

AO Centrul Internațional „La Strada”

Dezvoltarea serviciilor destinate victimelor violenței împotriva femeilor în Republica Moldova



Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru victimele
violenței în familie și violenței împotriva femeilor:

Telefon de Încredere **0 8008 8008**

(apel gratuit pe teritoriul RM, valabil pentru toți operatorii de
telefonie fixă și mobilă, 24/24 ore, anonim și confidențial).

AO Centrul Internațional „La Strada”

Dezvoltarea serviciilor destinate victimelor violenței împotriva femeilor în Republica Moldova

Chișinău, 2017

Autor:

Tatiana FOMINA, AO Centrul Internațional „La Strada” (Moldova)

Grupul de cercetare al AO Centrul Internațional „La Strada” (Moldova):

Ana REVENCO

Daniella MISAIL-NICHITIN

Tatiana FOMINA

Drepturi de autor:

AO Centrul Internațional pentru Protecția și Promovarea Drepturilor Femeii „La Strada” (Moldova)

Toate drepturile sunt protejate. Unele materiale din această publicație pot fi xerocopiate sau reproduse gratis fără acordul prealabil al autorului doar în scopuri didactice, științifice și **altele**, care nu urmăresc profit și cu condiția indicării autorului și sursei.

Prezentul raport a fost elaborat în anul 2016, în cadrul proiectului de suport tehnic internațional „Organizația pentru determinarea costurilor pachetului multidisciplinar de servicii de profilaxie și specializate pentru femei și fete, supuse violenței în Republica Moldova” (“Company to undertake a costing of multidisciplinary package of response services and specialized services for women and girls subjected to violence in the Republic of Moldova”), cu sprijinul financiar al UN WOMEN, structură a Organizației Națiunilor Unite pentru probleme de egalitate gender și extinderea drepturilor și oportunităților femeilor. Ulterior, în anul 2017, raportul a fost reactualizat și pregătit pentru publicare în cadrul proiectului „Core support WLC”, realizat de Centrul de Drept al Femeilor cu susținerea financiară a Ambasadei Suediei în Republica Moldova. Conținutul raportului reflectă punctul de vedere al autorului, pentru care poartă răspundere AO Centrul Internațional „La Strada” (Moldova) și nu reflectă neapărat poziția UN WOMEN sau a Ambasadei Suediei.

CUPRINS

Lista abrevierilor	4
Introducere	5
I. Dreptul victimelor violenței împotriva femeilor la protecție și asistență de stat.....	9
II. Integrarea serviciilor pentru victimele violenței în familie în sistemul de asistență socială	22
III. Acreditarea prestatorilor de servicii sociale	35
3.1. Criteriile și periodicitatea acreditării	35
3.2. Consiliul național de acreditare	39
3.3. Procedura de acreditare	41
3.4. Pachetul de documente pentru acreditare.....	44
3.5. Prima experiență de acreditare a prestatorilor de servicii sociale pentru victimele violenței în familie	48
IV. Standardele de calitate pentru serviciile sociale	52
4.1. Aspecte legale ale reglementării calității serviciilor sociale.....	53
4.2. Experiența elaborării și aplicării standardelor de calitate	55
4.3. Standardele de calitate pentru serviciile sociale destinate victimelor violenței împotriva femeilor	60
Concluzii și recomandări	64
Lista surselor de informare citate	71

LISTA ABREVIERILOR

CC	Codul civil
Femeie	fată cu vârstă de până la 18 ani sau femeie
Consiliul național	Consiliul național de acreditare a prestatorilor de servicii sociale
SMC	standarde minime de calitate a serviciilor sociale
MSMPS	Ministerul Sănătății Muncii și Protecției Sociale ¹
Regulamentul privind procedura de acreditare	Regulamentul cu privire la procedura de acreditare a prestatorilor de servicii sociale, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 95 din 07.02.2014
Convenția de la Istanbul	Convenția Consiliului Europei privind prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței domestice (Istanbul, 11.05.2011)

¹ În toamna anului 2017 Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei a fost reorganizat, iar funcțiile lui au fost preluate de Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale.

INTRODUCERE

În ultimii ani comunitatea europeană și mondială este îngrijorată serios de faptul că fetele minore, fetele mari și femeile (în continuare – femeile) sunt adesea supuse diverselor forme de violență, cum ar fi violența în familie, hărțuirea sexuală, violul, căsătoria forțată, crime de „onoare” ș. a. Aceste forme de violență au fost recunoscute drept încălcări grave ale drepturilor omului în raport cu femeile, precum și obstacole serioase în calea obținerii egalității dintre bărbați și femei în societatea contemporană.

Multe state europene elaborează politici naționale speciale în acest domeniu – planuri naționale de acțiuni privind prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor, incluzând în ele diverse acțiuni, precum dezvoltarea bazei legal-normative, instruirea cadrelor, acordarea asistenței victimelor, grupului de risc și agresorilor, precum și multe altele. Însă majoritatea documentelor politice în acest domeniu sunt axate pe contracararea unei asemenea forme de violență împotriva femeilor, ca violența în familie. Multe planuri naționale existente, dar nici pe departe toate, sunt de asemenea orientate spre contracararea violenței sexuale împotriva femeilor. Celelalte forme ale violenței împotriva femeilor multă vreme se aflau în afara sferei de acțiune a politicilor naționale din majoritatea statelor europene.²

Neajunsurile existente în lupta cu violența împotriva femeilor au determinat statele, membre ale Consiliului Europei, să adopte un important act regional, chemat să protejeze femeile de toate formele de violență – *Convenția Consiliului Europei*

2 Council of Europe, „Protecting women against violence”. Analytical study of the results of the second round of monitoring the implementation of Recommendation Rec (2002) 5 on the protection of women against violence in Council of Europe member states (Strasbourg: Gender Equality and Anti-Trafficking Division, Directorate General of Human Rights and Legal Affairs, Council of Europe, 2008), p.9.

privind prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței domestice (Istanbul, 11.05.2011). Această Convenție a Consiliului Europei mai este numită adesea **Convenția de la Istanbul**. Acest document vizează eliminarea tuturor formelor de discriminare **împotriva** femeilor, istoric cristalizate, și realizarea unei egalități reale între femei și bărbați. În plus, acest document prevede un șir de măsuri privind protecția și asistența victimelor violenței **împotriva** femeilor și a **violentei în familie, fără a condiționa participarea lor la procesul penal. Toate acestea țin de faptul că anume Convenția de la Istanbul a fost elaborată din considerentele concepției victimei ca purtător de drepturi**, care decurge din diferite acte ale dreptului internațional și regional și nu presupune participarea victimei în procesul penal. Această concepție este activ promovată în ultimii ani în statele Uniunii Europene³, precum și alte țări europene.

Convenția de la Istanbul a lansat pentru prima dată definiția noțiunii „gender”, acceptată la nivel internațional, care confirmă faptul că diferențele dintre bărbați și femei nu se rezumă numai la deosebiri pur biologice dintre sexe, dar include și diverse roluri sociale cristalizate, comportament și activități, pe care anumite segmente din societate le consideră ca și corespunzătoare femeilor sau bărbaților. Cercetările de profil demonstrează că diferențele gender pot fi cauza toleranței societății față de diferite forme de violență **împotriva** femeilor. Convenția de la Istanbul cheamă statele participante să întreprindă măsuri de neamânat privind combaterea tuturor formelor de violență împotriva femeilor, inclusiv violența în familie, care afectează în mod disproporționat femeile, și să asigure ca în această luptă să fie antrenate toate organele de stat, precum și societatea civilă. **În același timp, organele de stat și organizațiile neguvernamentale nu ar trebui să acționeze dispersat, ci sunt obligate să stabilească o cooperare eficientă. Se precizează că această Convenție va da un nou impuls adoptării de către țările europene a măsurilor de prevenire și combatere a violenței împotriva femeilor.** Potrivit datelor din 1 octombrie 2017, Convenția respectivă a fost deja semnată de 44 de state și ratificată de 25 de țări.⁴

Republica Moldova a început să întreprindă măsuri privind combaterea violenței împotriva femeilor relativ nu demult. Primii pași au fost întreprinși în anul 2007 și, ca și în multe țări europene la acea vreme, erau îndreptați spre contracararea unei

3 See: FRA –European Agency for Fundamental Rights, „Victims of crime in the EU: the extent and nature of support for victims” (Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2014), p. 28. Available at: http://fra.europa.eu/sites/default/files/fra-2015-victims-crime-eu-support_en_0.pdf

4 See: <http://www.coe.int/en/web/conventions/full-list/-/conventions/treaty/210/signatures>.

astfel de forme a violenței împotriva femeilor ca violența în familie. Activitatea în domeniul dat a demarat cu elaborarea și adoptarea *Legii cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie*.⁵ Această lege conține un șir de prevederi importante privind competențele organelor administrației de stat, mecanismul de soluționare a actelor de violență în familie, precum și realizarea drepturilor victimelor violenței în familie la o anumită asistență din partea statului (servicii sociale, juridice, medicale ș. a.). Anumiți pași s-au făcut și în vederea realizării practice a legii sus menționate, multe norme constituind o inovație absolută pentru republica noastră și, cu greu, dar sunt aplicate în practică.

De menționat că, în Republica Moldova au fost adoptate și alte legi care garantează asigurarea drepturilor și intereselor legale ale victimelor violenței împotriva femeilor. Astfel, *Legea cu privire la prevenirea și combaterea traficului de ființe umane nr. 241-XVI din 20 octombrie 2005*⁶ garantează asistență gratis din partea statului victimelor traficului de ființe umane, inclusiv femeilor supuse exploatării sexuale în cazurile în care această infracțiune a fost însoțită de transportarea lor în altă localitate din afara zonei de domiciliu permanent (peste hotare sau în interiorul țării).

O importanță deosebită pentru asigurarea drepturilor victimelor violenței revine *Legii cu privire la reabilitarea victimelor infracțiunilor*,⁷ nou adoptate, care a intrat în vigoare în martie 2017 și deschide accesul la sprijinul statului pentru victimele **violenței sexuale** (violul/articolul 171 CP, acțiuni violente cu caracter sexual/articolul 172 CP, hărțuirea sexuală/articolul 173 CP și alte infracțiuni referitoare la sfera sexuală/articolele 174 și 175 CP), precum și pentru victimele **violenței fizice și psihologice**, prevăzute de un șir de articole ale CP, cuprinse în legea numită. Însă în această lege nu se pune accentul pe aspectul gender, iar sfera ei de acțiune se deosebește de sfera de acțiune a Convenției de la Istanbul. Dar în perspectivă această lege poate fi adaptată la cerințele Convenției respective.

La sfârșitul anului 2016, președintele Republicii Moldova a aprobat oficial semnarea Convenției de la Istanbul.⁸ Se așteaptă ca și Parlamentul să ratifice în timpul

5 Legea cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie nr. 45-XVI din 01 martie 2007 (Monitorul Oficial, 2008, nr. 55-56, art. 178).

6 Legea cu privire la prevenirea și combaterea traficului de ființe umane nr. 241-XVI din 20 octombrie 2005 (Monitorul Oficial, 2005, nr. 164-167, art. 812).

7 Legea cu privire la reabilitarea victimelor infracțiunilor nr. 137 din 29 iulie 2016 (Monitorul Oficial, 2016, nr. 293-305, art. 618).

8 Decret pentru aprobarea semnării Convenției Consiliului Europei privind prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței domestice, nr. 2511-VII din 15 decembrie 2016 (Monitorul Oficial, 2016, nr. 459-471, art. 935).

apropiat Convenția respectivă, după cum prevede articolul 75 al acestui act regional. Cert este că semnarea și ratificarea Convenției date axată pe protecția femeii de toate formele de violență, crește nivelul sarcinilor politicii naționale în acest domeniu. Însă țara noastră e obligată să întreprindă măsuri în această direcție ținând cont de vectorul european al dezvoltării țării în general. În acest context ni se pare foarte actuală activitatea de cercetare și elaborare a recomandărilor în scopul perfecționării procedurii actuale de acordare a asistenței victimelor violenței împotriva femeilor, luând în considerare normele dreptului internațional și regional, precum și bunele practici ale altor țări.

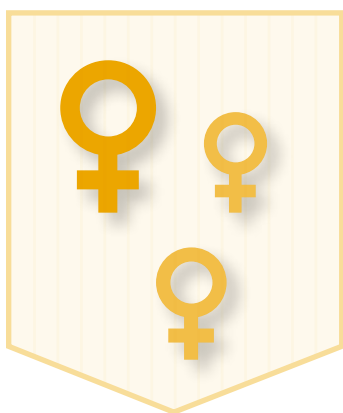
Prezentul Raport, consacrat problemelor dezvoltării și acreditării serviciilor sociale pentru victimele violenței împotriva femeilor în Republica Moldova, este axat pe elaborarea unor recomandări în acest domeniu pentru Guvern, având în vedere preconizata ratificare a Convenției de la Istanbul, precum și din perspectiva politicii de descentralizare și a reformei administrației de stat în desfășurare. Cercetarea efectuată are o importanță aplicativă și include următoarele sarcini:

- elaborarea propunerilor referitor la lista serviciilor sociale pentru victimele violenței împotriva femeilor, garantate de lege;
- analiza experienței acumulate privind acreditarea serviciilor sociale și elaborarea propunerilor pentru îmbunătățirea ei;
- suport conceptual pentru ideea elaborării standardelor-tip de calitate a serviciilor sociale, acordate victimelor violenței împotriva femeilor, și a pachetului de documente necesare acreditării ulterioare a prestatorilor acestor servicii.

Autorii speră că recomandările elaborate în cadrul acestei cercetări vor fi utile la elaborarea politicii de stat complexe și a măsurilor de sporire a protecției și asistenței tuturor victimelor violenței împotriva femeilor din Republica Moldova.

CAPITOLUL 1

DREPTUL VICTIMELOR VIOLENȚEI ÎMPOTRIVA FEMEILOR LA PROTECȚIE ȘI ASISTENȚĂ DIN PARTEA STATULUI



CAPITOLUL 1

DREPTUL VICTIMELOR VIOLENȚEI ÎMPOTRIVA FEMEILOR LA PROTECȚIE ȘI ASISTENȚĂ DIN PARTEA STATULUI

Legea Republicii Moldova cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie nr. 45-XVI din 1 martie 2007 garantează dreptul la asistență din partea statului în formula anumitor servicii nu pentru toate femeile care au fost supuse violenței, ci numai **victimelor violenței în familie**, acestea devenind de cele mai dese ori femeile și copiii. **Sfera de acțiune a acestei legi naționale este mai îngustă** decât sfera de acțiune a Convenției de la Istanbul, care se aplică în raport cu toate formele de violență împotriva femeilor, inclusiv violența domestică, care afectează în mod disproporționat femeile. De precizat că în iulie 2016, în procesul de pregătire pentru ratificarea Convenției de la Istanbul, această lege a fost completată cu un șir de modificări,⁹ ce extind drepturile victimelor și spectrul serviciilor garantate de stat. Însă aceste modificări nu soluționează complet problema adaptării normelor naționale de drept la cerințele Convenției respective.

În *Legea cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie* drept „victimă” (art. 2) se subînțelege **un adult sau copil** (adică persoană, care nu a atins vârsta de 18 ani), care a fost supusă „...actelor de violență în familie, în concubinaj”. Drept concubinaj în lege se au în vedere „relații asemănătoare celorla dintre soți” (art. 3). Probabil prin acest termen se au în vedere relații de căsnicie de facto, dar neperfectate oficial ca o căsătorie în organele de stat de înregistrare a actelor stării civile. Se știe că statul nu încurajează concubinajul și nu adoptă acte legale și normative ce ar reglementa asemenea relații, deși aceste relații se întâlnesc evident pretutindeni și rolul lor în societate este în permanentă creștere. Din această perspectivă *Legea*

⁹ Legea pentru modificarea și completarea unor acte legislative nr. 196 din 28 iulie 2016 (Monitorul Oficial, 2016, nr.306-313, art. 661).

cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie prezintă un anumit pas progresiv, atribuind la subiecții violenței în familie și persoanele aflate în concubinaj, recunoscând astfel responsabilitatea statului pentru dezrădăcinarea violenței în raport cu aceste persoane.

În plus, în *Legea cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie* se explică de asemenea că victime ale violenței în familie pot fi **persoane** atât care conlocuiesc, cât și cele care locuiesc **separat** (art. 3):

- a) în **condiția conlocuirii** – persoanele aflate în căsătorie, persoanele aflate de divorț, persoanele legate prin relații de tutelă și curatelă, rudele, afinii lor, soții rudelor, persoanele aflate în concubinaj sau în relații asemănătoare dintre părinți și copii;
- b) în **condiția locuirii separate** – persoanele aflate în căsătorie, persoanele aflate în divorț, rudele, afini lor, copiii adoptivi, persoanele aflate sub tutelă și curatelă, persoane aflate sau care s-au aflat în concubinaj.

