizarea ședințelor de supervizare profesională a angajaților în vederea consolidării competențelor profesionale și a gestionării eficiente a sarcinilor și timpului de lucru.

36. Evaluarea performanței specialiștilor și evaluarea necesităților de instruire continuă sunt realizate anual de către managerul Centrului.

37. Documentele Centrului 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 Centrului;
- 7) regulamentul intern al Centrului
- 8) rapoarte de activitate ale Centrului aprobate de fondator;
- 9) registrul de evidență al plângerilor;
- 10) registrul de evidență a notelor informative cu privire la frecventarea programului de consiliere și/sau excludere din program;
- 11) registrul privind delegarea specialistului la ședințele echipei multidisciplinare teritoriale privind cazurile de violență în familie;
- 12) alte documente, la necesitate.

38. Prestatorul asigură ținerea documentelor menționate la pct.37 în conformitate cu prevederile legislației în domeniul protecției datelor cu caracter personal. În acest scop prestatorul elaborează și aprobă Politica de securitate a datelor cu caracter personal și Regulamentul privind prelucrarea informațiilor, care conține date cu caracter personal, reflectând termenul de păstrare, procedura de înregistrare, modificare, completare, precum și procedura de radiere/ștergere a informațiilor/datelor care se conțin în documentele Centrului.

CAPITOLUL V

FINANȚAREA ȘI PATRIMONIUL CENTRULUI

Secțiunea 1

Finanțarea Centrului

39. Finanțarea Centrului se efectuează din alocațiile prevăzute la bugetul local de nivelul al doilea inclusiv din donații, granturi sau din alte surse, conform legislației.

40. Centrul al căror fondator nu este autoritatea publică locală poate fi contractat de către administrația publică locală în vederea procurării serviciilor conform necesităților identificate.

Secțiunea a 2-a

Patrimoniul Centrului

41. Centrul dispune de un patrimoniu necesar activității sale cu drept de proprietate și/sau folosință, în funcție de modul de dobândire a dreptului respectiv.

42. Patrimoniul Centrului poate fi constituit din:

- 1) patrimoniul și bunurile transmise de către fondator la crearea Centrului;

2) patrimoniul transmis în perioada activității Centrului de către autoritățile publice ori de către alte persoane juridice sau fizice în folosință temporară, fără dreptul de a fi privatizat, de a fi dat în arendă sau de a fi gajat;

3) donații (granturi) și din alte contribuții benevole ale persoanelor fizice și juridice;

4) patrimoniul achiziționat de Centru 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;

5) alte valori active și pasive neinterzise de legislație.

43. Patrimoniul Centrului se folosește exclusiv pentru realizarea scopurilor sale statutare.

44. Gestionarea patrimoniului se realizează, în funcție de valoarea acestuia, în modul stabilit de documentele de constituire a Centrului.

Anexa nr. 1

la Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a Centrului de Asistență și Consiliere pentru Agresorii Familiali

CHESTIONAR DE EVALUARE

Prezentarea și incidentele legate de comportamentul violent
(se completează din spusele beneficiarului la etapa de admitere).

I. Date generale

Nume, prenume:

Domiciliu prezent (conform datelor din buletinului de identitate și/sau pe durata ordonanței de protecție sau altui act executoriu)?

Descrieți de ce ați fost referit la Centrul de Asistență și Consiliere a Agresorilor Familiali.

Partenerul dvs.(sau alt membru de familie) a fost nevoit să meargă la medic sau să fie internat în spital ca urmare a acestui incident? DA NU

Dacă da, explicați.

Anterior, au mai existat incidente de violență în familia dvs.? (ați fost violent(ă) cu partenera(ul) sau cu un alt membru al familie? DA NU

Dacă da, explicați: _____

A fost emisă vreo ordonanță de protecție/ordin de restricție de urgență asupra dvs.

DA NU. Dacă da, explicați: _____

Ați fost vreodată acuzat(ă) că ați încălcat acest ordin? DA NU

Anterior, au mai existat incidente cu un străin sau cu o persoană pe care o cunoașteți? DA NU. Dacă da, explicați:

II. Copilăria

Povestiți ceva despre părinții sau tutori dvs.

Aveți frați/surori? Dacă da, care sunt relațiile cu ei?

Ați fost martor în cazuri de violență între părinți, părinți vitregi sau tutori?

DA NU Comentarii:_____

III. Relațiile în cuplu și parentalitatea

Aveți mulți prieteni? (aveți un prieten adevărat căruia ați putea să îi împărtășiți un secret? Încercați să păstrați prietenii pentru o perioadă mai lungă?)

Sunteți (sau ați fost anterior) căsătorit(ă)? DA NU

Dacă da, cum ați descrie relația din această (aceste) căsătorii?

Aveți copii? DA NU

Dacă da, câți? _____. Vârsta și genul copiilor:_____

Unde locuiesc copiii? _____

Dacă nu locuiesc cu dvs., cât de des îi vizitați? (dificultățile din timpul vizitelor și suportul acordat copiilor). Descrieți relația cu ei.

Soțul /partenerul(ra) dvs. are copii din relațiile anterioare? DA NU

Locuiți împreună_____

Ați fost vreodată referit(ă) la serviciile de asistență socială abuz sau neglijență față de copii? DA NU. Dacă da, explicați._____

Comentarii:

**Anexa nr. 2 la Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a
Centrului de Asistență și Consiliere pentru Agresorii Familiali**

ACORDUL DE COLABORARE

Prestatorul de servicii _____, reprezentat de manager _____, denumit în continuare Centru, pe de o parte, și de _____ numit în continuare beneficiar, domiciliat _____, tel. _____, titular al actului de identitate _____ nr. _____, eliberat de of. _____, la data _____, au încheiat prezentul Acord de colaborare:

I. Obiective: _____

II. Obligațiile părților:

Centrul de asistență și consiliere pentru agresorii familiali se obligă:

