

GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂRE nr. ____

din _____ 2025

Chișinău

privind aprobarea Regulamentului – cadru de organizare și funcționare a Serviciului de asistență psihologică pentru victimele infracțiunilor și a standardelor minime de calitate

În temeiul art. 2, art. 8 – 10 din Legea nr. 137/2016 privind reabilitarea victimelor infracțiunilor Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2016, nr. 293-305 art. 618), cu modificările ulterioare, Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă:

1.1. Regulamentul – cadru de organizare și funcționare a Serviciului de asistență psihologică pentru victimele infracțiunilor, conform anexei nr. 1;

1.2. Standardele minime de calitate pentru Serviciul de asistență psihologică pentru victimele infracțiunilor, conform anexei nr. 2.

2. Cheltuielile ce țin de organizarea și funcționarea serviciilor de asistență psihologică pentru victimele infracțiunilor se vor efectua în limitele alocațiilor prevăzute anual în bugetele prestatorilor de servicii, precum și din donații, granturi și alte surse, conform legislației.

3. Serviciul de asistență psihologică pentru victimele infracțiunilor se prestează în cadrul autorităților, instituțiilor sau organizațiilor publice ori private, instituite de prestatorii de servicii sociale, persoane fizice sau persoane juridice, indiferent de tipul de proprietate sau de forma juridică de organizare. Serviciul de asistență psihologică pentru victimele infracțiunilor poate funcționa ca persoană juridică de drept public sau privat (Centru), cu bază materială și gestiune financiară distinctă sau ca subdiviziune structurală fără personalitate juridică în cadrul unei entități (Serviciu), utilizând baza materială și resursele financiare ale acesteia, conform competențelor delegate. Indiferent de forma juridică de organizare, prestatorii de servicii aprobă propriile regulamente de organizare și funcționare în baza Regulamentului – cadru de organizare și funcționare a Serviciului de asistență psihologică pentru victimele infracțiunilor și a standardelor minime de calitate.

4. Se pune în sarcina Ministerului Muncii și Protecției Sociale să aprobe în termen de 12 luni de la data intrării în vigoare a prevederilor prezentei Hotărâri Manualul operațional privind activitatea Serviciului de asistență psihologică pentru victimele infracțiunilor, în conformitate cu standardele minime de calitate și cadrul legal aplicabil.

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

Prim-ministru

Alexandru MUNTEANU

Contrasemnează:

Ministrul muncii și protecției sociale

Natalia Plugaru

Ministrul Justiției

Vladislav Cojuhari

**REGULAMENTUL – CADRU
DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE A
SERVICIULUI DE ASISTENȚĂ PSIHOLOGICĂ PENTRU VICTIMELE INFRAȚIUNILOR
CAPITOLUL I
DISPOZIȚII GENERALE**

1. Prezentul Regulament – cadru stabilește modul de organizare și funcționare a Serviciului de asistență psihologică pentru victimele infracțiunilor (denumit în continuare *Serviciul*) și reglementează: scopul și obiectivele Serviciului; categoriile de beneficiari; principiile de funcționare; condițiile de organizare și prestare a serviciilor; drepturile și obligațiile beneficiarilor; cerințele față de personal; mecanismele generale de coordonare și monitorizare.

2. Prestatorul de servicii își desfășoară activitatea în conformitate cu prevederile legislației, cu prezentul Regulament și standardele minime de calitate, cu ordinele/instrucțiunile sau alte acte aprobate de către Ministrul Muncii și Protecției Sociale.

3. Capacitatea și infrastructura sunt adaptate scopului și obiectivelor acestuia, precum și necesităților specifice ale beneficiarilor, asigurând spații adecvate pentru acordarea serviciilor de asistență psihologică în condiții de siguranță, confidențialitate și prevenire a revictimizării.

4. În condițiile prezentului Regulament, persoanele pot beneficia de servicii fără deosebire de rasă, culoare, origine națională, etnică și socială, statut social, cetățenie, limbă, religie sau convingeri, vârstă, sex, identitate de gen, statut matrimonial, orientare sexuală, dizabilitate, stare de sănătate, statut HIV, opinie, apartenență politică, avere, naștere sau orice alt criteriu

5. Serviciul este coordonat și monitorizat de către fondator. Procedurile concrete de admitere, evaluare, planificare, monitorizare și încheiere a intervențiilor sunt stabilite în Manualul operațional privind activitatea Serviciului de asistență psihologică pentru victimele infracțiunilor (denumit în continuare Manual operațional al Serviciului).

CAPITOLUL II

SCOP, OBIECTIVE ȘI PRINCIPII DE ACTIVITATE

6. Scopul Serviciului constă în acordarea consilierii psihologice specializate victimelor adulte ale infracțiunilor, în vederea stabilizării emoționale, prevenirii revictimizării și facilitării procesului de recuperare psihosocială.

7. Serviciul are următoarele obiective:

- 7.1. evaluarea impactului psihologic al infracțiunii asupra victimei;
- 7.2. reducerea simptomelor asociate traumei;
- 7.3. sprijinirea autonomiei și funcționalității beneficiarilor;
- 7.4. prevenirea revictimizării și retraumatizării;
- 7.5. facilitarea accesului coordonat la alte servicii de suport, după caz.

8. Serviciul activează în baza următoarelor principii:

- 8.1. respectarea drepturilor și demnității umane;
- 8.2. abordarea centrată pe victimă;
- 8.3. abordarea sensibilă la traumă;
- 8.4. nediscriminarea și egalitatea de tratament;

- 8.5. confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal;
- 8.6. accesibilitatea și continuitatea serviciilor;
- 8.7. profesionalismul și responsabilitatea.

CAPITOLUL III BENEFICIARII SERVICIULUI

9. Beneficiarii Serviciului sunt victimele definite în conformitate cu prevederile Legii nr. 137/2016 privind reabilitarea victimelor infracțiunilor.

10. Prezentul Regulament-cadru nu se aplică serviciilor de asistență psihologică destinate copiilor. Serviciile pentru copii sunt organizate și funcționează în baza cadrului normativ distinct aplicabil protecției copilului.

CAPITOLUL IV ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI Secțiunea 1 Organizarea Serviciului

11. Sediul Serviciului este amplasat într-o zonă accesibilă, amenajat și dotat în conformitate cu Standardele minime de calitate, în condiții corespunzătoare de siguranță.

12. Serviciul își desfășoară activitatea într-o arie teritorială – administrativă determinată.

13. Asistența specializată este prestată în sediul Serviciului și poate fi oferită atât individual cât și în grup. Asistența în cadrul Serviciului se realizează conform Planului individualizat de asistență în serviciu, stabilit în baza evaluării situației și necesităților beneficiarului, conform modelului aprobat în Manualul operațional al Serviciului.

Secțiunea 2 Admiterea beneficiarului în Serviciu

14. Admiterea în Serviciu se realizează la cererea victimei infracțiunii, în condițiile prevăzute de Legea nr. 137/2016 privind reabilitarea victimelor infracțiunilor și de prezentul Regulament.

15. Cererea de admitere în Serviciu poate fi depusă de către victimă personal sau prin reprezentant legal, după caz, la:

- 15.1. structura teritorială de asistență socială corespunzătoare domiciliului sau reședinței victimei; sau
- 15.2. un prestator de servicii de consiliere psihologică cooptat de autoritățile publice locale sau de Ministerul Muncii și Protecției Sociale, în condițiile legii.

16. Admiterea în Serviciu este condiționată de:

- 16.1. existența calității de victimă a infracțiunii;
- 16.2. depunerea cererii în forma prevăzută de lege;
- 16.3. respectarea condițiilor de eligibilitate stabilite de legislația în vigoare.

17. În cazul solicitării consilierii psihologice din contul statului, admiterea în Serviciu se realizează doar după sesizarea organului de constatare sau a organului de urmărire penală cu privire la săvârșirea infracțiunii.

18. Cererea de admitere este examinată în termenul prevăzut de lege, iar solicitantul este informat cu privire la: acceptarea sau respingerea cererii; forma de acordare a consilierii psihologice (din contul statului sau contra plată); drepturile și obligațiile beneficiarului în cadrul Serviciului.

19. Admiterea în Serviciu se realizează cu respectarea principiilor confidențialității, consimțământului informat și abordării centrate pe victimă.

20. În cazul în care victima nu întrunește condițiile pentru acordarea consilierii psihologice din contul statului sau solicită serviciul după expirarea termenului legal, aceasta poate fi admisă în Serviciu contra plată, în condițiile stabilite de legislația în vigoare.

21. Refuzul admiterii în Serviciu se motivează și se comunică solicitantului, cu indicarea posibilităților alternative de accesare a serviciilor de suport, după caz.

Secțiunea 3

Suspendarea și încetarea prestării serviciilor

22. Suspendarea prestării serviciilor poate avea loc în următoarele situații:

22.1. la solicitarea beneficiarului;

22.2. pe perioada internării beneficiarului într-o instituție medico-sanitară, atunci când acordarea serviciilor nu este posibilă;

22.3. în cazul referirii temporare a beneficiarului către un alt serviciu, atunci când acest lucru este necesar pentru răspunsul adecvat la nevoile identificate;

22.4. în cazul suspendării temporare a activității Serviciului, din motive obiective.

