



GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂRE nr. _____

din _____ 2025

Chișinău

Privind aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale și a Standardelor minime de calitate

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

1. Se aprobă:

1.1. Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale, conform anexei nr. 1;

1.2. Standardele minime de calitate pentru serviciile de sprijin pentru victimele violenței sexuale, conform anexei nr. 2.

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

3. Serviciile de sprijin pentru victimele violenței sexuale se prestează în cadrul autorităților, instituțiilor sau organizațiilor publice ori private, instituite de prestatorii de servicii sociale, persoane fizice sau juridice, indiferent de tipul de proprietate sau de forma juridică de organizare. Serviciul de sprijin pentru victimele violenței sexuale 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 serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale și a Standardelor minime de calitate.

4. Prestatorii de servicii vor prezenta, după caz, Ministerului Muncii și Protecției Sociale, Ministerului Sănătății și Agenției Naționale de Prevenire și Combateră a Violenței împotriva Femeilor și a Violenței în Familie raportul anual de activitate privind rezultatele obținute până la data de 31 ianuarie a anului următor celui de gestiune.

5. Ministerul Muncii și Protecției Sociale și Ministerul Sănătății, în termen de 12 luni de la data intrării în vigoare a prezentei hotărâri, vor aproba manuale operaționale privind gestionarea cazurilor admise în serviciile de sprijin pentru victimele violenței sexuale, în conformitate cu Standardele minime de calitate și cadrul legal aplicabil.

6. La punctul 3 din Hotărârea Guvernului nr. 508/2023 cu privire la pilotarea Serviciului integrat regional pentru victimele violenței sexuale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2023, nr. 332-333, art. 748), textul „2 ani” se substituie cu textul „3 ani”.

7. 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 sănătății

Emil Ceban

Ministrul afacerilor interne

Daniella Misail-Nichitin

REGULAMENTUL-CADRU
de organizare și funcționare a serviciilor de sprijin
pentru victimele violenței sexuale

Capitolul I
DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale (în continuare – *Regulament*) stabilește cadrul general de organizare și funcționare a serviciilor specializate de sprijin destinate victimelor violului și altor forme de violență sexuală, precum și tipurile de servicii, rolurile acestora și modalitatea de asigurare a accesului victimelor la sprijin adecvat, în funcție de nevoile identificate (în continuare – *Serviciu*).

2. Prestatorul de servicii își desfășoară activitatea în conformitate cu prevederile legislației, cu prezentul Regulament și cu standardele minime de calitate, precum și cu ordinele/instrucțiunile sau alte acte aprobate de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale și/sau Ministerul Sănătății. Cadrul metodologic care stabilește modul de organizare, coordonare și aplicare a procedurilor de admitere, evaluare, planificare și intervenție este prevăzut în manualele operaționale privind gestionarea cazurilor admise în serviciile de sprijin pentru victimele violenței sexuale.

3. Capacitatea și infrastructura Serviciului sunt adaptate scopului și obiectivelor acestuia, precum și necesităților specifice ale beneficiarilor, asigurând spații adecvate pentru acordarea serviciilor medicale, medico-legale, psihologice, sociale și juridice, în condiții de siguranță, confidențialitate și prevenire a revictimizării.

4. În condițiile prezentului Regulament, persoanele beneficiază de servicii fără discriminare pe criterii de rasă, culoare, origine națională, etnică sau 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 autoritatea, instituția sau organizația care l-a creat.

6. În sensul prezentului Regulament se utilizează noțiunile și termenii definiți în cadrul normativ din domeniul prevenirii și combaterii violenței

împotriva femeilor, violenței în familie, legislației penale, sănătății, medicinei legale, asistenței sociale.

Capitolul II

SCOP ȘI PRINCIPII DE ACTIVITATE

7. Scopul serviciilor constă în a asigura în mod integrat intervenția specializată, adecvată și centrată pe victimă, prin furnizarea de sprijin medical, medico-legal, psihologic și psihosocial, în funcție de nevoile identificate, în vederea protejării sănătății, reducerii impactului traumei, prevenirii revictimizării și sprijinirii procesului de recuperare a victimelor.

8. Serviciul activează în baza următoarelor principii:

8.1. *respectarea drepturilor omului* – victimele violenței sexuale sunt tratate cu demnitate și respect;

8.2. *nediscriminarea* – victimele violenței sexuale sunt tratate fără discriminare pe criterii de sex, rasă, limbă, religie, opinii politice sau orice alte opinii, apartenență etnică, avere, naștere, stare civilă, statut educațional și socioeconomic, dizabilitate, vârstă sau oricare alt criteriu;

8.3. *abordarea sensibilă la dimensiunea de gen, vârstă, dizabilitate, identitate și mediul cultural* – cooperarea intersectorială este asigurată cu recunoașterea dinamicii de gen, a impactului și a consecințelor violenței sexuale, a circumstanțelor individuale ale cazului și a experiențelor de viață ale victimei, luând în considerare vârsta, cultura, etnia și preferințele lor lingvistice;

8.4. *participarea activă a victimei la luarea deciziilor* – toate acțiunile sunt ghidate de respectul față de alegerile și dorințele victimei, astfel încât aceasta să fie capabilă să facă alegeri informate cu privire la acțiunile ulterioare, fiind inclusă în procesul de decizie privind intervențiile posibile;

8.5. *abordarea individuală și centrată pe victimă* – drepturile și necesitățile victimelor violenței sexuale sunt prioritare, fiind luate în considerare diverse riscuri, vulnerabilități, impactul acțiunilor și deciziile întreprinse;

8.6. *siguranța și securitatea victimelor violenței sexuale* – siguranța victimelor este o prioritate în procesul de acordare a asistenței specializate;

8.7. *cooperarea intersectorială și intervenția multidisciplinară* – victimele violenței sexuale beneficiază de asistență multidisciplinară imediată conform necesităților sale, serviciile de sănătate fiind furnizate concomitent cu cele medico-legale;

8.8. *confidențialitatea* – toate informațiile despre victimă și starea sănătății acesteia sunt confidențiale. Confidențialitatea datelor este respectată la toate etapele cooperării intersectoriale;

8.9. *neadmiterea revictimizării* – acțiunile realizate de către toți membrii echipei de intervenție în cazurile de violență sexuală sunt întreprinse în vederea excluderii victimizării;

8.10. *promptitudinea intervenției* – procedurile se desfășoară prompt și eficient. Orice întârziere nejustificată a termenelor, inclusiv pentru realizarea examinării medicale și medico-legale al victimei violenței sexuale compromise intervenția de urgență, dar și obținerea probelor;

8.11. *prioritatea sănătății și bunăstării victimei* – bunăstarea și sănătatea persoanei constituie o prioritate în procesul acordării serviciilor specializate;

8.12. *acomodarea rezonabilă* – oferirea accesului liber victimelor care se află în situații diferite: persoane cu dizabilități (locomotorii, de auz, mintale, de vedere ș.a.), persoane cu multiple vulnerabilități (pe criterii de apartenență etnică, rasă, religie etc.).

Capitolul III BENEFICIARI SERVICIULUI

9. Beneficiari ai Serviciului sunt adulți, cetățeni ai Republicii Moldova, străini și apatrizi care cad sub incidența Legii nr. 270/2008 privind azilul în Republica Moldova și a Legii nr. 200/2010 privind regimul străinilor în Republica Moldova, victime ale violenței sexuale, indiferent de sex, statut juridic sau inițierea procedurilor penale.

10. Acordarea serviciilor nu este condiționată de depunerea unei plângeri sau de cooperarea victimei cu organele de urmărire penală.

Capitolul IV TIPOLOGIA SERVICIULUI

11. Serviciul poate fi organizat, alternativ, sub una dintre următoarele forme:

11.1. centru de criză – serviciu specializat de sprijin destinat victimelor violenței sexuale, care asigură asistență pe termen mediu și lung, axată pe recuperarea psihoemoțională și socială a victimei. Centrul oferă consiliere informațională, consiliere/asistență juridică, asistență psihologică individuală și de grup, terapie, grupuri de suport și facilitarea accesului la alte servicii relevante, precum și sprijin practic și acompaniere pe parcursul procedurilor judiciare și administrative. Asistența este acordată într-o manieră centrată pe victimă, bazată pe consimțământul informat, confidențialitate și respectarea autonomiei acesteia, inclusiv prin mecanisme de sprijin bazate pe experiențe comune, fără a condiționa accesul la servicii de inițierea procedurilor penale;

11.2. centru de referire – serviciu specializat de sprijin, organizat, de regulă, în cadrul sau în strânsă legătură funcțională cu o instituție medico-sanitară, care asigură intervenția imediată în cazurile de violență sexuală. Centrul oferă îngrijiri medicale de urgență, intervenție în situații de criză, examinări medico-legale de calitate și colectarea probelor, consiliere informațională, după caz, asistență

psihologică de criză, precum și orientarea promptă și adecvată a victimei către servicii specializate relevante. Serviciile sunt acordate cu respectarea consimțământului informat, a confidențialității și a autonomiei victimei și nu sunt condiționate de depunerea unei plângeri sau de participarea la proceduri penale.

12. Obiectivele centrului de criză sunt orientate spre:

12.1. reducerea impactului traumatic al violenței sexuale, prin oferirea de consiliere psihologică specializată și intervenții terapeutice adaptate traumei, în scopul diminuării simptomelor de stres posttraumatic, anxietate, depresie și disociere;

12.2. sprijinirea procesului de recuperare emoțională pe termen mediu și lung, prin asigurarea continuității serviciilor de consiliere și terapie pe durata necesară, în funcție de nevoile individuale ale fiecărei victime;

12.3. creșterea capacității de autonomie și de reintegrare socială a victimelor, prin sprijin, consiliere informațională, consiliere/asistență juridică, sprijin psihosocial, orientare către servicii relevante și consolidarea resurselor personale ale acestora;

12.4. asigurarea acompaniamentului victimelor în procedurile judiciare și administrative, prin oferirea de suport informațional și emoțional pe parcursul interacțiunii cu organele de urmărire penală și instanțele de judecată, inclusiv prin mecanisme de sprijin bazate pe experiențe comune;

12.5. prevenirea revictimizării și a retraumatizării, prin asigurarea realizării audierilor în condițiile normelor procesual-penale și furnizarea serviciilor într-un mod sensibil la traumă, care respectă demnitatea, autonomia și ritmul victimei;

12.6. facilitarea accesului coordonat la alte servicii specializate, prin cooperare activă cu serviciile medicale, juridice, sociale și cu centrele de referire pentru violența sexuală, în vederea asigurării unui răspuns integrat.

13. Obiectivele centrului de referire sunt orientate spre:

13.1. asigurarea îngrijirilor medicale imediate pentru victimele violenței sexuale, prin acordarea asistenței medicale de urgență, profilaxie post expunere și tratamente necesare, în condiții de siguranță și confidențialitate;

13.2. realizarea examinării medico-legale și a intervențiilor medicale în mod profesionist și imediat, în condiții de confidențialitate, prin efectuarea examinărilor de calitate, în conformitate cu protocoale standardizate, cu respectarea consimțământului informat și a principiilor abordării sensibile la traumă;

13.3. colectarea, documentarea și, după caz, stocarea probelor biologice, prin asigurarea posibilității de prelevare a probelor, în cooperare cu sectorul de medicină legală;

13.4. sprijinirea victimelor în luarea unor decizii informate, prin oferirea de informații clare și complete privind drepturile, opțiunile legale și serviciile disponibile, fără presiuni sau condiționări;

13.5. intervenția în situații de criză și stabilizarea victimei prin acordarea suportului inițial în situații de șoc sau de stres acut, cu orientare rapidă către servicii de consiliere specializată;

13.6. orientarea rapidă și coordonată către servicii specializate ulterioare prin trimiterea victimelor către centre de criză pentru victimele violului, organizații comunitare sau alte servicii relevante, asigurând continuitatea îngrijirii.

14. Instituirea serviciilor în una dintre formele prevăzute la pct. 11 se realizează în funcție de necesitățile identificate și de capacitatea instituțională, fără obligația cumulativă de creare a ambelor tipuri de centre.

15. Serviciile nu asigură plasament și nu substituie alte servicii specializate de reabilitare existente.

16. Serviciul asigură accesul beneficiarilor la intervenții de urgență și la servicii specializate, prin organizarea corespunzătoare a activității, inclusiv mecanisme de intervenție imediată, în funcție de tipul, profilul și specificul activității prestatorului de serviciu.

17. În funcție de tipologia serviciilor, se aplică următoarele tipuri de intervenții:

17.1. intervenții de urgență – măsuri imediate destinate asigurării protecției și siguranței victimei violenței sexuale, care includ primirea rapidă a beneficiarului într-un mediu sigur, evaluarea inițială a riscurilor, acordarea primului suport psihoemoțional și, după caz, facilitarea accesului la îngrijiri medicale de urgență și la măsuri de protecție prevăzute de lege;

17.2. intervenții de criză – sprijin specializat acordat victimei în situații de dezechilibru emoțional, psihologic sau social sever, generate de experiența violenței sexuale, care pot afecta siguranța, sănătatea sau capacitatea de funcționare a acesteia. Intervențiile de criză includ consiliere psihologică de urgență, suport social și orientare practică, fără a se limita la acestea, și sunt realizate într-o manieră centrată pe victimă și sensibilă la traumă;

17.3. intervenții de acompaniere/însoțire – sprijin continuu și personalizat oferit victimei pentru facilitarea accesului efectiv la drepturi și servicii esențiale, care poate include asistență și sprijin în interacțiunea cu instituțiile implicate, inclusiv pregătirea și însoțirea procedurală (după caz), suport în întocmirea documentelor necesare (medicale, medico-legale sau juridice) și sprijin emoțional pe durata prestării serviciilor, cu respectarea consimțământului informat al beneficiarului;

17.4. intervenții de recuperare și reintegrare – măsuri orientate spre restabilirea autonomiei personale, sociale și profesionale a victimei violenței sexuale, care pot include dezvoltarea abilităților de viață independentă, facilitarea accesului la educație, formare profesională și ocuparea forței de muncă, sprijin în

identificarea unui mediu de viață sigur și stabil, precum și consolidarea rețelilor formale și informale de suport, în funcție de nevoile și opțiunile victimei;

17.5. intervenții de prevenire a revictimizării – acțiuni destinate reducerii riscurilor de expunere repetată la violență sau abuz, care includ evaluarea continuă a riscurilor, informarea victimei cu privire la drepturile sale, opțiunile de protecție și serviciile disponibile, consiliere preventivă privind siguranța personală și relațională, precum și orientarea către servicii comunitare de suport relevante. În acest context, Serviciul cooperează cu autoritățile publice și alți actori relevanți pentru a asigura un răspuns coordonat și eficient;

17.6. intervenții de monitorizare – acțiuni de urmărire a situației victimei după încetarea prestării serviciilor, realizate cu consimțământul acesteia, în scopul prevenirii reapariției situațiilor de risc și al menținerii stabilității și siguranței personale. Acestea pot include contacte periodice, evaluări ulterioare și colaborarea, după caz, cu serviciile comunitare relevante, cu respectarea confidențialității și a autonomiei victimei.

Capitolul V ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI

Secțiunea 1 Organizarea Serviciului

18. Serviciile sunt amenajate conform Standardelor minime de calitate, ținând cont de scopul și obiectivele acestora, precum și de particularitățile și necesitățile speciale ale beneficiarilor.

19. Serviciile sunt accesibile din punct de vedere geografic și al mijloacelor de transport, inclusiv pentru beneficiarii cu mobilitate redusă, asigurând accesul efectiv și sigur al acestora la sediul Serviciului.

20. Prestatorii de servicii garantează siguranța și securitatea beneficiarilor și a angajaților.

Secțiunea a 2-a Admiterea beneficiarului în Serviciu

21. Admiterea beneficiarilor în Serviciu se realizează în conformitate cu procedurile stabilite în manualele operaționale privind gestionarea cazurilor admise în serviciile de sprijin pentru victimele violenței sexuale, în funcție de tipologia serviciilor și poate avea loc prin adresare directă a victimei sau prin referire din partea instituțiilor/autorităților competente. Admiterea se efectuează cu respectarea consimțământului informat al victimei.

22. Admiterea se realizează imediat, fără a fi condiționată de existența unor acte care atestă inițierea procedurilor penale.

Secțiunea a 3-a

Managementul de caz

23. Managementul de caz reprezintă mecanismul principal de coordonare a intervențiilor în cadrul Serviciului și este realizat de către managerul de caz desemnat de conducătorul Serviciului. Acesta asigură, cu acordul beneficiarului și în colaborare cu alți specialiști relevanți, evaluarea necesităților, planificarea și coordonarea intervențiilor, precum și monitorizarea evoluției cazului, într-o manieră centrată pe victimă.

24. Managerul de caz coordonează acordarea serviciilor specializate medicale, medico-legale, psihologice, sociale și juridice, asigurând coerența intervențiilor și evitarea revictimizării beneficiarului.

25. Managementul de caz se realizează cu respectarea consimțământului informat al beneficiarului, a confidențialității și a autonomiei acestuia, în conformitate cu principiile etice, standardele profesionale și procedurile operaționale ale Serviciului.

26. Dosarul beneficiarului include exclusiv informațiile necesare pentru gestionarea cazului și este completat și păstrat cu respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal și a Standardelor minime de calitate aplicabile.

27. Managementul de caz se desfășoară în conformitate cu manualele operaționale privind gestionarea cazurilor admise în serviciile de sprijin pentru victimele violenței sexuale și implică, după caz, specialiștii relevanți, în limitele competențelor acestora și cu acordul beneficiarului.

Secțiunea a 4-a

Transferul, suspendarea și încetarea prestării serviciilor

28. Transferul sau referirea beneficiarului către alte servicii se realizează în cazul în care această măsură servește interesului superior al beneficiarului și răspunde necesităților identificate, cu acordul informat și scris al acestuia. Referirea se efectuează în baza cooperării interinstituționale și, după caz, cu acordul conducătorilor serviciilor implicate.

29. Suspendarea temporară a prestării serviciilor în cadrul Serviciului poate avea loc în următoarele cazuri:

29.1. la solicitarea beneficiarului;

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

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

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

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

31. Încetarea prestării serviciilor are loc în următoarele cazuri:

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

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

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

31.4. 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;

31.5. în cazul decesului beneficiarului.

32. 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.