Legea cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie stabilește obligativitatea statului de a acorda anumite servicii victimelor violenței în familie. În același timp, *Legea* (art. 11, alineatul 2¹) conține o prevedere importantă potrivit căreia **acordarea serviciilor victimei violenței în familie nu este condiționată de participarea persoanei date la procese de urmărire în justiție a agresorului.**

Vorbind despre spectrul serviciilor la care victima are dreptul, se cuvine a remarca în primul rând faptul că, potrivit alineatului (3) din articolul 11 al legii respective, victimele violenței în familie au **dreptul la informare** (servicii de informare) referitor la drepturile lor, precum și la alte informații utile:

- despre autoritățile și instituțiile abilitate cu funcții de prevenire și combatere a violenței în familie;
- despre tipul serviciilor și organizațiile la care se pot adresa după ajutor;
- despre asistența disponibilă pentru ele;
- unde și cum pot depune o plângere;
- despre procedura ce urmează după depunerea plângerii și rolul lor după asemenea proceduri;
- cum pot obține protecție;

- în ce măsură și în ce condiții au acces la consiliere și asistență juridică;
- despre existența unui pericol pentru viața sau sănătatea lor în cazul eliberării persoanei reținute sau condamnate;
- despre anularea ordonanței de protecție.

De precizat că, în articolul dat serviciile de informare sunt descrise destul de detaliat. O analiză comparativă a acestor norme cu Convenția de la Istanbul (art. 19, „Informația”) a scos la iveală o discrepantă care rezidă în faptul că aceste servicii trebuie să fie acordate victimelor într-o **limbă pe care o înțeleg**. Inclusiv, Raportul explicativ la Convenția de la Istanbul (pct. 124) precizează că în cazul dat nu se au în vedere toate limbile, ci anume acelea care sunt răspândite/se utilizează mai des în țara respectivă. Cât privește republica noastră acestea sunt limbile română și rusă. Totodată, articolul 21 din Convenția de la Istanbul cere ca victimele să fie informate **despre mecanismele regionale și internaționale de reclamare**. În acest sens se recomandă a completa Legea cu normele corespunzătoare acestea urmând a fi respectate și în practică.

Referitor la alte tipuri de servicii, *Legea cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie* (alineatul (2)¹¹ din articolul 11) prevede că victima are dreptul la:

„...asistență pentru recuperare fizică, psihologică și socială prin acțiuni speciale medicale, psihologice, juridice și sociale”

Însă legea menționată nu conține explicații detaliate privind conținutul și volumul acțiunilor și serviciilor nominalizate pentru victimele violenței în familie. Nu este clar în ce condiții sunt acordate aceste servicii – cu plată sau gratis. Cât privește asistența medicală și juridică, legea face trimitere la legislația specială din domeniul corespunzător. Astfel, cu referire la asistența medicală pentru victimele violenței în familie, alineatul (6) din articolul 11 al legii menționate explică precum că asemenea asistență este acordată în conformitate cu *Legea cu privire la asigurarea obligatorie de asistență medicală*.¹⁰ Însă analiza ei a arătat

¹⁰ Legea cu privire la asigurarea obligatorie de asistență medicală nr. 1585-XIII din 27 februarie 1998 (Monitorul Oficial, 1998, nr. 38-39, art. 280).

că acest act normativ nu conține mențiuni referitoare la victimele violenței în familie și nu prevede pentru acestea careva excepții. De unde putem conchide că accesul victimelor violenței în familie la un volum complet de asistență medicală, acordate de prestatorii serviciilor medicale, este garantat numai acelor victime, care posedă poliță de asigurare medicală obligatorie. Această abordare creează bariere în accesul la asistență medicală pentru casnice și alte victime adulte ale violenței în familie, ce nu au un loc de muncă, care nu sunt înregistrate ca șomeri la agențiile teritoriale ale forței de muncă.

Cât privește asistența juridică, potrivit alineatului (5) al art. 11 al *Legii cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie*, asemenea asistență se acordă în conformitate cu legislația referitoare la asistența juridică, garantată de stat, adică de *Legea cu privire la asistența juridică garantată de stat*.¹¹ De precizat că în 2016, în cadrul pregătirii pentru ratificarea Convenției de la Istanbul, în *Legea cu privire la asistența juridică garantată de stat* au fost operate completări, care stipulează dreptul victimelor violenței în familie privind accesul gratis la asistență juridică calificată, **indiferent de nivelul veniturilor** (art.20). Este o modificare importantă, efectuată în scopul lichidării barierelor existente în accesul victimelor violenței în familie la asistența juridică necesară, deoarece adesea veniturile familiei sunt concentrate în mâinile agresorului.

Cât privește serviciile psihologice, de precizat că acordarea lor până în prezent nu este reglementată de legislație. În același timp, în 2016 s-au atestat anumite încercări de a soluționa această problemă. Astfel, în *Legea privind reabilitarea victimelor infracțiunilor*, organul administrației publice centrale este numit responsabil de elaborarea și realizarea politicii în sfera reabilitării victimelor infracțiunilor. Acest organ este Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale (în continuare – MSMPs). Din legea respectivă rezultă că MSMPs, în colaborare cu alte ministere, de rând cu alte competențe, va asigura acordarea unui astfel de serviciu victimelor infracțiunilor în ceea ce privește consilierea psihologică. Acest serviciu vor trebui să-l acorde psihologii unităților de asistență socială teritoriale. Astfel, MSMPs, în timpul cel mai apropiat urmează să reglementeze acordarea acestui gen de servicii victimelor infracțiunilor, inclusiv victimelor violenței în familie.

¹¹ Legea cu privire la asistența juridică garantată de stat nr. 198 -XVI din 26 iulie 2007 (Monitorul Oficial, 2007, nr. 157-160, art. 614).

Referindu-ne la lista serviciilor pentru victimele violenței împotriva femeilor, vom preciza că în Convenția de la Istanbul este prevăzut că acestea trebuie să aibă acces la:

- a) servicii de asistență generală (nespecializată);
- b) servicii specializate de asistență.

Potrivit art. 20 al Convenției, **serviciile de asistență generală** includ:

- consilierea juridică și psihologică;
- servicii de asistență medicală și socială;
- asistența financiară;
- găzduire;
- educație;
- formare profesională și sprijin în a găsi un loc de muncă.

Serviciile de asistență generală sunt predestinate unui cerc larg de persoane social vulnerabile și axate pe o perspectivă de durată. **În același timp, în Raportul explicativ la Convenția de la Istanbul (pct. 126) se precizează că aceste servicii, deși nu sunt specializate, ele trebuie totuși să fie adaptate la nevoile specifice ale victimelor**, iar statele trebuie să asigure disponibilitatea lor pentru victime.

În continuare, art. 22 al Convenției de la Istanbul stabilește că victimele trebuie să aibă acces la servicii specializate de asistență, menită să satisfacă nevoile victimelor tuturor formelor de violență, raportate la sfera de acțiune a Convenției date. Aceste servicii pot fi de durată diferită (de urgență, pe termen scurt și pe termen lung) și urmează a fi acordate cu respectarea distribuirii geografice convenite a serviciilor respective. Potrivit pct. 132 din Raportul explicativ la Convenția de la Istanbul, aceste servicii includ:

- adăpost și cazare sigură;
- asistență medicală de urgență;
- perfectarea expertizei medico-legale în cazurile de viol sau agresiuni cu caracter sexual;
- consiliere psihologică pe termen scurt și pe termen lung, consiliere post-traumatică;

- consultanță juridică, servicii ale avocatului de informare și consiliere (outreach services);
- linii telefonice de încredere pentru referirea victimelor **în scopul beneficii de** serviciile corespunzătoare;
- servicii specifice pentru copiii victime sau martori ai violenței.

Acordarea acestor servicii trebuie organizată cu respectarea distribuției geografice convenite și accesibilității diferitelor grupuri ale populației. Majoritatea serviciilor specializate trebuie să fie **de urgență**. Deși în multe țări serviciile specializate pentru victimele violenței sunt acordate sau finanțate de către stat, **majoritatea covârșitoare a acestor servicii sunt oferite de organizații neguvernamentale** (a se vedea pct. 125 din Raportul explicativ la Convenția din Istanbul).

O analiză comparativă a normelor Convenției de la Istanbul și a *Legii cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie* arată că legea națională nu conține o divizare directă a serviciilor pentru victime în servicii generale și specializate. Legea (alineatul (2) din articolul 8) atribuie responsabilitatea principală pentru crearea și dezvoltarea serviciilor pentru victimele violenței în familie organelor administrației publice locale, care urmează să instituie centre/servicii de asistență și **protecție a victimelor violenței în familie și a copiilor acestora, dar și să creeze posibilități pentru recalificare și/sau angajarea în câmpul muncii a victimelor violenței în familie, precum și să asigure accesul acestora la locuință socială**. În cazul R. Moldova, MSMPS și-a asumat responsabilitatea doar pentru întreținerea paginii WEB cu informație utilă pentru victimele violenței în familie și instituirea serviciului de asistență telefonică gratuită, care să funcționeze neîntrerupt (24 din 24 de ore, 7 zile în săptămână), care să ofere anonim și confidențial consultații privind prevenirea violenței în familie și serviciile disponibile pentru victime.

Deși *Legea cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie* (art. 8) obligă organele administrației publice centrale și locale să colaboreze cu organizațiile neguvernamentale, spre deosebire de Convenția de la Istanbul, legea nu conține norme privind competențele și rolul organizațiilor societății civile în combaterea violenței în familie, precum și obligațiile organelor administrației publice să susțină la toate nivelurile activitatea acestor organizații.

E cazul să precizăm de asemenea că în *Legea cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie* nu se menționează obligativitatea statului de a asigura accesul victimelor la **asistență financiară**, după cum prevede în Convenția de la Istanbul.

În același timp, *Legea cu privire la reabilitarea victimelor infracțiunilor*, adoptată în 2016, prevede că statul trebuie să achite compensații victimelor violenței în familie și victimelor infracțiunilor cu caracter sexual. Se așteaptă ca mecanismul achitării compensației financiare să înceapă a funcționa din 1 ianuarie 2018, iar victimele violenței în familie să aibă acces la compensații din partea statului de rînd cu victimele altor infracțiuni.

Legea cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie (art. 10) prevede instituirea următoarelor tipuri de centre/servicii pentru victimele violenței în familie și copiii lor:

- serviciul de asistență telefonică gratuită;
- adăposturi;
- centre/servicii de zi;
- altele.

Ținem să precizăm că, o asemenea clasificare este foarte confuză, deoarece, potrivit alineatului (2) al articolului 10 din legea respectivă **centrele/serviciile de asistență și protecție pentru victimele violenței în familie și copii lor acordă servicii specializate**, așa ca:

„... adăpost (plasament), asistență juridică, psihologică, socială și medicală de urgență, pază și protecție, precum și alte tipuri de asistență”

Din contextul art. 10 este clar că aceste servicii sunt acordate gratis, deoarece legea nu prevede finanțarea Centrelor respective din contul achitării serviciilor de către beneficiari. Totodată, componența serviciilor specializate gratuite nu este clar descrisă. Lipsește accentul pe necesitatea acordării **serviciilor de urgență, pe termen scurt și pe termen lung**, după cum prevede art. 22 al Convenției de la Istanbul.

Legea cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie (alineatul (5) art.8) mai prevede că instituțiile medicale de toate tipurile și nivelurile vor ajuta victimele, în limitele competenței lor, să obțină un astfel de serviciu specializat cum este examinarea medico-legală a gravității vătămării integrității corporale sau a să-

nătății. În același timp, în această lege nu sunt prevăzute consultații psihosociale specifice pentru copiii-martori, care sunt prevăzute de articolul 26 al Convenției de la Istanbul.

Vorbind despre implementarea practică a prevederilor *Legii cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie* cu referire la dezvoltarea serviciilor specializate pentru victimele violenței în familie, ar fi să menționăm că potrivit datelor Centrului de Drept al Femeilor, în anul 2014 în Republica Moldova funcționau 14 centre care ofereau diverse servicii victimelor violenței în familie.¹²

Legea cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie conferă Guvernului responsabilitatea să aprobe Regulamentele-cadru și standardele minime de calitate pentru centrele/serviciile de asistență și protecție a victimelor violenței în familie (alineatul (4), art. 10). *Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a centrelor de reabilitare a victimelor violenței în familie* a fost aprobat de Guvern în februarie 2010.¹³ Regulamentul confirmă faptul că toate serviciile centrului sunt gratuite și descrie mai detaliat conținutul serviciilor acordate. Totodată, în Regulament este descrisă ordinea plasării beneficiarilor în centru, cerințele față de conducerea și personalul centrului, precum și modalitatea de finanțare a acestuia.

Standardele minime de calitate privind serviciile sociale prestate victimelor violenței în familie au fost aprobate de Guvern în decembrie 2010.¹⁴ E cazul să precizăm că în acest document descrierea serviciilor se deosebește **într-o măsură oarecare** de descrierea spectrului serviciilor pentru victimele violenței în familie prevăzute în lege. De exemplu, potrivit pct. 48 al acestor standarde, victima trebuie să beneficieze de servicii de asistență medicală ce nu sunt prevăzute de lege și includ supravegherea medicală, asistență medicală de urgență. În continuare, potrivit pct. 71, victimelor trebuie să li se acorde servicii de reintegrare în familie și/sau societate, despre care de asemenea nu se pomenește în lege.

În 2016, după ce au fost operate completări și modificări în *Legea cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie*, MSMPS, în colaborare cu AO Cen-

12 Centrul de Drept al Femeilor „Studiu de analiză a serviciilor prestate femeilor victime ale violenței în familie în Republica Moldova” (Chișinău: CDF, 2014), pag. 14.

13 Hotărârea Guvernului Republicii Moldova „Cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a centrelor de reabilitare a victimelor violenței în familie” nr. 129 din 22.02.2010 (Monitorul Oficial, 2010, nr. 30-31, art. 176).

14 Hotărârea Guvernului Republicii Moldova „Pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind serviciile sociale prestate victimelor violenței în familie” nr. 1200 din 23.12.2010 (Monitorul Oficial, 2010, nr. 259-263, art. 1320).

trul Internațional „La Strada”, a elaborat proiectul Regulamentului *de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor și Standardele minime de calitate pentru serviciul respectiv*. Acest act normativ a fost aprobat de Guvern în iulie 2017.¹⁵

De menționat că în cadrul pregătirii pentru ratificarea Convenției de la Istanbul, în 2016 au fost operate modificări la *Codul penal, Codul de procedură penală, Codul de procedură civilă*, în *Legea taxei de stat*, etc. Astfel, articolul 318³ al Codului de procedură civilă al Republicii Moldova nr. 225-XV din 30 mai 2003 a fost completat cu alineatul (1¹) cu următorul cuprins:

„1¹) La examinarea cererii victimei violenței în familie privind aplicarea măsurilor de protecție, instanța de judecată solicită coordonatorului oficiului teritorial al Consiliului Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat desemnarea neîntârziată a unui avocat pentru apărarea intereselor victimei. Asistenta juridică se acordă victimei gratuit.”

Indubitabil, aceste modificări în legislație au extins aria drepturilor victimelor violenței în familie și spectrul serviciilor garantate de stat.

În scopul dezvoltării în continuare a serviciilor pentru victimele violenței, un interes sporit prezintă **„Pachetul serviciilor necesare femeilor și fetelor afectate de violență”/“Essential Services Package for Women and Girls Subject to Violence”**, publicat recent. Acest document a fost elaborat în 2015 în cadrul Programului ONU *„United Nations Joint Global Programme on Essential Services for Women and Girls Subject to Violence”*. Acest Program a fost realizat într-un parteneriat de cinci structuri ale ONU (UN Women, UNFPA, WHO, UNDP, UNODC) în scopul asigurării unui acces mai sporit al femeilor și fetelor afectate de violența în bază de gen, la un set coordonat de servicii interdepartamentale necesare și calitative (coordinated set of essential and quality multi-sectoral services). Acest document a fost elaborat în baza analizei obligațiilor internaționale ale țărilor în cadrul acordurilor internaționale în domeniul drepturilor omului (*Convenția ONU privind eliminarea tuturor formelor de discriminare împotriva femeilor și Convenția ONU privind drepturile copilului*), precum și a diferitelor recomandări internaționale în domeniul dat (soft law). El include 5 module, care descriu serviciile pentru feme-

¹⁵ Hotărârea Guvernului Republicii Moldova „Cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor și a Standardelor minime de calitate” nr. 575 din 19.07.2017 (Monitorul Oficial, 2017, nr. 253-264, art. 668).

ile și fetele afectate de violență, care urmează a fi acordate în orice țară în cadrul sistemului de deservire medicală și socială a populației, precum și a sistemului judecătoresc și a poliției. Deși acest document are un caracter de recomandare, de el trebuie să se țină cont neapărat la crearea și dezvoltarea în fiecare țară a serviciilor pentru femeile și fetele afectate de violență.