23. Suspendarea prestării serviciilor nu afectează dreptul beneficiarului de a relua accesul la Serviciu după încetarea circumstanțelor care au determinat suspendarea.

23. Încetarea prestării serviciilor are loc în următoarele situații

23.1. la solicitarea expresă a beneficiarului, formulată în mod liber și informat;

23.2. la realizarea obiectivelor intervenției stabilite în planul individualizat de asistență, cu acordul beneficiarului;

23.3. la referirea beneficiarului către alte servicii specializate relevante, atunci când necesitățile acestuia depășesc competențele sau tipologia Serviciului, cu informarea și consimțământul beneficiarului;

23.4. în situații excepționale, atunci când continuarea prestării serviciilor nu mai este posibilă din motive obiective, independente de voința beneficiarului, cu asigurarea, în măsura posibilului, a continuității sprijinului prin informare și orientare către servicii alternative;

23.5. decesul beneficiarului.

24. Încetarea prestării serviciilor se consemnează printr-un act administrativ intern al Serviciului, cu indicarea temeiului legal și a datei încetării, care se aduce la cunoștința beneficiarului într-o formă accesibilă acestuia.

25. După încetarea prestării serviciilor, Serviciul poate realiza, cu consimțământul beneficiarului, intervenții de monitorizare ulterioară a situației acestuia, în scopul prevenirii revictimizării și al menținerii siguranței și stabilității personale.

CAPITOLUL V

DREPTURI ȘI OBLIGAȚII

Secțiunea 1

Drepturile și obligațiile Prestatorului

26. Prestatorul are următoarele drepturi:

26.1. să solicite și să primească, în modul stabilit de lege, de la persoanele fizice și juridice, publice și private informații și acte necesare pentru realizarea atribuțiilor funcționale;

26.2. să conlucreze cu specialiști din alte instituții, organizații necomerciale, în vederea prestării asistenței specializate beneficiarilor;

26.3. să colaboreze și să stabilească parteneriate cu autoritățile administrației publice locale, cu instituțiile și organizațiile necomerciale prestatoare de servicii, precum și cu agenții economici în scopul realizării obiectivelor sale, în conformitate cu legislația în vigoare;

26.4. să elaboreze și să distribuie materiale informative despre activitatea pe care o desfășoară;

26.5. să utilizeze informațiile acumulate/deținute în scopul realizării unor statistici cu privire la asistența specializată oferită (păstrând confidențialitatea și anonimatul beneficiarilor);

26.6. să realizeze activități de cercetare în domeniile relevante de activitate;

26.7. să organizeze și să participe la grupuri de lucru, mese rotunde, ateliere, seminare și alte activități organizate în domeniul de competență al Serviciului, atât pe plan național, cât și internațional;

- 26.8. să acceseze mijloace financiare de la donatori și să le utilizeze în scopul realizării competențelor sale;
- 26.9. să creeze, să dețină și să gestioneze programe/platforme/software IT destinate pentru evidența beneficiarilor în cadrul Serviciului, în condițiile legii;
- 26.10. să colaboreze, în limitele competențelor funcționale, cu prestatori de servicii similari din alte țări, autorități și instituții publice, precum și cu organizații necomerciale abilitate cu competențe în domeniu.
27. Prestatorul are următoarele obligații:
- 27.1. să presteze asistență specializată în conformitate cu legislația, Regulamentul și Standardele minime de calitate;
- 27.2. să asigure o abordare individualizată beneficiarului în procesul de prestare a asistenței specializate;
- 27.3. să asigure organizarea și dotarea spațiilor cu echipament necesar, în conformitate cu Standardele minime de calitate;
- 27.4. să aplice politica și procedurile existente de respectare a confidențialității a beneficiarilor, precum și a politicii de prevenire a hărțuirii, exploatarei și abuzului sexual;
- 27.5. să asigure un sistem de recepționare, înregistrare, evidență și examinare a plângerilor/reclamațiilor adresate Serviciului în conformitate cu legislația în vigoare;
- 27.6. să asigure instruirea continuă specializată a specialiștilor pe domeniile de activitate;
- 27.7. să prelucreze datele cu caracter personal în conformitate cu prevederile Legii nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
- 27.8. să aplice programe de prevenire a arderii profesionale pentru asigurarea prestării asistenței specializate de calitate.

Secțiunea a 2 – a

Drepturile și obligațiile beneficiarului

28. Beneficiarul are dreptul:
- 28.1. la consiliere psihologică de calitate;
- 28.2. la informare completă privind serviciile disponibile;
- 28.3. la confidențialitatea datelor;
- 28.4. la tratament nediscriminatoriu;
- 28.5. la respectarea autonomiei și consimțământului informat.
29. Beneficiarul are următoarele obligații:
- 29.1. de a furniza informații relevante pentru intervenție;
- 29.2. de a respecta regulile interne ale Serviciului;
- 29.3. de a manifesta un comportament respectuos.

CAPITOLUL VI

MANAGEMENTUL SERVICIULUI ȘI RESURSE UMANE

Secțiunea 1

Personalul Serviciului

30. Personalul Serviciului este format din conducătorul Serviciului și psihologi.
31. Ținând cont de necesitățile individuale ale beneficiarilor Serviciului, prestatorul Serviciului poate angaja în calitate de personal specializat cu normă deplină sau parțială, sau poate contracta servicii.
32. Regulamentul intern al Serviciului, statele de personal și fișele de post ale angajaților sunt aprobate, conform legislației în vigoare, de către prestatorul de serviciu.
33. Prestatorul de serviciu angajează personalul în conformitate cu prezentul Regulament, Standardele minime de calitate ale Serviciului și Codul muncii al Republicii Moldova, în baza contractului individual de muncă sau, după caz, în baza contractului de prestări servicii.
34. Fiecare angajat al Serviciului are calificarea, competența, experiența și calitățile prevăzute în fișa postului.

35. Angajații Serviciului beneficiază de supervizare profesională, care contribuie la îmbunătățirea calității Serviciului prin consolidarea competențelor profesionale.

36. Evaluarea performanței angajaților și evaluarea necesităților de instruire continuă sunt realizate anual de către managerul Serviciului.

37. Conducătorul Serviciului asigură calitatea prestării asistenței prin organizarea ședințelor angajaților în vederea consolidării competențelor profesionale și a gestionării eficiente a sarcinilor și timpului de lucru.

38. Salarizarea angajaților Serviciului se realizează în conformitate cu prevederile legislației în vigoare, totodată ținându-se cont și de prevederile contractuale, în cazul prestatorilor privați.

Secțiunea 1

Managementul Serviciului

39. Managementul Serviciului este asigurat de un conducător, care răspunde de organizarea și funcționarea eficientă a acestuia, în conformitate cu prezentul Regulament și cadrul normativ aplicabil.

40. Conducătorul Serviciului organizează activitatea personalului, asigură calitatea serviciilor prestate, administrează bunurile materiale și mijloacele financiare aflate în gestiunea Serviciului și încheie acte juridice necesare desfășurării activității, în condițiile legii.

41. În procesul asigurării bunei funcționări a Serviciului, conducătorul asigură:

41.1. planificarea, conducerea, coordonarea, evaluarea și raportarea activității Serviciului și calitatea asistenței specializate acordate;

41.2. asigurarea funcționării Serviciului conform Standardelor minime de calitate;

41.3. realizarea managementului resurselor umane în cadrul Serviciului;

41.4. asigurarea planificării și gestionării resurselor financiare ale Serviciului;

41.5. reprezentarea Serviciului în raport cu alte instituții, servicii, autorități;

41.6. monitorizarea calității asistenței specializate prestate;

41.7. exercitarea altor atribuții în conformitatea cu legislația în vigoare.

Secțiunea 3

Condițiile de angajare și etica profesională

42. Consilierea psihologică este realizată exclusiv de psihologi care:

42.1. îndeplinesc cerințele prevăzute de Legea nr. 103/2025 cu privire la exercitarea profesiei de psiholog;

42.2. dețin dreptul de exercitare a profesiei;

42.3. respectă normele etice și profesionale.

43. Personalul Serviciului are obligația de a respecta principiile eticii profesionale și ale conduitei deontologice, inclusiv:

43.1. respectarea strictă a confidențialității informațiilor privind beneficiarii și cazurile gestionate, cu excepțiile prevăzute expres de lege;

43.2. manifestarea unui comportament bazat pe respect, imparțialitate, integritate și nediscriminare față de beneficiari și colegi;

43.3. interdicția de a solicita, accepta sau primi, direct sau indirect, foloase necuvenite, avantaje sau beneficii de orice natură în exercitarea atribuțiilor de serviciu;

43.4. obligația de a acționa într-o manieră centrată pe victimă, sensibilă la traumă și de a evita orice formă de revictimizare, stigmatizare sau presiune asupra beneficiarului;

43.5. respectarea limitelor competențelor profesionale și orientarea beneficiarului către alți specialiști, atunci când situația depășește atribuțiile proprii.