33. 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 VI DREPTURI ȘI OBLIGAȚII

Secțiunea 1 Drepturile și obligațiile prestatorului

34. Prestatorul are următoarele drepturi:

34.1. să organizeze și să presteze servicii specializate în conformitate cu prezentul Regulament, Standardele minime de calitate și procedurile operaționale aprobate;

34.2. să colaboreze și să încheie acorduri de cooperare cu autoritățile administrației publice centrale și locale, instituții medico-sanitare, instituții

medico-legale, judiciare, de expertiză judiciară, de asistență socială, precum și cu organizații necomerciale, în scopul asigurării intervenției integrate și coordonate;

34.3. să solicite și să utilizeze, în limitele legii și cu respectarea confidențialității, informațiile necesare pentru gestionarea cazurilor și prestarea serviciilor;

34.4. să organizeze activitatea echipei multidisciplinare și să desemneze manageri de caz, în funcție de necesitățile beneficiarilor și de tipul Serviciului;

34.5. să elaboreze, să aplice și să actualizeze proceduri operaționale interne, în vederea asigurării calității serviciilor și prevenirii revictimizării;

34.6. să participe la programe de instruire, schimb de bune practici și cooperare națională și internațională în domeniul sprijinului pentru victimele violenței sexuale.

35. Prestatorul are următoarele obligații:

35.1. să asigure acces egal, gratuit, prompt și nediscriminatoriu la servicii pentru toți beneficiarii eligibili;

35.2. să acorde servicii într-o manieră centrată pe victimă, sensibilă la traumă, bazată pe consimțământ informat, respectarea demnității și autonomiei beneficiarului;

35.3. să nu condiționeze accesul la servicii de depunerea unei plângeri penale, de cooperarea cu organele de urmărire penală sau de participarea la proceduri judiciare;

35.4. să asigure confidențialitatea informațiilor și protecția datelor cu caracter personal, în conformitate cu legislația;

35.5. să asigure prestarea serviciilor într-un spațiu sigur, accesibil și adecvat, care previne revictimizarea și expunerea beneficiarului la riscuri suplimentare;

35.6. să asigure funcționarea echipei multidisciplinare și coordonarea intervențiilor în cadrul Serviciului;

35.7. să informeze beneficiarii, într-un limbaj accesibil, despre drepturile lor, tipurile de servicii disponibile și procedurile aplicabile;

35.8. să asigure mecanisme clare de depunere și examinare a plângerilor privind calitatea serviciilor sau conduita personalului;

35.9. să asigure instruirea inițială și continuă a personalului implicat în prestarea serviciilor;

35.10. să monitorizeze și să evalueze periodic calitatea serviciilor prestate.

Secțiunea a 2-a Drepturile și obligațiile beneficiarului

36. Beneficiarul are următoarele drepturi:

36.1. să fie tratat cu demnitate, respect și empatie, fără discriminare de orice fel;

36.2. să beneficieze de servicii specializate gratuite, prompte și adaptate la nevoile sale individuale;

36.3. să primească informații clare, complete și accesibile privind serviciile disponibile, opțiunile de intervenție și drepturile sale;

36.4. să își exprime consimțământul informat pentru fiecare tip de intervenție și să îl retragă în orice moment, în condițiile legii;

36.5. să decidă în mod liber asupra implicării sale în proceduri judiciare sau administrative, fără ca acest fapt să afecteze accesul la servicii;

36.6. să beneficieze de confidențialitatea informațiilor și de protecția datelor cu caracter personal;

36.7. să participe activ la procesul de luare a deciziilor privind intervențiile și planul individualizat de asistență;

36.8. să depună plângeri sau sesizări privind calitatea serviciilor sau conduita personalului, fără riscul unor consecințe negative.

36.9. să fie informat și să aibă acces, în condițiile legii, la consiliere juridică și asistență juridică garantată de stat, precum și la compensații și măsuri de reabilitare a victimelor infracțiunilor, potrivit legislației speciale;

36.10. să beneficieze, în cadrul procedurilor penale, de măsuri de protecție și de audieri desfășurate în condiții speciale, în conformitate cu Codul de procedură penală.

37. Beneficiarul are următoarele obligații:

37.1. să furnizeze informații relevante pentru gestionarea cazului;

37.2. să respecte regulile interne ale Serviciului, în măsura în care acestea nu aduc atingere drepturilor și intereselor sale legitime;

37.3. să manifeste un comportament care să nu pună în pericol siguranța proprie, a altor beneficiari sau a personalului Serviciului.

Capitolul VII MANAGEMENTUL SERVICIULUI ȘI RESURSELE UMANE

Secțiunea 1 Managementul Serviciului

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

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

40. Serviciile de asistență specializată în cadrul Serviciului sunt acordate de către specialiști angajați ai acestuia, precum și de către alți specialiști desemnați, delegați sau contractați din cadrul autorităților și instituțiilor competente ori al organizațiilor necomerciale, în baza acordurilor de colaborare sau a altor forme legale de cooperare.

41. Personalul Serviciului își desfășoară activitatea în condițiile legislației muncii și ale actelor normative aplicabile, în funcție de tipul și de specificul Serviciului, fără a aduce atingere statutului profesional al specialiștilor implicați din alte instituții sau organizații.

42. În cadrul Serviciului pot fi implicați, în limitele atribuțiilor funcționale și cu respectarea cadrului legal, specialiști din domeniile asistenței sociale, asistenței medicale, medicinei legale, asistenței psihologice, consilierii/asistenței juridice, inclusiv asistenței juridice garantate de stat, precum și din alte domenii relevante, în funcție de necesitățile identificate.

43. Structura organizatorică și componența personalului Serviciului se stabilesc de către autoritatea, instituția sau organizația care l-a creat, în funcție de tipul Serviciului, volumul activității și necesitățile identificate, cu respectarea prezentului Regulament, a standardelor minime de calitate și a legislației aplicabile. Recomandările privind structura de personal sunt reglementate în manualele operaționale privind gestionarea cazurilor admise în serviciile de sprijin pentru victimele violenței sexuale.

44. Specialiștii proveniți din cadrul altor autorități, instituții sau organizații participă la activitatea Serviciului în baza acordurilor de colaborare sau a altor instrumente legale, fără a se crea raporturi de subordonare instituțională față de Serviciu.

45. Activitatea personalului implicat în cadrul Serviciului se desfășoară într-o manieră coordonată și multidisciplinară, cu respectarea principiilor abordării centrate pe victimă, consimțământului informat, confidențialității, prevenirii revictimizării și respectării demnității beneficiarului.

46. Personalul Serviciului trebuie să dețină competențe profesionale adecvate și să participe la instruirii inițiale și continue în domeniul violenței sexuale, al intervenției în situații de criză, al comunicării empaticе și sensibile la traumă și al cooperării interinstituționale, în conformitate cu Standardele minime de calitate.

Secțiunea a 2-a

Condițiile de angajare și etica profesională

47. În cadrul Serviciului pot fi angajate sau implicate doar persoane care întrunesc cumulativ următoarele condiții:

47.1. nu au antecedente penale pentru infracțiuni de violență, abuz, exploatare, trafic de ființe umane, infracțiuni sexuale, fapte de corupție sau alte infracțiuni incompatibile cu lucrul cu victimele violenței, potrivit legislației;

47.2. nu sunt afectate de tulburări mintale și comportamentale care ar putea împiedica exercitarea atribuțiilor;

47.3. dețin calificarea profesională, competențele și experiența corespunzătoare funcției exercitate, precum și capacitate deplină de exercițiu.

48. La angajare și ulterior, periodic, în conformitate cu legislația în domeniul sănătății și securității în muncă, personalul Serviciului este supus evaluărilor medicale obligatorii.

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

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

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

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

49.4. 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;

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

Secțiunea a 3-a

Formarea, supervizarea și managementul calității

50. Personalul urmează programe de formare inițială și continuă în domeniul violenței sexuale, al intervenției în situații de criză, al comunicării sensibile la traumă și al cooperării interinstituționale, în conformitate cu principiile intervenției centrate pe beneficiar și respectării demnității umane.

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

52. Prestatorul asigură supervizarea periodică și sprijinul psihologic al personalului, în vederea menținerii calității intervențiilor și prevenirii epuizării emoționale.

53. Serviciul implementează un sistem unitar de management al calității, care include mecanisme de evaluare profesională, planificare, raportare și gestionare a documentelor, în scopul monitorizării performanței și al îmbunătățirii continue a activității.

54. Serviciul întocmește rapoarte privind activitatea, realizările, provocările și indicatorii de calitate, pe care le transmite autorității, instituției sau organizației care l-a creat pentru analiză și recomandări în vederea consolidării Serviciului. La solicitare, Serviciul poate prezenta altor autorități, instituții sau organizații cu competență în acest domeniu informații specifice privind activitatea desfășurată.

55. Autoritatea, instituția sau organizația care a creat Serviciul asigură monitorizarea și evaluarea activității acestuia, prin:

55.1. evaluarea anuală a performanței Serviciului, având în vedere îndeplinirea obiectivelor stabilite în planul anual, respectarea indicatorilor de calitate, eficiența intervențiilor și gradul de satisfacție a beneficiarilor, cu posibilitatea dispunerii de măsuri corective sau de consolidare;

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

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

Capitolul VIII PROTECȚIE ȘI RECLAMAȚII

Secțiunea 1 Depunerea și examinarea plângerilor/reclamațiilor

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

57. La admiterea în Serviciu, conducătorul Serviciului asigură informarea beneficiarilor cu privire la procedura de depunere și examinare a plângerilor/reclamațiilor.

58. Procedura de depunere și examinare a plângerilor/reclamațiilor garantează beneficiarilor posibilitatea înaintării plângerilor ce țin de orice aspect

al activității Serviciului, precum și asigurarea condițiilor de siguranță și de nesanționare a beneficiarului pentru depunerea acestora.

59. Serviciul dispune de un registru de înregistrare a plângerilor/reclamațiilor, care include informații privind modul de examinare a acestora și măsurile întreprinse în acest sens.

Secțiunea a 2-a

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

60. 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.

61. Beneficiarii Serviciului sunt informați cu privire la procedurile de identificare și sesizare a cazurilor de violență, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, hărțuire, inclusiv sexuală, trafic de ființe umane față de beneficiarii Serviciului.

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

63. Personalul și specialiștii antrenați în activitatea Serviciului cunosc procedurile de raportare privind orice forme de abuz, discriminare, neglijare, exploatare, tratament inuman sau degradant, precum și datele de contact relevante ale instituțiilor/organizațiilor pentru a raporta aceste cazuri, în conformitate cu reglementările prevăzute în domeniu.

Capitolul IX

FINANȚAREA ȘI BAZA MATERIALĂ A SERVICIULUI

64. Serviciul poate funcționa:

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

64.2. ca subdiviziune structurală, fără statut de persoană juridică, utilizând patrimoniul și resursele financiare ale instituției care l-a instituit, conform competențelor delegate de aceasta.

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

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

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

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

69. Structura organizatorică și statele de personal sunt aprobate, conform legislației, de către autoritatea publică sau instituția care a instituit Serviciul, în conformitate cu scopul și obiectivele acestuia.

STANDARDE
minime de calitate pentru serviciile de sprijin
pentru victimele violenței sexuale

Capitolul I
PRINCIPII GENERALE DE FUNCȚIONARE

Accesibilitatea Serviciului – standardul 1

1. Prestatorul serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale (în continuare – *prestator*) garantează acces egal, gratuit, prompt și nediscriminatoriu la servicii pentru categoriile de beneficiari prevăzute în Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale (în continuare – *Regulament*). Condițiile de funcționare, scopul, obiectivele și principiile de activitate ale Serviciului sunt adaptate la necesitățile specifice ale victimelor violenței sexuale și asigură accesibilitatea fizică, comunicațională și informațională, inclusiv pentru persoanele cu dizabilități, prin adaptări rezonabile, mijloacele tehnologice asistive și accesibilitate lingvistică pentru beneficiarii care nu cunosc 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 cu legislația, 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 persoanele cu dizabilități, inclusiv prin:

3.4.1. uși de acces cu lățime minimă de 90 cm, fără praguri sau cu praguri reduse (maximum 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, dotate cu bare de sprijin, toaletă și chiuvetă adaptate pentru utilizatori de scaune rulante 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, a spațiilor funcționale și a ieșirilor cu caractere lizibile și cu 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 o comunicare adaptată la nevoile beneficiarului, inclusiv prin utilizarea unui limbaj simplu și clar;

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

Informare și sensibilizare – standardul 2

4. Prestatorul asigură informarea corectă, accesibilă și continuă a beneficiarilor, a profesioniștilor relevanți și a publicului larg cu privire la scopul, obiectivele, principiile și tipurile de servicii oferite de Serviciu, cu respectarea confidențialității, demnității și a siguranței victimelor violenței sexuale. Activitățile de informare și sensibilizare se realizează într-o manieră responsabilă, care previne stigmatizarea și revictimizarea și nu expune identitatea beneficiarilor.

5. Rezultatul scontat: Beneficiarii și profesioniștii relevanți cunosc serviciile disponibile, modalitățile de accesare a acestora și drepturile beneficiarilor, iar comunitatea este informată cu privire la existența Serviciului și rolul său, fără a compromite siguranța victimelor.

6. Indicatorii de realizare:

6.1. Prestatorul dispune de materiale informaționale privind Serviciul (scopul, obiectivele, principiile de acordare a asistenței, criteriile de eligibilitate, tipurile de servicii prestate, condițiile de acces și datele de contact), disponibile pe suport de hârtie și prin mijloace electronice oficiale.

6.2. Materialele sunt redactate într-un limbaj clar și accesibil, adaptat diverselor categorii de beneficiari, inclusiv persoanelor cu dizabilități, și sunt revizuite periodic.

6.3. Prestatorul desfășoară activități de informare și sensibilizare a profesioniștilor relevanți și, după caz, a comunității, prin metode adecvate (întâlniri tematice, sesiuni de informare, platforme electronice oficiale), cu respectarea principiilor confidențialității și prevenirii revictimizării.

6.4. Prestatorul pune la dispoziția beneficiarilor un ghid informativ, într-un format accesibil, care descrie serviciile oferite, drepturile beneficiarilor, principiile de intervenție, procedura de admitere, mecanismele de depunere a plângerilor și obligațiile beneficiarilor în cadrul Serviciului.

6.5. Serviciul deține un număr de telefon la care victimele violenței sexuale pot solicita sprijin. Acest număr este promovat public împreună cu informații clare și accesibile privind serviciile oferite.

Abordarea individualizată – standardul 3

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

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

9. Indicatorii de realizare:

9.1. Prestatorul realizează evaluarea individuală a necesităților beneficiarului și adaptează intervențiile în funcție de circumstanțele cazului, impactul traumei, vârsta, dizabilitatea, identitatea de gen, orientarea sexuală, apartenența culturală, etnică sau religioasă a beneficiarului, precum și de opțiunile exprimate de acesta.

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

9.3. Intervențiile se realizează 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.

9.4. Beneficiarului i se asigură acces, în funcție de necesități și opțiuni, la servicii specializate medicale, medico-legale, psihologice, sociale și juridice, precum și, după caz, la măsuri de orientare și referire către alte servicii relevante.

9.5. 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.

Participarea beneficiarului – standardul 4

10. Prestatorul asigură participarea activă, liberă și informată a beneficiarului la procesul de evaluare, planificare, implementare și evaluare a intervențiilor, precum și la exprimarea opiniei privind calitatea serviciilor prestate, cu respectarea autonomiei, demnității și confidențialității acestuia.

11. Rezultatul scontat: Beneficiarul este informat, își înțelege opțiunile și participă activ la luarea deciziilor care îl privesc, în funcție de nevoile și preferințele sale, iar implicarea acestuia contribuie la creșterea calității și relevanței serviciilor oferite.

12. Indicatorii de realizare:

12.1. Prestatorul aplică proceduri clare și accesibile care asigură participarea beneficiarului la luarea deciziilor privind intervențiile, inclusiv elaborarea și revizuirea planului individualizat de asistență, cu adaptarea comunicării la nevoile și abilitățile de comunicare ale beneficiarului.

12.2. Beneficiarul este informat, într-un limbaj clar și accesibil, cu privire la dreptul său de a accepta sau de a refuza orice tip de intervenție și de a-și retrage consimțământul în orice moment, fără consecințe negative asupra accesului la alte servicii.

12.3. Prestatorul asigură mecanisme sigure și confidențiale prin care beneficiarul poate exprima opinii, sugestii sau nemulțumiri privind calitatea serviciilor, inclusiv prin discuții individuale, chestionare anonime ori comunicare scrisă sau telefonică.

12.4. Managerul de caz informează beneficiarul, într-o formă accesibilă, despre modul în care opinia exprimată a fost luată în considerare și, după caz, despre motivele obiective pentru care anumite propuneri nu au putut fi implementate.

Protecția datelor cu caracter personal – standardul 5

13. 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.

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

15. Indicatorii de realizare:

15.1. 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.

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

15.3. Beneficiarul este informat, într-un limbaj clar și accesibil, cu privire la scopul și condițiile prelucrării datelor cu caracter personal și își exprimă consimțământul informat, în formă scrisă, în cazurile prevăzute de legislație.

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

15.5. Schimbul de informații între specialiștii implicați în acordarea asistenței se realizează 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 6

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

17. 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.

18. Indicatorii de realizare:

18.1. Prestatorul asigură informarea și instruirea personalului Serviciului cu privire la cadrul legal național și internațional în domeniul nediscriminării, egalității de șanse și drepturilor omului.

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

18.3. Prestatorul monitorizează periodic respectarea principiului nediscriminării în toate etapele prestării serviciilor, inclusiv prin:

18.3.1. analiza sesizărilor, plângerilor și opiniilor beneficiarilor;

18.3.2. supervizare profesională;

18.3.3. instruirii continue privind incluziunea, diversitatea și abordarea sensibilă la traumă.

18.4. 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.

Respectarea demnității și dreptul la viața privată – standardul 7

19. Prestatorul asigură respectarea demnității, autonomiei și a dreptului la viața privată al beneficiarului pe parcursul tuturor etapelor de prestare a serviciilor, prin intervenții realizate într-o manieră centrată pe victimă, sensibilă la traumă și bazată pe consimțământ informat.

20. Rezultatul scontat: Beneficiarul beneficiază de sprijin într-un mediu sigur și respectuos, care îi protejează viața privată și contribuie la restabilirea demnității, autonomiei, încrederii în sine și a sentimentului de control asupra propriilor decizii.