- 1) să presteze servicii în conformitate cu standardele minime de calitate;
- 2) să asigure protecția datelor cu caracter personal ale beneficiarilor, în regim de confidențialitate, conform dispozițiilor legale;
- 3) să asigure colaborarea intersectorială cu alți actori cu competențe în domeniul prevenirii și combaterii violenței în familie și cu activități ce vizează consilierea agresorilor familiali;
- 4) să asigure un sistem de primire, înregistrare și examinare a plângerilor cu privire la serviciile oferite în cadrul Centrului, garantând dreptul beneficiarilor de a fi informați despre oportunitățile legale de soluționarea reclamațiilor într-un format și la un nivel accesibil, în funcție de capacitățile individuale ale beneficiarilor;
- 5) să informeze subdiviziunile teritoriale ale Poliției și organele de probațiune despre gradul de frecvență a programului de consiliere a agresorilor sau despre excluderea acestuia din program;
- 6) să delege un specialist din cadrul Centrului pentru a participa la ședințele echipei multidisciplinare teritoriale privind cazurile de violență în familie, cu risc sporit pentru viața și sănătatea victimei;
- 7) să organizeze, cel puțin o dată la trei luni, ședințe comune cu Centrul de reabilitare a victimelor violenței în familie pe marginea cazurilor beneficiarilor din ambele centre.

Beneficiarului se obligă:

- 1) să participe la consilierea individuală sau de grup, în conformitate cu planul individualizat de servicii;
- 2) să respecte termenele acordului de colaborare semnat cu prestatorul de servicii și regulamentul intern al Centrului;
- 3) să furnizeze informații corecte și relevante cu privire la identitate, situația familială, socială, economică și la starea sănătății lui, fiind responsabil pentru veridicitatea acestor informații;
- 4) să-și asume responsabilitatea pentru schimbarea comportamentului agresiv și renunțarea la aplicarea violenței în familie;
- 5) să manifeste o atitudine responsabilă față de bunurile Centrului;
- 6) să nu utilizeze alcool și substanțe psihoactive pe durata beneficiarii de servicii din cadrul Centrului și va depune efort pentru a renunța la utilizarea alcoolului și

substanțelor psihoactive după finalizarea programului de consiliere a agresorilor familiari.

III. Durata acordului: _____

IV. Încetarea acordului de colaborarea privind prestarea serviciilor beneficiarului poate avea loc în următoarele condiții:

- 1) decesul beneficiarului;
- 2) agravarea sănătății de lungă durată care necesita tratament de lungă durată;
- 3) încheierea programului prin frecventarea cu succes;
- 4) dacă este privat de libertate în baza hotărârii instanței de judecată,
- 5) la propria decizie în cazul când benevol a intrat în program.

V. Soluționarea litigiilor. Litigiile apărute în domeniul prestării serviciilor de către Centru, care nu pot fi soluționate prin concilierea amiabilă dintre părți, se soluționează de instanțele de judecată, în condițiile legii.

VI. Subsemnatul (a), _____,
am luat cunoștință de faptul că prezentul acord de colaborare se încheie pe o perioadă determinată de timp și că nerespectarea obligațiilor asumate determină încetarea prestării serviciilor din partea Centrului și raportarea către organele de drept.

Data întocmirii acordului: _____

Semnăturile părților:

Managerul Centrului: _____

Beneficiarul: _____

3) Anexa nr.2 va avea următorul cuprins:

**„Anexa 2 la Hotărârea Guvernului
nr.496 din 30 iunie 2014**

**„ STANDARDELE MINIME
de calitate pentru serviciile prestate în cadrul Centrului de Asistență
și Consiliere pentru Agresorii Familiali
Capitolul I
DISPOZIȚII GENERALE**

1. Centrul de Asistență și Consiliere pentru Agresorii Familiali (în continuare – Centru) funcționează în regim de zi și își desfășoară activitatea în conformitate cu următoarele principii fundamentale:

1)principiul complementarității și abordării integrate a fenomenului violenței în familie, care reprezintă abordarea axată pe intervenția asupra ambilor subiecți ai violenței în familie: atât asupra victimei, cât și asupra agresorului. Acest principiu rezidă în necesitatea de a interveni dicotomic asupra fenomenului violenței în familie, în vederea neadmiterii perpetuării acestui fenomen, având la bază convingerea că abordarea axată pe asistență și protecția victimei este insuficientă pentru abordarea complexă a fenomenului violenței;

2)principiul respectării demnității umane, care presupune recunoașterea unicității și demnității fiecărei ființe umane, adoptarea unei politici clare de nediscriminare față de statutul beneficiarilor. Acest principiu de bază este inclus și în Codul deontologic al asistentului social din Republica Moldova, aprobat prin Hotărârea Colegiului Ministerului Sănătății și Protecției Sociale din 29 noiembrie

2005: „Fiecare ființă umană este o valoare unică, ceea ce implică respect necondiționat.” Este important ca agresorilor familiari, în calitate de beneficiari ai Centrului, să li se acorde încredere și să fie tratați fără idei preconcepute;

3) *principiul oportunităților egale și nediscriminării în accesarea sau primirea serviciilor sociale*, care prevede că acest tip de centru trebuie să fie deschis pentru a asista beneficiarii, indiferent de statutul lor social, de origine, sex, vârstă, credință, rasă, culoare, apartenență etnică, apartenență politică, dizabilitate, statut HIV sau contribuție față de societate;

4) *principiul participării beneficiarului în procesul de intervenție*, care reprezintă obligația beneficiarului de a participa activ în procesul de consiliere, de colaborare cu personalul Centrului în procesul de evaluare și de prestare a serviciilor;

5) *principiul responsabilității beneficiarului*, care presupune că schimbările comportamentale reprezintă un proces complex și de durată, ce țin, în primul rând, de responsabilitatea beneficiarului și de dorința acestuia de a se schimba. Serviciile prestate în cadrul Centrului prevăd oferirea consilierii informaționale și educaționale beneficiarului, focalizându-se pe cauzele esențiale ale comportamentului său violent, pentru a renunța la folosirea acestuia;

6) *principiul confidențialității*, care prevede garantarea confidențialității informațiilor furnizate de către beneficiari, implicând interzicerea utilizării datelor în alte scopuri decât cele prevăzute de lege și divulgării ilegale a acestora. Personalul Centrului are obligația să adopte și să asigure măsuri de protecție a datelor personale care se referă la beneficiarii Centrului - date obținute direct, din surse administrative ori alte surse, în conformitate cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

7) *principiul parteneriatului/cooperării*, care prevede că consilierea în cadrul Centrului se realizează de către o echipă profesionistă, cu sarcini și responsabilități partajate. Serviciile prestate se realizează prin asigurarea unei intervenții unitare și abordări multidisciplinare ale organelor de drept și celor sociale la nivel teritorial.