Secțiunea 4 **Formarea, supervizarea și managementul calității**

44. La angajare, specialiștii din cadrul Serviciului beneficiază de un program de instruire inițială, cu o durată minimă de 40 de ore, iar anual de cursuri de instruire continuă, cu o durată minimă de 20 de ore.

45. Programele de formare profesională se desfășoară anual, în baza unui curriculum aprobat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale și/sau Ministerului Sănătății, și urmăresc consolidarea competențelor practice și teoretice ale personalului.

46. Prestatorul asigură supervizarea periodică și sprijinul psihologic al personalului, pentru menținerea calității intervențiilor și prevenirea epuizării emoționale.

47. Serviciul implementează un sistem unitar de management al calității, care include mecanisme de evaluare profesională, planificare, raportare și gestionare a documentelor, pentru monitorizarea performanței și îmbunătățirea continuă a activității.

48. Serviciul întocmește rapoarte privind activitatea, realizările, provocările și indicatorii de calitate, pe care le transmite fondatorului pentru analiză și recomandări în vederea consolidării Serviciului.

49. Fondatorul asigură monitorizarea și evaluarea activității Serviciului, prin:

49.1. evaluarea anuală a performanței Serviciului, având în vedere îndeplinirea obiectivelor din planul anual, respectarea indicatorilor de calitate, eficiența intervențiilor și gradul de satisfacție al beneficiarilor, putând dispune măsuri corective sau de consolidare.

49.2. verificarea periodică a implementării planului anual de activitate, analizând progresul în atingerea obiectivelor și respectarea standardelor minime de calitate.

49.3. utilizarea rapoartelor periodice transmise de conducător pentru identificarea provocărilor, formularea recomandărilor și adoptarea măsurilor necesare.

CAPITOLUL VII **PROTECȚIE ȘI RECLAMAȚII**

Secțiunea 1 **Depunerea și examinarea plângerilor/reclamațiilor**

50. Serviciul stabilește procedura de depunere și examinare a plângerilor/reclamațiilor care vizează încălcarea drepturilor beneficiarilor.

51. La admiterea în Serviciu, conducătorul Serviciului asigură informarea beneficiarilor, despre procedura de depunere și examinare a plângerilor/reclamațiilor.

52. Procedura de depunere și examinare a plângerilor garantează beneficiarilor posibilitatea înaintării plângerilor ce țin de orice aspect al activității Serviciului, precum și asigurarea condițiilor de siguranță și ne sancționare a beneficiarului pentru depunerea plângerilor.

53. Serviciul dispune de un registru de înregistrare a plângerilor, care include atât informațiile privind modul de examinare a plângerilor, cât și măsurile întreprinse în acest sens.

Secțiunea 2 **Protecția împotriva violenței, discriminării, neglijării, exploatării, hărțuirii, a tratamentului inuman și/sau degradant și/sau a traficului de ființe umane.**

54. Serviciul dezaprobă orice manifestare de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire, inclusiv sexuală, trafic de ființe umane față de beneficiarii Serviciului, și reiterează convingerea că toți beneficiarii au drepturi egale la protecție, indiferent de vârstă, gen, orientare sexuală, identitate de gen, stare de sănătate, statut social, religie, apartenență etnică sau orice alt criteriu.

55. Beneficiarii Serviciului sunt informați referitor la procedurile cu privire la identificarea și sesizarea cazurilor de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire, inclusiv sexuală, trafic de ființe umane față de beneficiarii Serviciului.

56. Toți angajații Serviciului respectă politica de protecție a beneficiarilor împotriva oricărei forme de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire, inclusiv sexuală, trafic de ființe umane.

57. Personalul și specialiștii antrenați în activitatea Serviciului se vor familiariza cu procedurile de raportare privind orice forme de abuz, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant și vor cunoaște datele de contact relevante pentru a raporta.

CAPITOLUL IX FINANȚAREA ȘI BAZA MATERIALĂ SERVICIULUI

58. Serviciul poate funcționa:

58.1. ca persoană juridică de drept public sau privat, cu patrimoniu și gestiune financiară distinctă;

58.2. ca subdiviziune structurală, fără statut de persoană juridică, utilizând patrimoniul și resursele financiare ale instituției-fondatoare, conform competențelor delegate de fondator.

59. În cazul în care Serviciul are personalitate juridică, acesta dispune de bază materială proprie, cont trezorerial sau bancar, ștampilă, sigiliu, antet și simbolică proprie.

60. Baza materială a Serviciului este constituită din bunurile aflate în proprietate sau folosință și este utilizată exclusiv pentru realizarea scopurilor stabilite prin statut, regulament și actele de constituire.

61. Gestionarea bazei materiale și a resurselor materiale se efectuează în conformitate cu legislația și regulamentele interne, în funcție de valoarea și natura bunurilor administrate.

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

63. Structura organizatorică și statele de personal sunt aprobate, conform legislației, de către fondator conform scopului și obiectivelor acestuia.

Anexa nr. 2
la Hotărârea Guvernului nr.

STANDARDE MINIME DE CALITATE PENTRU SERVICIUL DE ASISTENȚĂ PSIHOLOGICĂ PENTRU VICTIMELE INFRAȚIUNILOR CAPITOLUL I PRINCIPII GENERALE DE FUNCȚIONARE Accesibilitatea Serviciului – standardul 1

1. Prestatorul Serviciului de asistență psihologică pentru victimele infracțiunilor (în continuare – Prestator) garantează acces egal, gratuit, prompt și nediscriminatoriu pentru categoriile de beneficiari prevăzute în Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a Serviciului de asistență psihologică pentru victimele infracțiunilor (în continuare – Regulament). Condițiile de funcționare, scopul, obiectivele și principiile de activitate ale Serviciului sunt adaptate necesităților specifice ale victimelor infracțiunilor și asigură accesibilitatea fizică, comunicațională și informațională, inclusiv pentru persoanele cu dizabilități, prin

adaptări rezonabile, mijloace tehnologice asistive și accesibilitate lingvistică pentru beneficiarii care nu vorbesc limba română.

2. Rezultatul scontat: Orice beneficiar eligibil poate accesa Serviciul în condiții de siguranță, confidențialitate și demnitate, fără bariere fizice, informaționale sau de comunicare.

3. Indicatorii de realizare:

3.1. Procentul beneficiarilor admiși în Serviciu în conformitate cu criteriile de eligibilitate stabilite în Regulament.

3.2. Prestatorul formulează criterii de eligibilitate clare, obiective și conforme legislației, care sunt aduse la cunoștința beneficiarilor într-un limbaj accesibil.

3.3. Procesul de admitere este transparent, echitabil și nu este condiționat de depunerea unei plângeri penale sau de cooperarea cu organele de urmărire penală.

3.4. Serviciul asigură accesibilitatea infrastructurii și a spațiilor destinate prestării serviciilor pentru persoane cu dizabilități, inclusiv prin:

3.4.1. uși de acces cu lățime minimă de 84 cm, fără praguri sau cu praguri reduse (maxim 1,5 cm);

3.4.2. coridoare cu lățime minimă de 120 cm;

3.4.3. rampe de acces cu înclinație maximă de 5%, prevăzute cu balustrade pe ambele părți;

3.4.4. grupuri sanitare accesibile, echipate cu bare de sprijin, toaletă și chiuvetă adaptate pentru utilizatori de scaun rulant și spațiu adecvat de manevră;

3.4.5. iluminare adecvată a spațiilor de intervenție și a traseelor de circulație;

3.4.6. contrast vizual adecvat între pereți, uși și pardoseli pentru facilitarea orientării;

3.4.7. marcaje tactile și/sau vizuale la trepte și diferențe de nivel;

3.4.8. inscripționarea ușilor, spațiilor funcționale și ieșirilor cu caractere lizibile și contrast ridicat;

3.4.9. disponibilitatea materialelor informaționale în format accesibil (font mărit, contrast adecvat, explicații verbale, după caz);

3.4.10. informarea beneficiarilor privind regulile interne, procedurile de siguranță și drepturile acestora, inclusiv în format scris, într-un limbaj clar și accesibil;

3.4.11. personalul asigură comunicare adaptată nevoilor beneficiarului, inclusiv prin utilizarea unui limbaj simplu și clar;

3.4.12. posibilitatea utilizării, la solicitarea beneficiarului, a aplicațiilor sau instrumentelor de transcriere în timp real ori a altor mijloace de comunicare asistivă.

Abordarea individualizată – standardul 2

4. Prestatorul asigură acordarea asistenței într-o manieră individualizată, centrată pe victimă, adaptată necesităților specifice ale fiecărui beneficiar al Serviciului, cu respectarea consimțământului informat, a autonomiei, demnității și confidențialității acestuia.

5. Rezultatul scontat: Asistența oferită beneficiarului răspunde în mod adecvat necesităților sale individuale și contribuie la restabilirea siguranței, autonomiei și bunăstării acestuia.

6. Indicatorii de realizare:

6.1. Prestatorul realizează evaluarea individuală a necesităților beneficiarului și adaptează intervențiile în funcție de circumstanțele cazului, impactul traumei, vârstă, dizabilitate, identitate de gen, orientare sexuală, apartenență culturală, etnică sau religioasă, precum și de opțiunile exprimate de beneficiar.