21. Indicatorii de realizare:

21.1. Personalul Serviciului aplică metode de comunicare și intervenție care respectă demnitatea beneficiarului, evită judecățile de valoare, stigmatizarea sau presiunile și contribuie la consolidarea încrederii și autoaprecierii acestuia.

21.2. Personalul Serviciului respectă dreptul beneficiarului de a decide dacă, când și în ce măsură furnizează informații despre viața personală, experiența trăită sau alte aspecte sensibile, fără a condiționa accesul la servicii de divulgarea acestora.

21.3. Serviciul asigură condiții de intimitate și confidențialitate în procesul de acordare a asistenței, inclusiv prin:

21.3.1. utilizarea spațiilor separate pentru discuții și intervenții;

21.3.2. limitarea accesului persoanelor neautorizate în timpul interacțiunii cu beneficiarul;

21.3.3. păstrarea în siguranță a documentelor și bunurilor personale ale beneficiarilor.

Colaborare și parteneriat – standardul 8

22. 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.

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

24. Indicatorii de realizare:

24.1. 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.

24.2. 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.

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

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

24.5. 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 II ASPECTE ORGANIZATORICE

Admiterea beneficiarului – standardul 9

25. Admiterea beneficiarului în Serviciu se realizează prompt, gratuit și nediscriminatoriu, la solicitarea directă a victimei sau prin referire din partea autorităților, instituțiilor ori a organizațiilor competente, în funcție de necesitățile identificate și de tipul Serviciului.

26. Rezultatul scontat: Beneficiarul accesează rapid și în condiții de siguranță servicii specializate, adaptate la nevoile lor individuale, fără întârzieri sau bariere administrative.

27. Indicatorii de realizare:

27.1. Serviciul asigură admiterea imediată a beneficiarului, inclusiv prin adresare directă sau prin referire instituțională.

27.2. Admiterea beneficiarului se realizează cu respectarea consimțământului informat, iar victima este informată, într-un limbaj accesibil, despre tipurile de servicii disponibile, drepturile și obligațiile sale.

27.3. Lipsa documentelor, a sesizării penale sau a dovezilor medicale nu constituie temei pentru refuzul admiterii în Serviciu.

27.4. Documentele necesare pentru gestionarea cazului sunt completate ulterior admiterii, într-un termen rezonabil, stabilit prin procedurile interne ale Serviciului.

27.5. Beneficiarul are acces la serviciile corespunzătoare tipului Serviciului (centru de referire pentru violența sexuală sau centru de criză pentru victimele violului), în funcție de necesitățile identificate și de opțiunile exprimate.

Managementul de caz – standardul 10

28. Prestatorul asigură managementul de caz pentru fiecare beneficiar, ca mecanism de coordonare a intervențiilor specializate medicale, medico-legale, psihologice, sociale și juridice, adaptate la nevoile individuale ale victimei, în conformitate cu procedurile stabilite în manualele operaționale privind gestionarea cazurilor admise în serviciile de sprijin pentru victimele violenței sexuale.

29. Rezultatul scontat: Intervențiile sunt coordonate coerent și eficient, cu implicarea activă a beneficiarului, evitarea revictimizării și asigurarea continuității sprijinului, în funcție de opțiunile și necesitățile acestuia.

30. Indicatorii de realizare:

30.1. Fiecărui beneficiar admis în Serviciu îi este desemnat un manager de caz, de regulă asistentul social, care coordonează procesul de intervenție și comunicarea dintre specialiștii implicați.

30.2. Managerul de caz efectuează evaluarea inițială a necesităților beneficiarului și coordonează planificarea intervențiilor, cu implicarea beneficiarului și cu respectarea deciziilor acestuia.

30.3. Intervențiile sunt realizate în baza unui plan individualizat de asistență, elaborat și actualizat în funcție de evoluția situației beneficiarului și de tipul Serviciului (centru de referire pentru violența sexuală sau centru de criză pentru victimele violului).

30.4. Managerul de caz asigură coordonarea intervențiilor multidisciplinare și, după caz, referirea beneficiarului către alte servicii specializate relevante, cu acordul acestuia.

30.5. Dosarul beneficiarului conține informațiile strict necesare pentru gestionarea cazului și include, după caz:

30.5.1. cererea de adresare directă și/sau fișa de referire;

30.5.2. consimțământul informat al beneficiarului pentru prestarea serviciilor și prelucrarea datelor cu caracter personal;

30.5.3. documentația aferentă managementului de caz (evaluări, plan individualizat de asistență, note de intervenție);

30.5.4. documente relevante pentru caz, în măsura în care beneficiarul consimte furnizarea acestora.

30.6. Dosarul beneficiarului este completat, păstrat și accesat cu respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal și a standardelor de confidențialitate aplicabile.

Transferul, suspendarea și încetarea prestării serviciilor – standardul 11

31. Prestatorul aplică proceduri clare privind transferul, suspendarea și încetarea prestării serviciilor în conformitate cu Regulamentul-cadru și manualele operaționale privind gestionarea cazurilor admise în serviciile de sprijin pentru victimele violenței sexuale.

32. Rezultatul scontat: Transferul, suspendarea sau încetarea prestării serviciilor se realizează într-un mod sigur, transparent și previzibil pentru beneficiar, asigurând continuitatea sprijinului și accesul neîntrerupt la servicii adecvate, fără a genera riscuri suplimentare, revictimizare sau pierderea sprijinului necesar.

33. Indicatorii de realizare:

33.1. Beneficiarul este informat, într-un mod accesibil și adaptat la capacitățile sale de înțelegere, cu privire la transferul, suspendarea sau încetarea prestării serviciilor, precum și despre motivele și consecințele acestei decizii.

33.2. Informarea beneficiarului se realizează într-o formă adecvată situației (verbal și/sau în scris), cu respectarea dreptului acestuia de a primi explicații clare și suficiente.

33.3. Transferul sau referirea beneficiarului către alte servicii se efectuează cu consimțământul informat al acestuia și exclusiv în cazurile în care această măsură răspunde necesităților identificate și interesului beneficiarului.

33.4. Informațiile privind transferul, suspendarea sau încetarea prestării serviciilor sunt consemnate în dosarul beneficiarului, cu indicarea datei, a temeiului și a măsurilor de continuitate a sprijinului, după caz.

33.5. Informarea altor servicii sau instituții se realizează numai cu acordul beneficiarului și în limitele prevăzute de legislația privind protecția datelor cu caracter personal.

33.6. Prestatorul asigură arhivarea dosarului beneficiarului în condiții de confidențialitate și securitate a datelor conform procedurilor interne și legislației aplicabile.

33.7. Transferul sau referirea beneficiarului către un alt tip de serviciu specializat se realizează în scopul asigurării continuității sprijinului, în funcție de etapa intervenției și de nevoile identificate ale beneficiarului.

33.8. În cazul în care beneficiarul accesează inițial un serviciu de intervenție imediată (centru de referire pentru violența sexuală), prestatorul asigură, cu

consimțământul informat al acestuia, referirea către servicii de consiliere și suport psihologic pe termen mediu și lung (centre de criză pentru victimele violului sau alte servicii specializate).

33.9. Transferul sau referirea beneficiarului se realizează pe baza unei informări clare privind rolul serviciului de destinație, tipul de sprijin oferit și modul de accesare a acestuia, fără a condiționa beneficiarul de depunerea unei plângeri penale.

33.10. Prestatorul serviciului inițiator al transferului sau al referirii cooperează cu serviciul de destinație, în limitele consimțământului beneficiarului și ale legislației privind protecția datelor, pentru a facilita preluarea cazului și continuitatea sprijinului.

Intervenția multidisciplinară – standardul 12

34. Serviciul asigură intervenția multidisciplinară coordonată pe caz, prin implicarea specialiștilor relevanți, în funcție de tipul Serviciului (centru de referire pentru violența sexuală sau centru de criză pentru victimele violului) și de necesitățile individuale ale beneficiarului, într-o manieră centrată pe victimă, sensibilă la traumă și bazată pe consimțământ informat. Intervenția multidisciplinară urmărește asigurarea unui răspuns prompt, coerent și eficient, care integrează serviciile medicale, medico-legale, psihologice, sociale și juridice, fără a condiționa accesul la acestea de inițierea procedurilor penale.

35. Rezultatul scontat: Victima violenței sexuale beneficiază de servicii specializate, coordonate și adaptate la situația sa individuală, care contribuie la protecția imediată, reducerea impactului traumatic, prevenirea revictimizării și facilitarea accesului la drepturi și servicii relevante. Activitatea echipei de intervenție în cazurile de violență sexuală se realizează conform Metodologiei de lucru a echipei de intervenție în cazurile de violență sexuală și Instrucțiunii de lucru a echipei de intervenție în cazurile de violență sexuală, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 223/2023.

36. Indicatorii de realizare

36.1. Serviciul dispune de capacitatea funcțională de a asigura intervenții prin specialiști calificați în domeniile asistenței medicale, medicinei legale, asistenței psihologice, asistenței sociale și asistenței juridice, în funcție de tipul Serviciului și de resursele disponibile

36.2. Pentru fiecare caz gestionat în cadrul Serviciului este asigurată coordonarea intervenției multidisciplinare de către managerul de caz, cu respectarea consimțământului informat și a opțiunilor exprimate de beneficiar.

36.3. Intervenția multidisciplinară este organizată astfel încât serviciile medicale, medico-legale și psihosociale să fie acordate într-un mod coordonat

și concentrat pentru a reduce expunerea victimei la proceduri repetate și riscul de revictimizare.

36.4. În funcție de necesitățile identificate și de tipul Serviciului, pot fi organizate ședințe de coordonare multidisciplinară a cazului, cu participarea specialiștilor implicați, cu respectarea confidențialității și a protecției datelor cu caracter personal.

36.5. Atunci când necesitățile beneficiarului depășesc competențele Serviciului, intervenția multidisciplinară include referirea către alte servicii specializate relevante, realizată cu acordul beneficiarului și documentată în dosarul de caz.

36.6. Schimbul de informații între specialiștii implicați în intervenția multidisciplinară se realizează strict în limitele necesare pentru acordarea asistenței, cu respectarea confidențialității, a legislației privind protecția datelor cu caracter personal și a principiului interesului beneficiarului.

Audierea victimei – standardul 13

37. În cazurile în care, potrivit legii, se dispune audierea beneficiarului în cadrul Serviciului, prestatorul asigură condiții adecvate pentru desfășurarea acesteia, în conformitate cu prevederile Codului de procedură penală al Republicii Moldova nr. 122/2003, cu respectarea principiului prevenirii revictimizării și a abordării centrate pe victimă. Audierea se realizează de către organele de urmărire penală competente, Serviciul având rolul de facilitare logistică și de asigurare a condițiilor necesare.

38. Rezultatul scontat: Beneficiarul este audiat în condiții de siguranță, demnitate și confidențialitate, fără revictimizare, iar calitatea probelor obținute este asigurată în conformitate cu cerințele legale.

39. Indicatorii de realizare:

39.1. Audierea beneficiarului este organizată la solicitarea organului de urmărire penală sau a procurorului, în condițiile inițierii unei cauze penale și cu respectarea consimțământului informat al victimei.

39.2. Beneficiarul este informat, într-un limbaj accesibil, anterior audierii, despre procedura, drepturile sale și posibilitatea de a beneficia de suport psihologic pe parcursul audierii, în condițiile legii.

Consilierea/asistența juridică – standardul 14

40. Serviciul asigură consiliere/asistență juridică cu caracter informativ și orientativ, în scopul facilitării accesului beneficiarilor la drepturile, procedurile și mecanismele legale aplicabile în cazurile de violență sexuală, precum și facilitează

accesul acestora la consilierea juridică, inclusiv la asistență juridică garantată de stat, în funcție de necesitățile și opțiunile exprimate de beneficiar.

41. Rezultatul scontat: Beneficiarii Serviciului beneficiază de informații juridice clare și corecte, sunt sprijiniți să ia decizii informate, iar accesul lor la asistență juridică garantată de stat sau la avocați specializați este facilitat cu respectarea strictă a prevederilor legale aplicabile.

42. Indicatorii de realizare:

42.1. Beneficiarii sunt informați, într-un limbaj accesibil, cu privire la drepturile lor, procedurile legale aplicabile, opțiunile de sesizare a autorităților și posibilitatea de a beneficia de asistență juridică garantată de stat.

42.2. Serviciul facilitează accesul beneficiarilor la asistență juridică calificată, acordată de Consiliul Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat sau, după caz, de alți prestatori autorizați de servicii juridice, în conformitate cu legislația.

42.3. Serviciul facilitează accesul la asistență juridică primară prin orientarea beneficiarilor către asistență juridică primară și calificată acordată cu suportul parajuriștilor, al avocaților specializați și al asociațiilor specializate.

42.4. Serviciul asigură referirea beneficiarilor către avocații oficiilor teritoriale ale Consiliului Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat, atunci când este necesară asistență juridică calificată.

Examinarea medicală – standardul 15

43. Serviciul asigură facilitarea accesului prompt și coordonat al beneficiarului la evaluare și examinare medicală în conformitate cu legislația, respectând consimțământul informat, demnitatea și nevoile individuale ale acestuia. Examinarea medicală este realizată de personal medical calificat în cadrul instituțiilor medico-sanitare competente sau, după caz, în cadrul Serviciului, în limitele competențelor legale.

44. Rezultatul scontat: Victima violenței sexuale beneficiază de evaluare și examinare medicală adecvată și în timp util, orientată spre protecția sănătății, identificarea necesităților de tratament și prevenirea consecințelor medicale ale violenței sexuale.

45. Indicatorii de realizare:

45.1. Serviciul are stabilite mecanisme de cooperare, inclusiv acorduri de colaborare, cu instituții medico-sanitare publice pentru asigurarea examinării medicale a victimelor violenței sexuale.

45.2. Serviciul dispune de capacitatea de a acorda, la necesitate, primul ajutor medical, până la preluarea victimei de către personalul medical specializat.

45.3. Evaluarea și examinarea medicală a beneficiarului se realizează cu respectarea consimțământului informat și sunt documentate în dosarul beneficiarului, strict în limitele informațiilor necesare pentru gestionarea cazului și cu respectarea confidențialității.

45.4. Medicii care efectuează examinarea medicală aplică protocoalele clinice standardizate relevante, inclusiv Protocolul clinic standardizat privind managementul clinic al cazurilor de viol, aprobat prin ordinul ministrului sănătății nr. 908/2021, și alte protocoale aplicabile, în funcție de situația medicală a victimei.

45.5. Beneficiarul este informat, într-un limbaj accesibil, despre scopul examinării medicale, opțiunile de tratament, consecințele posibile și dreptul de a accepta sau de a refuza anumite intervenții, în condițiile legii.

Examinarea medico-legală – standardul 16

46. Serviciul facilitează realizarea examinării medico-legale a beneficiarului, în condiții de siguranță, demnitate și confidențialitate, în conformitate cu legislația și cu respectarea consimțământului informat al victimei. Examinarea medico-legală se efectuează de către medici legiști autorizați, iar Serviciul asigură cadrul logistic și condițiile necesare pentru desfășurarea acesteia, fără a interveni în actul medico-legal propriu-zis.

47. Rezultatul scontat: Victima violenței sexuale beneficiază de examinare medico-legală de calitate, realizată într-un mediu sigur și respectuos, care permite documentarea corectă a faptelor și previne revictimizarea.

48. Indicatorii de realizare:

48.1. Serviciul are stabilite mecanisme de cooperare, inclusiv acorduri de colaborare, cu Centrul de Medicină Legală, în vederea efectuării examinării medico-legale a victimelor violenței sexuale.

48.2. Serviciul dispune de spații adecvate, amenajate și dotate conform cerințelor stabilite de Centrul de Medicină Legală, care permit realizarea examinării medico-legale în condiții de confidențialitate, siguranță și respect pentru demnitatea victimei.

48.3. Medicii legiști care efectuează examinarea medico-legală sunt instruiți în domeniul prevenirii revictimizării, al comunicării sensibile la traumă și al interacțiunii empatică cu victimele violenței sexuale, în conformitate cu standardele profesionale aplicabile.

48.4. Victima este informată, anterior examinării, într-un limbaj accesibil, de către medicul legist cu privire la scopul, etapele și implicațiile examinării medico-legale, precum și despre dreptul de a consimți sau de a refuza examinarea, în condițiile legii.

48.5. Examinarea medico-legală realizată în cadrul Serviciului este documentată conform procedurilor legale, iar informațiile relevante pentru gestionarea cazului sunt consemnate în dosarul beneficiarului, cu respectarea confidențialității și a legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

Asistența psihoemoțională de urgență – standardul 17

49. Serviciul asigură, în caz de necesitate și cu respectarea consimțământului informat, acordarea asistenței psihoemoționale de urgență victimelor violenței sexuale, în funcție de tipul Serviciului (centru de referire pentru violența sexuală sau centru de criză pentru victimele violului) și de nevoile individuale ale beneficiarului. Asistența psihoemoțională de urgență este acordată într-o manieră centrată pe victimă, sensibilă la traumă și orientată spre protejarea demnității, a siguranței și a bunăstării emoționale a acesteia.

50. Rezultatul scontat: Victima violenței sexuale beneficiază de suport psihoemoțional de urgență adecvat, care contribuie la reducerea distresului emoțional acut, la stabilizarea stării psihice și la prevenirea revictimizării.

51. Indicatorii de realizare:

51.1. Asistența psihoemoțională de urgență are ca obiectiv principal stabilizarea emoțională a victimei, diminuarea impactului traumatic imediat și susținerea capacității acesteia de a lua decizii informate privind intervențiile ulterioare.

51.2. Asistența psihoemoțională de urgență este disponibilă din momentul aditerii victimei în Serviciu și se acordă pe durata necesară pentru depășirea situației de criză emoțională, în funcție de tipul Serviciului și de evaluarea specialistului.

51.3. Victima este informată, într-un limbaj accesibil, cu privire la disponibilitatea, scopul și limitele asistenței psihoemoționale de urgență și își exprimă acordul pentru acordarea acesteia.

51.4. Asistența psihoemoțională de urgență este acordată de către un psiholog cu formare și experiență în intervenția în situații de criză și în lucrul cu victimele violenței sexuale.

51.5. Intervenția psihoemoțională de urgență este adaptată la caracteristicile individuale ale beneficiarului, inclusiv vârsta, nivelul de dezvoltare, capacitățile de comunicare, contextul cultural, starea emoțională și, după caz, particularitățile dizabilității.