Potrivit modului patru „Servicii sociale” (pag. 7 – 8), femeile și fetele afectate de violență în bază de gen, trebuie să aibă acces la următoarele servicii:

1. informare în situații de criză (crisis information);
2. consiliere în situații de criză (crisis counselling);
3. linie telefonică de asistență (help lines);
4. adăpost (safe accommodation);
5. asistență materială și financiară (material and financial aid);
6. eliberarea, reperfectarea sau schimbarea **actelor de identitate** (creation, recovery, replacement of identity documents);
7. informare juridică și informare privind drepturile, consiliere și reprezentare, inclusiv în sisteme de drept de tip mixt (legal and rights information, advice and representation, including in plural legal systems);
8. asistență psihologică și consiliere (psycho-social support and counselling);
9. **servicii specializate pentru femei, afectate de violența sexuală** (women-centred support);
10. **servicii specializate pentru copii, afectați de violența sexuală** (children’s services for any child affected by violence);
11. informarea și instruirea comunităților locale și grupurilor de risc (community information, education and community outreach);
12. asistență privind (re)integrarea economică, reabilitarea fizică și dezvoltarea independenței (assistance towards economic independence, recovery and autonomy).

Multe din serviciile enumerate au un caracter complex, ele sunt descrise detaliat în document, inclusiv fiind evidențiate elementele sau caracteristicile principale ale fiecărui serviciu și fiind date explicații amănunțite despre cum trebuie realizate aceste caracteristici în practică. Acest lucru facilitează utilizarea documentului dat la elaborarea standardelor de calitate ale serviciilor enumerate, precum și monitorizarea procesului de acordare a serviciilor și respectare a drepturilor victimelor.

O importanță deosebită o are recomandarea privind acordarea asistenței gratuite la eliberarea, schimbarea sau restabilirea actelor de identitate. Deși Convenția de la Istanbul nu obligă statele să acorde asemenea servicii, din practică este bine cunoscut faptul că accesul la asistență socială este condiționat de prezența unui asemenea document.

*Analiza legislației Republicii Moldova și analiza comparativă în raport cu Convenția de la Istanbul au arătat că legislația națională garantează înainte de toate dreptul la asistență din partea statului sub formă de anumite servicii pentru femeile supuse violenței în familie și violenței asociate cu fenomenul traficului de ființe umane. **Legea cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie**, adoptată în 2007, a fost modificată și completată substanțial în anul 2016 în legătură cu pregătirea pentru ratificarea Convenției de la Istanbul, ceea ce a contribuit la extinderea ariei drepturilor victimelor violenței în familie și a spectrului serviciilor garantate de stat.*

*În plus, adoptarea **Legii cu privire la reabilitarea victimelor infracțiunilor** a făcut posibil accesul la serviciile gratuite din partea statului și pentru victimele altor infracțiuni, inclusiv pentru femeile, victime ale violenței sexuale. Însă noua Lege cu privire la reabilitarea victimelor infracțiunilor nu este adaptată normelor Convenției de la Istanbul, iar spectrul serviciilor garantate victimelor violenței sexuale este mai îngust decât cere Convenția nominalizată. În speță, această lege nu pomeneste despre necesitatea creării **centrelor specializate pentru victimele supuse violenței sexuale**.*

*Analiza comparativă a normelor Convenției de la Istanbul și a Legii cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie a arătat că în legea respectivă nu se conține o delimitare clară a drepturilor victimelor de acces la servicii **generale** nespecializate, destinate unui larg cerc de persoane și dreptul la servicii **specializate**. Nu se pune accent pe necesitatea de a acorda servicii specializate de urgență, de durată lungă și scurtă. Aceasta complică **înțelegerea volumului și termenelor de acordare a asistenței sociale garantate**, precum și desfășurarea monitorizării respectării drepturilor victimelor.*

*Vorbind de componența necesară a serviciilor generale pentru victimele violenței în familie, Legea cu privire la prevenirea și combaterea a violenței în familie nu menționează obligația statului de a asigura accesul victimelor la **asistență financiară**. În afară de aceasta, normele privind drepturile victimelor violenței în familie nu sunt integrate în normele legii speciale, ce reglementează acordarea asistenței medicale populației – Legea cu privire la asigurarea obligatorie a asistenței medicale.*

Legea nu specifică termenii acordării serviciilor specializate garantate victimelor, în speță conținutul și volumul acestora și nici Guvernul nu are sarcina de a face acest lucru. Mai mult, legea nu obligă să fie acordată consiliere psihologică specializată copiilor-martori, după cum prevede articolul 26 al Convenției de la Istanbul.

*În ceea ce privește **serviciile de informare**, de menționat că legea nu conține norme ce obligă acordarea acestora într-o limbă cunoscută de beneficiar și acordarea informației despre mecanismele de reclamare regionale și internaționale.*

*Spre deosebire de Convenția de la Istanbul, Legea cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie nu spune nimic despre competențele și rolul **organizațiilor neguvernamentale** în acordarea serviciilor pentru victimele violenței, precum și despre obligația organelor administrației publice de toate nivelurile de a susține activitatea acestor organizații.*

Analiza Standardelor minime de calitate privind serviciile sociale prestate victimelor violenței în familie, aprobate de Hotărârea Guvernului nr. 1200 din 23.12.2010, arată că în ele se utilizează denumirea serviciilor deosebite de cele utilizate în Legea cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie. Este necesar a aduce acest act în conformitate cu legea.

INTEGRAREA SERVICIILOR
PENTRU VICTIMELE
VIOLENȚEI ÎN FAMILIE ÎN
SISTEMUL DE ASISTENȚĂ
SOCIALĂ



Serviciile pentru victimele violenței în familie și victimele violenței împotriva femeilor urmează a fi integrate în sistemul general de deservire socială a populației, care garantează acordarea serviciilor sociale pentru persoane și familii în scopul depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii marginalizării și excluderii sociale. Aceasta are o importanță imensă pentru dezvoltarea serviciilor pentru victimele violenței în familie și altor infracțiuni cu caracter violent, deoarece, istoric, victimele violenței nu au fost beneficiari de asistență socială. Această categorie de beneficiari a apărut în dreptul național exclusiv datorită influenței convențiilor regionale și internaționale. Printre principalele legi care reglementează acordarea serviciilor unor categorii social vulnerabile ale populației în Republica Moldova se numără *Legea asistenței sociale*¹⁶ și *Legea cu privire la serviciile sociale*.¹⁷

Legea asistenței sociale (2003) stabilește principiile, sarcinile și formele generale ale asistenței sociale în Republica Moldova, precum și categoriile de potențiali beneficiari, modalitatea de acces la acordarea asistenței sociale ș. a. Potrivit articolului 9 al acestei legi, asistență este acordată de stat persoanelor care se află într-o situație dificilă, sub formă de **servicii sociale** și de **prestații sociale**. Serviciile sociale trebuie prestate populației cu respectarea **standardelor de calitate**, aprobate de Guvern (art. 10).

16 Legea asistenței sociale nr. 547-XV din 25 decembrie 2003 (Monitorul Oficial, 2004, nr. 42-44, at. 249).

17 Legea cu privire la serviciile sociale, nr. 123 din 18 iunie 2010 (Monitorul Oficial, 2010, nr. 155-158, art. 541).

Persoanele afectate de violența în familie sunt pomenite în *Legea asistenței sociale* (pct. c¹, art. 7) ca una dintre categoriile beneficiarilor de asistență socială. În felul acesta, legiuitorul a asigurat o oarecare integrare a normelor acestei legi cu normele *Legii cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie*.

Potrivit articolului 10 al *Legii asistenței sociale*, serviciile sociale se împart în 3 tipuri: servicii sociale (i) primare, (ii) specializate și (iii) cu specializare înaltă, care pot fi acordate „...*gratuit, cu plată parțială sau integrală*”. Însă legea respectivă nu conține explicații referitor la faptul în care cazuri și pe ce temeuri se ia decizia privind accesul la servicii specializate, precum și despre eliberarea parțială sau totală de la plata serviciilor sociale prestate.

Deși articolul 7 al legii respective stabilește anumite categorii de beneficiari ai asistenței sociale, lista acestor categorii nu este una exhaustivă, iar accesul la asistență este condiționat nu numai de apartenența la una dintre aceste categorii, dar și se mai identifică prin nivelul de bunăstare materială a potențialului beneficiar de asistență. De-aceea, pentru fiecare beneficiar potențial de asistență trebuie întocmit un document special – **ancheta socială**, în procesul întocmirii căreia se evaluează situația și se trag concluziile privind necesitatea acordării asistenței sociale persoanelor respective. Astfel, potrivit alineatului 3, art. 8 al Legii:

„Dreptul la asistență socială se stabilește în temeiul evaluării necesităților persoanei, confirmate prin ancheta socială și prin alte acte constatatoare”.

Ghidul asistentului social „Managementul de caz”, aprobat de MSMPs în 2008,¹⁸ conține indicații detaliate pentru personalul care activează în sistemul protecției sociale, privind procedurile de lucru cu beneficiarul serviciilor sociale – de la primul contact până la (re)integrarea lui deplină. Ghidul conține formulare tip, care trebuie completate în procesul lucrului cu beneficiarul, inclusiv formularul anchetei sociale – un instrument de evaluare inițială a beneficiarului, în rezultatul căreia asistentul social decide asupra necesității posibilității de acordare a serviciilor

¹⁸ Managementul de caz. Ghidul asistentului social, aprobat prin ordinul Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei, nr. 71 din 03.10.2008. Accesibil la: http://msmps.gov.md/sites/default/files/document/attachments/ghidul_asistentului_social_managementul_de_caz.pdf

lor sociale persoanei respective, reieșind din criteriile stabilite de acces la asistență socială. Ancheta socială stabilește obligațiunea asistentului social de a vizita locul de trai a persoanei care se află într-o situație dificilă, de a colecta următoarele date:

- componența familiei, inclusiv datele din actele de identitate;
- **nivelul bunăstării materiale/condiții sociale** a persoanei respective sau familiei acesteia (**bunurilor în posesie și venitul lunar**);
- problemele cu care se confruntă (abuzul de alcool, droguri, **violența în familie, violența asupra copiilor**, neglijarea obligațiilor părintești ș. a.) și
- altele.

În temeiul acestei informații, expuse în ancheta socială, asistentul social trebuie să tragă concluzii referitor la situația familiei și să elaboreze măsuri pentru soluționarea problemelor identificate ținând cont de normele legislației în sfera asistenței sociale. De unde rezultă că în prezent accesul victimelor violenței în familie la servicii sociale fără plată depinde nu numai de constatarea comiterii actului de violență, ci și de prezența actelor de identitate, precum și de nivelul bunăstării materiale, inclusiv veniturii familiei. Însă, după cum arată cercetările, venitul familiei este adesea controlat de agresor și victima nu poate folosi mijloace bănești fără permisiunea acestuia. De-aceia accesul victimelor violenței în familie la serviciile necesare gratuite nu trebuie condiționat de nivelul veniturii familiei și legea trebuie să conțină o excepție pentru acești beneficiari.

De menționat că în 2016 MSMPS a aprobat un Ghid analogic,¹⁹ care se axează pe lucrul cu copiii. Este interesant faptul că în acest Ghid, anchetei sociale i se atribuie un rol mai modest, în ciuda faptului că *Legea asistenței sociale* nu s-a schimbat în acest sens. Potrivit noului Ghid, ancheta socială este completată numai în cazul în care beneficiarul are nevoie de ajutor material. O astfel de abordare ni se pare mai corectă, dar ea trebuie să-și afle reflectare întâi de toate în principalele legi de profil ale sistemului de asistență socială.

De precizat că Ghidul managementului de caz aprobat nu este adaptat la specificul lucrului cu victimele violenței în familie și altor infracțiuni cu caracter violent, care au nevoie nu doar de servicii sociale, ci și de protecție fizică, precum și de un șir de alte servicii ce depășesc mandatul MSMPS, fiind prestate în cadrul altor ministere.

¹⁹ Managementul de caz. Ghid de suport pentru aplicarea practică, aprobat prin ordinul Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei, nr. 96 din 18.05.2016. Accesibil la: http://msmps.gov.md/sites/default/files/document/attachments/ghid_management_de_caz_final.pdf

În acest sens este necesară adaptarea ghidului respectiv la particularitățile lucrului cu victimele violenței, sau elaborarea unui ghid separat privind procedura de lucru cu astfel de cazuri.

În general, *Legea asistenței sociale* nu pomenește despre necesitatea dezvoltării **colaborării interdepartamentale și intersectoriale**, care urmează a fi dezvoltată conform nomelor Convenției de la Istanbul (art. 18). Legea nu conține norme care ar defini formele acestei colaborări, noțiuni necesare (inclusiv o asemenea noțiune importantă ca „**activitatea socială de însoțire**” - sprijinirea beneficiarului în obținerea serviciilor acordate în afară sistemului de asistență socială), dar și rolul lucrătorilor sistemului de asistență socială în cazul redirectionării beneficiarilor către alți prestatori de servicii.

Legea cu privire la serviciile sociale (2010) stabilește tipurile prestatorilor de servicii sociale, drepturile și obligațiile prestatorilor și beneficiarilor de servicii sociale, concretizează procedurile de identificare a beneficiarilor de servicii sociale și de asigurare a accesului acestora la diferite tipuri de servicii sociale, precum și stabilește organele de stat, responsabile pentru executarea inspecției, monitorizării și evaluării serviciilor sociale. Legea respectivă dezvoltă de asemenea ideea diferențierii serviciilor sociale în primare, specializate și cu specializare înaltă, dat fiind că include noțiunile corespunzătoare. Astfel, potrivit articolului 6 al acestei legi:

*„Serviciile sociale **primare** sunt serviciile care se acordă la nivel de comunitate tuturor beneficiarilor și au drept scop prevenirea sau limitarea unor situații de dificultate care pot cauza marginalizarea sau excluziunea socială.*

*Serviciile sociale **specializate** sunt serviciile care implică antrenarea specialiștilor și au drept scop menținerea, reabilitarea și dezvoltarea capacităților individuale pentru depășirea unei situații de dificultate în care se află beneficiarul sau familia acestuia.*

*Serviciile sociale **cu specializare înaltă** sunt serviciile prestate într-o instituție rezidențială sau într-o instituție specializată de plasament temporar, care impun un șir de intervenții complexe ce pot include orice combinație de servicii sociale specializate, acordate beneficiarilor cu dependență sporită și care necesită supraveghere continuă (24/24 ore).*

Analiza acestor noțiuni demonstrează că clasificarea tipurilor de servicii este efectuată concomitent în baza a patru indicatori: (i) locul acordării serviciului în funcție de structura administrativ-teritorială a țării, (ii) modul de prestare a serviciului (în cazul amplasării beneficiarului într-o instituție tip plasament sau centru de zi), (iii) scopul acordării serviciului și (iv) nivelul specializării prestatorului de servicii. De regulă, clasificarea concomitentă în baza mai multor indicatori creează confuzii în noțiuni. Mai mult, e necesar să remarcăm că această clasificare a serviciilor nu coincide cu cea utilizată în Convenția de la Istanbul, unde serviciile sunt clasificate în baza unui singur indicator, în următoarele categorii:

- nivelul de specializare a prestatorilor de servicii (servicii generale și specializate);
- gradul de urgență (servicii urgente și obișnuite);
- durata de prestare a serviciilor (servicii pe termen scurt și pe termen lung).

De precizat că *Legea cu privire la serviciile sociale* nu conține norme privind **serviciile de urgență** și specificul accesului la asemenea servicii, în timp ce astfel de servicii sunt foarte necesare victimelor infracțiunilor.

Curios este faptul că *Legea cu privire la serviciile sociale* (art. 18) stipulează că beneficiarul poate fi referit spre servicii cu specializare înaltă numai cu condiția că structura teritorială de asistență socială are „... motive întemeiate de a considera că ... neacordarea serviciilor sociale cu specializare înaltă **constituie un risc pentru viața beneficiarului**”. Adică, simplul fapt că persoana a fost supusă violenței și are nevoie de servicii, pe care le acordă numai un centru de specializare înaltă, nu este suficient. Așa limitări privind accesul la servicii nu sunt prevăzute în Convenția de la Istanbul.