6.2. Pentru fiecare beneficiar este elaborat un plan individualizat de asistență în serviciu, cu participarea acestuia și pe baza consimțământului informat, care este revizuit ori de câte ori intervin schimbări relevante în situația beneficiarului.

6.3. Intervențiile sunt realizate exclusiv cu acordul beneficiarului și permit acestuia să accepte sau să refuze, în mod liber, orice tip de serviciu, fără ca refuzul să afecteze accesul la alte forme de sprijin.

6.4. Prestatorul aplică măsuri active de prevenire a revictimizării, inclusiv prin limitarea expunerii repetate a beneficiarului la relatări inutile ale experienței traumatiche și prin coordonarea intervențiilor specialiștilor implicați.

Protecția datelor cu caracter personal – standardul 3

7. Prestatorul asigură protecția datelor cu caracter personal ale beneficiarului și ale tuturor persoanelor implicate în acordarea asistenței în cadrul Serviciului, prin aplicarea unor măsuri organizatorice și tehnice

adecvate, în conformitate cu legislația privind protecția datelor cu caracter personal și cu principiile confidențialității și prevenirii revictimizării.

8. Rezultatul scontat: Datele cu caracter personal ale beneficiarului și ale altor persoane implicate sunt prelucrate legal, echitabil și confidențial, exclusiv în scopul acordării asistenței specializate, fără riscul divulgării neautorizate sau al utilizării abuzive.

9. Indicatorii de realizare:

9.1. Prestatorul dispune de o politică internă aprobată privind protecția datelor cu caracter personal, care reglementează colectarea, prelucrarea, stocarea, accesul și divulgarea acestora în cadrul Serviciului.

9.2. Personalul Serviciului este instruit periodic și cunoaște regulile de prelucrare a datelor cu caracter personal, inclusiv obligațiile de confidențialitate și răspunderea pentru încălcarea acestora.

9.3. Beneficiarul este informat, într-un limbaj clar și accesibil, despre scopul și condițiile prelucrării datelor cu caracter personal și își exprimă consimțământul informat, în formă scrisă, acolo unde legislația o impune.

9.4. Serviciul aplică măsuri pentru protejarea vieții private, identității și imaginii beneficiarului, inclusiv prin limitarea accesului la datele personale doar pentru personalul autorizat și interzicerea diseminării publice a oricăror informații care pot conduce la identificarea beneficiarului.

9.5. Schimbul de informații între specialiștii implicați în acordarea asistenței se realizează exclusiv în măsura necesară pentru gestionarea cazului, cu respectarea principiului minimizării datelor și a confidențialității, în baza consimțământului beneficiarului sau a temeiurilor legale expres prevăzute.

Nediscriminarea – standardul 4

10. Prestatorul asigură respectarea principiului nediscriminării la toate etapele de prestare a serviciilor, garantând acces egal, tratament echitabil și respectarea demnității tuturor beneficiarilor Serviciului, indiferent de caracteristicile sau circumstanțele personale ale acestora.

11. Rezultatul scontat: Serviciile sunt prestate fără nicio formă de discriminare directă sau indirectă, iar beneficiarii sunt tratați cu respect, imparțialitate și empatie, în condiții de siguranță și demnitate.

12. Indicatorii de realizare:

12.1. Prestatorul asigură informarea și instruirea personalului Serviciului privind cadrul legal național și internațional în domeniul nediscriminării, egalității de șanse și drepturilor omului.

12.2. Personalul Serviciului cunoaște și aplică principiile nediscriminării și ale egalității de tratament în procesul de prestare a serviciilor, inclusiv în raport cu beneficiarii aflați în situații de vulnerabilitate multiplă.

12.3. Prestatorul monitorizează periodic respectarea principiului nediscriminării la toate etapele prestării serviciilor, inclusiv prin:

12.3.1 analiza sesizărilor, plângerilor și opiniilor beneficiarilor;

12.3.2. supervizare profesională;

12.3.3. instruiri continue privind incluziunea, diversitatea și abordarea sensibilă la traumă.

12.4. Prestatorul intervine prompt în cazurile de tratament discriminatoriu constatate sau reclamate, aplicând măsuri corective și disciplinare în conformitate cu legislația muncii și procedurile interne și asigurând protecția imediată a beneficiarului.

Colaborare și parteneriat - standardul 5

13. Prestatorul asigură cooperarea intersectorială și dezvoltă parteneriate funcționale cu autorități publice, instituții și organizații relevante la nivel local, regional, național și, după caz, internațional, în scopul asigurării unui răspuns coordonat, eficient și centrat pe victimă în cazurile de violență sexuală. Colaborarea și parteneriatele sunt orientate spre completarea și îmbunătățirea calității serviciilor oferite beneficiarilor și nu afectează autonomia decizională a acestora.

14. Rezultatul scontat: Prin parteneriatele stabilite, Prestatorul îmbunătățește accesul beneficiarilor la servicii complementare și asigură continuitatea și eficiența intervențiilor, în funcție de necesitățile identificate.

15. Indicatorii de realizare:

15.1. Colaborarea și parteneriatele sunt formalizate prin acorduri de cooperare sau alte instrumente legale, care stabilesc clar scopul colaborării, drepturile și obligațiile părților, modalitățile de conlucrare și, după caz, aspectele financiare sau de cofinanțare, în conformitate cu legislația.

15.2. Cooperarea intersectorială cu autorități și instituții din domeniile medical, social, juridic și alte domenii relevante facilitează referirea beneficiarilor către servicii specializate, în funcție de competențele acestora și cu respectarea consimțământului beneficiarului.

15.3. Parteneriatele stabilite contribuie la diversificarea serviciilor disponibile pentru beneficiari și la creșterea impactului intervențiilor, fără a crea suprapuneri sau conflicte de competență.

15.4. Prestatorul respectă obligațiile asumate prin acordurile de cooperare și asigură monitorizarea periodică a implementării acestora.

15.5. Prestatorul întreprinde acțiuni pentru atragerea resurselor suplimentare și participarea la proiecte cu finanțare națională și/sau internațională, în vederea consolidării capacității Serviciului și a calității serviciilor oferite beneficiarilor.

CAPITOLUL III SERVICII PENTRU VICTIME

Asistența psihologică– standardul 6

16. Serviciul asigură accesul beneficiarilor la asistență psihologică pe termen scurt, mediu și, după caz, pe termen lung, în funcție de necesitățile individuale ale victimei infracțiunii, de gravitatea impactului psihologic și de obiectivele intervenției. Asistența psihologică este acordată într-o manieră centrată pe victimă, sensibilă la traumă, bazată pe consimțământ informat și orientată spre prevenirea revictimizării și retraumatizării.

17. **Rezultatul scontat:** Victima infracțiunii beneficiază de suport psihologic adecvat, continuu și adaptat nevoilor sale, orientat spre stabilizarea emoțională, procesarea experienței traumatice, restabilirea echilibrului psihologic și consolidarea capacităților de funcționare personală și socială.

18. Indicatorii de realizare:

18. 1. Asistența psihologică este planificată în baza rezultatelor evaluării psihologice și, după caz, psihosociale a beneficiarului și este adaptată obiectivelor individuale stabilite împreună cu acesta.

18.2. Beneficiarii sunt informați, într-un limbaj clar și accesibil, despre: tipurile de asistență psihologică disponibile; scopul intervenției; durata estimativă și frecvența ședințelor; dreptul de a accepta, refuza sau întrerupe intervenția, fără consecințe negative asupra altor drepturi.

18.2. Asistența psihologică este acordată de psihologi care îndeplinesc cerințele legale privind exercitarea profesiei și care dețin competențe profesionale relevante pentru lucrul cu victimele infracțiunilor și cu traume psihologice, inclusiv prin formare inițială și continuă.

18.3. Intervențiile psihologice sunt adaptate caracteristicilor individuale ale victimei, inclusiv: vârstei și nivelului de dezvoltare; particularităților emoționale, cognitive și comportamentale; contextului social, cultural și lingvistic; mediului de proveniență (urban/rural); existenței unei dizabilități sau a altor nevoi specifice.

18.4. Asistența psihologică este documentată în dosarul beneficiarului strict în limita informațiilor necesare gestionării cazului, cu respectarea confidențialității, a secretului profesional și a legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

Prevenirea retraumatizării și revictimizării – standardul 7

19. Asistența Specializată a beneficiarului sunt prestate luându-se măsuri pentru evitarea retraumatizării și revictimizării.

20. **Rezultatul scontat:** Persoana beneficiază de asistență conform procedurilor care exclud retraumatizarea și previn revictimizarea acestuia.

21. Indicatorii de realizare:

21.1. Serviciul dispune de proceduri de prevenire a retraumatizării;

21.2. personalul Serviciului cunoaște prevederile legale și procedurile pentru a exclude retraumatizarea și a preveni revictimizarea;

21.3. personalul Serviciului întreprinde măsuri pentru a preveni revictimizarea;

CAPITOLUL IV MEDIUL DE ACTIVITATE

Amenajarea spațiului – standardul 8

22. Serviciul dispune de spațiu și mediu corespunzător pentru prestarea asistenței specializate beneficiarilor care răspunde la necesitățile individuale de asistență ale acestora.