51.6. Asistența psihoemoțională de urgență este documentată în dosarul beneficiarului, strict în limitele informațiilor necesare pentru gestionarea cazului, cu respectarea confidențialității și a legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

Asistența psihologică pe termen lung – standardul 18

52. Serviciul asigură accesul beneficiarilor la asistență psihologică pe termen lung, în funcție de tipul Serviciului și de necesitățile individuale ale victimei, fie prin acordarea acesteia în cadrul centrului de criză pentru victimele violului, fie prin referirea către prestatori specializați externi, în cazul centrelor de referire pentru violența sexuală sau atunci când capacitatea Serviciului este depășită. Asistența psihologică pe termen lung se acordă într-o manieră centrată pe victimă, sensibilă la traumă și bazată pe consimțământ informat.

53. Rezultatul scontat: Victima violenței sexuale beneficiază de suport psihologic adecvat și continuu, orientat spre procesarea traumei, restabilirea echilibrului emoțional și consolidarea capacităților de funcționare personală și socială.

54. Indicatorii de realizare:

54.1. Asistența psihologică pe termen lung este planificată în baza rezultatelor evaluării psihologice și psihosociale a beneficiarului și este adaptată la obiectivele individuale stabilite împreună cu acesta.

54.2. În cadrul centrelor de criză pentru victimele violului, asistența psihologică pe termen lung poate fi acordată direct de către psihologi angajați sau specialiști contractați, în limitele competențelor și ale resurselor disponibile.

54.3. În cadrul centrelor de referire pentru violența sexuală, asistența psihologică pe termen lung este asigurată, de regulă, prin referirea beneficiarului către prestatori specializați externi, cu acordul acestuia și cu asigurarea continuității sprijinului.

54.4. Beneficiarii sunt informați, într-un limbaj accesibil, despre disponibilitatea asistenței psihologice pe termen lung, scopul acesteia, durata estimativă, frecvența ședințelor și dreptul de a accepta sau de a refuza acest tip de suport.

54.5. Asistența psihologică pe termen lung este acordată de către psihologi cu pregătire și experiență în lucrul cu victimele violenței sexuale și cu traume complexe, care beneficiază de formare inițială și continuă în acest domeniu.

54.6. Intervențiile psihologice sunt adaptate la caracteristicile individuale ale victimei, inclusiv vârsta, particularitățile cognitive, emoționale, culturale, lingvistice, contextul social și mediul de proveniență (urban/rural), precum și, după caz, particularitățile dizabilității.

54.7. Asistența psihologică pe termen lung este documentată în dosarul beneficiarului, strict în limitele informațiilor necesare pentru gestionarea cazului, cu respectarea confidențialității și a legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

Evaluarea psihologică – standardul 19

55. Serviciul asigură, în funcție de tipul Serviciului și de necesitățile identificate, evaluarea psihologică a beneficiarului, realizată în scopul fundamentării intervențiilor de sprijin psihologic și psihosocial, precum și al orientării adecvate către servicii specializate.

56. Rezultatul scontat: Victima violenței sexuale beneficiază de o evaluare psihologică profesionistă, care contribuie la identificarea necesităților sale psihoemoționale și la planificarea adecvată a intervențiilor de sprijin.

57. Indicatorii de realizare:

57.1. Evaluarea psihologică este realizată la inițiativa beneficiarului, a managerului de caz sau, după caz, la solicitarea autorităților competente, cu respectarea consimțământului informat al beneficiarului și a cadrului legal aplicabil.

57.2. Evaluarea psihologică se desfășoară pe durata necesară pentru stabilirea obiectivelor de intervenție, utilizând metode și instrumente profesionale validate, fără a impune un număr prestabilit de ședințe.

57.3. Beneficiarul este informat, într-un limbaj accesibil, cu privire la scopul, conținutul, durata estimativă și utilizarea rezultatelor evaluării psihologice.

57.4. Evaluarea psihologică se realizează de către un psiholog cu pregătire și experiență profesională relevantă în lucrul cu victimele violenței sexuale și cu traume complexe.

57.5. Procesul de evaluare este adaptat la caracteristicile individuale ale beneficiarului, inclusiv vârsta, nivelul de dezvoltare, capacitățile de comunicare, contextul cultural și lingvistic, starea emoțională și, după caz, particularitățile dizabilității.

57.6. Rezultatele evaluării psihologice sunt consemnate într-un raport de evaluare, semnat de psihologul care a realizat evaluarea, păstrat în dosarul beneficiarului sau transmis, cu acordul acestuia, către alte servicii sau autorități, în condițiile legii.

57.7. Psihologii implicați în procesul de evaluare respectă normele de etică profesională, confidențialitatea și limitele competenței profesionale, evitând orice formă de presiune sau de revictimizare a beneficiarului.

Capitolul III MEDIUL EXTERN ȘI INTERN AL SERVICIULUI

Mediul extern al Serviciului – standardul 20

58. Sediul Serviciului este amplasat într-o zonă accesibilă și sigură pentru victimele violenței sexuale, care permite accesul rapid și discret al acestora,

în funcție de tipul Serviciului (centru de referire pentru violența sexuală sau centru de criză pentru victimele violului). Amplasarea Serviciului contribuie la protecția beneficiarilor, prevenirea stigmatizării și evitarea expunerii inutile a acestora.

59. Rezultatul scontat: Beneficiarii pot ajunge în siguranță și fără dificultăți la sediul Serviciului, beneficiind de un acces discret și protejat.

60. Indicatorii de realizare:

60.1. Serviciul este amplasat într-o zonă cu acces la transport public sau alte mijloace de deplasare, adaptată inclusiv pentru persoanele cu mobilitate redusă.

60.2. În cazul centrelor de referire pentru violența sexuală, Serviciul este amplasat, de regulă, în cadrul sau în proximitatea unei instituții medico-sanitare, pentru a facilita accesul rapid la servicii medicale și medico-legale.

60.3. Amplasarea și accesul la sediul Serviciului sunt organizate astfel încât să asigure discreția beneficiarilor și să prevină identificarea acestora ca victime ale violenței sexuale.

60.4. Semnalizarea exterioară a clădirii permite identificarea locației, fără a expune public destinația specifică a Serviciului.

Mediul intern al Serviciului – standardul 21

61. Serviciul dispune de spații interne adecvate pentru acordarea serviciilor specializate victimelor violenței sexuale, amenajate într-un mod sigur, funcțional, accesibil și prietenos, care respectă demnitatea, intimitatea și nevoile individuale ale beneficiarilor.

62. Rezultatul scontat: Spațiul Serviciului este organizat astfel încât să asigure condiții optime pentru acordarea serviciilor medicale, medico-legale, psihologice, sociale și juridice, într-un mediu care previne revictimizarea și favorizează siguranța și confortul beneficiarilor.

63. Indicatorii de realizare:

63.1. Serviciul dispune, în funcție de tipul acestuia, de spații distincte pentru:

63.1.1. primirea și așteptarea beneficiarilor;

63.1.2. evaluarea și examinarea medicală și/sau medico-legală;

63.1.3. consiliere psihologică;

63.1.4. activități administrative.

63.2. Spațiile de așteptare și de consiliere sunt amenajate într-un mod confortabil și noninstituțional, utilizând mobilier adecvat, care reduce anxietatea beneficiarilor.

63.3. Spațiile destinate audierii, examinării medicale și medico-legale sunt amenajate conform cerințelor legale și standardelor sectoriale aplicabile, asigurând confidențialitatea, securitatea și condițiile tehnice necesare.

63.4. Spațiile pentru examinare medicală și/sau medico-legală:

63.4.1. respectă normele sanitaro-igienice;

63.4.2. sunt dotate cu echipamente și materiale necesare pentru desfășurarea actelor medicale și medico-legale, inclusiv echipamente accesibile persoanelor cu dizabilități, în conformitate cu actele normative sectoriale.

63.5. Spațiile de consiliere psihologică sunt izolate fonic și amenajate astfel încât să asigure intimitatea, siguranța emoțională și confortul beneficiarului.

63.6. Serviciul dispune de grupuri sanitare funcționale, accesibile inclusiv persoanelor cu dizabilități, separate pentru beneficiari și personal, în funcție de specificul Serviciului.

63.7. Spațiile administrative sunt dotate cu mobilier și echipamente adecvate pentru desfășurarea activității personalului și păstrarea în siguranță a documentației și a datelor confidențiale.

63.8. Serviciul deține toate autorizațiile și avizele necesare pentru funcționare, în conformitate cu legislația.

63.9. Serviciul este asigurat cu utilitățile necesare funcționării (apă, energie electrică, încălzire, iluminat, ventilație, comunicații), precum și cu măsuri de securitate corespunzătoare.

Capitolul IV MANAGEMENTUL SERVICIULUI

Formarea, supervizarea și evaluarea personalului – standardul 22

64. 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 sexuală, 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.

65. Rezultatul scontat: Personalul Serviciului deține competențe profesionale actualizate, beneficiază de suport metodologic continuu și de supervizare internă și externă, care îi asigură obiectivitate, independență, claritate în procesul de luare a deciziilor și prevenirea arderii profesionale.

66. Indicatorii de realizare:

66.1. Formare inițială și continuă:

66.1.1. personalul beneficiază de formare inițială și participă anual la programe de formare continuă de minimum 33 de ore;

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

66.1.3. conducătorul Serviciului asigură elaborarea și implementarea planului anual de formare profesională.

66.2. Supervizare profesională internă:

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

66.2.2. ședințele de supervizare sunt documentate succint, fără sarcini birocratice excesive.

66.3. Supervizare profesională externă:

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

66.3.2. supervizorul extern nu are relații ierarhice sau contractuale directe cu personalul supervizat;

66.3.3. scopul supervizării externe constă în evaluarea obiectivă a practicii profesionale, oferirea suportului emoțional și prevenirea conflictelor de interese;

66.3.4. recomandările supervizorului extern sunt utilizate pentru îmbunătățirea calității serviciilor.

66.4. Evaluarea competențelor profesionale:

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

66.4.2. evaluarea include respectarea procedurilor, calitatea documentării, abilitățile de intervenție și competențele nontehnice (comunicare, confidențialitate, etică).

Integritate – standardul 23

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

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

69. Indicatorii de realizare:

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

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

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

69.4. 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.

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

69.6. Personalul Serviciului nu poate presta servicii private contra cost beneficiarilor sau membrilor familiilor acestora.

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

69.8. Este interzisă utilizarea resurselor Serviciului în scopuri personale.

Protecția împotriva violenței, discriminării, exploatării, hărțuirii, neglijării, tratamentului inuman și/sau degradant – standardul 24

70. Prestatorul asigură protecția beneficiarilor și a 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 a unor astfel de cazuri.

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

72. Indicatorii de realizare:

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

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

72.3. Persoanele (personalul Serviciului, membrii familiei beneficiarului, membrii comunității, persoanele împuternicite, beneficiarii) sunt obligate să denunțe în cazul în care:

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

72.3.2. sunt martore ale unui asemenea act;

72.3.3. sunt informate sau le sunt confirmate acte de violență, discriminare, exploatare, hărțuire, neglijare, tratament inuman și/sau degradant față de un beneficiar;

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

72.4. Conducătorul Serviciului:

72.4.1. întreprinde de îndată măsurile necesare pentru protecția și asistența beneficiarului;

72.4.2. aplică sancțiuni personalului care a săvârșit acte de violență, discriminare, exploatare, hărțuire, neglijare, tratament inuman și/sau degradant față de beneficiari și sesizează organele de drept în cazurile grave care pot constitui contravenții sau infracțiuni.

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

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

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

72.8. Prestatorul arhivează toate sesizările referitoare la cazurile de violență, discriminare, exploatare, hărțuire, neglijare, tratament inuman și/sau degradant, precum și soluțiile adoptate, inclusiv în dosarele beneficiarilor.

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

Depunerea și examinarea plângerilor și reclamațiilor – standardul 25

73. Prestatorul asigură aplicarea unei proceduri de depunere și examinare a reclamațiilor privind calitatea serviciilor prestate, precum și a sesizărilor referitoare la lezarea drepturilor beneficiarilor, în conformitate cu prevederile legislației, inclusiv ale Codului administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018. Prestatorul este obligat să primească, să înregistreze și să examineze plângerile, reclamațiile sau alte documente depuse de către beneficiari, personalul angajat sau de orice persoană fizică sau juridică, prin intermediul unui mecanism clar, accesibil, transparent și nediscriminatoriu, conform procedurii interne.

74. Rezultatul scontat: Prestatorul asigură respectarea drepturilor și a libertăților prevăzute de lege ale beneficiarilor și ale personalului, iar aplicarea procedurilor de depunere și examinare a plângerilor și reclamațiilor contribuie la creșterea calității serviciilor prestate. Procedura aplicată limitează exercitarea direcției nejustificate și asigură tratament echitabil și uniform al tuturor

reclamațiilor. Personalul și beneficiarii Serviciului cunosc procedurile privind depunerea și examinarea reclamațiilor. Reclamațiile sunt examinate în conformitate cu legislația, în termene clare și previzibile, iar reclamantul este informat despre rezultatul examinării reclamației și dreptul de contestare a soluției adoptate.

75. Indicatorii de realizare:

75.1. Prestatorul dispune de o procedură proprie de depunere și examinare a plângerilor și reclamațiilor, elaborată în conformitate cu prevederile Codului administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018, care conține în mod obligatoriu următoarele elemente:

75.1.1. subiectul responsabil de recepționarea și înregistrarea plângerilor/reclamațiilor;

75.1.2. modalitățile de depunere (în scris, electronic, verbal, anonim, după caz);

75.1.3. etapele de examinare a plângerilor/reclamațiilor;

75.1.4. termenele maxime de examinare și soluționare;

75.1.5. tipurile de soluții posibile;

75.1.6. modul de informare a reclamantului;

75.1.7. căile și termenele de contestare a soluției adoptate.

Modelul procedurii este reglementat de manualul operațional al Serviciului.

75.2. Conducătorul Serviciului asigură informarea beneficiarilor și a angajaților cu privire la procedura de depunere și examinare a plângerilor și reclamațiilor, inclusiv prin explicarea drepturilor acestora și a garanțiilor privind protecția împotriva represaliilor sau a oricăror forme de tratament discriminatoriu.

75.3. Procedura de depunere și examinare a plângerilor și reclamațiilor este publicată pe site-ul web oficial al Serviciului și se afișează pe panoul de informații în incinta acestuia, într-un limbaj clar, accesibil și ușor de înțeles pentru beneficiari.

75.4. Plângerile și reclamațiile sunt examinate fără întârziere, în termenul general prevăzut de Codul administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018 sau, după caz, într-un termen mai scurt stabilit prin procedura internă, iar nerespectarea termenelor este motivată și documentată.

75.5. Plângerile și reclamațiile se înregistrează în Registrul de evidență a plângerilor și reclamațiilor, care conține inclusiv informații privind data depunerii, obiectul reclamației, persoana responsabilă de examinare, etapele parcurse, termenul de soluționare, soluția adoptată și măsurile întreprinse, precum și data informării reclamantului.

75.6. Serviciul deține o boxă pentru depunerea plângerilor și reclamațiilor, amplasată într-un loc accesibil pentru beneficiari, care asigură confidențialitatea și protecția identității reclamantului, după caz.

75.7. Plângerile și reclamațiile care conțin amenințări la adresa securității naționale, ordinii publice, vieții și sănătății personalului Serviciului sau a

beneficiarilor se remit organelor de drept, cu informarea prealabilă sau ulterioară a reclamantului, în limitele permise de legislație.

75.8. Reclamantul este informat în scris despre rezultatul examinării plângerii sau reclamației, precum și despre dreptul și termenul de contestare a soluției adoptate, conform legislației.

75.9. Prestatorul asigură că depunerea unei plângeri sau reclamații nu atrage consecințe negative asupra beneficiarului sau angajatului și nu afectează accesul acestuia la servicii.

Evaluarea calității serviciilor – standardul 26

76. Prestatorul utilizează un sistem coerent de evaluare a serviciilor, orientat spre îmbunătățirea rezultatelor activității Serviciului. Evaluarea se realizează în conformitate cu manualele operaționale privind gestionarea cazurilor admise în serviciile de sprijin pentru victimele violenței sexuale și include indicatori cuantificabili, criterii minime obligatorii și un sistem de punctaj aplicat uniform.

77. Rezultatul scontat: Evaluarea calității serviciilor contribuie la asigurarea asistenței calitative și adaptate la necesitățile beneficiarilor. Beneficiarii participă activ la procesul de evaluare a Serviciului, iar opiniile, sugestiile și observațiile acestora sunt valorificate în vederea dezvoltării și îmbunătățirii calității serviciilor. Rezultatele evaluării sunt sintetizate anual într-un raport de evaluare a calității, care include punctajele obținute, criteriile minime îndeplinite sau neîndeplinite, recomandările formulate și un plan de îmbunătățire documentat.

78. Indicatorii de realizare:

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

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

78.3. Evaluarea se axează pe două componente:

78.3.1. calitatea serviciilor prestate;

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

78.4. 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.

78.5. Chestionarele de evaluare a calității serviciilor pot fi completate în format electronic sau pe suport de hârtie și nu conțin date personale identificabile, pentru a asigura anonimatul și exprimarea liberă a opiniilor.

78.6. Criterii minime pentru indicatorii de evaluare sunt stabilite în manualele operaționale privind gestionarea cazurilor admise în serviciile de sprijin pentru victimele violenței sexuale.

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

Înregistrarea, arhivarea și raportarea datelor – standardul 27

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

80. 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.

81. Indicatori de realizare:

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

81.2. 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.

81.3. Managerul de caz asigură accesul necondiționat al beneficiarului la dosarul întocmit de către specialiștii Serviciului.

81.4. Prestatorul raportează trimestrial, semestrial și anual informații despre numărul beneficiarilor asistați și tipul asistenței oferite, dezagregate cel puțin după vârstă, gen, mediul de rezidență (urban/rural).

81.5. Prestatorul elaborează raportul anual de activitate al Serviciului și îl publică pe site-ul web oficial al acestuia.

NOTA DE FUNDAMENTARE
la proiectul hotărârii Guvernului privind aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și
funcționare a serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale
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 privind aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale și a standardelor minime de calitate a fost elaborat de către 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

Proiectul Hotărârii Guvernului privind aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale și a standardelor minime de calitate este elaborat în temeiul Legii nr. 45/2007 privind prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și violenței în familie, care stabilește obligația statului de a organiza, dezvolta și asigura accesul la servicii specializate de protecție, asistență și reabilitare pentru victimele violenței.