Capitolul II

ACCESAREA SERVICIILOR

Secțiunea 1

Informarea – standardul I

2. Centrul asigură informarea beneficiarilor, a publicului larg, precum și a specialiștilor în domeniu despre condițiile de admitere, activitățile desfășurate, serviciile oferite inclusiv, serviciile medicale, de angajare în câmpul muncii și de profesionalizare precum și despre fenomenul violenței în familie și consecințele acestuia asupra societății.

3.Rezultatul scontat: Comunitatea, beneficiarii, specialiștii în domeniu cunosc despre fenomenul violenței în familie și violenței față de femei și înțeleg scopul, condițiile de admitere, activitățile desfășurate și serviciile oferite de către Centru.

4.Indicatorii de realizare:

1) Centrul colaborează cu autoritățile administrației publice centrale și locale pentru realizarea de campanii de informare și promovare a serviciilor oferite în vederea prevenirii și combaterii violenței în familie și violenței față de femei.

2) Centrul elaborează și pune la dispoziția beneficiarilor sau oricărei alte persoane interesate materiale informative referitoare la activitatea Centrului, natura

serviciilor, drepturile și obligațiile acestora, fenomenul violenței în familie și violenței față de femei. Materialele informative cuprind date despre localizarea și organizarea Centrului, activitățile desfășurate și serviciile acordate, consecințele fenomenului de violență în familie și violenței față de femei în plan personal și social. Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic și sunt disponibile la sediul centrelor de asistență destinate agresorilor.

Mediatizarea/diseminarea se poate realiza inclusiv prin intermediul partenerilor Centrului: structurilor teritoriale de asistență socială, poliției, organelor de probațiune, centrelor medicilor de familie, canale mediatice dar și prin orice alte mijloace neinterzise de lege.

Secțiunea a 2-a

Admiterea – standardul II

5. Centrul prestează servicii sociale specializate și garantează acces egal pentru toți beneficiarii care sunt eligibili. La admiterea în Centru se respectă principiul de non discriminare.

6. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii Centrului primesc servicii sociale specializate. Beneficiarii Centrului sunt agresorii familiari persoane adulte, cetățeni ai Republicii Moldova și străinii specificați la art. 2 alin. (1) din Legea nr.274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova.

7. Indicatorii de realizare:

1) Admiterea în cadrul Centrului se poate realiza:

a) în temeiul hotărârii instanței de judecată care obligă agresorul familial să urmeze programul de consiliere;

b) ca urmare a referirii de către biroul de probațiune;

c) la solicitarea benevolă a agresorului.

2) La admiterea în cadrul Centrului, beneficiarul semnează un acord de colaborare (anexa nr.2 la Regulamentul-cadru). Centrul poate elabora, în baza modelului acordului de colaborare prezentat în anexa menționată, propriul acord de colaborare, cu respectarea principiului libertății contractuale a părților. Importanța semnării acestui acord constă în acceptul beneficiarului de a fi asistat prin intermediul și în cadrul Centrului, reieșind din principiile și metodele de activitate a acestuia, precum și în conformitate cu tipurile de servicii prestate, asumarea responsabilităților și obligațiunilor în calitate sa de beneficiar al Centrului.

3) Centrul întocmește pentru fiecare beneficiar un dosar personal asigurând păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în acesta, în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale în domeniul reglementării protecției datelor cu caracter personal.

4) Dosarul personal al beneficiarului conține, cel puțin, următoarele documente:

a) cererea de admitere (în cazul în care persoana sa adresat la Centru pe baza de opțiune voluntară);

b) copia actului de identitate;

c) demersurile organelor de drept;

d) copia hotărârii instanței de judecată;

e) chestionar de evaluare;

f) fișa frecventării programului de consiliere;

g) acordul de colaborare;

h) acord de prelucrare a datelor beneficiarului;

- i) fișa de reevaluare;
- j) alte documente relevante cazului.

Secțiunea a 3-a **Evaluarea – Standardul III**

8. Acordarea serviciilor se realizează în baza evaluării psiho-sociale ale beneficiarilor.

9.Rezultatul scontat: Fiecărui beneficiar de servicii îi sunt determinate necesitățile în baza evaluării psiho-sociale.

10.Indicatorii de realizare:

- 1) Centrul dispune și aplică proceduri de evaluare a necesităților beneficiarului.
- 2) Personalul Centrului, în termen de 7 zile de la admitere, evaluează necesitățile de asistență și serviciile de consiliere de care va beneficia beneficiarul. În vederea complimentării informațiilor obținute de la beneficiar după caz, profesioniștii din cadrul Centrului vor consulta asistentul social comunitar de la locul de trai al beneficiarului, alți prestatori de servicii sociale specializate, organul de probațiune, poliția, membrii familiei.
- 3) Rezultatul evaluării se înregistrează în chestionarul de evaluare (anexa nr.1 la Regulamentul cadru) și se păstrează în regim de confidențialitate în dosarul personal al beneficiarului;
- 4) În baza evaluării se stabilește programul de servicii care vor fi prestate.
- 5) Centrul efectuează reevaluarea periodică a nevoilor beneficiarului. Reevaluarea nevoilor beneficiarului se realizează o dată pe lună precum și când situația o impune, respectiv dacă apar modificări semnificative ale statutului juridic, civil și/sau psihic al beneficiarului și/sau situației socio-economice a acestuia.
- 6) Rezultatele reevaluării realizate se semnează de către beneficiar și profesionistul care au realizat-o și se includ în dosarul beneficiarului.

Secțiunea a 4-a **Suspendarea/Încetarea serviciilor – standardul IV**

11. Centrul elaborează și utilizează o procedură proprie privind condițiile de suspendare/încetare a acordării serviciilor specializate.