Referindu-ne la prestatorii de servicii, se cuvine să precizăm că *Legea cu privire la serviciile sociale* (art. 7) stabilește că **prestatori de servicii** pot fi:

- 1) prestatori publici de servicii sociale – (i) instituțiile de asistență socială gestionate de MSMPS; (ii) autoritățile administrației publice locale de nivelul al doilea și (iii) autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi;
- 2) prestatorii privați de servicii – (i) asociații obștești și alte organizații necomerciale, precum și (ii) întreprinderi cu scop lucrativ.

În general, având în vedere politica de descentralizare promovată în republică, potrivit legii, responsabili pentru dezvoltarea serviciilor sociale sunt organele administrației publice locale, care trebuie să efectueze această activitate din contul bugetelor unităților administrativ-teritoriale locale. MSMPS este obligat să organizeze prestarea serviciilor cu specializare înaltă numai în cazul în care organele administrației publice locale nu sunt în stare să facă acest lucru (pct. f) alineatului (1) art. 8).

E necesar a preciza că organele administrației publice locale sunt în drept:

- a) să acorde servicii sociale populației, folosind nemijlocit potențialul propriilor asistenți și lucrători sociali;
- b) să instituie instituții care acordă servicii sociale;
- c) să ofere sprijin asociațiilor obștești, care prestează servicii sociale populației pe teritoriul administrat.

Din articolul 7 al legii menționate rezultă de asemenea că prestatorii de servicii privați pot fi persoane juridice și persoane fizice. În conformitate cu art. 180 al Codului civil (în continuare – CC), organizațiile necomerciale pot funcționa numai ca **persoane juridice**, iar întreprinderile comerciale pot funcționa atât în calitate de persoane juridice, cât și fizice. (art. 26 CC), la care se referă întreprinderile individuale, titularii de patente de întreprinzător, societăți în nume colectiv și societăți în comandită (art. 13-16 al *Legii cu privire la antreprenariat și întreprinderi*).²⁰

Toate persoanele juridice – organizațiile comerciale și necomerciale urmează a fi supuse înregistrării de stat (art. 63 CC). Inclusiv organizațiile necomerciale trebuie

²⁰ *Legea cu privire la antreprenariat și întreprinderi*, nr. 845-XII din 03 ianuarie 1992 (Monitorul Oficial, 1994, nr. 2, art. 33).

să se înregistreze prin una din formele juridice de organizare, prevăzute în articolul 180 CC (asociație, fundație sau instituție) și sunt în drept să acorde servicii numai în cazul dacă asemenea activitate este prevăzută în **actele de constituire** (pct. 3, art. 60 CC). Persoanele fizice au dreptul de a desfășura activitate de antreprenoriat de asemenea numai din momentul înregistrării de stat (art. 26 CC) și tipurile de activitate a întreprinderii trebuie să fie prevăzute în actele sale de constituire (art. 23 al *Legii cu privire la antreprenoriat și întreprinderi*). În afară de aceasta, *Legea cu privire la serviciile sociale* obligă toți prestatorii de servicii sociale, indiferent de tipul de proprietate și de forma juridică de organizare, să obțină **acreditate** (pct. 4, art.7), în rezultatul căreia organul investit de stat recunoaște capacitatea de folosință a prestatorului de servicii sociale – dreptul de a presta asemenea servicii.

Mai mult, legea (capitolul VI) stabilește necesitatea instituirii **Inspecției sociale** – organ din subordinea MSMPS, în sarcina căruia intră asigurarea respectării legislației și a standardelor de calitate a serviciilor sociale, îmbunătățirea calității și sporirea eficienței serviciilor sociale, susținerea metodologică a activității prestatorilor de servicii, precum și asigurarea respectării drepturilor ale beneficiarilor de servicii. Însă legea nu stabilește obligativitatea prestatorilor de servicii de a respecta standardele de calitate ale serviciilor sociale și nu a inclus noțiunea sau descrierea a ceea ce reprezintă standardele de calitate și ce sarcini îndeplinesc acest document în cadrul sistemului complex de servicii sociale descris în lege. Întru executarea acestei legi, Guvernul a aprobat în 2011 *Regulamentul privind organizarea și funcționarea Inspecției sociale*.²¹

După cum s-a mai menționat, *Legea asistenței sociale* conține norma despre faptul că serviciile sociale pot fi prestate nu numai gratuit, dar și parțial sau integral plătite. Ar fi logic de presupus că această normă trebuie să-și afle dezvoltare în *Legea cu privire la serviciile sociale*, ținându-se cont de varietatea prestatorilor de servicii și a posibilului sprijin oferit acestora de organele administrației publice. Însă *Legea cu privire la serviciile sociale* dezvoltă insuficient această normă. În această lege se menționează că serviciile sociale pot fi acordate de prestatorii de servicii cu diverse tipuri de proprietate și forme juridice de organizare, însă procedura de prestare a serviciilor sociale, descrisă în capitolul V nu ține cont de întreaga diversitate a prestatorilor de servicii. În acest capitol sunt descrise în temei relațiile reciproce între MSMPS și organele administrației publice locale de ambele niveluri la identificarea potențialului beneficiar de servicii și sunt divizate limitele competenței lor.

21 Hotărârea Guvernului Republicii Moldova „Cu privire la instituirea Inspecției sociale” nr. 802 din 28.10.2011 (Monitorul Oficial, 2011, nr. 187-191, art. 881).

Interacționarea organelor administrației publice în acest proces cu organizațiile neguvernamentale necomerciale sau organizațiile comerciale, prestatori de servicii sociale, nu este prevăzută în lege.

Posibil acest lucru ține de faptul că sectorul guvernamental rămâne deocamdată unul dominant în sfera serviciilor sociale, iar mecanismul de eliberare parțială de plata pentru serviciile sociale încă nu a fost creat. *Legea cu privire la serviciile sociale*, spre deosebire de Raportul explicativ la Convenție de la Istanbul, este departe de a recunoaște rolul principal al organizațiilor neguvernamentale în acordarea serviciilor sociale specializate pentru anumite categorii de beneficiari de servicii și necesitatea de a sprijini prestarea acestor servicii din contul bugetelor unităților administrativ-teritoriale. În lege nu se menționează posibilitatea procurării serviciilor sociale de către organele centrale sau locale ale administrației publice de la organizațiile obștești, în conformitate cu *Legea privind achizițiile publice*,²² deși acest lucru este prevăzut de articolul 33² al *Legii cu privire la asociațiile obștești*.²³ Dar, în pofida lipsei acestor norme în *Legea cu privire la serviciile sociale*, MSMPs are deja o experiență practică de achiziție a serviciilor sociale de la o asociație obștească. Astfel, în temeiul *Legii privind achizițiile publice*, acest minister a achiziționat două servicii sociale de la organizația neguvernamentală AO Centrul Internațional „La Strada”: în 2014 - *Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru copii*, număr unic 116 111; în 2017 - *Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor 0 8008 8008*.

În același timp se cuvine a preciza că în prezent din bugetele de stat și locale este finanțată în temei activitatea prestatorilor de servicii sociale care reprezintă instituții de asistență socială. În pofida promovării reformei de descentralizare, organele administrației publice locale mai sunt capabile să finanțeze servicii destinate victimelor violenței în familie din bugetele locale. De-aceia stabilitatea activității centrelor care acordă asemenea servicii în raioane se află în primejdie. Organizațiile neguvernamentale prestatoare de servicii pentru victimele violenței în familie sunt finanțate în fond din contul proiectelor de asistență tehnică internațională. O astfel de paradigmă a dezvoltării serviciilor sociale trebuie schimbată. Potrivit Convenției de la Istanbul, statul și organele administrației publice locale trebuie să-și asume o responsabilitate deplină pentru finanțarea neîntreruptă a serviciilor

22 *Legea privind achizițiile publice* nr. 131 din 03 iulie 2015 (Monitorul Oficial, 2015, nr. 197-205, art. 402).

23 *Legea cu privire la asociațiile obștești* nr. 837-XIII din 17 mai 1996 (Republicată: Monitorul Oficial, 2007, nr. 153-156 BIS; Monitorul Oficial, 1997, nr. 6, art. 54).

acordate victimelor violenței în familie, inclusiv a unor astfel de prestatori de servicii ca organizațiile neguvernamentale.

Continuând tema analizei *Legii cu privire la serviciile sociale*, este important să menționăm că acest act juridic **nu stabilește clar noțiunea și tipurile serviciilor sociale**, garantate de stat pentru populație. Problema se complică și mai mult și prin faptul că serviciile sociale aproape că nu există ca atare și se dezvoltă intersectându-se cu alte domenii ale activității umane. În multe țări se practică divizarea serviciilor sociale în: social-juridice, social-psihologice, social-medicale, social-economice, social-pedagogice și altele. În realitate e greu a separa serviciile sociale de servicii adiacente și a spune care anume servicii sunt sociale. Având în vedere că *Legea cu privire la serviciile sociale* interzice prestarea serviciilor sociale fără acreditare, această lege trebuia să stabilească clar și sfera de acțiune a acestei interdicții, fixând lista serviciilor sociale și/sau serviciile de stat, prestatoare de servicii sociale care urmează a fi supuse acreditării. Legea însă nu prevede acest lucru și nu conține însărcinările corespunzătoare Guvernului sau MSMPS.

În același timp, MSMPS a aprobat în 2011 **Nomenclatorul serviciilor sociale**, care a fost elaborat în cadrul unui proiect de asistență tehnică internațională (ordinul nr. 353 din 15 decembrie 2011).²⁴ Nomenclatorul dat este un document intern al MSMPS, iar rolul juridic al acestui document în organizarea serviciilor sociale pentru populație până în prezent rămâne confuz. Dar un alt nomenclator al serviciilor sociale nu există în Moldova. În plus, Nomenclatorul serviciilor sociale este amplasat pe site-ul vechi al MSMPS cu acces liber, iar ministerul respectiv elaborează pe etape regulamente-cadru și standarde minime de calitate (în continuare – SMC) pentru serviciile de stat indicate în acest document, care sunt ulterior aprobate de Guvern. Prin urmare, Nomenclatorul este un document oficial, pe care MSMPS îl aplică în activitatea sa, dar deocamdată nu i-a fost atribuit un statut juridic.

Nomenclatorul serviciilor sociale prezintă de fapt un tabel, în care sunt reprezentate 41 de servicii sociale. Pentru fiecare serviciu este indicată lista actelor normative, ce reglementează activitatea acestuia, o succintă descriere/definirea serviciului și a beneficiarilor lui, precum și lista serviciilor sociale (elemente constitutive) prestate în cadrul acestui serviciu. În Nomenclator este inclus doar un singur serviciu (nr.16) în sarcina căruia intră acordarea asistenței specializate pentru victimele violenței în familie – *Centrul de reabilitare pentru victimele violenței în familie*.

24 Accesibil la: http://old.mmmpsf.gov.md/ru/docum_int/.

În Nomenclator nu sunt menționate astfel de servicii pentru victimele violenței în familie, ca *Serviciul de asistență telefonică gratuită* și *Serviciul consilierii de zi*.

De menționat de asemenea, că în Nomenclatorul serviciilor sociale sunt pomenite și o serie de servicii pentru femei și copii în situații de dificultate, inclusiv copii afectați de diverse forme de violență:

- *Centrul maternal*, care acordă asistență mamei și copilului – serviciul nr. 17;
- *Asistență parentală profesionistă*, prin intermediul căruia copilului i se oferă îngrijire în familie de către un educator parental profesionist, ce suplinește o îngrijire familială în diferite situații, inclusiv în cazurile în care copilul a fost afectat de o anumită formă de violență – serviciul nr. 18;
- *Casa comunitară pentru copii în situație de risc*, inclusiv în cazurile în care copilul a fost afectat de o anumită formă de violență – serviciul nr. 20;
- *Centrul de asistență psiho-socială a copiilor victime ale violenței, abuzului și exploatării* – serviciul nr. 31;
- *Centrul de asistență și protecție a potențialelor victime ale traficului de ființe umane* – serviciul nr. 37 și
- *alte servicii*.

Deși aceste servicii sunt chemate să acorde servicii nu doar victimelor violenței, ci și unui cerc mult mai vast de beneficiari, ele pot fi adaptate nevoilor victimelor violenței în familie.

De precizat că termenul „serviciu social” este utilizat în Nomenclatorul serviciilor sociale în două sensuri: ca (i) serviciu social - acțiune sau acțiuni, prestate în folosul beneficiarului și ca (ii) - serviciu - instituție socială sau subdiviziune a acesteia în cadrul căreia au loc aceste acțiuni.

După cum arată analiza **legilor de bază** ale sferei asistenței sociale a populației (**Legea asistenței sociale și Legea cu privire la serviciile sociale**), drepturile victimelor violenței în familie la accesul către serviciile sociale și-au aflat doar o reflectare parțială în aceste legi. În același timp, normele legilor respective nu sunt definitiv adaptate la necesitățile victimelor violenței în familie. Astfel, aceste legi nu stipulează clar ordinea accesului la servicii sociale gratuite. Pentru victimele violenței în familie accesul la servicii sociale gratuite trebuie să fie condiționat numai de însăși comiterea actului violenței și nu trebuie să fie condiționat de nivelul bunăstării materiale a familiei, deoarece venitul familiei adesea este controlat de agresor și victima nu se poate folosi de el de sine stătător. Nivelul venitului familiei nu trebuie să constituie o barieră în plus pentru accesul victimelor violenței în familie la serviciile sociale necesare. În plus, este important a asigura accesul victimelor la servicii de urgență. Dar legile nominalizate nu conțin mențiuni privind serviciile de urgență și clasificarea serviciilor sociale în funcție de durata de prestare a asistenței (servicii pe termen scurt, mediu și lung).

De remarcat că drepturile victimelor violenței în familie depășesc cadrul mandatului MSMPS, deoarece unele servicii pot fi prestate victimelor numai în cadrul altor ministere sau de către prestatori privați de servicii. Pentru realizarea drepturilor victimelor violenței în familie este necesar a dezvolta interacțiunea interdepartamentală și intersectorială, așa încât identificarea unei persoane anumite, care a fost supusă violenței în familie, în calitate de beneficiar al asistenței sociale, să poată automat antrena recunoașterea drepturilor sale la obținerea serviciilor gratuite, prestat în cadrul altor ministere sau prestatori privați de servicii. Însă legile de bază nominalizate ale sferei asistenței sociale a populației nu conțin norme privind necesitatea dezvoltării interacțiunii interdepartamentale și intersectoriale și rolul subdiviziunilor sistemului de asistență socială în acest proces. În plus, aceste legi de bază nu descriu modul de interacțiune a prestatorilor de servicii din sectorul guvernamental cu cei din sectorul ne-guvernamental la identificarea potențialului beneficiar de servicii, nu dezvoltă modalitatea de acces a beneficiarilor la serviciile achitate parțial sau integral. În legi nu este menționată posibilitatea achiziției serviciilor sociale de către organele administrației publice centrale sau locale de la asociațiile obștești și alți prestatori de servicii privați.

Totodată, *Legea cu privire la serviciile sociale* a stabilit că prestatorii de servicii sociale pot acorda servicii numai în cazul în care ei sunt acredi-

tați. Însă din conținutul legii nu este clar ce servicii se referă la categoria servicii sociale și urmează a fi supuse acreditării. Legea nu definește clar formele și tipurile de servicii sociale și nu a pus în sarcina Guvernului sau MSMPS elaborarea unui act normativ în acest domeniu.

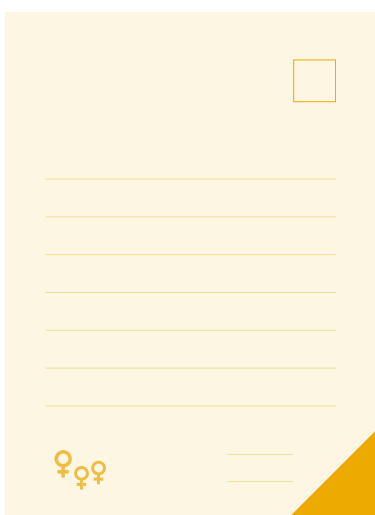
Legea cu privire la serviciile sociale nu obligă prestatorii de servicii să respecte standardele de calitate, nu stabilește cerințe față de conținutul lor și nu explică rolul/scopurile standardelor de calitate pentru serviciile sociale în cadrul sistemului complex al serviciilor sociale din Republica Moldova, dar obligă Inspekția socială să asigure respectarea standardelor de calitate pentru serviciile sociale.