Totodată, proiectul este fundamentat pe angajamentele internaționale asumate de Republica Moldova prin ratificarea Convenției Consiliului Europei privind prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței domestice (Convenția de la Istanbul). În mod particular, articolul 25 al Convenției impune obligația statelor părți de a asigura existența, într-un număr suficient și cu o distribuție geografică adecvată, a unor servicii specializate pentru victimele violenței sexuale, inclusiv centre de criză pentru victimele violului sau centre de referire pentru violența sexuală, care să ofere, într-o manieră coordonată și centrată pe victimă, asistență medicală imediată, examinări medico-legale, sprijin psihologic și orientare către servicii specializate, cu respectarea demnității, siguranței și nevoilor specifice ale victimelor.

Necesitatea adoptării unei Hotărâri de Guvern rezultă din faptul că cadrul normativ existent nu reglementează în mod distinct și unitar organizarea, funcționarea și standardele de calitate ale serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale, acestea fiind diferite, prin natura intervenției, de alte servicii sociale destinate victimelor violenței în familie. În lipsa unui regulament-cadru și a unor standarde minime de calitate aprobate la nivel guvernamental, furnizarea serviciilor rămâne fragmentată, dependentă de proiecte - pilot sau inițiative locale, fără garanții de acces echitabil și calitate uniformă la nivel național.

Proiectul se înscrie, de asemenea, în angajamentele Republicii Moldova în procesul de integrare europeană, inclusiv în contextul alinierii cadrului normativ și instituțional la acquis-ul Uniunii Europene în domeniul prevenirii și combaterii violenței bazate pe gen, precum și în realizarea Obiectivelor de Dezvoltare Durabilă ale Agendei 2030, care prevăd consolidarea mecanismelor instituționale de protecție a victimelor violenței și asigurarea accesului la servicii de calitate.

Prin adoptarea Regulamentului-cadru și a standardelor minime de calitate, Republica Moldova creează mecanismul normativ necesar pentru transpunerea completă și efectivă a articolului 26 din Directiva (UE) 2024/1385, asigurând existența, funcționalitatea și calitatea serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale, în conformitate cu standardele Uniunii Europene.

Proiectul Hotărârii Guvernului contribuie direct la implementarea acțiunii 82 din Programul național de aderare a Republicii Moldova la Uniunea Europeană pentru anii 2025–2029, prin reglementarea și extinderea serviciilor de suport specializate destinate victimelor violenței sexuale, în vederea îmbunătățirii calității intervențiilor și asigurării accesului echitabil la servicii, în conformitate cu standardele europene.

Elaborarea proiectului constituie o acțiune expres prevăzută în Planul de Creștere al Republicii Moldova, fiind inclusă în lista reformelor din domeniul protecției sociale. Ajustarea cadrului normativ privind serviciile sociale specializate pentru victimele violenței este planificată pentru realizare până în luna

decembrie 2026, având ca obiectiv modernizarea și armonizarea standardelor minime de calitate cu bunele practici europene și cu cerințele Convenției de la Istanbul.

În același timp, necesitatea reglementării este susținută de rezultatele pilotării Serviciului integrat regional pentru victimele violenței sexuale, lansat în octombrie 2023 în municipiul Ungheni. Pilotarea acestui serviciu a demonstrat fezabilitatea și eficiența unui model de intervenție coordonată și centrată pe victimă, de tip „ghișeu unic”, care facilitează accesul rapid la servicii medicale, psihologice, sociale și de orientare juridică, prin cooperare interinstituțională.

Serviciile de sprijin pentru victimele violenței sexuale nu pot funcționa eficient, coerent și durabil în lipsa unui cadru național de organizare și funcționare și a unor standarde minime de calitate reglementate, întrucât specificul acestui tip de violență impune intervenții specializate, sensibile la traumă și strict coordonate. În absența unui astfel de cadru normativ, furnizarea serviciilor rămâne fragmentată și neuniformă, fiind dependentă de inițiative izolate, proiecte-pilot sau capacități locale, ceea ce generează diferențe semnificative de calitate și acces între regiuni. Această situație afectează direct dreptul victimelor la protecție egală și la servicii adecvate, indiferent de locul de reședință.

De asemenea, proiectul se aliniază Obiectivului general 2 al Planului de acțiuni pentru implementarea Programului național privind prevenirea și combaterea violenței față de femei și a violenței în familie 2023–2027, care prevede revizuirea și modernizarea cadrului normativ privind serviciile sociale specializate, precum și consolidarea calității intervențiilor multidisciplinare.

În acest context, adoptarea Hotărârii Guvernului privind aprobarea Regulamentului-cadru și a standardelor minime de calitate este necesară pentru a asigura un cadru normativ unitar, clar și aplicabil, care să permită dezvoltarea durabilă a serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale, în conformitate cu obligațiile legale naționale și internaționale ale Republicii Moldova.

2.2. Descrierea situației actuale și a problemelor care impun intervenția, inclusiv a cadrului normativ aplicabil și a deficiențelor/lacunelor normative

În Republica Moldova, violența sexuală rămâne a fi un subiect sensibil care necesită mai multă vizibilitate și implicare. Estimările naționale conform Studiului „Violența față de femei în familie”, desfășurat de Biroul Național de Statistică, arată că 63% dintre fete și femei au fost supuse violenței (psihologice, fizice sau sexuale) din partea soțului/partenerului, acest fenomen afectându-le pe parcursul vieții, începând cu vârsta de 15 ani. Astfel, în Republica Moldova se atestă un nivel sporit de toleranță la violența sexuală, o accesibilitate redusă la servicii de protecție și asistență pentru femeile afectate de violență în familie și violența sexuală, precum și o deficiență de mecanisme de protecție legală a victimelor violenței sexuale.

Prevalența violenței sexuale este alarmantă: 40% dintre femei declară experiențe de violență fizică și/sau sexuală, însă rata raportării este extrem de redusă – doar 564 cazuri de infracțiuni cu caracter sexual înregistrate de poliție în 2024 și 260 în primele șase luni ale anului 2025.

Republica Moldova dispune, în prezent, de 13 servicii specializate destinate victimelor violenței sexuale, ceea ce permite acoperirea cerinței minime stabilite de standardele internaționale privind accesul la servicii de sprijin. Acestea includ – 11 unități medicale funcționale în cadrul spitalelor de urgență din țară, renovate și adaptate în anul 2023 cu suportul Fondului Națiunilor Unite pentru Populație, care asigură intervenția medicală de urgență în cazurile de violență sexuală. De asemenea, funcționează Centrul de Justiție Familială din municipiul Chișinău, creat pe lângă Inspectoratul General al Poliției, care oferă, „sub același acoperiș”, servicii medicale, juridice și sociale pentru victimele violenței în familie și ale violenței sexuale, inclusiv servicii de zi și posibilitatea de cazare temporară de până la 72 de ore. Totodată, Serviciul integrat pentru victimele violenței sexuale pilotat la Ungheni, implementat cu sprijinul Entității Națiunilor Unite pentru Egalitatea de Gen și Abilitarea Economică a Femeilor (UN Women), a demonstrat funcționalitatea unui model de intervenție coordonată și multidisciplinară, contribuind la consolidarea răspunsului național în domeniul protecției și sprijinului acordat victimelor violenței sexuale.

3. Obiectivele urmărite și soluțiile propuse

3.1. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi

Proiectul Hotărârii Guvernului are ca obiect aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale, precum și a standardelor minime unice de calitate, aplicabile tuturor furnizorilor de astfel de servicii, indiferent de forma de organizare sau de instituția în cadrul căreia acestea funcționează.

Proiectul creează cadrul normativ necesar pentru dezvoltarea și funcționarea serviciilor specializate în domeniul violenței sexuale în diverse structuri (medicale, sociale sau alte instituții relevante, publice sau private), cu respectarea aceluiași cerințe minime de calitate, în vederea alinierii acestora la Convenția de la Istanbul, Directiva (UE) 2024/1385 a Parlamentului European și a Consiliului din 14 mai 2024 privind combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței domestice și Programul național privind prevenirea și combaterea violenței față de femei și a violenței în familie pentru anii 2023–2027.

Elementele de noutate ale proiectului constau în:

- instituirea unui regulament-cadru unic și a unor standarde minime de calitate aplicabile tuturor serviciilor destinate victimelor violenței sexuale;
- posibilitatea organizării serviciilor specializate în cadrul diferitelor tipuri de instituții, cu respectarea unor standarde și principii de intervenție;
- garantarea accesului la sprijin specializat, gratuit și nediscriminatoriu, indiferent de locul de reședință, statutul juridic sau situația personală a victimei;
- delimitarea clară a tipurilor de servicii, după cum urmează:
 - *centre de criză*, care asigură sprijin pe termen mediu și lung, inclusiv consiliere psihologică, terapie, suport psiho-social, asistență juridică și facilitarea accesului la alte servicii relevante;
 - *centre de referire*, care asigură intervenția imediată în situații de criză, inclusiv îngrijiri medicale și medico-legale, consiliere de criză și orientarea rapidă către servicii specializate;
- introducerea unui cadru unitar de monitorizare a calității serviciilor, prin definirea indicatorilor de rezultat și a mecanismelor de evaluare.

Aprobarea proiectului va permite:

- crearea unei baze normative unificate pentru organizarea și funcționarea serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale;
- clarificarea etapelor de intervenție și a rolurilor profesionale implicate;
- îmbunătățirea calității și siguranței intervențiilor, cu reducerea riscului de revictimizare;
- creșterea încrederii victimelor în sistemul de protecție și sprijin.

Rezultate scontate:

- victimele violenței sexuale beneficiază de sprijin specializat complet, gratuit și nediscriminatoriu, incluzând servicii medicale, medico-legale, psihologice și sociale, indiferent de locul de reședință;
- crește eficiența intervențiilor instituționale și încrederea populației în instituțiile statului;
- rata de accesare a serviciilor specializate crește, inclusiv în mediul rural și în rândul grupurilor vulnerabile.

În altă ordine de idei, stabilirea intrării în vigoare a prevederilor proiectului Hotărârii Guvernului la data publicării în Monitorul Oficial este justificată în temeiul dispozițiilor legale potrivit cărora intrarea în vigoare a actelor normative poate fi stabilită pentru o altă dată în cazul în care se urmărește protecția drepturilor și libertăților fundamentale ale omului, realizarea angajamentelor internaționale ale Republicii Moldova, precum și eliminarea unor lacune din legislație.

Proiectul vizează în mod direct protecția drepturilor fundamentale ale victimelor violenței sexuale, inclusiv dreptul la demnitate, integritate fizică și psihică, acces la protecție și asistență specializată. Totodată, acesta asigură implementarea angajamentelor internaționale asumate de Republica Moldova prin ratificarea Convenției de la Istanbul și prin transpunerea Directivei (UE) 2024/1385.

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

În procesul de elaborare a proiectului a fost analizată opțiunea menținerii organizării și funcționării serviciilor destinate victimelor violenței sexuale exclusiv în baza cadrului normativ sectorial existent, fără instituirea unui cadru integrat de reglementare la nivel național.

Această opțiune ar fi presupus: funcționarea serviciilor medicale pentru victimele violului exclusiv în baza legislației și protocoalelor din domeniul sănătății; prestarea serviciilor sociale destinate victimelor violenței sexuale, inclusiv a Serviciului integrat regional din municipiul Ungheni, exclusiv în cadrul legislației din domeniul asistenței sociale; furnizarea serviciilor de sprijin în cadrul Centrului de Justiție Familială pe lângă Inspectoratul General al Poliției, în baza cadrului normativ existent aplicabil instituțiilor de ordine publică.

Deși această abordare ar fi permis menținerea autonomiei fiecărui sector, analiza a demonstrat că aceasta nu asigură un răspuns coerent, coordonat și centrat pe victimă, specific cazurilor de violență sexuală. Lipsa unui cadru normativ unitar menține fragmentarea intervențiilor, generează diferențe semnificative de calitate între servicii și crește riscul de revictimizare, inclusiv prin repetarea evaluărilor, lipsa continuității sprijinului și abordări neuniforme sensibile la traumă.

Totodată, această opțiune nu oferă garanții unitare privind calitatea serviciilor, nu permite stabilirea unor standarde minime comune și nu asigură mecanisme clare de cooperare intersectorială între domeniul medical, social, medico-legal și de aplicare a legii.

În aceste condiții, opțiunea menținerii cadrului sectorial fragmentat nu a fost acceptată, fiind preferată instituirea unui cadru normativ unitar, prin aprobarea unui Regulament-cadru și a unor standarde minime de calitate, care să asigure coordonarea intervențiilor, continuitatea sprijinului și respectarea competențelor specifice ale fiecărui sector implicat, iar în baza acestor norme să fie acreditate și să funcționeze sectorul public și privat, inclusiv organizațiile necomerciale..

4. Analiza impactului de reglementare

4.1. Impactul asupra sectorului public

Proiectul contribuie la clarificarea rolurilor și responsabilităților instituțiilor implicate în sprijinul victimelor violenței sexuale, la uniformizarea practicilor de intervenție și la îmbunătățirea coordonării pe caz, fără a genera sarcini administrative disproporționate pentru personalul din sectorul public.

Totodată, prin stabilirea unor proceduri unitare și standarde minime de calitate, proiectul are un impact pozitiv asupra eficienței utilizării resurselor publice, asupra calității serviciilor prestate și asupra capacității instituțiilor publice de a preveni revictimizarea și de a asigura respectarea drepturilor victimelor, în conformitate cu angajamentele internaționale ale Republicii Moldova.

4.2. Impactul financiar și argumentarea costurilor estimative

Elaborarea regulamentului-cadru și a standardelor minime de calitate nu atrage după sine implicații financiare suplimentare pentru bugetul de stat, întrucât actul normativ nu instituie servicii noi și nu creează obligații financiare noi pentru autorități, ci stabilește exclusiv cadrul general de organizare și funcționare a serviciilor existente.

Normele au caracter general și aplicabilitate uniformă pentru toți prestatorii de servicii – publici sau privați – care activează deja în condițiile Legii nr. 123/2010 privind serviciile sociale și sau în condițiile legislației din sfera medicală și sunt responsabili de asigurarea resurselor necesare funcționării, în limitele bugetelor aprobate sau ale surselor proprii de finanțare.

Autoritățile și instituțiile publice care vor iniția crearea și dezvoltarea serviciilor specializate de sprijin pentru victimele violenței sexuale vor asigura planificarea corespunzătoare a resurselor financiare în cadrul bugetar pe termen mediu, în vederea garantării sustenabilității și continuității activităților acestora.

Regulamentul-cadru și standardele minime de calitate nu impun cheltuieli suplimentare obligatorii, ci descriu cerințe de organizare, calitate și proceduri profesionale care trebuie respectate în cadrul finanțării existente, conform principiului autonomiei prestatorului.

Datele financiare prezentate mai jos au caracter orientativ fiind incluse exclusiv pentru a ilustra dimensiunea estimativă a costurilor de funcționare ale unui serviciu specializat (după modelul Serviciului integrat de la Ungheni). Acestea nu generează obligații bugetare prin prezentul proiect de hotărâre și nu reprezintă angajamente financiare pentru bugetul de stat.

Cheltuieli destinate pentru întreținerea personalului (buget estimativ planificat pentru 12 luni, la momentul pilotării Serviciului, care a costat 798380,28 lei), dintre care:

1. Cheltuieli destinate pentru întreținerea personalului (buget estimativ pentru 12 luni)

Funcția	Nr. unități / persoană	Salariul brut lunar (lei)	Taxe angajator 24% (lei)	Total fond salariu lunar (lei)	Total fond salariu 12 luni (lei)
Manager serviciu	0,5	8 000,00	1 920,00	9 920,00	119 040,00
Jurist	0,25	2 450,00	588,00	3 038,00	36 456,00
Asistent social	1,0	9 800,00	2 352,00	12 152,00	145 824,00
Psiholog	0,5	5 400,00	1 296,00	6 696,00	80 352,00
Contabil	0,25	1 470,00	352,80	1 822,80	21 873,60
Întreținător încăperi	0,15	2 500,00	600,00	3 100,00	37 200,00
Total		440 745,60			

2. Cheltuieli administrative și de întreținere (buget estimativ pentru 12 luni)

Tip serviciu	Consum lunar	Unitate	Preț unitar (lei)	Cost lunar (lei)	Cost pentru 12 luni (lei)
Energie electrică	700	kW	3,78	2 646,00	31 752,00
Energie termică	169,2	m ²	245,96	41 616,43	208 082,16
Apă și canalizare	25	m ³	46,17	1 154,25	13 851,00
Evacuare deșeuri	1	—	118,00	118,00	1 416,00
Pază oficiu	1	—	600,00	600,00	7 200,00
Servicii Internet	1	—	600,00	600,00	7 200,00
Servicii telefonie mobilă	3	—	250,00	750,00	9 000,00
Servicii poștale	1	—	100,00	100,00	1 200,00
Servicii mentenanță tehnică (IT)	1	—	1 200,00	1 200,00	14 400,00
Total				294 101,16	

3. Cheltuieli pentru procurare bunuri și materiale circulante (buget estimativ pentru 12 luni)

Categoria de cheltuieli	Suma pentru 12 luni (lei)
Produse de igienă și curățare oficiu	38 533,52
Rechizite birou angajați	25 000,00
Total	63 533,52

Conform unei analize financiare realizate în 2024, pentru Serviciul pilot de la Ungheni, anual au fost utilizați 1,2 mil. lei. Pentru serviciul respectiv, cheltuielile sunt suportate de UN Women, care va asigura funcționarea Serviciului și pe parcursul anului al treilea de pilotare. Cu investiții minime, serviciile pot fi consolidate, valorificând structurile deja existente în cadrul spitalelor, care au în statele de personal psihologi și asistenți sociali. Raportat la impact, costul este modest și sustenabil.

Totodată, extinderea și fortificarea infrastructurii serviciilor este parte a procesului de extindere a serviciilor pentru victimele violenței, care va fi susținută financiar prin Planul de Creștere („Growth Plan”), care prevede alocarea a 60 000,0 mii lei pentru fortificarea centrelor existente și extinderea locurilor de plasament.

Cheltuielile intervenției intersectoriale din partea altor specialiști pentru a interveni în mod integrat vor fi asigurate în limita alocațiilor prevăzute anual în bugetele autorităților/instituțiilor publice ale acestora.

Acțiunile de elaborare a procedurilor operaționale, instruire a personalului, reparații și dotări tehnice vor fi sprijinite inclusiv de partenerii de dezvoltare (UN Women, UNFPA, Consiliul Europei).