12.Rezultatul scontat: Beneficiarii Centrului primesc servicii specializate în baza acordului de colaborare semnat.

13.Indicatorii de realizare:

- 1) Centrul stabilește și aduce la cunoștința beneficiarilor condițiile de suspendare/încetare a serviciilor acordate.
- 2) Principalele situații în care Centrul suspendă/încetează acordarea serviciilor beneficiarului pot fi:
 - a) încetarea frecventării programului de consiliere de către beneficiarul care a fost admis în program benevol (încetare);
 - b) internarea în spital, în baza recomandărilor medicale (suspendare);
 - c) transferul la o instituție specializată, în scopul efectuării unor terapii sau programe de recuperare/dezalcoolizare, tratament pentru dependența alcoolică, de substanțe stupefiante sau de altă natură etc. (suspendare/încetare);
 - d) impediment justificat (cataclisme naturale, incendii, starea de urgență, sistarea/retragerea licenței de funcționare a Centrului etc. (încetare);

e) dacă pe perioada programului de consiliere, beneficiarul comite acte de violență în familie sau în privința acestuia sunt aplicate măsuri preventive privative de libertate ori pedeapsă sub formă de închisoare (încetare);

f) comportament inadecvat al beneficiarului care face incompatibilă furnizarea serviciilor de către Centru în condiții de securitate pentru el, pentru ceilalți beneficiari sau pentru personalul Centrului, certificat prin înregistrări video sau procese verbale întocmite de formatori și/sau poliție (suspendare/încetare);

g) nerespectarea clauzelor acordului de colaborare de către beneficiar (încetare);

h) decesul beneficiarului (încetare).

Capitolul III

CADRUL DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE A CENTRULUI

Secțiunea 1

Amplasarea și amenajarea Centrului.

Mediul extern – standardul V

14. Centrul își desfășoară activitatea într-un mediu sigur și accesibil, amplasat în comunitate.

15. **Rezultatul scontat:** Beneficiarii primesc servicii în condiții de siguranță, confort și accesibilitate.

16. Indicatorii de realizare:

1) Centrul este amplasat în localitățile care permit accesul la mijloacele de transport, organizarea activităților în exterior și accesarea, prin procedura de referire, a diferitor servicii: sociale, juridice, medicale, educaționale, profesionale, culturale etc.

2) Toate spațiile Centrului sunt sigure și adecvate beneficiarilor și admit adaptări pentru a permite și a încuraja mobilitatea și autonomia acestora, inclusiv a celor cu deficiențe locomotorii și senzoriale.

3) Centrul stabilește în regulamentul de organizare internă condițiile de siguranță în Centru, precum și reguli de interacțiune între personal și beneficiari care contribuie la menținerea mediului de siguranță.

Secțiunea a 2-a

Mediul intern – standardul VI

17. Centrul asigură beneficiarilor consiliere într-un spațiu și mediu corespunzător pentru acordarea serviciilor de asistență specializată beneficiarilor.

18. **Rezultatul scontat:** Spațiul Centrului este amenajat și dotat cu echipament și mobilier corespunzător, astfel încât contribuie la funcționalitatea Centrului și acordarea serviciilor specializate, într-un mediu sigur, intim și prietenos.

19. Indicatorii de realizare:

1) Centrul dispune de bloc sanitaro-igienic, spații amenajate pentru servirea pauzei de ceai sau cafea, de sală echipată pentru consilieri individuale și de grup, inclusiv birouri destinate activităților specialiștilor.

2) Spațiile pentru activități sunt repartizate, amenajate, dotate și adaptate în concordanță cu natura și ponderea activităților serviciilor prestate, totodată, acestea pot avea mai multe destinații.

3) Centrul dispune de spații speciale (sigure și închise) pentru depozitarea dosarelor beneficiarilor de servicii.

4) Centrul dispune de grupuri sanitare suficiente, funcționale și echipate corespunzător. Blocul sanitaro-igienic este alcătuit din WC și lavoar. Materialele utilizate la amenajarea grupurilor sanitare sunt ușor de igienizat (gresie, faianță).

5) Pentru a asigura personalului angajat condiții optime de lucru și pentru a oferi posibilitate beneficiarilor de a profita de o pauză de ceai sau cafea, Centrul dispune de spații amenajate pentru servirea pauzei de ceai sau cafea, ce corespunde normelor igienico-sanitare și de siguranță.

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

7) Centrul dispune de următoarele seturi de echipamente:

a) pentru serviciile de consiliere de grup: calculator, proiector, ecran de proiecție, echipament audio, minibibliotecă (broșuri, manuale);

b) pentru activitățile administrative: calculatoare, xerox, program de evidență contabilă (1C), safeu.

Capitolul IV

TIPURILE DE SERVICII PRESTATE ÎN CADRUL CENTRULUI

Secțiunea 1

Programele de consiliere psihologică individuală – standardul VII

20. Centrul acordă servicii pentru reducerea comportamentului violent și de control asupra membrilor familiei.

21. **Rezultatul scontat:** Fiecare beneficiar primește serviciile de asistență necesare cu titlu gratuit, în funcție de nevoile sale individuale.

22. Indicatorii de realizare:

1) Programul de consiliere psihologică individuală care are la bază abordarea individuală pentru reducerea comportamentului violent și de control asupra membrilor familiei și concentrarea asupra cauzei comportamentului violent, care constituie 3-5 ședințe;

2) Serviciile de consiliere psihologică individuală se organizează într-un spațiu cu destinație specială, amenajat confortabil, care asigură o atmosferă de confort și încredere, cu respectarea intimității beneficiarului.

3) Sesiunile de consiliere se desfășoară în baza unor obiective clare, stabilite în comun cu beneficiarii.

4) Conținutul sesiunilor este înregistrat și consemnat în raportul de consiliere împreună cu propunerile și recomandările pentru următoarele sesiuni. Fișele sunt anexate la dosarul beneficiarului.

5) Sesiunile individuale sunt de tip protectiv și educativ, având ca scop înțelegerea fenomenului violenței în familie drept un comportament inadecvat, care are urmări grave asupra membrilor familiei, precum și eliminarea motivelor ce determină acest tip de comportament.