23. **Rezultatul scontat:** Spațiul este amenajat și dotat cu echipament și mobilier corespunzător, astfel încât contribuie la funcționalitatea Serviciului și prestarea asistenței specializate beneficiarilor într-un mediu sigur, confidențial și prietenos.

24. **Indicatorii de realizare:**

24.1. sediul Serviciului dispune de: spații de așteptare, spații de asistență psiho-socială, spații de consiliere psihologică, spații pentru activități de grup, spații administrative, sală de ședințe, grupuri sanitare;

24.2. sediul Serviciului dispune de cel puțin un spațiu de așteptare, care este dotat cu mobilier moale;

24.3. sediul Serviciului dispune de spații în care se prestează asistență psihologică, care sunt amenajate astfel încât să corespundă necesităților persoanelor și sunt echipate cu instrumentar psihoterapeutic;

24.4. sediul Serviciului dispune de spații în care se realizează evaluarea, documentarea și informarea beneficiarilor, care sunt amenajate astfel încât să corespundă necesităților adulților și copiilor de diferite vârste;

CAPITOLUL V

MANAGEMENTUL SERVICIULUI

Dosarul beneficiarului – standardul 9

25. Personalul Serviciului aplică proceduri de înregistrare, utilizare și păstrare a datelor aferente procesului de prestare a asistenței specializate beneficiarilor.

26. **Rezultatul scontat:** Dosarele personale ale beneficiarilor sunt arhivate, evidența are loc pe suport de hârtie și/sau electronic, dosarele arhivate sunt disponibile în cadrul Serviciului.

27. **Indicatorii de realizare:**

27.1. pentru fiecare beneficiar se întocmește și se arhivează un dosar intern;

27.2. Serviciul dispune de un spațiu distinct de păstrare a dosarelor, la care are acces doar personalul implicat în prestarea asistenței specializate și managerul Serviciului;

27.3. durata de păstrare a dosarelor arhivate este în corespundere cu prevederile “Indicatorului documentelor-tip și al termenelor lor de păstrare pentru organele administrației publice, pentru instituțiile, organizațiile și întreprinderile Republicii Moldova”.

Formarea, supervizarea și evaluarea personalului – standardul 10

28. Prestatorul planifică formarea inițială și continuă a personalului, asigură supervizarea, inclusiv supervizarea externă și evaluarea periodică a competențelor profesionale. Personalul Serviciului beneficiază de formare obligatorie în domeniul intervenției în cazurile de violență și trafic de ființe umane, al comunicării sensibile la traumă, al abordării centrate pe victimă și al prevenirii revictimizării. Programele de formare includ module specifice privind consimțământul informat, participarea victimei la luarea deciziilor, precum și gestionarea situațiilor de vulnerabilitate sporită..

29. **Rezultatul scontat:** Personalul Serviciului dispune de competențe profesionale actualizate, beneficiază de suport metodologic continuu și de supervizare internă și externă, care îi asigură obiectivitate, independență, claritate în decizii și prevenirea arderii profesionale.

30. **Indicatorii de realizare**

30.1. Formare inițială și continuă:

30.1.1. personalul beneficiază de formare inițială de 40 ore și participă anual la programe de formare continuă de minimum 20 de ore;

30.1.2. formarea continuă include domenii relevante: violență, trafic de ființe umane, lucru cu persoane vulnerabile, etică, comunicare, managementul stresului, dimensiunea de gen și intersecționalitate, etc.;

30.1.3. conducătorul Serviciului asigură elaborarea și implementarea planului anual de formare.

30.2. Supervizare profesională internă:

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

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

30.3. Supervizare externă:

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

30.3.2. supervisorul extern nu are relații ierarhice sau contractuale directe cu personalul supervizat;

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

30.3.5. recomandările supervisorului extern sunt utilizate exclusiv pentru îmbunătățirea calității serviciilor;

30.4. Evaluarea competențelor profesionale:

30.4.1. evaluarea performanțelor se realizează anual, în baza indicatorilor de calitate și a concluziilor supervizării;

30.4.2. evaluarea include respectarea procedurilor, calitatea documentării, abilitățile de intervenție și competențele non-tehnice (comunicare, confidențialitate, etică).

Integritate – standardul 11

31. Prestatorul desfășoară activitatea sa respectând principiile de integritate, transparență și corectitudine, în toate deciziile și procesele operaționale, inclusiv gestionarea resurselor și relația cu beneficiarii și partenerii.

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

33. Indicatorii de realizare:

33.1. Prestatorul dispune de proceduri interne privind integritatea și prevenirea conflictelor de interese, care definesc clar limitele relațiilor profesionale cu beneficiarii și interzic relațiile personale, financiare sau de orice altă natură care pot genera conflicte.

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

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

33.4. Instituirea unui mecanism intern de raportare (anonimă, dacă este necesar) a suspiciunilor de încălcare a integrității sau de conflict de interese, cu obligația de investigare și aplicare a sancțiunilor disciplinare.

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

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

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

33.8. Este interzisă utilizarea resurselor Serviciului în scopuri personale.

Protecția împotriva violenței, discriminării, exploatării, hărțuirii, neglijării, tratamentului inuman și/sau degradant – standardul 12

34. Prestatorul asigură protecția beneficiarilor și angajaților împotriva oricărei forme de violență, discriminare, exploatare, hărțuire, neglijare, tratament inuman și/sau degradant, aplicând un sistem de reguli și proceduri de prevenire, înregistrare și soluționare de astfel de cazuri.

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

36. Indicatorii de realizare:

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

37.2. Beneficiarii sunt informați despre procedurile de prevenire, identificare, semnalare, evaluare și soluționare a suspiciunilor sau acuzațiilor, precum și despre măsurile de protecție împotriva violenței, discriminării, exploatării, hărțuirii, neglijării sau tratamentului inuman și/sau degradant.

37.3. Persoanele (personalul Serviciului, membrii familiei beneficiarului, membrii comunității, persoanele

împuternicite, beneficiarii) sunt obligate să denunțe în cazul în care:

37.3.1. bănuiesc producerea unui act de violență, discriminare, exploatare, hărțuire, neglijare, tratament inuman și/sau degradant;

37.3.2. sunt martori unui asemenea act;

37.3.3. sunt informați despre sau le sunt confirmate careva acte de violență, discriminare, exploatare, hărțuire, neglijare, tratament inuman și/sau degradant față de un beneficiar;

37.3.4. consideră că o persoană este victimă a violenței, discriminării, exploatării, hărțuirii, neglijării, tratamentului inuman și/sau degradant.

37.4. Conducătorul Serviciului ia măsuri imediate de protecție și asistență necesare beneficiarului.

37.5. Situațiile de violență, discriminare, exploatare, hărțuire, neglijare, tratament inuman și/sau degradant sunt consemnate în procese-verbale.

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

37.7. Prestatorul asigură instruirea periodică a personalului cu privire la prevenirea, identificarea, semnalarea, evaluarea și soluționarea cazurilor sau suspiciunilor de violență, discriminare, exploatare, hărțuire, neglijare, tratament inuman și/sau degradant.

37.8. Prestatorul arhivează toate sesizările referitoare la cazuri de violență, discriminare, exploatare, hărțuire, neglijare, tratament inuman și/sau degradant, împreună cu soluțiile de rezolvare, inclusiv în dosarul beneficiarilor.

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

Depunerea și examinarea plângerilor și reclamațiilor – standardul 13

38. Prestatorul asigură procedura de depunere și examinare a reclamațiilor cu privire la calitatea serviciilor prestate, precum și cu privire la lezarea drepturilor lor, în conformitate cu prevederile legislației. Prestatorul este obligat să primească, să înregistreze și să examineze plângeri, reclamații sau alte documente depuse de către beneficiari, personalul angajat sau orice persoană fizică sau juridică, conform procedurii.

39. **Rezultatul scontat:** Prestatorul asigură respectarea drepturilor și a libertăților prevăzute de lege ale personalului și beneficiarilor, iar aplicarea procedurilor de depunere și examinare a plângerilor și reclamațiilor contribuie la creșterea calității serviciilor prestate. Personalul și beneficiarii Serviciului cunosc procedurile privind depunerea și examinarea reclamațiilor. Reclamațiile sînt examinate în conformitate cu legislația. Reclamantul este informat despre rezultatul examinării reclamației.

40. Indicatorii de realizare:

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

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

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

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

40.5. Plângerile și reclamațiile se înregistrează într-un registru separat - Registrul de evidență a plângerilor și reclamațiilor, care conține inclusiv informații privind modul de examinare a plângerilor și reclamațiilor și măsurile întreprinse în acest sens.

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

40.7. Plângerile și reclamațiile care conțin amenințări la securitatea națională, la ordinea publică, la viața și sănătatea personalului Serviciului și beneficiarilor se vor remite organelor de drept.