4.3. Impactul asupra sectorului privat

Proiectul are un impact semnificativ asupra sectorului privat, în special asupra organizațiilor necomerciale care prestează asemenea servicii, prin:

- Claritate și stabilitate legislativă, oferind orientări precise pentru colaborarea cu autoritățile publice și furnizarea serviciilor sociale conforme cadrului legal.
- Parteneriate și finanțare mai bine definite, care facilitează implicarea organizațiilor necomerciale și a altor prestatori privați în servicii de sprijin pentru victimele violenței în familie.
- Standardizarea procedurilor și criteriilor de calitate, ceea ce permite implementarea programelor private în acord cu normele și indicatorii oficiali, sporind eficiența și consistența intervențiilor.
- Acces îmbunătățit la formare profesională și instruire pentru personalul angajat de prestatorii privați, ca urmare a armonizării standardelor profesionale și de calitate cu cele aplicate în sectorul public.
- Creșterea vizibilității și credibilității organizațiilor private, prin respectarea standardelor și indicatorilor de performanță oficiali, ceea ce consolidează încrederea beneficiarilor și a partenerilor.

Proiectul contribuie la dezvoltarea unui ecosistem integrat de servicii sociale, în care sectorul public și privat pot participa activ și eficient, colaborând strâns și asigurând servicii centrate pe nevoile reale ale beneficiarilor.

4.4. Impactul social

Proiectul are un impact pozitiv și semnificativ asupra sectorului privat, în special asupra organizațiilor necomerciale și a altor prestatori privați implicați în furnizarea serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale, prin crearea unui cadru normativ clar, predictibil și unitar.

În mod specific, proiectul generează următoarele efecte asupra sectorului privat:

- Consolidarea clarității și stabilității legislative, prin stabilirea unor reguli și cerințe uniforme privind organizarea, funcționarea și colaborarea prestatorilor privați cu autoritățile publice în furnizarea serviciilor specializate;
- Clarificarea mecanismelor de parteneriat și finanțare, facilitând implicarea organizațiilor necomerciale și a altor prestatori privați în dezvoltarea și furnizarea serviciilor de sprijin pentru victimele violenței, în condiții transparente și conforme cadrului legal;
- Standardizarea procedurilor și criteriilor de calitate, care permite prestatorilor privați să își alinieze intervențiile la normele și indicatorii oficiali, sporind coerența, eficiența și comparabilitatea serviciilor;
- Îmbunătățirea accesului la formare profesională și instruire continuă pentru personalul angajat de prestatorii privați, ca urmare a armonizării standardelor profesionale și de calitate cu cele aplicabile în sectorul public;
- Creșterea vizibilității, credibilității și recunoașterii instituționale a organizațiilor private care respectă standardele minime de calitate, consolidând încrederea beneficiarilor, a partenerilor instituționali și a finanțatorilor.

Prin aceste măsuri, proiectul contribuie la dezvoltarea unui ecosistem integrat de servicii de sprijin, în care sectorul public și cel privat colaborează într-un mod complementar și eficient, asigurând furnizarea unor servicii specializate, coerente și centrate pe nevoile reale ale beneficiarilor.

4.4.1. Impactul asupra datelor cu caracter personal

Proiectul de act normativ consolidează cadrul de protecție a datelor cu caracter personal și a vieții private a beneficiarilor, reafirmând principiile legalității, confidențialității și proporționalității în prelucrarea acestora. Prelucrarea datelor este strict limitată la scopul furnizării serviciilor de sprijin și se realizează exclusiv în măsura necesară pentru acordarea asistenței adecvate victimelor violenței sexuale.

Proiectul instituie obligații clare pentru prestatorii de servicii privind colectarea, înregistrarea, stocarea, utilizarea și arhivarea datelor, în conformitate cu legislația națională aplicabilă în domeniul protecției datelor cu caracter personal. De asemenea, se pune un accent deosebit pe obținerea consimțământului

informat al beneficiarilor, precum și pe respectarea dreptului acestora la informare, acces și protecție a datelor personale.

Totodată, proiectul prevede măsuri specifice pentru asigurarea confidențialității la nivel instituțional, inclusiv prin obligativitatea semnării de către personalul implicat a declarațiilor privind confidențialitatea, imparțialitatea și nedeazăvăluirea datelor cu caracter personal. Aceste măsuri contribuie la prevenirea accesului neautorizat, a divulgării nepermise și a utilizării necorespunzătoare a informațiilor sensibile.

Prin clarificarea și întărirea mecanismelor de protecție a datelor, proiectul sporește încrederea beneficiarilor în serviciile oferite, asigură un control mai eficient asupra fluxului și stocării informațiilor și garantează o prelucrare responsabilă și sigură a datelor cu caracter personal, fără a genera riscuri suplimentare pentru drepturile și libertățile persoanelor vizate.

4.4.2. Impactul asupra echității și egalității de gen

Proiectul are un impact direct și pozitiv asupra promovării egalității de gen și a echității sociale, adresându-se în principal femeilor victime ale violenței sexuale, inclusiv celor aflate în situații de vulnerabilitate multiplă. Prin natura serviciilor reglementate, proiectul răspunde unui fenomen de violență bazată pe gen și contribuie la reducerea inegalităților structurale care afectează accesul femeilor la protecție și sprijin specializat.

Măsurile propuse asigură acces egal, nediscriminatoriu și echitabil la servicii specializate, indiferent de sex, vârstă, dizabilitate, etnie, statut socio-economic sau loc de reședință, cu respectarea nevoilor specifice ale fiecărei persoane beneficiare.

Totodată, standardele minime de calitate instituite consolidează aplicarea principiilor nediscriminării, echității și abordării sensibile la dimensiunea de gen, pe întregul parcurs al intervenției – de la admiterea în serviciu și intervenția de criză, până la consiliere, reabilitare și reintegrare socială – contribuind la prevenirea revictimizării și la promovarea autonomiei victimelor.

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

Proiectul propus prevede adaptarea și consolidarea cadrului normativ național în vederea asigurării transpunerii corespunzătoare a Directivei (UE) 2024/1385 a Parlamentului European și a Consiliului din 14 mai 2024 privind combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței domestice.

În acest scop, proiectul introduce următoarele măsuri normative:

- Stabilirea unor standarde minime de calitate clare și unitare privind protecția, asistența și sprijinul acordat victimelor violenței sexuale, în conformitate cu cerințele Directivei;
- Reglementarea procedurilor de admitere, intervenție, asistență și reintegrare socială a victimelor, adaptate specificului violenței sexuale și principiilor intervenției centrate pe victimă;
- Consolidarea mecanismelor de prevenire, monitorizare și raportare a cazurilor de violență, inclusiv prin clarificarea responsabilităților instituționale și a fluxurilor de cooperare intersectorială;
- Asigurarea formării continue, specializate și a supervizării profesionale a personalului implicat în furnizarea serviciilor de sprijin, în vederea aplicării unor intervenții sensibile la traumă; garantarea respectării principiilor egalității de gen și nediscriminării în toate etapele intervenției, de la accesarea serviciilor până la recuperarea și reintegrarea victimelor.

Prin aceste măsuri, proiectul contribuie la transpunerea coerentă și efectivă a Directivei (UE) 2024/1385 în legislația națională și la alinierea sistemului de servicii de sprijin pentru victimele violenței sexuale la standardele Uniunii Europene.

5.2. Măsurile normative care urmăresc crearea cadrului juridic intern necesar pentru implementarea legislației UE

Proiectul instituie cadrul juridic intern necesar pentru aplicarea coerentă și efectivă a legislației Uniunii Europene în domeniul prevenirii și combaterii violenței sexuale, asigurând consolidarea mecanismelor naționale de protecție a victimelor și respectarea angajamentelor asumate de Republica Moldova în procesul de integrare europeană.

Prin aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale și a standardelor minime de calitate, proiectul:

- Operaționalizează obligațiile europene privind existența, accesibilitatea și calitatea serviciilor specializate pentru victime;
- Clarifică rolurile și responsabilitățile instituționale ale autorităților și prestatorilor implicați în furnizarea serviciilor;
- Asigură aplicarea uniformă a principiilor europene privind intervenția centrată pe victimă, protecția drepturilor fundamentale, confidențialitatea și nediscriminarea;
- Creează premisele pentru monitorizarea, evaluarea și finanțarea durabilă a serviciilor, în conformitate cu standardele Uniunii Europene.

Prin aceste măsuri, proiectul contribuie la alinierea cadrului normativ național cu acquis-ul UE, facilitând implementarea practică a legislației europene și consolidând capacitatea instituțională a statului de a oferi un răspuns adecvat și coordonat în cazurile de violență sexuală.

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 și documentația proiectului au fost publicate la pe platforma guvernamentală https://particip.gov.md/ro/document/stages/*/15732 și pe pagina oficială a Ministerului (link: <https://social.gov.md/transparența-decizională/anunțuri-de-inițiere-a-deciziei/anunț-privind-inițierea-elaborării-proiectului-hotărârii-guvernului-pentru-modificarea-hotărârii-guvernului-nr-508-2023-cu-privire-la-pilotarea-serviciului-integrat-regional-pentru-victimele-violente/>

În procesul de avizare și consultare publică au înaintat propuneri 11 entități reprezentante ale autorităților publice, dar și sectorul neguvernamental.

7. Concluziile expertizelor

Proiectul a fost supus expertizei juridice și anticorupție, conform cerințelor legale. Ministerul Justiției și Centrul Național Anticorupție au prezentat unele observații și propuneri de îmbunătățire a proiectului, care au fost analizate și valorificate la finalizarea proiectului, acestea fiind reflectate și în tabelul de sinteză. Totodată, au fost înlăturate lacunele de ordin redacțional, pentru a asigura conformitatea proiectului cu prevederile Legii nr. 100/2017.

8. Modul de încorporare a actului în cadrul normativ existent

Proiectul încorporează Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale (Anexa nr.1) și standardele minime de calitate (Anexa nr.2).

9. Măsurile necesare pentru implementarea prevederilor proiectului actului normativ

Implementarea prevederilor proiectului se va realiza prin cooperarea autorităților administrației publice centrale și locale, a prestatorilor de servicii și a partenerilor de dezvoltare, care vor asigura coordonarea intervențiilor și respectarea prevederilor actului normativ.

În vederea punerii în aplicare a prevederilor proiectului, vor fi întreprinse următoarele măsuri:

- 1) Elaborarea și aprobarea Manualului operațional al serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale, care va detalia procedurile de admitere, evaluare și planificare a intervențiilor, monitorizarea beneficiarilor și procedurile de reintegrare, în conformitate cu Regulamentul-cadru și standardele minime de calitate.
- 2) Instruirea și informarea personalului serviciilor de sprijin privind noile proceduri operaționale, standardele de calitate, metodologia de evaluare, managementul situațiilor de risc, cerințele privind

confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal, precum și responsabilitățile profesionale în lucrul cu victimele violenței sexuale.

3) Asigurarea controlului și monitorizării implementării Hotărârii Guvernului de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale, inclusiv prin colectarea și analiza rapoartelor consolidate privind aplicarea prevederilor actului normativ.

4) Organizarea de activități de informare, orientare și suport comunitar, inclusiv acțiuni de comunicare publică privind rolul, accesibilitatea și funcționarea serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale.

Secretară de Stat

Felicia BECHTOLDT

SINTEZA

la proiectul hotărârii Guvernului privind aprobarea Regulamentului – cadru de organizare și funcționare a serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale și a standardelor minime de calitate

Participantul la avizare, consultare publică, expertizare	Nr. crt.	Conținutul obiecției, propunerii, recomandării, concluziei	Argumentarea autorului proiectului
Avizare și consultare publică			
Structura teritorială de asistență socială Ocnița <i>Opinie recepționată pe email la data de 22.12.2025</i>	1.	Lipsa obiecțiilor și propunerilor.	
Congresul autorităților publice locale <i>Aviz nr. 394 din 22.12.2025</i>	2.	Lipsa obiecțiilor și propunerilor.	
Agenția teritorială de asistență socială Centru <i>Aviz nr. 1016 din 23.12.2025</i>	3.	Lipsa obiecțiilor și propunerilor	
Ministerul Afacerilor Interne <i>Aviz nr. 38/4530 din 23.12.2025</i>	4.	Lipsa obiecțiilor și propunerilor.	
Ministerul Justiției <i>Raportul de expertiză judiciară nr. 04/1-12576 din 18.12.2025</i>	5.	Cu referire la clauza de adoptare a hotărârii, la indicarea temeiului juridic se va face referință la norma juridică concretă care stabilește competența autorității emitente să adopte/aprobe actul normativ respectiv.	Se acceptă Clauza de adoptare a hotărârii face referire la norma juridică concretă.
	6.	Cu titlu de notă generală, se menționează că, la schimbarea unor cuvinte din conținutul textului unui act normativ, pentru exprimarea corectă, se menționează despre substituirea „cuvintelor” respective, iar la schimbarea unor cifre/semne și cuvinte din conținutul textului unui act normativ, pentru exprimarea corectă, se menționează despre substituirea „textului” respectiv. Remarca dată este valabilă pentru tot cuprinsul proiectului de act normativ.	Se acceptă
	7.	Pct. 4 se va reformula după cum urmează: „4. Ministerul Muncii și Protecției Sociale și Ministerul Sănătății în termen de 12 luni de la data intrării în vigoare a prezentei hotărâri va aproba Manuale operaționale privind gestionarea cazurilor admise în serviciile de sprijin pentru victimele violenței sexuale.”.	Se acceptă Norma a fost revizuită.
	8.	La pct. 5 , aferent intenției de modificare a <i>Hotărârii Guvernului nr. 508/2023 cu privire la pilotarea Serviciului integrat regional pentru victimele violenței sexuale</i> , se va indica sursa de publicare a acesteia	Se acceptă Norma a fost completată.

		după următoarea formulă: (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2023, nr. 332-333, art. 748).	
	9.	<i>La anexa nr. 1 (Regulamentul – cadru de organizare și funcționare a serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale):</i> Cu titlu de observație generală, remarcăm că, termenul „fondator” nu poate fi aplicat în cazul unui Serviciu care funcționează fără statut de persoană juridică. Calitatea de „fondator” poate fi atribuită doar în legătură cu înființarea unei persoane juridice, deoarece fondatorul este entitatea care o înființează, îi conferă patrimoniu, adoptă actele de constituire și îi stabilește structura organizațională inițială. Astfel, în proiect se vor revizui referințele la fondator.	Se acceptă Norma a fost expusă în următoarea redacție: „Serviciul este coordonat și monitorizat de către autoritatea, instituția sau organizația care l-a creat.” De asemenea, au fost revizuite normele în tot textul proiectului.
	10.	La pct. 6 expresia „prevăzuți în cadrul normativ de specialitate” este lipsită de claritate și previzibilitate, motiv pentru care se va revizui.	Se acceptă Norma a fost expusă după cum urmează: „În sensul prezentului Regulament se utilizează noțiunile și termenii definiți în cadrul normativ de specialitate din domeniul prevenirii și combaterii violenței împotriva femeilor, violenței în familie, legislației penale, sănătății, medicinei legale, asistenței sociale”.
	11.	La subpct. 35.2, cuvintele „autoritățile publice centrale și locale” se vor substitui cu cuvintele „autoritățile administrației publice centrale și locale”, conform terminologiei din <i>Legea nr. 436/2006 privind administrația publică locală</i> și <i>Legea nr. 98/2012 privind administrația publică centrală de specialitate</i>.	Se acceptă Norma a fost completată.
	12.	La subpct. 36.4, cuvintele „în vigoare” se vor exclude ca fiind inutile. Regula generală este că referințele la actele normative reprezintă referințe la legislația în vigoare (obiecție valabilă pentru toate cazurile identice din proiect).	Se acceptă Norma a fost ajustată.
	13.	<i>La anexa nr. 2 (Standardele minime de calitate pentru serviciile de sprijin pentru victimele violenței sexuale):</i> Standardul 14 prevede acordarea asistenței juridice beneficiarilor serviciului, în conformitate cu pct. 40 și subpct. 42.3, de către „specialiștii Serviciului”. Or, instituția asistenței juridice primare și a asistenței juridice calificate, precum și subiecții abilitați să o presteze, sunt reglementați exhaustiv de <i>Legea nr. 198/2007 privind asistența juridică garantată de stat</i>, iar personalul Serviciului nu este, în mod implicit, abilitat să acorde asistență juridică primară în sensul acestei	Se acceptă Standardul a fost reformulat.

		legi. În acest context, se recomandă revizuirea integrală a cuprinsului Standardului 14, în special, în partea ce ține de acordarea asistenței juridice primare sau calificate. Sub acest aspect, se consemnează că serviciile de consiliere juridică, în partea ce ține de acordarea asistenței juridice primare/calificate, se vor limita doar la indicarea posibilității referirii beneficiarului către serviciile de asistență juridică garantată de stat sau către avocați specializați. Totodată în vederea evitării ambiguităților terminologice și asigurării unei corespondențe clare între prevederi, se recomandă uniformizarea terminologiei prin redenumirea Standardului 14 în „Consiliere juridică”.	
Agencia Națională de Prevenire și Combatere a Violenței împotriva Femeilor și a Violenței în Familie <i>Aviz nr. 02/889 din 22.12.2025</i>	14. La Hotărârea Guvernului: Să fie clar menționat că serviciile de sprijin pentru victimele violenței sexuale fac parte din serviciile sociale specializate și cu specializare înaltă, conform Legii nr. 123/2010 cu privire la servicii sociale. Astfel, Legea nr. 123/2010 clasifică serviciile sociale și impune criterii specifice pentru serviciile specializate și cu specializare înaltă, ceea ce este esențial pentru finanțare, acreditare și standardizare. În acest context, se propune completarea cu un punct nou după punctul 3, cu renumerotarea corespunzătoare a punctelor subsecvente, având următorul cuprins: „4. „Serviciile de sprijin pentru victimele violenței sexuale sunt servicii sociale specializate și/sau cu specializare înaltă, acordate în conformitate cu Legea nr. 123/2010 privind serviciile sociale și Standardele minime de calitate, și includ intervenții integrate medicale, psihologice, sociale și juridice, adaptate traumei și nevoilor victimelor.”	Nu se acceptă Propunerea a fost analizată prin prisma art. 25 din Convenția Consiliului Europei privind prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței domestice, care impune asigurarea unor servicii specializate, accesibile și integrate pentru victimele violenței sexuale, fără a condiționa organizarea acestora de o anumită clasificare administrativă în dreptul intern. Forma actuală a Regulamentului-cadru răspunde cerințelor Convenției, prin reglementarea unor servicii cu caracter multidisciplinar și intersectorial, inclusiv în cadrul instituțiilor medico-sanitare. În acest context, se consideră oportună menținerea formulării existente, pentru a păstra flexibilitatea organizării serviciilor și a evita eventuale limitări neintenționate ale accesului victimelor la sprijin. Topologia serviciilor acordate este descrisă în Capitolul IV al Regulamentului - cadru (pct.11).	