6) Consilierea psihologică individuală urmărește:

a) depășirea barierelor emoționale și a problemelor pe care acestea le generează;

b) depășirea dificultăților emoționale și relaționale;

c) susținerea în situații critice, găsirea unor soluții în situații problematice;

d) adaptarea și oferirea soluției adecvate la situațiile conflictuale.

Secțiunea a 2-a

Programele de consiliere de grup – standardul VIII

23. Consilierea de grup are drept scop principal interacțiunea beneficiarului cu alți participanți care au avut experiențe similare, împărtășirea experiențelor personale în scopul conștientizării comportamentului violent drept unul inadecvat.

24. **Rezultatul scontat:** Urmare consilierii de grup, beneficiarii dispun de capacitatea de ași examina propriul lor comportament în comparație cu ceilalți participanți și prin urmare, pot interpreta critic propriile acțiuni violente.

25. Indicatorii de realizare:

1) Durata programului de consiliere în grup constituie 30-35 ședințe. Ședințele de consiliere trebuie să aibă loc 1-2 ori pe săptămână (cu o durată de cel puțin 90 de minute). Grupul este alcătuit din 8-12 participanți.

2) Consilierea de grup trebuie să fie facilitată de doi membri ai personalului calificat.

3) Consilierea psihologică de grup este orientată spre:

a) acceptarea responsabilității, agresorii trebuie să accepte responsabilitatea pentru acțiunile lor violente. Justificarea, scuzele, acuzațiile și negarea vinovăției trebuie percepute ca pretexte de apărare a comportamentului inadecvat;

b) învățarea agresorului să se transpună în locul (ex) partenerilor și copiilor victime și să rezolve eventualele conflicte nonviolent. Aceștia trebuie să dezvolte propriile strategii și opțiuni, astfel încât să poată face față în viitor la astfel de situații;

c) dezvoltarea capacităților de a avea și/sau de a menține o relație: îmbunătățirea percepției lor și a abilităților lor de comunicare în cadrul relațiilor. Prin urmare, acestea pot îmbunătăți, calitatea vieții și a relațiilor sociale în mod durabil;

d) analiza aspectelor pozitive și negative pe care le implică comportamentul violent, pentru a demonstra că aspectele negative prevalează asupra celor pozitive, iar violența este o cale greșită de soluționare a conflictelor și contribuie doar la înrăutățirea relațiilor cu membrii familiei.

4) Programul de consiliere psihologică de grup este prestat în conformitate cu curricula programului de consiliere (anexa nr.1 la Standardele minime de calitate).

5) Principiile programelor de consiliere pentru specialiștii care prestează servicii agresorilor sunt indicate în anexa nr.2 la Standardele minime de calitate pentru centrele de asistență și consiliere a agresorilor familiali.

Secțiunea a 3-a

Serviciile de consiliere juridică – standardul IX

26. Consilierea juridică se orientează spre informarea permanentă și eficientă a beneficiarilor asupra fenomenului de violență în familie, a consecințelor de ordin juridic privind încălcarea drepturilor fundamentale ale omului ce decurg din actele de violență, subliniind cu precădere aspectele penale, efectele grave asupra propriei lor persoane, efectele negative asupra familiei, a comunității și a societății, în general.

27. **Rezultatul scontat:** Asigurarea consilierii juridice beneficiarilor în cadrul Centrului.

28. Indicatorii de realizare:

1) Serviciul de consiliere juridică este oferit de către jurist și include informarea beneficiarilor pe următoarele domenii:

a) legislația privind prevenirea și combaterea violenței în familie;

- b) măsurile de protecție adresate victimelor;
- c) răspunderea penală și contravențională pentru actele de violență în familie;
- d) legislația privind familia;
- e) prevederile cu privire la asigurarea medicală și socială;
- f) drepturile cetățenilor cu privire la asistența juridică garantată de stat.

Secțiunea a 4-a

Serviciile de consiliere informațională – standardul X

29. Consilierea informațională constă în acordarea unui suport imediat persoanelor în vederea înlăturării efectelor temporare sau permanente ale unor evenimente considerate drept riscuri sociale, care pot genera marginalizarea ori excluderea socială a persoanelor și a familiilor aflate în dificultate.

30. Rezultatul scontat: Asigurarea consilierii informaționale beneficiarilor în cadrul Centrului.

31. Indicatorii de realizare:

1) Consilierea informațională a agresorilor cu privire la drepturile sale, serviciile de care pot beneficia, fenomenul violenței în familie și violenței față de femei inclusiv politici de asigurare a egalității între femei și bărbați.

2) Informarea despre serviciile medicale și acces la tratament psihologic, psihiatric, de dezalcoolizare sau dezintoxicare conform prevederilor legale, inclusiv privind angajarea în câmpul muncii și profesionalizare.

3) Serviciul de consiliere informațională include informarea privind ansamblul de măsuri și acțiuni de sprijin acordate persoanelor social-vulnerabile și cele aflate în situații de dificultate.

4) Informarea beneficiarilor pe următoarele domenii:

- a) cu privire la drepturile privind protecția socială;
- b) cu privire la prestații și servicii sociale specializate;
- c) asigurarea drepturilor copiilor;
- d) oportunități de incluziune socială.

Secțiunea a 5-a

Serviciile de referire către serviciile medicale, de angajare în câmpul muncii și profesionalizare – standardul XI

32. Serviciile de referire către serviciile medicale, de angajare în câmpul muncii și profesionalizare se orientează spre consolidarea abilităților de viață independentă a beneficiarilor prin facilitarea accesului pe piața muncii, reinserție profesională și reintegrare socială a beneficiarilor.

33. Rezultatul scontat: Facilitarea accesului beneficiarilor la servicii medicale și sociale necesare pentru a răspunde nevoilor identificate ale fiecărui beneficiar.

34. Indicatorii de realizare:

1) Serviciul de referire către serviciile medicale asigură realizarea programelor de dezalcoolizare, dezintoxicare, de tratament psihoterapeutic, după caz, cu suportul cheltuielilor din mijloacele agresorului sau, după caz, din fondurile asigurării obligatorii de asistență medicală;

2) Facilitarea accesului la servicii de angajare în câmpul muncii și de profesionalizare contribuie la incluziunea socială a agresorilor prin crearea oportunităților de reprofilare și/sau de angajare în câmpul muncii.