Evaluarea calității serviciilor – standardul 14

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

42. **Rezultatul scontat:** Evaluarea calității serviciilor contribuie la asigurarea asistenței calitative și asigurarea necesităților beneficiarilor. Beneficiarii participă activ la procesul de evaluare a Serviciului, iar opiniile, sugestiile și criticile lor constructive sunt valorificate pentru dezvoltarea și îmbunătățirea serviciilor. Rezultatele evaluării sunt sintetizate anual într-un raport de calitate, care include punctaje, criteriile minime atinse sau neatinse, recomandări și un plan de îmbunătățire documentat.

43. **Indicatorii de realizare:**

43.1. Evaluarea calității serviciilor prestate în cadrul Serviciului este realizată de către angajați și beneficiari.

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

43.3. Evaluarea se axează pe două componente:

43.3.1. calitatea serviciilor prestate;

43.3.2. gradul de satisfacție a beneficiarului, a familiilor acestora/reprezentantului legal privind serviciile acordate.

43.4. Chestionarele se aplică cel puțin la finalizarea prestării Serviciului și trimestrial pentru cazurile active, pentru a permite monitorizarea continuă. Completarea acestora nu reprezintă o obligație pentru beneficiari.

43.5. Chestionarele de evaluare a serviciilor se pot completa în format digital sau fizic, fără a solicita date personale identificabile, pentru a asigura anonimatul și exprimarea liberă a opiniilor.

43.6. Criterii minime obligatorii pentru fiecare indicator de evaluare sunt stabilite în Manualul operațional al Serviciului.

43.6. Evaluarea calității serviciilor se realizează cel puțin o dată pe an, printr-un proces formalizat și documentat.

Înregistrarea, arhivarea și raportarea datelor – standardul 15

44. Prestatorul aplică proceduri clare pentru înregistrarea, utilizarea, păstrarea și raportarea datelor privind beneficiarii Serviciului.

45. **Rezultatul scontat:** Datele despre serviciile prestate beneficiarilor sunt înregistrate, arhivate și raportate conform legislației și normelor metodologice, asigurând o dezagregare minimă necesară pentru identificarea specifică a vulnerabilităților beneficiarilor, inclusiv ale tinerilor.

46. **Indicatori de realizare:**

46.1. Pentru fiecare beneficiar se creează și se arhivează un dosar, în conformitate cu politica de protecție a datelor cu caracter personal;

46.2. La admiterea beneficiarului, managerul de caz completează registrul de evidență a beneficiarilor cu datele de identitate, perioada de prestare a serviciilor și organizația/instituția de referire;

46.3. Managerul de caz asigură accesul necondiționat al beneficiarului la dosarul întocmit de specialiștii Serviciului;

46.4. Prestatorul raportează trimestrial, semestrial, anual informații despre numărul beneficiarilor asistați și tipul asistenței oferite, dezagregate cel puțin după: vârstă, gen, localitate (urban/rural).

46.5. Prestatorul elaborează Raportul anual de activitate a Serviciului și îl publică pe pagina oficială.

NOTA DE FUNDAMENTARE

la proiectul hotărârii Guvernului privind aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Serviciului de asistență psihologică pentru victimele infracțiunilor și a standardelor minime de calitate

1. Denumirea sau numele autorului și, după caz, a/al participanților la elaborarea proiectului actului normativ
Proiectul hotărârii Guvernului a fost elaborat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale.
2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului actului normativ
2.1. Temeiul legal sau, după caz, sursa proiectului actului normativ
Temeiul legal al elaborării proiectului îl constituie Legea nr. 137/2016 privind reabilitarea victimelor infracțiunilor, în special prevederile art. 8–10, care consacră dreptul victimelor la consiliere psihologică și obligația statului de a asigura accesul la acest serviciu, inclusiv prin reglementarea condițiilor de organizare și prestare. Adoptarea proiectului de Hotărâre a Guvernului este determinată, totodată, de necesitatea corelării cadrului normativ secundar cu Legea nr. 103/2025 cu privire la exercitarea profesiei de psiholog, aprobată în luna mai 2025, care urmează să intre în vigoare la data de 3 iunie 2026. Potrivit dispozițiilor finale ale acestei legi, Guvernul are obligația de a-și armoniza actele normative în termen de 12 luni de la data publicării, inclusiv sub aspectul condițiilor de prestare a serviciilor de consiliere psihologică, al cerințelor profesionale, al standardelor etice și al responsabilităților prestatorilor. Anterior adoptării Legii nr. 103/2025, lipsa unui cadru normativ clar care să reglementeze principiile, condițiile organizatorice, modul și formele de exercitare a profesiei de psiholog, precum și cerințele față de persoanele care exercită această profesie și drepturile, obligațiile și responsabilitățile aferente, a îngreunat elaborarea și aplicarea unui cadru secundar coerent de reglementare în domeniul serviciilor de consiliere psihologică. Această lacună normativă a generat dificultăți în stabilirea unor reguli unitare privind organizarea serviciilor, delimitarea responsabilităților profesionale, asigurarea calității intervențiilor și monitorizarea activității psihologilor implicați în acordarea serviciilor de suport pentru victimele infracțiunilor. În acest context, elaborarea proiectului de Hotărâre a Guvernului privind aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Serviciului de consiliere psihologică pentru victimele infracțiunilor și a Standardelor minime de calitate reprezintă o măsură necesară de conformare a cadrului normativ subsecvent cu noile exigențe legale, asigurând o tranziție ordonată către aplicarea efectivă a Legii nr. 103/2025 și prevenirea unor eventuale disfuncționalități instituționale după intrarea acesteia în vigoare. Totodată, proiectul de Hotărâre a Guvernului este coerent cu angajamentele asumate de Republica Moldova în procesul de armonizare a legislației naționale cu acquis-ul Uniunii Europene, contribuind la realizarea acțiunilor prevăzute în Programul național de aderare a Republicii Moldova la Uniunea Europeană pentru anii 2025–2029. Proiectul asigură cadrul secundar necesar pentru transpunerea și implementarea efectivă a: • Directivei 2012/29/UE de stabilire a unor norme minime privind drepturile, sprijinirea și protecția victimelor criminalității (art. 8 și 9); • Directivei (UE) 2024/1385 privind combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței domestice (capitolul IV); • Directivei 2011/36/UE privind prevenirea și combaterea traficului de persoane și protejarea victimelor acestuia (art. 11). Prin urmare, proiectul de Hotărâre a Guvernului răspunde atât necesităților interne de reglementare, cât și obligațiilor de aliniere la standardele europene, consolidând cadrul instituțional și normativ de protecție și sprijin pentru victimele infracțiunilor.
2.2. Descrierea situației actuale și a problemelor care impun intervenția, inclusiv a cadrului normativ aplicabil și a deficiențelor/lacunelor normative
Victimele infracțiunilor, în special ale infracțiunilor grave precum violența în familie, violența sexuală, traficul de ființe umane sau alte forme de violență bazată pe gen, se confruntă frecvent cu consecințe psihologice severe și de durată, care afectează capacitatea acestora de a-și exercita drepturile, de a coopera cu autoritățile și de a se reintegra social. În lipsa unui sprijin psihologic adecvat, riscul de revictimizare, victimizare secundară și abandon al procedurilor legale este considerabil.

În acest context, serviciile de consiliere psihologică reprezintă un element esențial al sistemului de suport pentru victimele infracțiunilor, având un rol determinant în procesul de recuperare emoțională, stabilizare psihologică și restabilire a autonomiei personale.

Importanța acestor servicii este accentuată de faptul că multe infracțiuni sunt comise în cadrul relațiilor apropiate, unde trauma este amplificată de relația de dependență față de autorul infracțiunii, iar victimele sunt expuse unui risc sporit de intimidare, represalii și violență repetată.

În prezent, cadrul normativ al Republicii Moldova recunoaște dreptul victimelor infracțiunilor de a beneficia, la cerere, de consiliere psihologică, în conformitate cu prevederile Legii nr. 137/2016 privind reabilitarea victimelor infracțiunilor. Potrivit legii, serviciul de consiliere psihologică este asigurat de psihologii din cadrul structurilor teritoriale de asistență socială, al organizațiilor necomerciale sau al persoanelor juridice cu scop lucrativ, cooptate de autoritățile publice competente.

Consilierea psihologică poate fi acordată din contul statului sau contra plată, în funcție de eligibilitatea victimei și de termenul prevăzut de lege. Costul serviciilor prestate de structurile teritoriale de asistență socială urmează a fi stabilit de Guvern și constituie plafonul maxim pentru serviciile oferite de alți prestatori. Consilierea psihologică din contul statului este destinată victimelor unor infracțiuni grave, expres prevăzute de Codul penal, inclusiv infracțiuni contra vieții, integrității corporale, libertății și vieții sexuale, traficului de ființe umane și violenței în familie. Serviciul se acordă victimelor infracțiunilor săvârșite pe teritoriul Republicii Moldova sau, în anumite condiții, victimelor care au reședință legală în Republica Moldova, chiar dacă infracțiunea a fost comisă în afara teritoriului țării.

Durata consilierii psihologice din contul statului este limitată la cel mult 3 luni de la data soluționării cererii, respectiv la cel mult 6 luni în cazul victimelor copii. Acordarea serviciului se realizează în baza unei cereri scrise depuse de victima adultă, ulterior sesizării organelor de constatare sau de urmărire penală, cerere care se soluționează în termen de 3 zile.