MSMPS a aprobat în calitate de documente interne Ghidul pentru asistenții sociali „**Managementul de caz**” (2008) și Ghidul de aplicare practică „**Managementul de caz**” (2016), care conțin indicații detaliate pentru personalul care activează în sistemul protecției sociale, privind procedura de lucru cu beneficiarii serviciilor sociale – din momentul primului contact până la (re)integrarea deplină. Însă aceste documente nu sunt adaptate pentru lucrul cu victimele violenței în familie și altor infracțiuni cu caracter violent.

Un alt document intern al MSMPS, **Nomenclatorul serviciilor sociale** (2011), include numai un serviciu de acordare a serviciilor specializate pentru victimele violenței în familie – Centrul de reabilitare pentru victimele violenței în familie. Dar rolul acestui Nomenclator în cadrul sistemului complex de servicii sociale din Republica Moldova nu este stabilit de legislație. De-aceia în prezent în Moldova nu există o listă a serviciilor sociale ce urmează a fi supuse acreditării, care să aibă putere juridică.

CAPITOLUL 3

ACREDITAREA PRESTATORILOR DE SERVICII SOCIALE



CAPITOLUL 3

ACREDITAREA PRESTATORILOR DE SERVICII SOCIALE

Accreditarea prestatorilor serviciilor acordate în sfera protecției sociale este reglementată de *Legea privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale*.²⁵ Această lege definește noțiunea *acreditare* în felul următor:

„*acreditare* – procedură prin care **autoritatea națională de acreditare** a prestatorilor de servicii sociale apreciază în mod oficial capacitatea funcțională, organizațională și administrativă a prestatorilor de a presta servicii sociale în corespundere cu legislația și standardele de calitate”

3.1. Criteriile și periodicitatea acreditării

Legea privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale stabilește criteriile și condițiile acreditării, precum și periodicitatea ei, stabilește cerințele de bază față de procedura de acreditare, organul responsabil, precum și drepturile și obligațiunile lui. În plus, Legea a pus în sarcina Guvernului să elaboreze și să aprobe *Regulamentul cu privire la activitatea Consiliului național de acreditare a prestatorilor de servicii sociale* (art. 12) și *Regulamentul privind procedura de acreditare a prestatorilor de servicii sociale* (art. 19).

²⁵ *Legea privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale* nr. 129 din 08 iunie 2012 (Monitorul Oficial, 2010, nr. 181-184, art. 593).

Potrivit art. 6 al legii, **criteriile generale de acreditare** a prestatorilor de servicii sunt:

- 1) baza tehnico-materială;
- 2) activitatea economico-financiară;
- 3) calificarea personalului;
- 4) conformitatea calității serviciilor sociale acordate cu standardele minime de calitate, elaborate pentru aceste servicii.

Conform art. 18 al legii, prestatorii de servicii sociale obțin acreditarea dacă ei îndeplinesc cumulativ următoarele **condiții**:

- a) au fost constituiți în condițiile de lege (adică prestatorul de servicii a urmat procedura înregistrării de stat);
- b) actul lor de constituire prevede desfășurarea activității în domeniul serviciilor sociale;
- c) ei confirmă posibilitatea de a obține resurse financiare suplimentare pentru asigurarea stabilității financiare și a durabilității procesului de prestare a serviciilor sociale;
- d) ei dispun de personal cu pregătire profesională adecvată tipului de servicii sociale pentru care se solicită acreditarea;
- e) ei aplică standardele de calitate ale serviciilor sociale pentru care se solicită acreditarea.

Analiza comparativă a criteriilor și condițiilor de acreditare arată că trei condiții de acreditare (condițiile c - e) coincid cu trei criterii de acreditare (criteriile 2 - 4). Tocmai de-aceia nu este clar de ce legiuitorul, de rând cu criteriile de acreditare, a mai stabilit și condiții de acreditare. În afară de aceasta, standardele de calitate, de regulă, includ și cerințe referitoare la calificarea personalului, de-aceia nu avea sens a le evidenția aparte ca și condiții și criterii de acreditare. În plus, condiția de acreditare (c) privind confirmarea posibilității obținerii resurselor financiare pentru asigurarea stabilității acordării serviciilor sociale, suscită multe întrebări, deoarece în condițiile actuale de instabilitate economică în republică chiar și statul nu poate garanta o stabilitate a prestării serviciilor. Iată de ce această condiție trebuie exclusă din lege. Ținând cont de cele expuse, criteriile și condițiile stabilite de lege pot fi rezumate la următoarele **trei cerințe de bază față de prestatorii de servicii**:

- 1) prestatorul de servicii trebuie să confirme că a urmat procedura înregistrării de stat în modul stabilit de legislație ca persoană juridică (organizație necomercială sau întreprindere) sau ca persoană fizică, ce desfășoară activitate de antreprenariat (dacă o astfel de acreditare este necesară în general, căci serviciile sociale pot fi prestate de structurile teritoriale de asistență socială fără a se constitui ca persoană juridică);
- 2) documentul de constituire al prestatorului trebuie să prevadă un asemenea tip de activitate ca prestarea serviciilor sociale;
- 3) prestatorul serviciilor este obligat să confirme conformitatea calității serviciilor sociale prestate de acesta cu standardele minime de calitate, elaborate și aprobate oficial pentru aceste tipuri de servicii.

Întrucât primele două cerințe pot fi ușor supuse controlului, atunci procedura de acreditare se rezumă la evaluarea gradului de conformitate a activității prestatorului de servicii cu standardele minime de calitate.

De menționat că elaborarea și adoptarea *Legea cu privire la acreditarea prestatorilor de servicii sociale* a fost însoțită de dezbateri aprinse cu reprezentanții prestatorilor de servicii privați (asociații obștești și alte organizații necomerciale), care își exprimau nemulțumirile față de faptul că legea introduce numai măsuri restrictive, nu prevede legătura acreditării cu finanțarea sau achizițiile de servicii sociale de către stat de la prestatorii de servicii privați. În plus, prestatorii de servicii privați aveau temeri că lipsa standardelor de calitate pentru multe servicii sociale și instabilitatea financiară generată de situația economică din republică vor duce la blocarea procesului de acreditare și suspendarea prestării a unui șir de servicii către populație. Drept reacție la aceste îngrijorări, MSMPS a promis că acreditarea prestatorilor de servicii sociale existenți se va desfășura pe etape – conform planurilor anuale de activitate și ținându-se cont de prezența unor standarde de calitate aprobate, de-aceia acest proces nu va influența negativ prestarea serviciilor sociale către populație, iar în viitor va conduce la sporirea calității și eficienței serviciilor. Mai târziu, în ciuda faptului că potrivit *Legii cu privire la acreditarea prestatorilor de servicii sociale* procesul de acreditare nu are legătură cu achizițiile de servicii sociale, MSMPS a elaborat modificări la *Legea privind achizițiile publice*, care au fost ulterior adoptate de Parlament. După cum s-a mai menționat, acest lucru a făcut posibilă realizarea achizițiilor serviciilor sociale de la un prestator de servicii privat.

3.2. Consiliul Național de acreditare

Pentru realizarea acreditării, pe lângă MSMPS a fost instituit Consiliul național de acreditare a prestatorilor de servicii sociale (în continuare – **Consiliul național**). Activitatea Consiliului național este reglementată de *Legea cu privire la acreditarea prestatorilor de servicii sociale*, precum și de *Regulamentul privind organizarea și funcționarea Consiliului național de acreditare a prestatorilor de servicii sociale, a structurii și efectivului-limită ale acestuia*,²⁶ care a fost aprobat de Guvern la sfârșitul anului 2012. Regulamentul a stabilit funcțiile, drepturile și obligațiile Consiliului național, structura lui organizatorică și modul de organizare și funcționare. **În afară de acestea**, Regulamentul a mai stabilit modul de creare și funcționare a grupurilor de experți pentru efectuarea evaluării prestatorilor de servicii sociale.

Numărul efectivului Consiliului național constituie 11 persoane (9 specialiști și 2 unități personal auxiliar). Consiliul național este investit cu următoarele drepturi:

- să ia decizii privind acreditarea sau refuzul acreditării prestatorilor de servicii;
- să elibereze, să suspende acțiunea și să retragă certificatul de acreditare;
- să instituie grupuri de experți și să coopteze experți pentru participare la acreditare;
- să efectueze controale inopinate a prestatorilor de servicii;
- să emită, în limita competențelor atribuite prin lege, instrucțiuni, indicații metodice, precum și alte acte privind domeniul său de activitate;
- să acorde consultații și să efectueze instruirea prestatorilor de servicii sociale;
- alte drepturi și obligații ce țin de organizarea acreditării prestatorilor de servicii.

Consiliul național este obligat:

- să asigure independența și imparțialitatea sa în luarea deciziilor, precum și transparența activității sale;
- să examineze adresările și reclamațiile ce țin de procedura acreditării;
- să îndeplinească alte obligații stabilite de actele legislative și normative în domeniul dat.

²⁶ Hotărârea Guvernului Republicii Moldova „Pentru aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea Consiliului național de acreditare a prestatorilor de servicii sociale, a structurii și efectivului-limită ale acestuia” nr. 998 din 28.12.2012 (Monitorul Oficial, 2013, nr. 1-5, art. 6).

Legea privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale (art. 18) stabilește de asemenea că acreditarea prestatorilor de **servicii social-medicale** este efectuată de Consiliul național de pe lângă MSMPS cu acordul **Consiliului național de evaluare și acreditare în sănătate**, incluzând specialiști de profil din domeniul sănătății în grupurile de experți.

De remarcat că funcțiile Consiliului național se intersectează în mare parte cu funcțiile Inspecției sociale. Ambele organe, care funcționează pe lângă MSMPS, sunt chemate să asigure acordarea de servicii sociale calitative către populație cu respectarea legislației și a standardelor de calitate stabilite pentru serviciile sociale. Este foarte posibil ca, în viitor aceste două organe vor fuziona, pentru a exclude dublarea funcțiilor în acest domeniu.

Consiliul național dispune de propria pagină WEB: www.cnapss.gov.md, unde se publică graficul anual de acreditare (planul calendaristic de activitate a Consiliului național pe anul curent), deciziile adoptate privind rezultatele efectuării acreditării și alte documente, elaborate de Consiliul național.

Aici merită precizat faptul că, în 2014 Consiliul național și MSMPS a beneficiat de sprijinul asociației obștești „Lumos Foundation Moldova” la acreditarea primelor servicii în cadrul unui proiect de asistență tehnică internațională. În rezultatul acestei acțiuni „Lumos Foundation Moldova” a publicat două ghiduri pe procedura de acreditare – pentru prestatorii de servicii²⁷ și pentru experți.²⁸ Aceste două documente au stat la baza **Ghidului prestatorului de servicii sociale**,²⁹ elaborat mai târziu de Consiliul național. De menționat că la comasarea celor două documente elaborate de „Lumos Foundation Moldova” într-un ghid unic a fost păstrată structura anterioară a documentelor. În consecință, multă informație se dublează și face incomodă utilizarea ghidului. Structura ghidului respectiv se cere a fi perfecționată.

27 Lumos Foundation Moldova „Ghidul prestatorului de servicii sociale cu privire la procedura de acreditare” (Chișinău: Lumos, 2014).

28 Lumos Foundation Moldova „Ghidul experților cu privire la procedura de acreditare a prestatorilor de servicii sociale”, (Chișinău: Lumos, 2014).

29 Consiliul Național de Acreditare a Prestatorilor de Servicii Sociale „Ghidul prestatorului de servicii sociale”, 2014. Accesibil la: <http://www.cnapss.gov.md/ro/documents>.

3.3. Procedura de acreditare

Modul detaliat de desfășurare a acreditării este stabilit de *Legea cu privire la acreditarea prestatorilor de servicii sociale* și de *Regulamentul cu privire la procedura de acreditare a prestatorilor de servicii sociale*³⁰ (în continuare – **Regulamentul cu privire la procedura de acreditare**), aprobat de Guvern în scopul realizării acestei legi, precum și de *Ghidul prestatorilor de servicii sociale*, elaborat de Consiliul național. Potrivit documentelor menționate, procedura acreditării se desfășoară în patru etape:

- 1) inițierea procedurii de acreditare;
- 2) autoevaluarea;
- 3) evaluarea calității serviciului social;
- 4) adoptarea deciziei privind acreditarea prestatorului de servicii sociale.

Inițierea acreditării

Procedura de acreditare începe cu aceea că prestatorul de servicii sociale este înștiințat de Consiliul național în scris despre **inițierea procedurii de acreditare** în conformitate cu graficul de acreditare pe anul curent (pct. 9-10 ale Regulamentului cu privire la procedura de acreditare). Primind această înștiințare, prestatorul de servicii, în timp de 10 zile lucrătoare, trebuie să depună o cerere în scris după modelul prestabilit cu solicitarea de a efectua acreditarea, la cerere alăturând (i) certificatul de înregistrare sau decizia de constituire și (ii) statutul organizației. Dar în același timp nu e clar, de ce prestatorul de servicii trebuie să se adreseze Consiliului național cu solicitarea de a efectua acreditarea, dacă deja Consiliul național l-a înștiințat că procedura a demarat. În afară de aceasta, nu toți prestatorii de servicii dispun de certificatul de înregistrare, de-aceia nu-l pot prezenta Consiliului național. *Legea privind înregistrarea de stat a persoanelor juridice și a întreprinzătorilor individuali*,³¹ adoptată în 2007, nu mai prevede eliberarea certificatului de înregistrare, cum era mai înainte. În prezent, Camera înregistrării de stat eliberează solicitantului doar **decizia de înregistrare**.

30 Hotărârea Guvernului Republicii Moldova „Pentru aprobarea Regulamentului cu privire la procedura de acreditare a prestatorilor de servicii sociale” nr. 95 din 07.02.2014 (Monitorul Oficial, 2014, nr. 35-41, art. 112).

31 *Legea privind înregistrarea de stat a persoanelor juridice și a întreprinzătorilor individuali* nr. 220-XVI din 19 octombrie 2007 (Monitorul Oficial, 2007, nr. 184-187, art.711).

După ce primește solicitarea de acreditare, Consiliul național este obligat să verifice în termen de 5 zile documentele primite referitor la statutul juridic al prestatorului de servicii și să-i comunice prestatorului de servicii în scris:

- a) despre trecerea la altă etapă de acreditare – autoevaluarea sau
- b) despre respingerea cererii de solicitare a acreditării, dacă solicitantul nu a prezentat toate documentele necesare sau în ele au fost identificate date neveridice.

Autoevaluarea

Potrivit *Regulamentului cu privire la procedura de acreditare* (pct. 13-17), la etapa a doua de acreditare (autoevaluarea) prestatorul de servicii trebuie să primească de la Consiliul național **un pachet de documente necesare**, să introducă în ele informația necesară despre activitatea sa și să-l prezinte Consiliului național în termenul prestabilit. În procesul autoevaluării prestatorul de servicii evaluează el însuși în ce măsură activitatea lui corespunde legislației și actelor normative ale Guvernului, inclusiv standardelor minime de calitate aprobate pentru serviciile sociale.

Prestatorii de servicii care activează sunt obligați să efectueze autoevaluarea în curs de 30 zile, iar cei nou-creați – în decurs de 10 zile, se pare că, din ziua primirii înștiințării Consiliului național privind demararea autoevaluării.

Primind de la prestatorul de servicii pachetul de documente completat, Consiliul național întocmește dosarul de autoevaluare și îl transmite grupului de experți, special creat prin decizia Consiliului național din rândul reprezentanților diferitelor organizații, precum și a beneficiarilor de servicii, în frunte cu un coordonator.

Evaluarea

Etapa a treia a procedurii de identificare – **evaluarea** rezidă în activitatea grupului de experți, care este obligat:

- a) să analizeze dosarul de autoevaluare (5 zile lucrătoare);
- b) să verifice activitatea prestatorului de servicii ieșind în teren (5 zile lucrătoare);
- c) să înștiințeze prestatorul, iar la necesitate și organele competente despre rezultatele controlului și să ia în considerare observațiile acestora, precum și

- d) să întocmească și să transmită Consiliului național un raport privind evaluarea (15 zile lucrătoare).

La ieșirea în teren, membrii grupului de experți completează chestionarele speciale pentru beneficiari de servicii, ce permite să evalueze gradul lor de satisfacție privind serviciile acordate (pct. 10.4 al *Ghidului prestatorilor de servicii sociale*). Experții sunt de asemenea obligați să discute cu personalul, să studieze baza tehnico-materială ș. a. Experții analizează atent fișele de autoevaluare, îndeplinite de prestatorii de servicii, și compară informația din fișe cu situația reală. De asemenea experții evaluează de sine stătător un serviciu social, folosind fișele de evaluare, ceea ce-i permite expertului să-și expună părerea sa personală.