3) Serviciile de referire către serviciile medicale, de angajare în câmpul muncii și profesionalizare se realizează doar în baza acordului scris al beneficiarului.

Capitolul V

MANAGEMENTUL RESURSELOR UMANE

Secțiunea 1

Personalul Centrului – standardul XII

35. Centrul dispune de o structură de personal capabilă să asigure activitățile specifice.

36. **Rezultatul scontat:** Personalul Centrului este format din specialiști care corespund necesităților de funcționare a acestuia.

37. Indicatorii de realizare:

- 1) Personalul Centrului este angajat prin concurs, în conformitate cu legislația.
- 2) Specialiștii Centrului dispun de pregătire și competențe profesionale corespunzătoare pentru a lucra cu beneficiarii acestui tip de servicii, cu comunitatea, autoritățile administrației publice locale, precum și cu alți prestatori de servicii etc.
- 3) Personalul Centrului este constituit din personal de conducere, personal de specialitate, personal auxiliar și voluntari.
- 4) Centrul este condus de un manager numit în funcție prin concurs, în baza criteriilor de competență profesională și managerială. Condițiile de participare la concurs se stabilesc de către fondator la etapa de anunțare a concursului, cu indicarea condițiilor de bază precum și cerințele specifice pentru ocuparea funcției vacante.
- 5) În cazul incapacității temporare de exercitare a atribuțiilor de manager, responsabilitatea pentru buna funcționare a Centrului îi revine unuia din specialiștii Centrului, numit de către manager prin ordin.
- 6) Managerul Centrului, în parteneriat cu organul teritorial de asistență socială, revizuieste, după caz, schema de încadrare a instituției pentru a răspunde cerințelor beneficiarilor.
- 7) Centrul asigură condiții de participare a persoanelor fizice la activități de voluntariat. Voluntarii nu sunt incluși în organigrama unității și nu pot prelua responsabilitățile personalului retribuit.
- 8) Managerul are obligația să elaboreze fișa postului pentru fiecare angajat, în care se stipulează atribuțiile concrete ale acestuia, relațiile de subordonare și de colaborare și obligativitatea păstrării confidențialității asupra identității beneficiarilor și a datelor cu caracter personal care iau fost cunoscute în cadrul exercitării funcției.
- 9) Personalul Centrului activează în baza fișelor de post aprobate de managerul Centrului și structurate în corespundere cu prevederile legislației. Managerul Centrului revizuieste periodic fișele de post, în funcție de modificările în politicile din domeniul prevenirii și combaterii violenței în familie și de mecanismele aprobate pentru prestarea serviciilor adresate tipului dat de beneficiari.
- 10) Întregul personal care își desfășoară activitatea în cadrul Centrului destinat agresorilor, este evaluat periodic, cel puțin o dată pe an, în condițiile legii.
- 11) Managerul aplică proceduri clare:
 - a) de evaluare și de monitorizare a activităților desfășurate;
 - b) de selectare, de evaluare, de formare, de atestare și de sprijinire a personalului;
 - c) de ținere a contabilității și de raportare financiară;

d) de transmitere a informațiilor în interiorul și în afara instituției.

12) Centrul dispune de proceduri clare privind situațiile care necesită înlocuirea în regim de urgență a unui specialist.

13) Responsabilitatea pentru completarea dosarelor beneficiarilor de servicii, precum și pentru arhivarea acestora îi revine personalului de specialitate după caz managerului Centrului.

Secțiunea a 2-a

Formarea personalului – standardul XIII

38. Centrul destinat agresorilor elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru angajații proprii.

39. **Rezultatul scontat:** Centrul dispune de personal cu pregătire corespunzătoare pentru realizarea programelor, evaluarea acestora și evaluarea rezultatelor beneficiarilor.

40. Indicatorii de realizare:

1) Personalul Centrului, la etapa de angajare, urmează programe de formare inițială specifice activității instituției, asigurate în parteneriat cu organizațiile necomerciale active în domeniu.

2) Durata programelor de formare continuă include cel puțin 40 ore anual.

3) Personalul Centrului participă la seminare, conferințe naționale și internaționale, sesiuni de comunicări științifice etc.

4) Managerul Centrului, în scopul consolidării competențelor profesionale, evaluează anual competențele profesionale ale personalului specializat al Centrului, identifică necesitățile de formare continuă și asigură organizarea cursurilor de formare profesională.

5) Managerul Centrului este responsabil de elaborarea planului de formare continuă, planificând anual resurse financiare pentru asigurarea realizării acestuia, a funcționalității Centrului.

Secțiunea a 3-a

Supervizarea personalului – standardul XIV

41. Personalul de specialitate beneficiază de supervizare. Supervizarea profesională este o modalitate de a oferi suport, a evalua competența profesională și a monitoriza activitatea angajaților.

42. **Rezultatul scontat:** Supervizarea profesională contribuie la dezvoltarea și consolidarea competențelor personalului angajat, la îmbunătățirea calității serviciilor sociale.

43. Indicatorii de realizare:

1) Managerul Centrului este responsabil de elaborarea planului sesiunilor de supervizare și de organizare a sesiunilor.

2) Sesiunile de supervizare se desfășoară lunar, anual, precum și ori de câte ori este necesar pentru a asigura profesionalizarea activă. Supervisorul este responsabil pentru evidența activității de supervizare și pentru întocmirea rapoartelor ședințelor de supervizare.

3) Sesiunile de supervizare se desfășoară individual și în grup, bazându-se pe:

a) anumite aspecte ale unor cazuri concrete;

b) metodele aplicate;

c) sarcinile specialistului și volumul de lucru al angajatului;

d) starea emoțională a specialistului;

- e) modalitatea de transmitere a experienței, de discutare a cazurilor mai dificile;
 - f) identificarea soluțiilor de consolidare a spiritului de echipă.
- 4) Rapoartele de supervizare sunt disponibile în dosarele angajaților.