Cu toate acestea, deși dreptul la consiliere psihologică este recunoscut la nivel de legislație primară, în prezent nu există un cadru normativ secundar unitar care să reglementeze în mod detaliat:

- modul de organizare și funcționare a Serviciului de consiliere psihologică;
- condițiile uniforme de prestare a serviciilor la nivel național;
- cerințele minime de calitate aplicabile serviciului;
- criteriile privind competențele profesionale ale psihologilor implicați;
- mecanismele de monitorizare, evaluare și asigurare a calității serviciilor.

Lipsa unui astfel de cadru normativ secundar generează aplicarea neuniformă a prevederilor legii, diferențe teritoriale semnificative în accesul la servicii, riscuri de calitate neuniformă a intervențiilor psihologice și dificultăți în asigurarea respectării standardelor profesionale și etice în domeniu.

În acest context, proiectul Hotărârii Guvernului privind aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Serviciului de consiliere psihologică pentru victimele infracțiunilor, precum și a Standardelor minime de calitate, reprezintă o intervenție necesară și oportună pentru consolidarea sistemului național de sprijin pentru victimele infracțiunilor. Adoptarea acestui cadru normativ va contribui la asigurarea unui acces real, echitabil și continuu la servicii de consiliere psihologică, la creșterea calității intervențiilor și la prevenirea revictimizării, în conformitate cu legislația națională și standardele europene.

3. Obiectivele urmărite și soluțiile propuse

3.1. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi

Obiectivul general al proiectului este crearea unui cadru normativ clar, coerent și unitar pentru organizarea și funcționarea Serviciului de asistență psihologică destinat victimelor adulte ale infracțiunilor, în vederea asigurării accesului efectiv la servicii de sprijin specializate, de calitate și conforme cu standardele naționale și europene.

În acest sens, proiectul prevede:

- aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Serviciului de asistență psihologică;
- aprobarea Standardelor minime de calitate aplicabile acestui serviciu;
- stabilirea principiilor de funcționare, precum și a drepturilor și garanțiilor beneficiarilor;
- definirea cerințelor minime profesionale pentru personalul implicat în prestarea serviciilor;
- introducerea unei abordări centrate pe victimă și sensibile la traumă, în scopul prevenirii revictimizării și retraumatizării;
- delimitarea clară a acestui serviciu de serviciile destinate copiilor victime, care sunt reglementate prin acte normative distincte.

Rezultatele scontate ale implementării proiectului includ:

- asigurarea unui acces echitabil, nediscriminatoriu și uniform la servicii de consiliere psihologică;
- creșterea calității, siguranței și predictibilității serviciilor prestate;
- reducerea riscului de revictimizare și retraumatizare a victimelor;
- alinierea practicilor naționale la standardele și cerințele europene în domeniul sprijinirii victimelor infracțiunilor.

Scopul Serviciului este acordarea consilierii psihologice specializate victimelor adulte ale infracțiunilor, în vederea stabilizării emoționale, prevenirii revictimizării și facilitării procesului de recuperare psihosocială și reintegrare.

În realizarea acestui scop, Serviciul urmărește următoarele obiective specifice:

- evaluarea impactului psihologic al infracțiunii asupra victimei;
- reducerea simptomelor asociate traumei;
- sprijinirea autonomiei, funcționalității și capacității de adaptare a victimei;
- facilitarea accesului coordonat la alte servicii de suport, în funcție de necesități;
- prevenirea revictimizării și retraumatizării pe parcursul intervenției.

Serviciul va putea fi prestat atât de furnizori publici, cât și de furnizori privați, cu condiția ca aceștia să fie acreditați conform legislației în vigoare.

În vederea asigurării uniformității și calității intervențiilor la nivel național, vor fi elaborate proceduri standard de operare, care vor fi incluse într-un Manual operațional al Serviciului. Manualul va fi aprobat prin ordinul ministrului muncii și protecției sociale și va constitui un instrument esențial pentru aplicarea coerentă, unitară și eficientă a prevederilor Regulamentului-cadru și ale Standardelor minime de calitate.

Prezenta Hotărâre va intra în vigoare la data publicării în *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, întrucât vizează asigurarea respectării drepturilor fundamentale ale omului, în conformitate cu prevederile art. 56 alin. (3) din Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative.

3.2. Opțiunile alternative analizate și motivele pentru care acestea nu au fost luate în considerare

Nu se aplică

4. Analiza impactului de reglementare

4.1. Impactul asupra sectorului public

Proiectul va contribui la clarificarea rolurilor și responsabilităților autorităților publice, în special ale structurilor teritoriale de asistență socială și ale Ministerului Muncii și Protecției Sociale, prin instituirea unui Regulament-cadru unitar și a unor Standarde minime de calitate aplicabile la nivel național.

Pentru structurile teritoriale de asistență socială, proiectul va îmbunătăți organizarea și desfășurarea activităților, facilitând monitorizarea calității serviciilor și reducând riscul de practici neuniforme. La nivel central, acesta va consolida capacitatea de coordonare și reglementare în domeniul serviciilor de suport pentru victimele infracțiunilor, inclusiv în contextul alinierii la acquis-ul Uniunii Europene.

Proiectul va contribui la creșterea eficienței și calității intervenției publice și la o mai bună coordonare instituțională, fără extinderea aparatului administrativ sau crearea unor structuri noi.

4.2. Impactul financiar și argumentarea costurilor estimative

Implementarea proiectului de Hotărâre a Guvernului nu implică cheltuieli bugetare suplimentare imediate sau semnificative, întrucât acesta nu instituie noi drepturi sau servicii, ci reglementează cadrul de organizare și funcționare a unui serviciu deja prevăzut de Legea nr. 137/2016 privind reabilitarea victimelor infracțiunilor.

Potrivit art. 8 – 10 din Legea nr. 137/2016, consilierea psihologică a victimelor infracțiunilor este deja recunoscută ca serviciu de suport, inclusiv sub aspectul finanțării din contul statului pentru anumite categorii de victime, al duratei serviciului și al procedurii de acordare. Legea prevede expres că costul serviciilor de consiliere psihologică acordate de structurile teritoriale de asistență socială este stabilit de Guvern (aceste norme urmează a fi stabilite, dar nu pot fi estimate în lipsa cadrului și standardelor de organizare și funcționare), iar serviciile prestate de organizațiile necomerciale sau de prestatorii privați nu pot depăși plafonul stabilit.

Totodată, în fiecare structură teritorială de asistență socială este încadrat câte un psiholog, care poate presta servicii de consiliere psihologică victimelor infracțiunilor, în conformitate cu atribuțiile stabilite de legislația în vigoare. În acest sens, implementarea proiectului se va realiza prin utilizarea resurselor umane existente, fără a fi necesară crearea de posturi noi sau extinderea aparatului administrativ.

Prin intermediul prezentului proiect, Ministerul Muncii și Protecției Sociale nu solicită alocarea de resurse financiare suplimentare din bugetul de stat, ci propune spre aprobare cadrul normativ necesar pentru reglementarea funcționării Serviciului de asistență psihologică. Standardizarea procedurilor și activităților prin Regulamentul-cadru și Standardele minime de calitate va permite utilizarea mai eficientă a resurselor existente și va crea baza necesară pentru pilotarea și evaluarea uniformă a impactului financiar la nivel național.

Totodată, lipsa unui Regulament-cadru aprobat și a unor Standarde minime de calitate limitează în prezent posibilitatea furnizorilor privați și a organizațiilor necomerciale de a dezvolta și presta acest serviciu, din cauza absenței unui cadru legal clar privind organizarea și funcționarea acestuia. Promovarea proiectului urmărește exclusiv operaționalizarea Serviciului prin stabilirea regulilor de bază, fără angajamente financiare imediate.

4.3. Impactul asupra sectorului privat

Proiectul creează, pentru prima dată, un cadru normativ clar și previzibil pentru organizarea și funcționarea serviciilor de consiliere psihologică prestate de organizații necomerciale și de persoane juridice cu scop lucrativ, cooptate de autoritățile publice competente. Prin aprobarea Regulamentului-cadru și a Standardelor minime de calitate, prestatorii privați vor beneficia de reguli uniforme, care vor reduce incertitudinea juridică și vor facilita dezvoltarea serviciilor într-un mod legal și sustenabil.

Sectorul privat nu va fi obligat să creeze structuri noi sau să presteze servicii suplimentare. Participarea prestatorilor privați la furnizarea serviciilor de consiliere psihologică pentru victimele infracțiunilor se va realiza în mod voluntar, în baza acreditării conform legislației în vigoare și a cooperării cu autoritățile publice locale sau cu Ministerul Muncii și Protecției Sociale.

4.4. Impactul social

Proiectul Hotărârii de Guvern va avea un impact social semnificativ pozitiv, prin consolidarea sistemului de sprijin destinat victimelor infracțiunilor și prin asigurarea unui acces real, echitabil și sigur la servicii de consiliere psihologică specializată.