Potrivit *Regulamentului cu privire la procedura de acreditare* (pct. 27), la evaluare se utilizează **criteriile de evaluare a calității serviciilor sociale** (indicatorii sau calitățile în baza cărora se poate efectua evaluarea), care sunt elaborate în temeiul SMC pentru fiecare serviciu aparte și sunt aprobate de Consiliul național. Important de menționat că *Legea privind acreditarea prestatorilor serviciilor sociale* stabilește criteriile de acreditare, iar termenul „criteriile de evaluare a calității serviciilor sociale” în legislație în genere nu se utilizează, deși aceste criterii au un rol primordial la adoptarea deciziei privind acreditarea.

Fiecare criteriu de evaluare a calității serviciului este evaluat de experți utilizând sistemul de la 0 la 3 puncte pentru fiecare criteriu. Punctele acumulate sunt totalizate și astfel se stabilește procentul general de corespundere a serviciului SMC (raportul dintre punctele acumulate față de numărul maximal posibil de puncte). Acumulând **80-100%**, prestatorul obține acreditarea, acumulând **70-79%** –acreditarea temporară. Acumulând un număr mai mic de puncte, acreditarea nu se acordă. Dacă prestatorul are deja certificatul de acreditare, atunci Consiliul național este în drept să suspende temporar acțiunea lui sau să retragă acest certificat. De precizat că din Regulament nu este clar cum se calculează suma totală a punctelor acumulate în cazul când experții au opinii diferite. Însă în practică se calculează media punctajului, ca media aritmetică a punctajelor experților.

În cazul constatării unor încălcări serioase, grupul de experți este obligat să întocmească un proces-verbal și să-l transmită organului competent. Dacă încălcări serioase nu sunt, grupul de experți este obligat să prezinte prestatorului constatările referitor la evaluarea calității serviciilor și, la necesitate, organului administrației publice locale. Evaluarea se încheie cu întocmirea unui raport. Fiecare expert care a participat la evaluare, în decurs de 15 zile trebuie să întocmească un raport privind evaluarea și să-l prezinte coordonatorului grupului de experți, care în 5 zile

lucrătoare întocmește un raport final comun privind evaluarea serviciului social cu concluzii și recomandări. Raportul final al grupului de experți cu concluzii și recomandări este transmis Consiliului național.

Adoptarea deciziei privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale

În decurs de 10 zile după primirea raportului final Consiliul național trebuie să convoace o ședință și să adopte o decizie privind acreditarea sau respingerea acreditării. La ședința Consiliului național sunt invitați prestatorul de servicii, membrii grupului de experți și, la necesitate, reprezentantul organului administrației publice locale. În cazul adoptării unei decizii pozitive, în decurs de 5 zile lucrătoare de la data adoptării, Consiliul național eliberează prestatorului de servicii **certificatul de acreditare** pe un termen de 5 ani.

Prestatorul de servicii, a cărei activitate nu corespunde pe deplin standardelor de calitate stabilite, poate obține acreditate pe un termen nu de 5 ani, cum e stabilit în lege, ci o acreditare temporară pe 1 an. În acest caz în decizia privind acreditarea se indică neregulile constatate și termenul în care ele urmează a fi înlăturate. Unui asemenea prestator de servicii nu i se eliberează certificat de acreditare.

3.4. Pachetul de documente pentru acreditare

Conform *Regulamentului cu privire la procedura de acreditare*, aprobat de Guvern în 2014 (pct. 13), în procesul de acreditare, la etapa autoevaluării fiecare prestator de servicii urmează să primească un pachet de documente, necesare pentru a susține această procedură. În Regulament nu se indică ce documente anume include acest pachet, dar în pct. 29 se menționează **fișele de autoevaluare și fișele de evaluare**. Regulamentul respectiv nu conține modelele acestor documente, dar în același timp prevede că pachetul de documente pentru autoevaluare trebuie să fie disponibil pe pagina web a Consiliului național (pct. 14). Dar pe site-ul Consiliului național în rubrica „Arhivă” au fost publicate doar 2 fișe de autoevaluare pentru 2 servicii.

Ghidul prestatorilor de servicii sociale (compartimentul 4.2) prevede că pachetul de documente pentru autoevaluare se compune din două fișe:

- **fișa generală de autoevaluare și**
- **fișa de autoevaluare pentru serviciul respectiv.**

Ghidul stabilește de asemenea că în cazul autoevaluării și evaluării se utilizează fișe similare, care în primul caz sunt îndeplinite de prestatorul de servicii, iar în al doilea de experți. Astfel, conform pct. 10.3 al Ghidului, fișele de autoevaluare sunt **identice** cu fișele de evaluare.

Fișele se elaborează în baza legislației, regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea serviciului corespunzător și a standardelor minime de calitate a serviciilor (compartimentul 4.2 din Ghid). În același timp, fișa generală de evaluare, elaborată în baza legislației și a standardelor de calitate, trebuie să demonstreze capacitățile funcționale și organizaționale ale prestatorului de servicii, iar fișa de evaluare a serviciului corespunzător, elaborată în baza Regulamentului-cadru și a standardelor de calitate – gradul de conformitate standardelor de calitate.

În felul acesta, pachetul de documente necesar acreditării prezintă două fișe pentru autoevaluare/evaluare. Dar acreditarea nu poate fi realizată fără prezența **regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea serviciului corespunzător și SMC ale acestui serviciu**, care sunt aprobate de Guvern. Anume în baza acestor documente se elaborează fișa de autoevaluare. De-aceia ele pot fi de asemenea atribuite la pachetul de documente necesare acreditării.

De menționat, că modelele fișelor de autoevaluare, incluse în *Ghidul prestatorilor de servicii sociale*, nu conțin o informație deplină despre toate criteriile de autoevaluare. Informațiile din fișele de autoevaluare ale prestatorilor de servicii acreditați, plasate pe pagina web a Consiliului național, de asemenea se deosebesc – ele au diferite compartimente și deosebiri în criteriile de conformitate. Și nu e de mirare, întrucât, după cum s-a mai menționat, conținutul acestor fișe este determinat de conținutul SMC, iar cerințele generale față de SMC până în prezent nu au fost elaborate. Astfel, este greu să înțelegi ce date anume trebuie să conțină fișele de autoevaluare/evaluare. Acest lucru este decis individual, în procesul pregătirii și acreditării serviciului corespunzător.

În același timp, întrucât conținutul fișelor de autoevaluare și evaluare este în legătură directă cu criteriile de evaluare a calității, ca să înțelegem mai profund cerințele față de conținutul fișelor de autoevaluare/evaluare, să analizăm criteriile de evaluare a calității serviciilor stabilite de *Ghidul prestatorilor de servicii sociale*, elaborat de Consiliul național. După cum s-a mai menționat, potrivit intenției autorilor *Regulamentului cu privire la procedura de acreditare* (pct. 27), aprobat de Guvern, aceste criterii urmează a fi aprobate pentru fiecare serviciu separat. Însă Consiliul național a elaborat totuși criterii comune de evaluare a calității serviciilor, ceea ce permite a standardiza cerințele față de prestatorii de servicii

și cerințele față de conținutul fișelor de autoevaluare/evaluare. Așadar, *Ghidul prestatorilor de servicii sociale* (pct. 4.3.2.) stabilește **10 criterii de evaluare a calității serviciului:**

1. Pentru evaluarea **organizării și funcționării** – analiza situației interne despre Serviciu, organigramei, care trebuie să corespundă necesităților de funcționare a Serviciului, și fișelor de post ale angajaților;
2. Pentru evaluarea **durabilității și dezvoltării** – analiza planului strategic de dezvoltare a Serviciului;
3. Pentru evaluarea **bazei tehnico-materiale** – examinarea documentelor ce confirmă dreptul de proprietate, contractelor de arendă, autorizațiilor de igienă sanitară și anti-incendiară;
4. Pentru evaluarea **managementului** – analiza experienței profesionale a managerului în baza CV-ului, fisei de post și certificatelor de calificare;
5. Pentru evaluarea **resurselor umane** – examinarea fișelor de post, organigramei și dosarelor colaboratorilor;
6. Pentru evaluarea **admiterii și plasamentului beneficiarilor** – analiza dosarelor beneficiarilor, care trebuie să includă rapoartele de evaluare inițială și complexă, întocmite conform metodologiei managementului de caz;
7. Pentru evaluarea **gradului de protecție a drepturilor beneficiarilor** – analiza condițiilor existente pentru informarea beneficiarilor privind drepturile lor (pliante, broșuri etc.).
8. Pentru evaluarea **planificării și prestării serviciilor** – analiza planurilor individuale de asistență ale beneficiarilor, elaborate și implementate conform metodologiei managementului de caz, precum și a proceselor-verbale de revizuire ale acestora;
9. Pentru evaluarea **reclamațiilor și plângerilor** – analiza datelor din registrul de evidență ale reclamațiilor și plângerilor înaintate, precum și a proceselor-verbale a ședințelor de examinare și soluționare a problemelor, descrise în reclamații și plângeri;
10. Pentru evaluarea **încetării plasamentului /închiderii dosarului** – analiza dosarelor beneficiarilor, planurilor individuale de asistență a beneficiarilor cu obiectivele realizate sau a informației privind referirea **către alt** prestator de servicii, dacă problema beneficiarului nu poate fi soluționată în cadrul serviciului evaluat.

Gradul de conformitate a fiecărui criteriu de evaluare față de SMC aprobate este evaluat de experți folosind următoarea **grilă de evaluare**:

- 1) **0 puncte** – nu există conformitate a criteriului cu cerințele SMC;
- 2) **1 punct** – conformitate minimă a criteriului cu cerințele SMC;
- 3) **2 puncte** – conformitate medie a criteriului cu cerințele SMC;
- 4) **3 puncte** – conformitate maximă a criteriului cu cerințele SMC.

Analiza listei citate a criteriilor de evaluare a calității serviciului și grilei de evaluare arată că e complicat de evaluat aceste criterii prin comparare cu SMC, deoarece nu există un act normativ care să oblige a lua în considerare aceste criterii la elaborarea SMC și, prin urmare, nu toate aspectele indicate de activitate a prestatorului de servicii pot să-și găsească reflectare în SMC. De exemplu, pentru evaluarea primului criteriu – **al organizării și funcționării** – e necesar a analiza și compara cu standardele minime de calitate: situația internă privind Serviciul, organigrama și fișele de post ale angajaților. Dar întocmirea acestor documente nu se reglementează de SMC. În acest caz cum se poate identifica și evalua în rezultatul evaluării gradul de conformitate a lor cu SMC? În afară de aceasta, nu e clar de ce se propune a efectua analiza organigramei și a fișelor de post de două ori – nu numai pentru evaluarea organizării și funcționării, dar și pentru evaluarea resurselor umane.

În continuare, evaluarea durabilității și dezvoltării serviciului presupune analiza planului strategic de dezvoltare a Serviciului și compararea lui cu SMC. Însă cum se poate evalua gradul de conformitate a acestui plan strategic cu SMC, dacă în niciunul dintre SMC, aprobate de Guvern, nu numai că nu sunt descrise cerințele față de planul strategic, ci nici măcar nu se pomenește de acest document? În practică, majoritatea prestatorilor de servicii nu întocmesc un asemenea plan și nu au închipuire cum poate fi el întocmit. Iată de ce utilizarea unui asemenea criteriu de evaluare la acreditare este în general prematură.

Pentru evaluarea bazei **tehnico-materiale** se propune a efectua analiza documentelor ce confirmă drepturile de proprietate asupra imobilului și prezența autorizațiilor de igienă sanitară și anti-incendiară, documente care în genere nu influențează calitatea serviciilor.

Mai mult, din cele 10 criterii de evaluare, stabilite de *Ghidul prestatorilor de servicii sociale*, 6 criterii (criteriile 1-5 și 9) se referă la probleme de management al organizației și numai 4 la procesul de prestare a serviciilor. Rezultă că la acreditare rezultatul final al evaluării activității prestatorului de servicii depinde mai mult

de capacitatea conducătorului de a organiza tehnic lucrările de birou. Din *Ghidul prestatorilor de servicii sociale* de asemenea nu este clar și în ce fel se ține cont de opinia beneficiarilor de servicii la determinarea numărului general de puncte, opinie pe care, conform pct. 10.4 al *Ghidului prestatorilor de servicii sociale*, experții trebuie să o ia **în considerare utilizând** unele anchete separate sau speciale.

Astfel, *Ghidul prestatorilor de servicii sociale* nu conține nici criteriile măsurabile clare de evaluare, nici indicații privind evaluarea și lasă expertului o arie largă de concluzii subiective. Acest lucru complică elaborarea pachetului de documente necesare acreditării – fișelor de evaluare și autoevaluare. Pentru ameliorarea reglementării procesului de acreditare este necesară elaborarea unui ghid de evaluare a activității prestatorilor de servicii mai perfect. În plus, criteriile de evaluare trebuie să fie în strânsă legătură cu SMC și să fie utilizate la elaborarea proiectelor SMC și să definească conținuturile acestora.

3.5. Prima experiență de acreditare a prestatorilor de servicii sociale pentru victimele violenței în familie

Consiliul național a început acreditarea în 2014. La 01.11.2017 pe site-ul Consiliului național au fost publicate 204 decizii ale Consiliului național pe perioada din iunie 2014 până în mai 2017.³² De precizat că deciziile sunt publicate pe site cu mare întârziere, lipsește lista generală a prestatorilor de servicii acreditați, nici statistica nu este publicată pe acest site. Toate acestea complică căutarea și analiza informației privind experiența acumulată în acreditarea serviciilor sociale.

Statistica cu privire la rezultatele acreditării am reușit să o găsim numai în rapoartele MSMPS privind rezultatele activității pe anul curent. Pe site-ul MSMPS sunt accesibile astfel de rapoarte numai pe anii 2014³³ și 2015.³⁴ Raportul analogic pe anul 2016 nu a fost publicat. Conform datelor MSMPS, în anii 2014 - 2015 au fost acreditate serviciile care aveau toate documentele necesare pentru acreditare (fișele de evaluare și autoevaluare), expertizate de către MSMPS, și anume: *Serviciul Echipă Mobilă*, *Serviciul Asistență Parentală Profesională*, *Serviciul Centrului de plasament temporar pentru copii în situații de risc*, *Serviciul Asistență personală*,

32 Accesibil la: <http://www.cnapss.gov.md/ro/node/29>

33 Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei „Raport Social Anual 2014” (Chișinău: MMPSF, 2014), pag. 119. Accesibil la <http://msmps.gov.md/ro/advanced-page-type/rapoarte-de-activitate>.

34 Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei „Raport Social Anual 2015” (Chișinău: MMPSF, 2015), pag. 101. Accesibil la: <http://msmps.gov.md/ro/advanced-page-type/rapoarte-de-activitate>.

Serviciul Casa comunitară pentru persoane cu dizabilități, Serviciul Casa comunitară pentru copii în situație de risc și Serviciul Locuința protejată. În total în doi ani au fost supuse procedurii de acreditare 170 de servicii, dintre care 127 au fost acreditate, 32 acreditate temporar și 11 neacreditate. Serviciile destinate asistenței victimelor violenței în familie nu sunt pomenite în rapoarte.

Este interesant de menționat că statistica MSMPS nu reflectă numărul prestatorilor de servicii acreditați, ci numărul serviciilor acreditate. În deciziile Consiliului național, fiecare dintre ele intitulându-se „Decizie privind acreditarea prestatorului de servicii”, este indicat de asemenea că se acreditează un serviciu anumit. Or, conform legislației, acreditării urmează a fi supuși prestatorii de servicii. Noțiune multi-valoroasă „serviciu social”, ca *formă de muncă prestată în folosul beneficiarului și ca subdiviziune în administrația internă a unei instituții sociale*³⁵ nu este conceptualizată, deși în ultimii ani este activ utilizată de MSMPS. Asemenea situație a apărut, cum se vede, și din cauza că unii prestatori de servicii acordă aceleași servicii diferitelor categorii de beneficiari și urmează procedura de acreditare de câteva ori.

Conform *Graficului de acreditare pe anul 2017*, publicat pe site-ul Consiliului național, în acest an urmau să obțină acreditare 11 servicii din diferite unități administrativ-teritoriale ale Republicii Moldova, care prestează servicii pentru victimele violenței în familie. Analiza deciziilor Consiliului național publicate în 2017 a arătat că în luna mai a anului acesta a obținut acreditare temporară pe un termen de 1 an doar Serviciul de reabilitare a victimelor violenței în familie a Centrului de Criză Familială „SOTIS” (instituție publică) din mun. Bălți. Serviciului analogic al Asociației Obștești „Prezicere Divină” i-a fost respinsă acreditarea. Referitor la restul prestatorilor de servicii datele despre rezultatele acreditării nu au fost deocamdată publicate, dar se știe că în august 2017 a obținut de asemenea acreditare Serviciul de reabilitare a victimelor violenței în familie a Centrului de asistență și protecție a victimelor traficului de ființe umane (instituție publică) din Căușeni.