	15. Cu referire la punctul 5 din proiect, precizăm că, în contextul extinderii cu un an a perioadei de pilotare, informăm că Consiliul raional Ungheni, în parteneriat cu autoritățile administrației publice locale de nivelul al doilea ale unităților administrativ-teritoriale deservite, cu suportul logistic și financiar al Entității Națiunilor Unite pentru Egalitatea de Gen și Abilitarea Economică a Femeilor (UN Women), urmează să transmită Serviciul integrat regional pentru victimele violenței sexuale, cu localizare în orașul Ungheni, în gestiunea Agenției Naționale de Prevenire și Combatere a Violenței împotriva Femeilor și a Violenței în Familie. Suplimentar, Consiliul raional Ungheni, în parteneriat cu autoritățile administrației publice locale de nivelul al doilea ale unităților administrativ-teritoriale deservite, cu suportul logistic și financiar al Entității Națiunilor Unite pentru Egalitatea de Gen și Abilitarea Economică a Femeilor (UN Women), urmează să înainteze Ministerului Finanțelor costuri calculate aferente cheltuielilor necesare pentru întreținerea centrului, în scopul includerii acestora în următoarea rectificare a Legii bugetului de stat pentru anul 2026.	Am luat act
	16. La anexa nr. 1: Se propune la Capitolul I „Dispoziții generale” modificarea punctului 5 în următoare redacție: „5. Activitatea Serviciului este evaluată de către fondator și/sau de către autoritățile și instituțiile publice cu competențe în acest sens, inclusiv Inspectoratul Social de Stat, în conformitate cu legislația națională și standardele minime de calitate.”	Nu se acceptă Proiectul hotărârii Guvernului este orientat spre oferirea unui cadru de organizare și funcționare și a unor standarde minime de calitate și nu are scopul de a reglementa norme privind modul de evaluare și control al acestor servicii. Competențele de control sunt atribuite prin legi și hotărâri de Guvern speciale, cum sunt cele de exemplu care asigură modul de activitate a Inspectoratului Social de stat, al Curții de conturi, procuratura, Inspectoratul control financiar de Stat etc. În condițiile unor reglementări speciale nu este cazul de a include aceste aspecte în Regulamentul cadru. În același context specificăm că Regulamentul cadru conține prevederi privind managementul serviciului în pct.

			53 - 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. De asemenea proiectul conține standardul 26 - Evaluarea calității serviciilor prin care este reglementat că 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 și care prevede și indicatori de realizare specifici.
17.	Se propune completarea Capitolul I „Dispoziții generale” cu puncte noi 6 - 9 cu numerotarea corespunzătoare a punctelor, cu următorul cuprins: „6. Prestatorii de servicii care înființează Serviciile de sprijin pentru victimele violenței sexuale au obligația de a informa Ministerul Muncii și Protecției Sociale și Agenția Națională de Prevenire și Combatere a Violenței împotriva Femeilor și a Violenței în Familie despre înființarea Serviciului. „7. Prestatorul/Fodatorul are obligația de a solicita acreditarea în conformitate cu prevederile Legii nr. 129/2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale și actelor normative subsecvente înainte de începerea activității și de a menține acreditarea valabilă pe întreaga perioadă de funcționare.” „8. Modificările statutare sau organizaționale ale Serviciului trebuie comunicate Ministerului Muncii și Protecției Sociale (MMPS) și Agenției Naționale de Prevenire și Combatere a Violenței împotriva Femeilor și a Violenței în Familie.”	Se acceptă parțial La pct. 6 și 8: conform alin. (5), art. 10 din Legea nr. 45/2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței în familie, este reglementat că centrele/serviciile pot fi create: a) de Guvern, la propunerea Ministerului Muncii și Protecției Sociale sau a Agenției Naționale de Prevenire și Combatere a Violenței împotriva Femeilor și a Violenței în Familie; b) de autoritățile administrației publice locale; c) de organizațiile internaționale și de organizațiile necomerciale, cu	

	„9. Prestatorul Serviciului transmite anual fondatorului, MMPS și Agenției Naționale de Prevenire și Combateră a Violenței împotriva Femeilor și a Violenței în Familie, rapoarte privind activitatea Serviciului, respectarea standardelor minime de calitate, indicatorii de performanță și rezultatele intervențiilor. Autoritățile competente pot solicita evaluări suplimentare și verificări periodice pentru asigurarea conformității cu legislația și standardele aplicabile.” În prezent, Regulamentul limitează monitorizarea exclusiv la fondator, ceea ce poate fi interpretat ca lipsă de control extern sau verificare independentă. Introducerea acestei prevederi asigură conformitatea legală și transparența funcționării Serviciului, prevenind eventuale abuzuri sau deficiențe în prestarea serviciilor. Conform Legii nr. 129/2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale, acreditarea este condiție legală pentru funcționarea prestatorilor de servicii sociale și Hotărârii Guvernului nr. 95/2014 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la procedura de acreditare a prestatorilor de servicii sociale, garantând că aceștia respectă standardele minime de calitate și cadrul legal național. Acreditarea permite verificarea periodică a capacității instituționale, infrastructurii și competențelor profesionale ale personalului, conform standardelor naționale și internaționale. Introducerea articolelor privind monitorizarea, acreditarea și raportarea în Dispozițiile generale ale Regulamentului: 1. Asigură alinierea la legislația națională. 2. Respectă recomandările GREVIO și directivele UE privind protecția victimelor. 3. Elimină lacunele juridice actuale și întărește mecanismele de control și transparență ale Serviciului. 4. Protejează drepturile și interesele beneficiarilor, garantând servicii calitative, sigure și conform standardelor naționale și internaționale. 5. Articolele citate oferă teme legal clar și verificabil pentru autorități.	informarea Ministerului Muncii și Protecției Sociale și a Agenției Naționale de Prevenire și Combateră a Violenței împotriva Femeilor și a Violenței în Familie; d) de autoritățile administrației publice și de organizațiile necomerciale, în baza unui acord de activitate în comun. La pct.7: Serviciile de sprijin pentru victimele violenței în familie pot fi create sub formă centre de criză - cu conotație socială (asistență pe termen mediu și lung axat pe recuperare psihoemoțională și socială a victimei, asistență psihologică, facilitarea accesului la alte servicii relevante) și centre de referire - cu conotație medicală (îngrijiri medicale de urgență, intervenții în situații de criză, examinări medico-legale, colectare de probe, ect.). datorită acestor caracteristici, normele nu pot face referire doar la legea 192/2012. În situația de acceptare rezultatele relevă redundanța normativă, or în legea 123/2010 privind serviciile sociale prevede în art. 7 că prestatorii de servicii sociale pot organiza și oferi servicii sociale dacă sînt acreditați în condițiile legii. Condițiile de acreditare a prestatorilor de servicii sociale sînt reglementate prin lege specială - Legea nr. 129/2012. Similar este și în sectorul de sănătate, care acreditează serviciile medicale în corespundere cu normele specifice în acest domeniu. La pct. 9: în partea dispozitivă a Hotărîrii a fost introdus un punct nou:
--	--	--

			Prestatorii de servicii vor prezenta, după caz, Ministerului Muncii și Protecției Sociale, Ministerului Sănătății și Agenției Naționale de Prevenire și Combatere a Violenței împotriva Femeilor și a Violenței în Familie, raportul anual de activitate privind rezultatele obținute până la data de 31 ianuarie a anului următor celui de gestiune De asemenea, pct. 54 al Regulamentului stipulează că Serviciul întocmește rapoarte privind activitatea, realizările, provocările și indicatorii de calitate, pe care le transmite autorității, instituției sau organizației care l-a creat pentru analiză și recomandări în vederea consolidării Serviciului. La solicitare, Serviciul poate prezenta altor autorități, instituții sau organizații cu competență în acest domeniu informații specifice privind activitatea desfășurată.
	18.	Cu referire la Capitolul VI, Secțiunea a 2-a Drepturile și obligațiile beneficiarilor, se propune introducerea unor prevederi care reafirmă drepturile victimelor la: - <i>asistență juridică garantată de stat</i> conform Legii nr. 198/2007 cu privire la asistența juridică garantată de stat; - <i>compensații și reabilitare</i> conform Legii nr. 137/2016 cu privire la reabilitarea victimelor infracțiunilor; - <i>măsuri de protecție și audieri în condiții speciale</i> conform modificărilor recente ale normelor de procedură penală.	Se acceptă parțial Secțiunea a 2-a Drepturile și obligațiile beneficiarilor a fost completată cu două puncte noi cu următorul conținut: „37.9. să fie informat și să aibă acces, în condițiile legii, la asistență juridică garantată de stat, precum și la compensații și măsuri de reabilitare a victimelor infracțiunilor, potrivit legislației speciale; 37.10. să beneficieze, în cadrul procedurilor penale, de măsuri de protecție și de audieri desfășurate în condiții speciale, în conformitate cu legislația de procedură penală.”

	19. Alinierea dispozițiilor privind asistența medico-legală la noile standarde de protecție a victimelor cu prevederea expresă că examinările medico-legale și intervențiile medicale trebuie efectuate în mod profesionist, imediat, în condiții de confidențialitate, fără a fi condiționate de plângerea penală a victimei. De asemenea, standardele profesionale în domeniul medicinei legale și al intervențiilor medicale în cazurile de violență sexuală prevăd efectuarea examinării într-un termen optim pentru colectarea și documentarea probelor, cu aplicarea unei abordări sensibile la traumă, care să minimizeze suferința și riscul de re traumatizare a victimei. În acest context, introducerea unei prevederi exprese privind caracterul imediat, profesionist și necondiționat al asistenței medico-legale va contribui la: a) protejarea efectivă a drepturilor și interesului superior al victimei; b) creșterea calității și eficienței intervențiilor medico-legale; c) alinierea Regulamentului la cadrul normativ național în vigoare și la standardele internaționale aplicabile; d) prevenirea revictimizării și consolidarea încrederii victimelor în sistemul de protecție și justiție.	Se acceptă parțial Pct.13.2 a fost expus în redacție nouă, după cum urmează: „13.2. realizarea examinării medico-legale și a intervențiilor medicale în mod profesionist și imediat, în condiții de confidențialitate, prin efectuarea de examinări de calitate, în conformitate cu protocoale standardizate, cu respectarea consimțământului informat și a principiilor abordării sensibile la traumă”. Totodată pct. 10 reglementează faptul că acordarea serviciilor nu este condiționată de depunerea unei plângeri sau de cooperarea victimei cu organele de urmărire penală.
	20. Se recomandă completarea prevederilor privind cooperarea intersectorială cu referiri explicite la mecanismele prevăzute de Legea nr. 45/2007, inclusiv cooperarea cu organele de urmărire penală, sistemul de sănătate, autoritățile publice locale și organizațiile societății civile.	Se acceptă parțial Prevederile proiectului reglementează cooperarea intersectorială și intervenția multidisciplinară, inclusiv colaborarea cu autoritățile și instituțiile competente, în limitele atribuțiilor acestora și cu respectarea consimțământului victimei - subpct. 8.3, 8.7, 8.8, pct. 12.5, 18.5, 29, subcpt. 35.2, , pct. 41, 46 și standardul 8 - colaborare și parteneriat). Introducerea unor referiri suplimentare la mecanismele prevăzute de Legea nr. 45/2007 și la cooperarea generalizată cu organele de urmărire penală nu este necesară și ar putea genera confuzii privind rolul Serviciului și caracterul necondiționat al accesului la servicii.

Centrul de Medicină Legală <i>Aviz nr.202501E16891 din 22.12.2025</i>	21.	La p.35.2 din Regulament, după cuvântul „judiciare” a se completa cu cuvintele „și de expertiză judiciară”, întrucât CML nu se regăsește pe lista instituțiilor menționate, deși conform standardului 16 (p.48.1 din Standarde) se prevede încheierea acordurilor de colaborare	Se acceptă Norma a fost completată., inclusiv cu mențiunea de cooperare cu instituțiile medico-legale.
	22.	La p.43 din Standarde, cuvintele „de criză” a se înlocui cu sintagma „de referire”, deoarece serviciile medicale nu se oferă în cadrul unui centru de criză (vezi p.11 din Regulament)	Se acceptă Norma a fost ajustată după cum urmează: „ Serviciul asigură facilitarea accesul prompt și coordonat al beneficiarului la evaluare și examinare medicală în conformitate cu legislația în vigoare, respectând consimțământului informat, demnitatea și nevoile individuale ale beneficiarului. Examinarea medicală este realizează de personal medical calificat, în cadrul instituțiilor medico-sanitare competente sau, după caz, în cadrul Serviciului, în limitele competențelor legale.
	23.	La p.46 din Standarde, cuvintele „de criză” a se înlocui cu sintagma „de referire”, deoarece serviciile medico-legale nu se oferă în cadrul unui centru de criză (vezi p.11 din Regulament)	Se acceptă Norma a fost ajustată după cum urmează: „Serviciul facilitează realizarea examinării medico-legale a beneficiarului, în condiții de siguranță, demnitate și confidențialitate, în conformitate cu legislația, cu respectarea consimțământului informat al victimei. Examinarea medico-legală este efectuată de medici legiști autorizați, iar Serviciul asigură cadrul logistic și condițiile necesare desfășurării acesteia, fără a interveni în actul medico-legal propriu-zis.”.
Organizația Internațională pentru Migrație <i>Propuneri recepționate pe email la data de 22.12.2025</i>	24.	La Anexa nr.1: Pct. 11.1 Formularea „femeie către femeie” este o bună practică operațională, inspirată din modele internaționale, dar nu are temei legal expres în dreptul intern, fiind contrară prevederilor din Legea Nr. 5/2006 cu	Se acceptă parțial Norma a fost substituită cu următorul text: „inclusiv prin mecanisme de sprijin bazate pe experiențe comune”.

		privire la asigurarea egalității de șanse între femei și bărbați) și nu poate fi consacrată ca normă obligatorie într-un act normativ cu caracter general. Se propune înlocuirea cu sintagma „...inclusiv prin mecanisme de sprijin bazate pe experiențe comune (peer support)”, este una neutră, fără a Conceptul de sprijin între persoane cu experiențe similare este reflectat în practicile promovate de Consiliul Europei în contextul implementării art. 25 din Convenția de la Istanbul, sub forma mecanismelor de „peer support” și a serviciilor centrate pe victimă. Pentru a asigura conformitatea cu legislația națională și principiul nediscriminării, Regulamentul utilizează o formulare neutră, fără consacrarea unor criterii restrictive de gen.	
	25.	La pct. 12.4 Formularea „femeie către femeie” este o bună practică operațională, inspirată din modele internaționale, dar nu are temei legal expres în dreptul intern, fiind contrară prevederilor din Legea Nr.5 din 09-02-2006 cu privire la asigurarea egalității de șanse între femei și bărbați) și nu poate fi consacrată ca normă obligatorie într-un act normativ cu caracter general. Se propune înlocuirea cu sintagma „...inclusiv prin mecanisme de sprijin bazate pe experiențe comune (peer support)”, este una neutră, fără a Conceptul de sprijin între persoane cu experiențe similare este reflectat în practicile promovate de Consiliul Europei în contextul implementării art. 25 din Convenția de la Istanbul, sub forma mecanismelor de „peer support” și a serviciilor centrate pe victimă. Pentru a asigura conformitatea cu legislația națională și principiul nediscriminării, Regulamentul utilizează o formulare neutră, fără consacrarea unor criterii restrictive de gen.	Se acceptă parțial Norma a fost substituită cu următorul text: „inclusiv prin mecanisme de sprijin bazate pe experiențe comune”.
UN Women <i>Propuneri recepționate pe email la data de 22.12.2025</i>	26.	la proiectul hotărârii Guvernului se propune completarea pct. 5 cu textul: „După finalizarea perioadei de pilotare, sustenabilitatea financiară a Serviciului va fi asigurată din sursele financiare ale Bugetului de Stat, fiind planificate în bugetul Ministerului Muncii și Protecției Sociale, în calitate de prestator al acestui tip de serviciu.”	Nu se acceptă Hotărârea Guvernului nr. 508/2023 reglementează exclusiv pilotarea Serviciului, având un caracter temporar și nu poate conține prevederi referitoare la finanțarea de durată sau la mecanismele de finanțare viitoare ale Serviciului. În schimb, proiectul hotărârii are ca obiect stabilirea Regulamentului-cadru de organizare și

			funcționare și a Standardelor minime de calitate, care constituie cadrul normativ general aplicabil serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale, independent de etapa de pilotare și fără a reglementa aspecte bugetare specifice etapelor ulterioare de implementare, aceste servicii vor putea fi create fie de sectorul public fie de cel privat cum sunt organizațiile necomerciale.
27.	Anexa nr.1: În pct. 7 după cuvântul „traumatic” se va completa cu cuvintele „evitarea revictimizării”		Se acceptă Norma a fost completată.
28.	Pct. 8.10 se va completa cu textul: „procedurile trebuie desfășurate într-un termen prompt și eficient, întrucât”. Totodată, sintagma „în primele 7 zile după abuz” care are sens reglamentariu în acest document, poate avea consecințe negative privind promptitudinea și eficacitatea intervenției a serviciilor specializate. Pentru a evita subiectivismul în abordarea termenului „promptitudine”, corelată de specificul intervenției, se recomandă specificarea exactă de ex.: „Examinarea medico-legală a victimelor violenței sexuale se va realiza cât mai curând posibil după incident, cu respectarea consimțământului informat al victimei și a standardelor de protecție a drepturilor omului. Interval optim pentru recoltarea probelor biologice: primele 24 de ore de la incident; Interval acceptabil pentru recoltarea probelor biologice: 24–72 ore; după 72 de ore: se efectuează examinarea pentru documentarea leziunilor, evaluarea consecințelor medicale și referirea către servicii de suport, chiar dacă probele biologice pot fi compromise.”		Se acceptă Norma a fost revizuită. Termenele de intervenție nu sunt specificate din motiv că aceste trebuie să se regăsească în protocoalele de intervenție.
29.	la pct. 9 considerăm oportun menționarea expresă ce ține de categoria de varsta (cazuri minore sunt acceptate în serviciu?)		Se acceptă
30.	la pct. 10 , pe de o parte cadrul normativ prevede ca acordarea serviciilor nu este condiționată de dorința victimei de a face declarații și a participa la procese de urmărire în justiție a agresorului, iar pe de altă parte profesioniștii sunt obligați să raporteze autorităților competente despre actele de violență împotriva femeilor și de violență		Se acceptă parțial Aspectele invocate țin de coerența și aplicarea unitară a cadrului normativ existent, inclusiv a Hotărârea Guvernului nr. 223/2023, și nu pot fi