Proiectul va contribui la:

- îmbunătățirea accesului victimelor la servicii psihologice, inclusiv în mod uniform la nivel teritorial;
- creșterea siguranței și calității intervențiilor, prin standardizarea procedurilor și a cerințelor profesionale;
- reducerea riscurilor de excluziune socială, revictimizare și discriminare, printr-o abordare centrată pe victimă și sensibilă la traumă.

Proiectul asigură un tratament corect și nediscriminatoriu pentru toți beneficiarii, indiferent de sex, identitate de gen, vârstă, dizabilitate, origine etnică, statut social sau alte caracteristici personale. Accesul la serviciile de consiliere psihologică este garantat în baza nevoilor individuale ale victimei și a criteriilor prevăzute de lege, fără diferențieri arbitrare sau stigmatizante.

Totodată, prevederile proiectului pun un accent deosebit pe protecția datelor sensibile și garantarea confidențialității informațiilor, elemente esențiale pentru siguranța victimelor. Respectarea strictă a regulilor privind protecția datelor cu caracter personal contribuie la crearea unui cadru de încredere între beneficiar și prestator, prevenind expunerea, stigmatizarea sau utilizarea abuzivă a informațiilor personale.

Prin reglementarea clară a serviciilor de consiliere psihologică, proiectul sprijină recuperarea psihosocială a victimelor, creșterea autonomiei acestora și reintegrarea lor socială, reducând pe termen mediu și ungu costurile sociale asociate traumelor netratate.

4.4.1. Impactul asupra datelor cu caracter personal

Implementarea proiectului implică prelucrarea unor date cu caracter personal, inclusiv date sensibile, strict în scopul prestării serviciilor de consiliere psihologică. Prelucrarea acestora se va realiza în conformitate cu legislația națională privind protecția datelor cu caracter personal, respectând principiile legalității, proporționalității, confidențialității și securității datelor.

4.4.2. Impactul asupra echității și egalității de gen

Proiectul contribuie în mod direct la promovarea echității și egalității de gen, având în vedere că victimele anumitor infracțiuni, în special ale violenței în familie și ale violenței bazate pe gen, sunt afectate în mod disproporționat femeile și fetele.

Prin asigurarea unor servicii de consiliere psihologică accesibile, standardizate și sensibile la traumă, proiectul răspunde nevoilor specifice ale victimelor violenței bazate pe gen, reducând riscul de victimizare secundară și facilitând accesul egal la sprijin și protecție.

Totodată, serviciile sunt acordate fără discriminare, atât femeilor, cât și bărbaților victime ale infracțiunilor, în funcție de nevoile individuale identificate. Această abordare contribuie la reducerea

inegalităților de gen în accesul la servicii specializate și la consolidarea unui sistem de protecție echitabil și incluziv.
4.5. Impactul asupra mediului
Nu este aplicabil
4.6. Alte impacturi și informații relevante
Nu este aplicabil
5. Compatibilitatea proiectului actului normativ cu legislația UE
5.1. Măsuri normative necesare pentru transpunerea actelor juridice ale UE în legislația națională
Prezentul constituie o măsură de transpunere parțială și operaționalizare a prevederilor acquis-ului Uniunii Europene în domeniul drepturilor și sprijinirii victimelor infracțiunilor, în special ale: • Directivei 2012/29/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2012 de stabilire a unor norme minime privind drepturile, sprijinirea și protecția victimelor criminalității, în special art. 8 și 9, care impun statelor obligația de a asigura accesul victimelor la servicii de sprijin specializate, confidențiale și sensibile la traumă; • Directivei (UE) 2024/1385 privind combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței domestice, în partea ce vizează asigurarea serviciilor de sprijin și consiliere pentru victime; • Directivei 2011/36/UE privind prevenirea și combaterea traficului de persoane și protejarea victimelor acestuia, în ceea ce privește măsurile de asistență și sprijin psihologic. Prin aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Serviciului de asistență psihologică pentru victimele infracțiunilor și a standardelor minime de calitate, proiectul asigură crearea cadrului normativ secundar necesar pentru aplicarea efectivă a obligațiilor asumate de Republica Moldova în procesul de armonizare a legislației naționale cu acquis-ul Uniunii Europene, în conformitate cu Programul național de aderare a Republicii Moldova la Uniunea Europeană pentru anii 2025–2029.
5.2. Măsuri normative care urmăresc crearea cadrului juridic intern necesar pentru implementarea legislației UE
Nu este aplicabil
6. Avizarea și consultarea publică a proiectului actului normativ
În conformitate cu prevederile Legii nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional, proiectul a fost supus unui amplu proces de consultare publică și profesională, desfășurat în mai multe etape. Anunțul de inițiere privind elaborarea actului normativ a fost publicat la data de 16.12.2025 pe platforma oficială particip.gov.md, link: https://particip.gov.md/ro/document/stages/*/15731
7. Concluziile expertizelor
8. Modul de încorporare a actului în cadrul normativ existent
Proiectul nu prevede introducerea modificărilor în alte acte normative.
9. Măsurile necesare pentru implementarea prevederilor proiectului actului normativ
În scopul punerii în aplicare a prevederilor proiectului, vor fi întreprinse următoarele măsuri: 1) Elaborarea și aprobarea Manualului operațional al Serviciului de consiliere psihologică pentru victimele infracțiunilor, care va detalia procedurile și mecanismele de implementare practică a Regulamentului-cadru și a Standardelor minime de calitate, inclusiv aspecte ce țin de admiterea beneficiarilor, evaluarea nevoilor, planificarea și monitorizarea intervențiilor, colaborarea interinstituțională și gestionarea situațiilor de risc. 2) Instruirea și informarea personalului implicat în prestarea serviciilor de asistență psihologică, privind aplicarea Regulamentului-cadru, a Standardelor minime de calitate și a procedurilor operaționale, cu accent pe abordarea centrată pe victimă, sensibilă la traumă, respectarea normelor profesionale și etice, precum și cerințele privind confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal. 3) Desfășurarea activităților de informare și orientare a beneficiarilor și a publicului larg, inclusiv privind dreptul victimelor infracțiunilor la consiliere psihologică, condițiile de accesare a serviciului și rolul acestuia în procesul de reabilitare psihosocială, în colaborare cu autoritățile publice locale și alți actori relevanți.

**MINISTERUL MUNCII ȘI PROTECȚIEI SOCIALE AL REPUBLICII MOLDOVA****MINISTRY OF LABOUR AND SOCIAL PROTECTION OF THE REPUBLIC OF MOLDOVA**

str. Vasile Alecsandri 1, MD-2009, mun. Chișinău
Tel. +373 22 804 402, +373 22 804 496; e-mail: secretariat@social.gov.md web: <https://social.gov.md>

17.12.2025 Nr. Nr. 10/5979

Cancelaria de Stat

Cerere privind înregistrarea de către Cancelaria de Stat a proiectului hotărârii Guvernului privind aprobarea Regulamentului – cadru de organizare și funcționare a Serviciului de asistență psihologică pentru victimele infracțiunilor a standardelor minime de calitate

Nr. crt.	Criterii de înregistrare	Nota autorului
1.	Categoria și denumirea proiectului	Proiectului hotărârii Guvernului privind aprobarea Regulamentului – cadru de organizare și funcționare a Serviciului de asistență psihologică pentru victimele infracțiunilor a standardelor minime de calitate
2.	Autoritatea care a elaborat proiectul	Ministerul Muncii și Protecției Sociale
3.	Justificarea depunerii cererii	Scopul proiectului constă în operaționalizarea prevederilor art. 8 – 10 din Legea nr. 137/2016 privind reabilitarea victimelor infracțiunilor, prin stabilirea unui cadru normativ unitar de organizare și funcționare a Serviciului de consiliere psihologică, inclusiv a condițiilor minime de calitate, a responsabilităților instituționale și a mecanismelor de monitorizare, în vederea asigurării aplicării uniforme și efective a dreptului victimelor la consiliere psihologică și prevenirii revictimizării secundare.
4.	Lista autorităților și instituțiilor a căror avizare este necesară	Ministerul Justiției; Ministerul Afacerilor Interne; Ministerul Sănătății; Ministerul Finanțelor; Agenția Națională de Prevenire și Combateră a Violenței Împotriva Femeilor și Violenței în Familie; Cancelaria de Stat; Congresul Autorităților Publice Locale din Moldova.
5.	Termenul-limită pentru depunerea avizelor/expertizelor	1 zi
6.	Persoana responsabilă de promovarea proiectului	Aurelia Bulat, șefa Direcției politice de asigurare a egalității de gen, Ministerul Muncii și Protecției Sociale, e-mail: aurelia.bulat@social.gov.md , tel. 022-804-432; Valentina Oanța, consultantă principală, Direcția politice de asigurare a egalității de gen, Ministerul Muncii și Protecției Sociale, e-mail: valentina.oanta@social.gov.md , tel. 022-804-436.
7.	Anexe	Proiectul hotărârii de Guvern Nota de fundamentare
	Data și ora depunerii cererii	Conform semnăturii electronice
	Semnăt electronic	Natalia PLUGARU, ministă

Ministra**Natalia PLUGARU**