Din informația de mai sus se poate concluziona că acreditarea prestatorilor de servicii sociale pentru victimele violenței în familie rămâne în urma planului preconizat. Din 11 servicii a căror acreditare a fost planificată pentru acest an numai 3 au trecut prin procedura acreditării, și doar una a obținut acreditare pe termen de 5 ani, una – acreditare temporară pe 1 an și un serviciu nu a fost acreditat.

35 Dicționar explicativ ilustrat al limbii române (DEXI), (Chișinău: Arc: Gunivas, 2007), pag.1784 - 1785.

Participanții la acreditare se plâng că procedura de acreditare stabilită este foarte complicată și împovărătoare – prea mulți indicatori pentru evaluare. Nu există o listă clară de documente, pe care prestatorul de servicii trebuie să o prezinte la evaluare, nu sunt modele standard pentru multe documente. Prestatorul de servicii este nevoit să dedice mult timp și efort pentru parcurgerea acestei proceduri, iar în consecință neprimind în schimb nici o susținere din partea statului.

Legea privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale suscită pe bune critici din partea prestatorilor de servicii în primul rând pentru că nu face legătură între procedura de acreditare și achizițiile serviciilor de către stat. În plus, această lege stabilește 4 criterii și 5 condiții de acreditare, care în mare parte coincid și nu e clar de ce legiuitorul folosește ambele noțiuni care pot fi unificate. Legea instituie un organ special de acreditare – Consiliul național de acreditare a prestatorilor de servicii sociale de pe lângă MSMPS, funcțiile căruia dublează în mare măsură funcțiile Inspecției sociale, creată de asemenea pe lângă MSMPS.

Regulamentul cu privire la procedura de acreditare a prestatorilor de servicii sociale, aprobat de Guvern, prevede că procedura de acreditare începe cu aceea că prestatorul de servicii sociale este înștiințat în scris de Consiliul național despre inițierea acestei proceduri în conformitate cu graficul de acreditare aprobat pentru anul curent. Primind această înștiințare, prestatorul de servicii este obligat să facă o cerere în scris în format prestabilit cu solicitarea de a efectua acreditarea, atașând la cerere certificatul de înregistrare/decizia de constituire și statutul organizației. În acest caz nu e clar de ce prestatorul de servicii trebuie să se adreseze Consiliului național cu cererea de acreditare, dacă acest organ l-a înștiințat deja despre inițierea acreditării. În plus, legislația în vigoare nu mai prevede eliberarea certificatului de înregistrare, cum era anterior. În prezent la înregistrarea de stat, prestatorul de servicii primește doar un singur exemplar a deciziei privind înregistrarea.

Este important a menționa că în Regulamentul cu privire la procedura de acreditare este utilizat termenul „**criteriile de evaluare a calității serviciilor sociale**”, care nu e prezent în legislație. Dar, criteriile de evaluare a calității serviciilor sociale au o semnificație importantă, deoarece anume respectarea acestor criterii de către prestatorul de servicii joacă un rol primordial la adoptarea deciziei privind acreditarea. Criteriile de evaluare a calității urmează a fi utilizate la elaborarea SMC și urmează a defini condiții

nutul lor. În afară de aceasta, din Regulament nu e clar cum se calculează suma totală a punctelor acumulate, dacă evaluările experților participanți la evaluare diferă.

Consiliul național a publicat pe site-ul său **Ghidul prestatorilor de servicii sociale**, care are o structură confuză și nu e comod pentru utilizare practică. Acest Ghid prevede că pachetul de documente pentru autoevaluare este compus din două fișe: fișa generală de autoevaluare și fișa specifică de autoevaluare pentru serviciul corespunzător, conținutul cărora este identic cu cel al fișelor de evaluare. Însă modelele fișelor de autoevaluare, incluse în Ghidul dat, nu conțin o informație completă despre toate criteriile de autoevaluare. Fișele de autoevaluare ale prestatorilor de servicii acreditați, amplasate pe pagina WEB a Consiliului național, diferă unele de altele – ele includ compartimente și criterii de conformitate diferite. În consecință, este greu de înțeles ce informație anume urmează a fi inclusă în fișele de autoevaluare/evaluare. În practică acest lucru se stabilește individual pentru fiecare serviciu.

În Ghidul prestatorilor de servicii sociale este inclusă lista a 10 criterii de evaluare a calității serviciilor și grila de evaluare. Analiza respectivelor criterii de evaluare a arătat că aceste criterii nu se supun unor măsurări stricte. Analiza grilei de evaluare a arătat că ea presupune evaluarea criteriilor prin comparare cu SMC. Însă nu toate aspectele activității prestatorilor de servicii ce pot fi evaluate își găsesc reflecție în SMC, ceea ce face imposibilă evaluarea lor obiectivă. În plus, din 10 criterii de evaluare date în Ghid, 6 criterii se referă la chestiuni de management al organizației și numai 4 la procesul de prestare a serviciilor. De-aceia la acreditare, rezultatul final al evaluării activității prestatorului de servicii depinde în mare măsură de capacitatea conducătorului de a organiza tehnic lucrările de birou. În același timp, prestatorii de servicii nu primesc ajutor în ceea ce privește managementul documentelor - nu există modele și formulare standardizate ale acestora și nici cerințe clare de evidență a documentației interne.

Ghidul prestatorilor de servicii sociale nu conține nici criterii măsurabile clare de evaluare, nici indicații clare privind evaluarea. Pentru ameliorarea reglementării procesului de acreditare se cere elaborarea unui ghid mai perfect pentru evaluarea activității prestatorilor de servicii.

CAPITOLUL 4

STANDARDELE DE CALITATE PENTRU SERVICIILE SOCIALE



Standardele minime de calitate al serviciilor sociale (SMC) reprezintă comparativ un nou tip de act normativ al Guvernului. Pentru prima dată un asemenea document a fost elaborat de MSMPS în anul 2006 în cadrul unuia dintre proiectele de asistență tehnică internațională și ulterior a fost aprobat de Guvern.

4.1. Aspecte legale ale reglementării calității serviciilor sociale

În legislație o succintă mențiune despre standarde de calitate a apărut în anul 2010, când a fost introdusă o completare la art. 10 din *Legea asistenței sociale*, din care rezultă doar faptul că acest tip de acte normative **este aprobat de Guvern** și că e chemat să asigure calitatea serviciilor sociale. Altminteri, acest document este numit în această lege „standarde de calitate”, și nu „standardele minime de calitate”, ca în toate Hotărârile Guvernului, acceptate pentru aprobarea lor oficială începând cu anul 2006.

În afară de aceasta, standardele de calitate ale serviciilor sociale sunt menționate în *Legea cu privire la serviciile sociale* și *Legea privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale*. Astfel, *Legea cu privire la serviciile sociale* (art. 36), care a fost adoptată în anul 2010, stabilește obligativitatea Inspecției sociale de a asigura respectarea standardelor de calitate de către prestatorii serviciilor sociale. *Legea privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale*, adoptată în 2012, stabilește că prestatorul de servicii sociale poate obține acreditarea numai în cazul în care el prestează servicii de calitate, care sunt conforme standardelor de calitate. În articolul 2 al legii respective este dată următoarea definiție a noțiunii „standarde de calitate”:

„standarde de calitate – norme obligatorii, aprobate la nivel național, aplicarea cărora garantează calitatea serviciilor sociale”

În același timp, în articolul 6 al legii respective, care stabilește criteriile de calitate, acest act normativ este denumit „**standarde minime de calitate**”.

În legislație nu se menționează ce înseamnă calitatea serviciului, deși această noțiune poate avea sens diferit pentru beneficiarul de serviciu și prestatorul de servicii. Într-un șir de țări s-a stabilit că prin **calitatea serviciilor se înțelege capacitatea de a satisface interesele și nevoile beneficiarilor**.³⁶ Legislația nu stabilește anumite modalități de abordare la elaborarea standardelor de calitate și evaluării calității serviciilor, nu fixează legătura standardelor cu finanțarea serviciilor, deși e bine cunoscut că de fapt majoritatea serviciilor sociale depind direct de finanțarea din bugetul public (de stat și local).³⁷ Rămân neclare răspunsurile la întrebările care sunt cerințele față de conținutul standardelor de calitate, ar trebui să existe o legătură a standardelor cu procesul bugetar/alocarea mijloacelor necesare pentru acordarea serviciilor și normativele cheltuielilor pentru serviciile sociale, stabilite de Ministerul Finanțelor pentru previziunea bugetelor administrației publice locale.³⁸

În consecință, managementul existent a calității serviciilor nu a căpătat un caracter sistematic. Standardele de calitate ale serviciilor sociale se dezvoltă într-o discordanță cu conștientizarea rolului și scopului acestora ca **element al sistemului comun de management a calității serviciilor sociale**.

De menționat că în diferite țări sunt stabilite diferite sisteme naționale de management a calității. Împrumutând un standard de calitate al serviciilor sociale din altă țară, este necesar a ne clarifica cu parametrii comuni ai sistemului național sau mecanismul de management a calității, care se edifică în Republica Moldova.

36 A se vedea: Ministry of Labour and Social Affairs of the Czech Republic. Standards for Quality in Social Services (Czech Republic: 2002), p.4. www.mpsvcz/files/clanky/2057/standards.pdf.

37 A Voluntary European Quality Framework for Social Services, SPC\2010\10\8\final.

38 A se vedea: Metodologie de planificare strategică în domeniul dezvoltării serviciilor sociale (Chișinău: MMPSF, 2010), pag. 10-11. Accesibil la: <http://old.mmpsf.gov.md>.

Această sarcină este în strânsă legătură cu reformarea sferei administrației de stat, în cadrul căreia are loc transmiterea competențelor de la guvern către ministerele de ramură, inclusiv MSMPS, către nivelul inferior al administrației de stat (raioane și comune), precum și către organizațiile neguvernamentale. În această situație este important a asigura accesul, securitatea și caracterul competent al serviciilor sociale, precum și a asigura controlul calității lor.

În plus, trebuie menționat că standardele de calitate, fiind o varietate a actului normativ al Guvernului, nu sunt menționate în *Legea privind actele normative ale Guvernului și ale altor autorități ale administrației publice centrale și locale*,³⁹ care stabilește cerințe generale față de structura și conținutul actelor normative menționate.

4.2. Experiența de elaborare și aplicare a standardelor de calitate

Pentru a înțelege sarcinile standardelor de calitate și cerințele față de conținutul lor, vom analiza SMC, aprobate de Guvern. În prezent sunt deja aprobate peste zece SMC, elaborate pentru diferiți prestatori de servicii sociale, iar unele dintre ele, după ce a început acreditarea, au fost supuse revizuirii și aprobate în redacții noi (Serviciul de asistență parentală profesionistă⁴⁰ și Serviciul Casa comunitară⁴¹).

Dacă e să urmărim evoluția conținutului SMC în timp, atunci primul lucru pe care-l vom observa este faptul că până la 2010 aceste acte normative erau elaborate pentru centre-instituții de asistență socială. Mai târziu, SMC au început să evite noțiunea „centru”, utilizând noțiunea „serviciu” nu numai în sensul de „formă de muncă”, ci și în sensul de „subdiviziunea instituției/organizației”. De exemplu, în 2015 Guvernul a aprobat *Regulamentului-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență și protecție a victimelor traficului de ființe umane*

39 Lege privind actele normative ale Guvernului și ale altor autorități ale administrației publice centrale și locale nr.317-XV din 18 iulie 2003 (Monitorul Oficial, 2003, nr. 208-210, art. 783).

40 Hotărârea Guvernului Republicii Moldova „Pentru aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență parentală profesionistă și a standardelor minime de calitate” nr. 760 din 17.09.2014 (Monitorul Oficial, 2014, nr. 282-289, art. 815).

41 Hotărârea Guvernului Republicii Moldova „Pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Casă comunitară” și a standardelor minime de calitate” nr. 885 din 28.12.2015 (Monitorul Oficial, 2015, nr. 361-369, art. 987).

și a *Standardelor minime de calitate*.⁴² După cum arată analiza acestor acte normative, noțiunea „serviciu” este utilizată în două sensuri. Deci, conform p.11 al Regulamentului cadru:

„Beneficiarii admiși în Serviciu beneficiază de următoarele tipuri de servicii:

- 1) servicii de zi;*
- 2) servicii de criză;*
- 3) servicii de plasament temporar.”*

Dificultățile cu terminologia mai apar și din cauză că, potrivit legii, prestatorul de servicii urmează a fi acreditat, iar calitatea este o caracteristică a serviciilor prestate. Însă dacă și există necesitatea utilizării termenului „serviciu” cu diferite semnificații, urmează a fi explicat acest lucru în actul normativ. În plus, *Legea privind actele normative ale Guvernului și ale altor autorități ale administrației publice centrale și locale* (alineat (7) al art. 46) îl obligă pe cel care elaborează actul normativ, în cazul utilizării în acest act a unui termen ce poate avea înțelesuri diferite, să stabilească prin acest act normativ și semnificația lui.

Dacă e să ne referim la structura și conținutul SMC ca act normativ, atunci, după cum arată analiza comparativă, SMC au o structură diferită (capitole sau compartimente ale documentului), iar standardele incluse în ele în majoritatea cazurilor sunt grupate în compartimente/capitole în mod haotic – conținutul lor adesea nu corespunde denumirii compartimentului sau capitolului. Aceasta este o consecință a faptului că la noi în republică nu există o clasificare strictă a standardelor de calitate a serviciilor sociale, ce țin de scopurile introducerii acestor standarde.

În acest sens se cuvine să precizăm că există diferite abordări față de clasificarea standardelor de calitate. Spre exemplu, documentul *„Sistemul calității serviciilor sociale, ce prezintă un interes general”/“Common Quality Framework for Social Services of General Interest”*,⁴³ elaborat în cadrul proiectului de anvergură „Prometheus” în statele Uniunii Europene în anii 2007-2013, conține următoarea clasificare a criteriilor de calitate distribuite în trei grupuri ce reflectă trei componente ale calității serviciilor:

42 Hotărârea Guvernului Republicii Moldova „Pentru aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență și protecție a victimelor traficului de ființe umane și a standardelor minime de calitate” nr. 898 din 30.12.2015 (Monitorul Oficial, 2016, nr. 2, art.12).

43 Common Quality Framework for Social Services of General Interest. Brussels, 21 June 2010, p. 9-10.

- 1) aspecte organizaționale – cerințe față de management;
- 2) calitatea procesului de prestare a serviciului;
- 3) rezultate și beneficii.

Standardele de calitate ale serviciilor sociale, aprobate în 2002 de Ministerul Muncii și Protecției Sociale al Republicii Cehia, prevăd divizarea în standarde procesuale, de personal și de exploatare, atenția cea mai mare fiind acordată în acest caz atingerii scopurilor de prestare a serviciilor.⁴⁴ Experiența Cehiei este recunoscută ca un exemplu strălucit de balansare și abordare flexibilă a guvernului față de formarea sistemului național de management a calității serviciilor sociale, deoarece standardele acestei țări sunt axate nu numai pe dezvoltarea serviciilor, dar și pe dezvoltarea prestatorilor de servicii, beneficiarilor, organelor administrației locale și ministerelor de ramură.

Dacă e să ne referim la experiența țărilor în care se dezvoltă acreditarea benevolă a prestatorilor de servicii sociale, ele de asemenea utilizează o clasificare strictă a standardelor de calitate. Astfel, în Marea Britanie, de pildă, organizația neguvernamentală „Respect”, care întrunește și efectuează acreditarea organizațiilor ce lucrează cu agresorii familiari, a elaborat în 2012, cu susținerea Guvernului Scoției, un ghid de acreditare benevolă a prestatorilor de servicii.⁴⁵ În acest ghid este utilizată următoarea structurare a standardelor de calitate ale serviciilor sociale:

- A. managementul organizației;
- B. structura serviciilor și procesul;
- C. diversitatea serviciilor;
- D. managementul riscurilor;
- E. copiii;
- F. dezvoltarea parteneriatului.

44 Ministry of Labour and Social Affairs of the Czech Republic. Standards for Quality in Social Services. Czech Republic, 2002, p. 2. Available at: www.mpsvcz/files/clanky/2057/standards.pdf.