		în familie care pun în pericol viața sau sănătatea victimei. Adicional și <i>METODOLOGIA de lucru a echipei de intervenție în cazurile de violență sexuală</i> (HG 223/2023) prevede faptul că, despre toate cazurile de violență sexuală, obligatoriu se sesizează Poliția, inclusiv are loc informarea victimei despre necesitatea sesizării organelor de drept. Poate ar fi oportun de inclus în acest regulament cum trebuie să procedeze în acest caz specialiștii care acordă asistență victimelor violenței sexuale, pentru a avea o claritate pe această dimensiune.	soluționate prin includerea unor proceduri suplimentare în prezentul Regulament. Detalierea modului de acțiune al specialiștilor în situațiile menționate urmează a fi realizată prin Manualul operațional al Serviciului pentru a evita conflictele normative și a menține caracterul necondiționat al accesului la servicii.
	31.	la pct. 11.1 și 11.2 sugerăm includerea inclusiv a serviciilor juridice, precum și procedura de audiere în cadrul serviciului a victimelor, pentru conformitatea cu prevederile Standardelor 13 (Audierea victimei) și 14 (Asistenta juridică).	Se acceptă parțial Prevederile au fost ajustate, inclusiv excluși indicatorii de realizare care făceau referire la condițiile de audiere. Considerăm oportun să rămână normele care fac trimitere la cadrul procedural penal de realizare a audierilor.
	32.	completarea pct.12 cu două subpct. noi, după cum urmează: „12.3. acordarea asistenței juridice primare și asistență juridică calificată, după necesitate, prin intermediul Consiliul Național de Asistență Juridică Garantată de Stat sau, după caz, de alte servicii acordate de către instituțiile și organizațiile competente, prestatoare de asemenea servicii, pentru a satisface necesitățile beneficiarilor; 12.8. asigurarea, după caz, a condițiilor de audiere a victimelor violenței sexuale în conformitate cu art. 105-109, 111 și 115 din Codul de procedură penală al Republicii Moldova nr. 122/2003.”.	Se acceptă parțial Au fost introduse aspecte generale privind consilierea informațională și juridică, iar audierile vor fi realizate în condițiile legislației procesual-penale.
	33.	Secțiunea 1-a. Managementul Serviciului se propune a fi completat cu un punct nou cu următorul cuprins: „Personalul Serviciului, după caz, este format din: director, psiholog, asistent social, jurist, contabil, precum și din personal auxiliar.” Propunem menționarea expresă a acestui punct în cazul în care Serviciul instituit are oportunitatea de angajare a angajaților proprii.	Se acceptă parțial Secțiunea 1 -a. Managementul Serviciului a fost completată cu un punct nou cu următorul conținut: „Structura organizatorică și componența personalului Serviciului se stabilesc de către autoritatea, instituția sau organizația care l-a creat , în funcție de tipul Serviciului, volumul activității și necesitățile identificate, cu respectarea prezentului Regulament, a standardelor minime de calitate și a legislației aplicabile. Recomandările privind

			structura de personal vor fi reglementată prin manualele operaționale ale serviciilor de sprijin”.
	34.	Expunerea pct. 63 în următoarea redacție: „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 ale instituțiilor/organizațiilor pentru a raporta aceste cazuri, în conformitate cu reglementările prevăzute în domeniu.”	Se acceptă Norma a fost completată.
	35.	La Anexa nr. 2: Completarea standardului 2 cu un nou indicator de realizare: „Serviciul va deține un număr de telefon de serviciu dedicat, la care victimele violenței sexuale pot solicita sprijin. Acest număr va fi promovat public împreună cu informații clare și accesibile privind serviciile oferite.”	Se acceptă Standardul 2 a fost completat.
	36.	Standardul 15 , se propune reformularea, după cum urmează: Serviciul, în calitate de centru de criză, asigură facilitarea accesului prompt și coordonat al beneficiarului la evaluare și examinare medicală, în conformitate cu legislația în vigoare, prevederile Codului deontologic al lucrătorului medical și protocoalele clinice aprobate de Ministerul Sănătății, respectând consimțământul informat, demnitatea și nevoile individuale ale victimei.	Se acceptă Norma a fost expusă în redacție nouă: „Serviciul asigură facilitarea accesul prompt și coordonat al beneficiarului la evaluare și examinare medicală în conformitate cu legislația în vigoare, respectând consimțământului informat, demnitatea și nevoile individuale ale beneficiarului. Examinarea medicală este realizează de personal medical calificat, în cadrul instituțiilor medico-sanitare competente sau, după caz, în cadrul Serviciului, în limitele competențelor legale.”
	37.	La Nota de fundamentare la pct. 2.1 se propune includerea următorului text „Pentru asigurarea sustenabilității serviciului vizat, Ministerul Muncii și Protecției Sociale, în procesul de planificare bugetară va include resurse financiare necesare pentru asigurarea continuității activității acestuia.”	Se acceptă parțial. În Nota de fundamentare, la secțiunea impactului financiar a fost inclusă următoarea mențiune: Autoritățile și instituțiile publice care vor iniția crearea și dezvoltarea serviciilor specializate de sprijin pentru victimele violenței sexuale vor asigura planificarea

			corespunzătoare a resurselor financiare în cadrul bugetar pe termen mediu, în vederea garantării sustenabilității și continuității activităților acestora.
Ministerul Sănătății <i>Aviz nr. 12/4136 din 24.12.2025</i>	38.	La p.35.2 din Regulament, după cuvântul „judiciare” a se completa cu cuvintele „și de expertiză judiciară”, întrucât CML nu se regăsește pe lista instituțiilor menționate, deși conform standardului 16 (p.48.1 din Standarde) se prevede încheierea acordurilor de colaborare	Se acceptă Mențiunile sunt reflectate în recomandarea nr. 19.
	39.	La p.43 din Standarde, cuvintele „de criză” a se înlocui cu sintagma „de referire”, deoarece serviciile medicale nu se oferă în cadrul unui centru de criză (vezi p.11 din Regulament). La p.46 din Standarde, cuvintele „de criză” a se înlocui cu sintagma „de referire”, deoarece serviciile medico-legale nu se oferă în cadrul unui centru de criză (vezi p.11 din Regulament).	Se acceptă Mențiunile sunt reflectate în recomandările nr. 20 și 21.
Ministerul Finanțelor <i>Aviz nr. DGPȘG-1713-18-69-379 din 18.12.2025</i>	40.	La proiectul de Hotărâre a Guvernului: Pct. 4, pune în sarcina Ministerului Muncii și Protecției Sociale și Ministerului Sănătății aprobarea manualelor operaționale în 12 luni. În acest sens, se recomandă corelarea explicită a acestor sarcini cu resursele (umane/financiare) necesare elaborării, instruirii și implementării ulterioare a manualelor	Se acceptă Nota de fundamentare conține mențiune că acțiunile de elaborare a procedurilor operaționale, instruire a personalului, reparații și dotări tehnice vor fi sprijinite inclusiv de partenerii de dezvoltare (UN Women, UNFPA, Consiliul Europei).
	41.	Pct. 5, modifică durata pilotării Serviciului integrat regional pentru victimele violenței sexuale, aprobat prin Hotărârii Guvernului nr. 508/2023 (de la 2 ani la 3 ani). Astfel, se consideră necesar ca notă de fundamentare să conțină/clarifice implicațiile bugetare/organizatorice ale prelungirii acesteia.	Se acceptă Nota de fundamentare a fost completată.
	42.	<i>Cu privire la Regulamentul–cadru (Anexa nr. 1)</i> <i>La pct.5, Regulamentul prevede că „Serviciul este coordonat și monitorizat de către fondator”. Astfel, se necesită a fi clarificat cine este fondatorul și, respectiv completarea/clarificarea (în act sau prin manual) a mecanismului minim de monitorizare și a responsabilităților (inclusiv financiare) ale fondatorului.</i>	Se acceptă Mențiunile sunt reflectate în recomandarea nr. 9. Punctul a fost revizuit și actualmente este propusă această versiune spre expertizare: „Serviciul este coordonat și monitorizat de către autoritatea, instituția sau organizația care l-a creat”.

	43. Pct. 16, impune regim permanent (24/7) pentru centrele de referire (și „după caz” program extins/mecanism de intervenție imediată pentru centrele de criză). Aceasta poate genera costuri suplimentare (ture, personal, securitate, logistică), care necesită a fi reflectate în analiza financiară.	Se acceptă Nota de fundamentare a fost completată, iar pct. 16 a fost reformulat după cum urmează: Serviciul asigură accesul beneficiarilor la intervenții de urgență și servicii specializate, prin organizarea corespunzătoare a activității, inclusiv mecanisme de intervenție imediată, în funcție de tipul, profilul și specificul activității Prestatorului de serviciu.
	44. Cu privire la Standardele minime de calitate (Anexa nr. 2) Pct.36.1, Standardul privind intervenția multidisciplinară prevede capacitatea funcțională prin specialiști calificați (medical, medicină legală, psihologic, social, juridic) în funcție de resursele disponibile. În practică, conformarea poate necesita resurse suplimentare și mecanisme de coordonare, respectiv urmează a fi concretizat/explicat.	Se acceptă Standardul 12 stabilește cerința privind existența capacității funcționale de intervenție multidisciplinară, formulată flexibil, în funcție de tipul Serviciului și de resursele disponibile, inclusiv prin mecanisme de cooperare. Activitatea echipei de intervenție în cazurile de violență sexuală este realizată în corespundere cu Hotărîrea nr. 223/2023 cu privire la aprobarea Metodologiei de lucru a echipei de intervenție în cazurile de violență sexuală și a Instrucțiunii de lucru a echipei de intervenție în cazurile de violență sexuală. Această mențiune a fost specificată în standardul 12. De asemenea din subpct 36.1 a fost exclus cuvântul „multidisciplinară”.
	45. Pct.79, Standardul 26 prevede metodologie standardizată, indicatori cuantificabili, criterii minime obligatorii și sistem de punctaj uniform. Respectiv, poate implica costuri (proceduri, instruire, etc.) ce necesită a fi reflectate în analiza financiară.	Se acceptă Au fost realizate precizări de rigoare la standardul 26: „Prestatorul utilizează un sistem coerent de evaluare a serviciilor, orientat spre îmbunătățirea rezultatelor activității Serviciului. Evaluarea se desfășoară conform manualelor operaționale privind gestionarea cazurilor admise în serviciile de sprijin pentru victimele violenței sexuale, care

			include indicatori cuantificabili, criterii minime obligatorii și un sistem de punctaj aplicat uniform.”
	46.	Cu privire la Nota de fundamentare La compartimentul 4.2., Impactul financiar și argumentarea costurilor se menționează expres că elaborarea regulamentului și a standardelor nu atrage implicații financiare suplimentare pentru bugetul de stat, deoarece nu ar institui servicii noi, iar prestatorii ar asigura resursele în limitele bugetelor aprobate sau ale surselor proprii. Totodată, deși Nota indică alocări din bugetul de stat pentru servicii destinate victimelor violenței în familie (pentru anul 2024-18,5 mil. lei; pentru anul 2025-18,6 mil. lei ; iar pentru anul 2026-18,8 mil. lei), în Notă nu este stipulat clar care ar fi cheltuielile pentru activitatea unui serviciu de sprijin pentru victimele violenței sexuale, costul acestuia pe categorii de cheltuieli. Astfel, necâtând la faptul că Nota stipulează că Regulamentul-cadru și standardele minime nu impun cheltuieli suplimentare obligatorii, aceasta nu prevede costul estimativ al Serviciului de sprijin pentru victimele violenței sexuale, ce contravine prevederilor Legii cu privire la actele normative nr.100/2017. În acest sens, Ministerul Finanțelor atestă un risc financiar, în cazul în care pe viitor urmează a fi deschise astfel de servicii. Mai mult ca atât, în situația în care serviciile deja create și finanțate din sursele externe nu vor mai avea suportul donatorilor, întreținerea acestora va crea o povară financiară suplimentară asupra bugetului de stat. Prin urmare, se atenționează că în cazul creării unor astfel de servicii, Ministerul Muncii și Protecției Sociale urmează să-și asume riscul financiar din contul mijloacelor bugetului său.	Se acceptă Nota de fundamentare a fost ajustată
Expertizare			
Ministerul Justiției <i>Aviz 04/1-12871 din 26.12.2025</i>	47.	Aferent redacției proiectului de hotărâre se remarcă faptul că observațiile și propunerile Ministerului Justiției, expuse în raportul de expertiză juridică nr. 04/1-12576 din 18 decembrie 2025, au fost luate în considerare, proiectul fiind revizuit prin prisma acestora.	Am luat act
	48.	În clauza de adoptare, după indicarea actului normativ de referință, sursa de publicare se va reda după următoarea formulă: (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr. 55-56, art. 178).	Se acceptă Cifra 172 a fost înlocuită cu 178

	49.	La subpct. 36.10 din Anexa nr. 1, în vederea uniformizării terminologiei, cuvintele „legislația de procedură penală” se vor substitui cu cuvintele „Codul de procedură penală”.	Se acceptă
	50.	Standardul 14 prevede acordarea asistenței juridice primare beneficiarilor serviciului, în conformitate cu subpct. 42.3, de către „specialiștii Serviciului”. Or, conform prevederilor art. 15 din Legea nr. 198/2007 cu privire la asistența juridică garantată de stat, asistența juridică primară poate fi acordată de para-juriști și de asociațiile obștești specializate în acordarea asistenței juridice. Având în vedere că personalul Serviciului nu este abilitat conform prevederilor legale, se recomandă reformularea indicatorului de realizare vizat în vederea asigurării corectitudinii terminologice și a conformității cu cadrul legal aplicabil.	Se acceptă Subct 42.3 a fost modificat și în acest context a fost modificat și sbct. 42.4: „42.3. Serviciul facilitează accesul la asistență juridică primară, prin orientarea beneficiarilor către asistența juridică primară și calificată acordată cu suportul parajuriștilor, avocaților specializați și asociațiilor specializate. 42.4. Serviciul asigură referirea către avocații oficiilor teritoriale ale Consiliului Național de Asistență Juridică Garantată de Stat, atunci când este necesară asistență juridică calificată.”
Centrul Național Anticorupție <i>Demers nr. 06/2/23416 din 26.12.2025</i> Raport de expertiză anticorupție <i>nr. EHG25/11104 din 26.12.2025</i>	51.	Obiecții: Prevederile analizate generează riscuri de corupție și abuzuri prin reglementarea incompletă și insuficientă a procedurii de examinare și depunere a plângerilor/reclamațiilor, deși acesta este un mecanism important pentru buna funcționare a Serviciului și protecția drepturilor. Utilizarea expresiei generice ”procedura de depunere și examinare a plângerilor/reclamațiilor”, fără a defini în mod clar elementele procedurale minime obligatorii (precum termenele maxime de soluționare, etapele de examinare, modul de contestare a soluției (căile de atac) etc.), oferă factorilor de decizie din cadrul Serviciului discreție excesivă în stabilirea și aplicarea procedurii interne. Ambiguitatea unor astfel de reglementări facilitează adoptarea unor proceduri subiective, netransparente și neuniforme, care pot fi utilizate arbitrar pentru a avantaja interesele Serviciului sau a factorilor de decizie din cadrul acestuia, în detrimentul intereselor legale ale beneficiarului serviciului sau altor persoane interesate. La fel, se remarcă reglementarea lacunară a termenului în care sunt informate persoanele care înaintează plângerea/reclamația despre rezultatele examinării. Lipsa unor referințe precise va permite prestatorului Serviciului să exercite o putere discreționară nejustificată în respectarea procedurii de examinare și soluționare a plângerilor/reclamațiilor. Recomandări: Reconsiderarea prevederilor conform obiecțiilor expuse supra prin completarea proiectului cu norme care să prevadă, în mod transparent, procedura de depunere și examinare a plângerilor/reclamațiilor, cu indicarea subiectului responsabil de recepționarea acestora, termenul de examinare și măsurilor întreprinse, modul de contestare, termenul în care persoanele care înaintează plângerea/reclamația sunt informate despre rezultatele examinării etc. Concluzia expertizei: Proiectul a fost elaborat de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale și are drept scop de a asigura un cadru normativ unitar, clar și aplicabil, care să permită dezvoltarea durabilă a serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale, în conformitate cu obligațiile legale naționale și internaționale ale Republicii Moldova. Potrivit autorului: ”Proiectul Hotărârii Guvernului privind aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale și a standardelor minime de calitate este elaborat în	Se acceptă Proiectul a fost ajustat conform obiecțiilor, iar standardul privind procedura de depunere și examinare a plângerilor/reclamațiilor a fost revizuit corespunzător propunerilor.

	temeiul Legii nr. 45/2007 privind prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și violenței în familie, care stabilește obligația statului de a organiza, dezvolta și asigura accesul la servicii specializate de protecție, asistență și reabilitare pentru victimele violenței.” Prin proiect se propune aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciilor de sprijin pentru victimele violenței sexuale și a standardelor minime de calitate. Proiectul promovează interesul public privind asigurarea dreptului victimelor violenței sexuale de a beneficia de servicii de asistență specializată și protecție și eficientizarea capacității statului de a monitoriza și garanta standardele minime de calitate. Însă, analiza detaliată a proiectului de lege a evidențiat unele curențe, manifestate prin lipsa unor reglementări precise și limitative privind procedura de examinare și depunere a plângerilor/reclamațiilor. Prin urmare, proiectul de decizie conține factori de risc și riscuri de corupție, fiind recomandabil revizuirea acestuia prin prisma obiecțiilor și recomandărilor prezentate în prezentul raport de expertiză anticorupție.	
--	--	--

Secretară de Stat

Felicia BECHTOLDT