Capitolul VI

PROTECȚIA ȘI RECLAMAȚIA

Secțiunea 1

Protecția beneficiarilor împotriva abuzurilor din partea personalului Centrului – standardul XV

44. Centrul asigură beneficiarului protecție împotriva oricărei forme de discriminare, neglijare și protecția împotriva abuzurilor.

45. **Rezultatul scontat:** Centrul aplică prevederile legale privind semnalarea către organele și instituțiile competente a oricărei situații de abuz sau violență identificată.

46. Indicatorii de realizare:

1) Centrul dispune de un regulament de ordine internă, care stipulează o procedură clară referitoare la protecția beneficiarilor împotriva abuzului din partea personalului Centrului, precum și din partea altor beneficiari din Centru. Regulamentul este aprobat de managerul Centrului iar respectarea acestuia este obligatorie atât pentru personal, cât și pentru beneficiarii Centrului.

2) Personalul din cadrul instituției respectă personalitatea fiecărui beneficiar, iar beneficiarii sunt obligați să se familiarizeze și să respecte prevederile regulamentului de ordine internă cu privire la regulile de comportare în cadrul Centrului.

3) Administrația Centrului încurajează și sprijină beneficiarul să sesizeze orice formă de abuz din partea personalului sau a altor beneficiari din Centru.

4) Personalul de conducere, în cazul sesizării sau identificării unor situații de abuz asupra beneficiarilor, au obligația să informeze imediat organele de resort, în conformitate cu legislația (serviciul medical de urgență, poliția, procuratura).

Secțiunea a 2-a

Examinarea Reclamațiilor – standardul XVI

47. Centrul stabilește procedura de depunere și examinare a plângerilor privind calitatea serviciului prestat și asigură informarea beneficiarului despre procedura de depunere și examinare a plângerilor.

48. **Rezultatul scontat:** Centrul deține și aplică procedura privind înregistrarea și examinarea plângerilor și sesizărilor în conformitate cu legislația. Aplicarea procedurilor de depunere și examinare a plângerilor contribuie la creșterea calității serviciilor prestate beneficiarului.

49. Indicatorii de realizare:

1) Procedura legală de depunere, examinare a plângerilor și sesizărilor este expusă public pe panoul de informare a Centrului.

2) Centrul asigură informarea beneficiarilor asupra oportunităților legale de soluționare a plângerilor într-un format și la un nivel accesibil, în funcție de capacitățile individuale de percepere a acestora.

3) Centrul dispune de un registru de înregistrare a plângerilor, care conține inclusiv informațiile privind modul de examinare a plângerilor și măsurile întreprinse în acest sens.

4) Litigiile apărute în domeniul prestării serviciilor de către Centru, care nu pot fi soluționate prin conciliere pe cale amiabilă dintre părți, sunt transmise spre soluționare instanțelor de judecată, în condițiile legii.

Capitolul VII SISTEMUL INFORMAȚIONAL

Secțiunea 1

Înregistrarea și arhivarea datelor – standardul XVII

50. Centrul întocmește pentru fiecare beneficiar un dosar personal asigurând păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în acesta, în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale în domeniul reglementării protecției datelor cu caracter personal.

51. **Rezultatul scontat:** Confidențialitatea datelor cu caracter personal este asigurată în conformitate cu dispozițiile legale privind protecția datelor cu caracter personal.

52. Indicatorii de realizare:

1) Centrul dispune de reguli interne cu privire la păstrarea confidențialității informației cu caracter personal, care sunt aduse la cunoștința beneficiarului la momentul admiterii.

2) Înregistrarea, aplicarea și arhivarea datelor despre serviciile prestate și beneficiari se efectuează conform legislației și normelor metodologice.

3) Dosarele personale ale beneficiarilor arhivate și evidența acestora sunt disponibile la sediul Centrului în condițiile de confidențialitate prevăzute în regulamentul de organizare și funcționare a Centrului cu respectarea prevederilor legale în materia protecției datelor cu caracter personal

4) La solicitarea scrisă a beneficiarului/organelor abilitate, o copie a dosarului personal se pune la dispoziția acestuia/acestora.

Secțiunea a 2-a

Evidența și Raportarea datelor – standardul XVIII

53. Centrul asigură evidența fluxului de beneficiari, informația este disponibilă la sediul Centrului.

54. **Rezultatul scontat:** Centrul asigură evidența beneficiarilor și dispune de reguli de raportare a datelor.

55. Indicatorii de realizare:

1) Centrul deține un registru unic al beneficiarilor care sunt referiți sau solicită servicii, sunt evaluați și admiși.

2) Registrul de evidență cuprinde următoarele informații:

a) datele de identitate ale beneficiarului admis;

b) organul sau instituția care a referit;

c) perioada de frecventare și suspendare a programului de către beneficiari;

d) datele cu privire la beneficiarii care au abandonat programul.

3) Managerul Centrului elaborează și prezintă rapoarte și informații:

- a) trimestriale de activitate, incluzând date statistice privind activitățile desfășurate și categoriile de beneficiari ai serviciilor oferite de Centru;
- b) anuale de activitate privind rezultatele obținute fondatorului, structurii de asistență socială și Inspectoratului de poliție din raza teritorială;
- c) note informative adresate organului de probațiune teritorial cu privire la frecventarea programului de către agresorii familiali, referiți spre consiliere precum și excluderea acestora din program.

Secțiunea a 3-a

Cooperarea și parteneriatul – standardul XIX

56. Centrul asigură cooperarea intersectorială cu alte autorități sau instituții care activează în domeniul prevenirii și combaterii violenței în familie.

57. **Rezultatul scontat:** Centrul în baza parteneriatelor încheiate asigură activități de informare în comunitate, evidența în comun a agresorilor familiali care sunt încadrați în programul de reabilitare, asistarea și consilierea acestora în vederea schimbării comportamentului violent, postmonitorizarea agresorilor care au frecventat programul de reabilitare.

58. Indicatorii de realizare:

1) Referirea beneficiarilor la Centru se realizează în modul stabilit de prezentul Regulament, de către:

- a) instanța de judecată;
- b) biroul de probațiune.

2) Informare privind drepturile și responsabilitățile agresorilor familiali, infrastructura serviciilor sociale, se realizează în modul stabilit de prezentul Regulament, de către:

- a) autoritățile administrației publice locale;
- b) polițistul de sector;
- c) secțiile/direcțiile asistență socială și protecție a familiei;
- d) instituțiile medicale;
- e) organizațiile necomerciale care activează în domeniul social;
- f) alte instituții și organizații care au tangențe cu domeniul de referință.

2) Parteneriatele stabilite au drept scop informarea publicului larg cu privire la servicii prestate de Centru și fenomenul violenței în familie, comunicarea eficientă între actori în vederea monitorizării beneficiarilor.

3) Managerul Centrului asigură și monitorizează respectarea responsabilităților prin parteneriatele încheiate de către Centre.”

Anexa nr.1 la standardele minime de calitate pentru serviciile prestate în cadrul Centrului de Asistență și Consiliere pentru Agresorii Familiali

CURRICULA PROGRAMULUI DE CONSILIERE DE GRUP

Nr.	Denumirea ședinței	Durata (min)
MODULUL I. ÎNȚELEGEREA FENOMENULUI DE VIOLENȚĂ ÎN FAMILIE		
1.	<i>Caracteristicile fenomenului violenței în familie</i>	100
2.	<i>Cauzele și consecințele violenței în familie</i>	120

MODULUL II. MASCULINITATE–FEMINITATE		
3.	<i>Discriminarea în bază de gen</i>	90
4.	<i>Familia de origine</i>	105
MODULUL III. MANAGEMENTUL FURIEI		
5.	<i>Componentele stării de furie</i>	120
6.	<i>Rădăcinile furiei</i>	105
MODULUL IV. AUTOCONTROLUL ȘI RESPONSABILITATEA		
7.	<i>Puterea și responsabilitatea</i>	120
8.	<i>Provocarea și responsabilitatea</i>	95
9.	<i>Influența alcoolului și a drogurilor asupra autocontrolului</i>	110
MODULUL V. PROCESUL ACTULUI DE VIOLENȚĂ		
10.	<i>Schema violenței (caz I)</i>	95
11.	<i>Schema violenței (caz II)</i>	95
MODULUL VI. COMUNICAREA ȘI REZOLVAREA CONFLICTELOR		
12.	<i>Comunicarea eficientă</i>	95
13.	<i>Soluționarea conflictelor</i>	100
MODULUL VII. CONSTRUIREA RELAȚIILOR SĂNĂTOASE ÎN FAMILIE		
14.	<i>Modul de relaționare în familie</i>	95
15.	<i>Relația părinte-copil</i>	95
16.	<i>Stresul la locul de muncă</i>	90

**Anexa nr. 2 la standardele minime
de calitate pentru serviciile prestate în
cadrul Centrului de Asistență și Consiliere
pentru Agresorii Familiali**

**Declarație de Principii a programelor de consiliere
psihologică pentru agresorii familiali**

1. Prioritatea securității victimei: specialiștii trebuie să se asigure că victimele nu au de suferit sub nici o formă în urma abordărilor utilizate în cadrul programului. Eforturile acestora trebuie să fie îndreptate spre conștientizarea de către agresor că schimbarea comportamentului său este în beneficiul propriu.
2. Violența este alegerea agresorului: una dintre ipotezele fundamentale ale programelor trebuie să pornească de la faptul că folosirea violenței constituie o alegere. Astfel, unul din scopurile principale ale consilierii agresorilor trebuie să se axeze pe faptul de a-i ajuta pe agresori să recunoască că ei aleg și aplică violența. Trebuie contestate și descurajate discuțiile centrate pe negare, justificare, scuze sau pe blamarea altor persoane sau a împrejurărilor.
3. Nici o formă de abuz nu poate fi vreodată tolerată.
4. Programele de consiliere a agresorilor trebuie să se concentreze pe eradicarea violenței și abuzului, dar nu pe salvarea relațiilor.
5. Victima nu este responsabilă pentru comportamentul violent al agresorului, acesta fiind singurul responsabil pentru comportamentul lui violent și abuziv.

6. Programele de consiliere separate nu pot contracara fenomenul violenței în familie. Ele sunt o componentă a unui răspuns complex al comunității, care include instanțele de judecată, organele de probațiune, sistemul de ordine și drept și de aplicare a legii.
7. Serviciile pentru agresorii familiari reprezintă o verigă în lanțul complex al măsurărilor de prevenire și combatere a fenomenului violenței în familie, care sunt eficiente doar în colaborare într-un cadru mai larg al sistemului de intervenție.
8. Prestatorii de servicii trebuie să coopereze cu organizațiile și instituțiile din domeniu (de exemplu, organele de ordine și drept, cu instanțele de judecată, cu avocații victimei, cu prestatorii de servicii sociale, cu centrele de dezintoxicare și dezalcoolizare, cu serviciile de sănătate mintală, cu societatea civilă și cu comunitatea).
9. Centrele care prestează servicii pentru agresorii familiari, urmează să dispună de parteneriate la nivel comunitar în vederea asigurării unei colaborări multisectoriale între organizațiile și instituțiile cu competență în domeniu și a garanta o siguranță sporită victimelor violenței în familie cu: centrele care prestează servicii victimelor, organul de probațiune, organul de poliție, structura de asistență socială (alți actori relevanți).
10. Agresorii trebuie sensibilizați asupra faptului că abuzul și violența are un impact negativ nu doar asupra victimei, dar și asupra copiilor.
11. Frecventarea programului joacă un rol important în formarea responsabilizării agresorilor familiari.
12. Prestatorii de servicii trebuie să depună toate eforturile rezonabile pentru a asigura beneficiarilor o abordare individuală, în funcție de necesitățile specifice ale acestora.
13. Standardele sunt concepute pentru a asigura că fiecare program se adresează nevoilor unice ale beneficiarului.
14. Femeile nu pot fi consiliate în grupuri de consiliere la un loc cu bărbații.

2. Prezenta hotărâre intră în vigoare la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

Prim-ministru

Natalia GAVRILIȚA

Contrasemnează:

Ministrul justiției

Sergiu Litvinenco

Ministrul afacerilor interne

Ana Revenco

Ministrul muncii și protecției sociale

Marcel Spatari