45 The Respect Safe Minimum Practice Standard. UK, Respect, 2012, p. 7. Available at: www.respect.uk.net.

De aici rezultă că în diferite țări se utilizează diferite abordări în clasificarea standardelor de calitate ale serviciilor sociale. Dar cele mai des întâlnite sunt următoarele trei componente, de care depinde calitatea serviciilor:⁴⁶

- (i) cerințe față de **prestatorul de serviciu**/structura ce acordă servicii;
- (ii) cerințe față de **procesul** prestării serviciului și
- (iii) cerințe față de **rezultatul** acordării serviciului.

Asemenea clasificare a standardelor este foarte importantă pentru evaluarea obiectivă a calității serviciilor. Stabilind indicatorii de evaluare a calității pentru fiecare grup, se poate aprecia cum vor influența ei rezultatul final al evaluării, așa încât evaluarea calității să fie balansată și să nu admită deraieri la evaluare – concentrarea excesivă numai pe una dintre componentele calității.

Continuând tema analizei SMC în Republica Moldova, se cuvine a preciza să în cazul diferențelor existente în structura acestor acte normative putem scoate în evidență unele **compartimente sau capitole comune, incluse în majoritatea SMC**:

- 1) principiile de activitate a prestatorului de servicii/Serviciului;
- 2) ordinea de acces a beneficiarilor la servicii, de suspendare sau încetare a prestării serviciilor, de referire, precum și de monitorizare și evaluare a serviciilor;
- 3) cerințele față de baza tehnico-materială;
- 4) cerințele față de personal;
- 5) cerințele față de management (documentația internă, finanțarea, protecția datelor personale, planificarea muncii prestatorului de servicii, monitorizarea și evaluarea, lucrul cu reclamațiile).

Analiza din cadrul prezentei cercetări a arătat că multe standarde incluse în aceste compartimente ale SMC sunt identice – ele se repetă în toate SMC, ceea ce înseamnă că ele ar putea fi unite într-un document unic, universal pentru toți prestatorii de servicii. În legătură cu aceasta vom opera în calitate de exemplu cu experiența Cehiei menționată anterior, unde sunt elaborate **standarde universale**

⁴⁶ МОО «Гендерные перспективы»/Программа «Ла Страда Беларусь» «Стандарты качества социальных услуг, как гарантия эффективной работы неправительственных организаций» (Минск: МОО «Гендерные перспективы», 2013), стр.41-42.

pentru toate tipurile de servicii sociale, acordate în țara respectivă. *Standardele de calitate ale serviciilor sociale* din Cehia (2002) reprezintă un document unic de drept național, elaborat în temeiul consensului tuturor prestatorilor de servicii interesați. În acest fel multe competențe au fost delegate prestatorilor de servicii și administrației locale la un nivel maxim de proximitate față de consumatorul de servicii. În total în Cehia sunt stabilite 17 standarde de calitate ale serviciilor sociale. Fiecare standard este însoțit de criterii sau indicatori de calitate (de la 2 până la 9 criterii pentru fiecare standard, în total 80 de indicatori).

În țara noastră SMC sunt elaborate la nivel național pentru un singur Serviciu/prestator de Serviciu, și fiecare astfel de act normativ conține peste 30 de criterii, acestea fiind însoțite, la rândul lor, de către 5-6 indicatori. Astfel, pentru evaluarea calității serviciilor prestate de un prestator, este necesar a colecta informație în baza a peste 150 de indicatori. Chiar și așa, SMC sunt insuficient focusate pe procesul de acordare a serviciilor și practic deloc - pe rezultate.

În afară de aceasta, se cuvine să precizăm că la noi în republică SMC sunt elaborate în principal pentru instituțiile de asistență socială, care acordă un complex de servicii pentru o anumită categorie de beneficiari. În acest context, nu e clar cum de procedat, dacă o organizație neguvernamentală prestează doar anumite servicii pentru anumite categorii de beneficiari. Ar trebui oare în acest caz de elaborat SMC separate pentru un asemenea prestator de servicii? Sau la acreditare se vor utiliza SMC elaborate pentru întreg complexul de servicii, acordarea cărora este garantată de legislație pentru categoria dată de beneficiari de servicii?

În ultimi ani SMC sunt aprobate împreună cu regulamentele-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului corespunzător. Dacă anterior regulamentele-cadru erau aprobate pentru reglementarea activității prestatorului de servicii (centru), de regulă persoană juridică, în prezent regulamentul reglementează modul de funcționare a Serviciului. În regulamentul-cadru cu privire la Serviciu, de regulă, se conține aproape aceeași informație ca și în SMC, doar că e altfel structurat. În SMC informația este structurată în versiune comodă pentru evaluare în cadrul procesului acreditării: descrierea fiecărui standard – rezultatul scontat și – indicatorii de realizare.

De menționat, că în pofida faptului că sarcina principală a SMC ține de susținerea procesului de acreditare, terminologia utilizată în SMC se deosebește de terminologia utilizată în *Regulamentul cu privire la acreditarea prestatorilor de servicii sociale*. Astfel, în SMC, de exemplu, este utilizat termenul „indicatori de realizare”,

iar în Regulament – „criterii de evaluare a calității”, deși aceste noțiuni au aceeași semnificație. Așa ceva este inadmisibil în actele normative.

4.3. Standardele de calitate pentru serviciile sociale destinate victimelor violenței împotriva femeilor

După cum s-a mai menționat, în prezent la noi în țară este un singur act normativ ce se referă la calitatea serviciilor sociale pentru victimele violenței împotriva femeilor – *Standardele minime de calitate a serviciilor sociale, acordate victimelor violenței în familie*. Aceste SMC au fost aprobate de Guvern în decembrie 2010, până la aprobarea *Legii privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale*. Deși acest act normativ s-a învechit și are nevoie de completări și modificări, el oricum este utilizat la acreditarea serviciilor existente pentru victimele violenței în familie.

Având în vedere completările și modificările la *Legea cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie*, operate în 2016, potrivit cărora în republică urmează să fie instituite 3 servicii pentru victimele violenței în familie (art. 10), precum și practica existentă de acreditare a serviciilor sociale, MSMPS trebuie să elaboreze standarde minime de calitate pentru:

- serviciul de asistență telefonică gratuită;
- serviciul de asistență și protecție a victimelor violenței în familie, care oferă servicii specializate în regim staționar;
- servicii de consiliere de zi pentru victimele violenței în familie.

În 2016 MSMPS, în colaborare cu AO Centrul Internațional „La Strada” a elaborat și a înaintat Guvernului spre aprobare proiectul *SMC pentru Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor*. Cum a fost deja menționat, acest act normativ a fost aprobat prin Hotărârea de Guvern nr. 575 din 19 iulie 2017 fiind elaborat din perspectiva cerințelor acreditării și se deosebește substanțial de alte standarde:

1. Toate standardele incluse în el sunt grupate în 3 capitole, care reflectă principalele componente ale calității serviciilor avându-se în vedere experiența europeană avansată:

- a. aspectele organizaționale (baza tehnică-materială, administrația, resursele de muncă);
 - b. procesul de prestare a serviciilor;
 - c. rezultatele prestării serviciilor.
2. **În aceste SMC, comparativ cu documentele analogice**, aprobate de Guvern anterior, au fost reduse considerabil numărul de standarde (20) **și numărul de indicatori de calitate** (39), pentru a simplifica colectarea informației pentru acreditarea ulterioară.
 3. Standardele pun accent pe procesul de acordare a serviciilor (12 din 20 standarde se referă la procesul de acordare a serviciilor).
 4. Indicatorii au fost concretizați la maximum, pentru a spori obiectivitatea evaluării la acreditare.

Colaboratorii AO Centrul Internațional „La Strada” speră că de această experiență se va ține cont și la elaborarea SMC pentru alte servicii sociale, în primul rând pentru victimele violenței în familie și victimele violenței împotriva femeilor.

Se cuvine a preciza că sarcinile prezentei cercetări includ susținerea conceptuală a ideii de elaborare a proiectului de **Standard-tip a calității serviciilor sociale pentru victimele violenței împotriva femeilor**, care va fi utilizat ulterior pentru acreditarea prestatorilor de servicii respective. Întrucât în prezent legislația nu prevede elaborarea unui asemenea document iar R. Moldova nu dispune de experiență în elaborarea SMC-tip pentru serviciile sociale, e necesar înainte de toate a analiza cum poate fi utilizat documentul în cauză. În caz contrar eforturile depuse pentru elaborarea acestui document vor fi zadarnice.

În acest context se cuvine a remarca mai întâi că prin **tip** de regulă se subînțelege un act normativ, care este aprobat de Guvern sau alt organ al administrației de ramură și servește drept model, în baza căruia ulterior se vor elabora acte analogice în acest domeniu, care sunt aprobate de structuri mai inferioare ale ierarhiei de stat. Elaborarea și aprobarea SMC-tip ar avea o mare importanță dacă de aprobarea SMC s-ar preocupa diferite organe ale administrației publice sau prestatori de servicii privați și ar fi necesar a unifica acțiunile lor în acest domeniu. Dar toate SMC sunt elaborate de specialiști ai MSMPS și deocamdată nu dispunem de planuri privind transmiterea acestei funcții nivelelor inferioare ale administrației publice. Astfel SMC-tip pot fi utilizate doar în cadrul unui singur organ – MSMPS. Iată de ce unificarea abordărilor privind elaborarea lor poate fi asigurată și fără elaborarea SMC-tip.

Dacă e să vorbim de posibilitatea utilizării *Standardului tip de calitate* la elaborarea SMC pentru serviciile destinate victimelor violenței în familie și altor forme de violență împotriva femeilor, atunci principalele standarde în acest domeniu au fost deja elaborate. În perspectivă, se așteaptă elaborarea unui standard de serviciu, ce ar viza victimele violenței sexuale. În acest sens, necesitatea elaborării unui proiect de standard devine una rezonabilă.

Practica existentă la MSMPS se bazează pe elaborarea SMC pentru prestatorii care oferă servicii sociale pentru anumite categorii de beneficiari. Fiecare serviciu își are specificul său și e complicat a stabili printr-un singur act normativ cerințe unice față de baza tehnică-materială, personal și procesul de acordare a serviciilor. În același timp, toate serviciile trebuie să activeze folosind principii și abordări identice față de acordarea serviciilor sociale. Iată de ce, inițial ar fi preferabilă unificarea standardelor **referitoare la principiile de lucru cu victimele**, iar, ulterior, utilizarea acestora la elaborarea standardelor pentru serviciile care nu au aprobat SMC. În plus, precum am mai menționat, unele standarde se repetă în SMC, ca de exemplu, cerințele față de management, inclusiv documentația internă, finanțarea, protecția datelor personale, planificarea muncii prestatorilor de servicii, monitorizarea și evaluarea, lucrul cu reclamațiile. Ele pot fi de asemenea unificate.

La etapa dată ni se pare mai rațional a conceptualiza și introduce în legislație însăși noțiunea de SMC – a defini rolul lor în sistemul de asistență socială, în mecanismele/sistemele de administrarea a calității serviciilor sociale, în acreditarea și finanțarea serviciilor, a stabili componentele calității și cerințele față de conținutul SMC.

*Analiza arată că SMC ale serviciilor sociale, ca varietate de act normativ, au fost împrumutate de Republica Moldova din legislația altor țări aproximativ acum 10 ani. Însă, în pofida unei experiențe de 10 ani de afirmare a SMC, nu e stabilit din punctul de vedere al legislației ce se subînțelege prin calitatea serviciilor și ce aspecte anume ale activității prestatorilor de servicii urmează să reglementeze SMC, nu sunt stabilite **cerințele unice** și conținutul standardelor de calitate (descrierea serviciilor, termenul de prestarea și volumul, normativul de finanțare și altele) și **legătura lor cu evaluarea calității serviciilor la acreditare**, nu este stabilită **legătura standardelor cu finanțarea serviciilor**. În afară de aceasta, standardele de calitate, fiind o varietate de act normativ al Guvernului, nu sunt menționate în Legea privind actele normative ale Guvernului și ale altor autorități ale administrației publice centrale și locale.*

SMC trebuie să servească ca element al mecanismului sau sistemului național de administrare a calității serviciilor sociale, sistem care încă nu a fost creat în Moldova. Sarcina creării unui asemenea sistem ține de reformarea sferei administrației de stat, în cadrul căreia are loc transferul competențelor de la Guvern și ministerele de ramură, inclusiv MSMPS, către nivelul inferior al administrației de stat (raioane și comune), precum și către organizațiile neguvernamentale. În această situație este important a asigura accesibilitatea, securitatea și caracterul competent al serviciilor sociale, precum și a asigura controlul calității lor.

Analiza experienței acumulate de elaborare a SMC demonstrează că noțiunea de „serviciu” este utilizată cu dublă semnificație – ca „formă de muncă în folosul beneficiarului”, și ca „subdiviziunea instituției/organizației”. Și în acest caz SMC sau hotărârile Guvernului prin care ele sunt aprobate nu conțin nici o explicație. La elaborarea SMC nu este utilizată structurarea standardelor pe anumite grupuri – componente ale calității, structurare folosită în țările dezvoltate și care are o mare importanță pentru balansarea evaluării generale a calității serviciilor la acreditare. SMC elaborate nu sunt flexibile și sunt bune în fond pentru evaluarea calității serviciilor acordate de instituțiile de asistență socială. Fiecare SMC conține peste 150 de indicatori de realizare a standardelor, ceea ce solicită mari eforturi la colectarea informației la acreditare. În plus, SMC sunt insuficient focusate pe procesul de acordare a serviciului și prea puțin pe rezultate. În afară de aceasta, nu este clar dacă acestea vor putea fi folosite pentru acreditarea organizațiilor neguvernamentale, care oferă unul sau mai multe servicii pentru un număr mic de beneficiari. Deși sarcina principală a SMC ține de susținerea procesului de acreditare, terminologia aplicată la SMC se deosebește de terminologia utilizată în actele normative ce reglementează procedura de acreditarea a prestatorilor de servicii sociale.

Analiza oportunității de susținere a MSMPS la elaborarea Standardului-tip de calitate pentru serviciile sociale acordate - femeilor, victime ale violenței, a arătat că în prezent elaborarea unui asemenea document nu e oportună, fiindcă toate SMC sunt elaborate de un singur organ – MSMPS și principalele standarde deja sunt elaborate. Mult mai important este la etapa dată a defini rolul SMC în sistemul asistenței sociale, în mecanismele/sistemele de administrarea a calității serviciilor sociale, acreditării și finanțării serviciilor, a stabili componentele calității și cerințele unice față de conținutul SMC.

CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI

În cadrul prezentului studiu, care poartă un caracter aplicativ, au fost analizate următoarele aspecte ale dezvoltării și acreditării serviciilor sociale destinate victimelor violenței împotriva femeilor în Republica Moldova din perspectiva aderării republicii la Convenția de la Istanbul:

- dreptul victimelor violenței în familie și violenței împotriva femeilor la asistență din partea statului și lista serviciilor sociale, garantate prin legislația națională acestor persoane;
- gradul de integrare a serviciilor pentru victimele infracțiunilor cu caracter violent în sistemul asistenței sociale;
- organizarea acreditării serviciilor sociale;
- aspectele legale ce reglementează calitatea serviciilor sociale și utilizarea standardelor de calitate.

Serviciile sociale destinate victimelor violenței împotriva femeilor

Analiza legislației Republicii Moldova a arătat că în conținutul ei, pe etape, în procesul ratificării convențiilor internaționale și regionale, au fost operate modificări și completări în scopul stabilirii unor garanții pentru victimele violenței. Astfel, începând cu anul 2005, legislația garantează dreptul la asistență din partea statului femeilor care au fost supuse violențelor asociate fenomenului traficului de ființe

umane, din anul 2007 – victimelor violenței în familie și din martie 2017 – victimelor care au fost supuse altor forme de violență fizică, psihologică și sexuală. În același timp, aceste modificări nu au soluționat sarcina armonizării legislației naționale cu normele Convenției de la Istanbul, de ratificarea căreia a început a se pregăti republica noastră. Sunt necesare eforturi suplimentare în această direcție. De remarcat că, istoric, victimele infracțiunilor cu caracter violent niciodată nu au beneficiat de asistență socială, de-aceia acest proces se confruntă cu o serioasă împotrivire a anumitor persoane, generată de neînțelegerea profunzimii problemelor ce urmează a fi soluționate, precum și de dificultățile economice curente pe care le traversează țara.

Analiza a scos la iveală un șir de neajunsuri ale dreptului național în acest domeniu, ce se referă la realizarea drepturilor victimelor violenței în familie, care vizează în mod disproporționat femeile și alte forme de violență împotriva femeilor:

1. *Legea cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie* are următoarele neajunsuri:
 - a. nu conține o divizare clară privind modul de acces a victimelor la (i) servicii generale de suport, destinate unui cerc larg de persoane și la (ii) servicii specializate **și nici nu pune accent pe necesitatea acordării serviciilor de urgență**, ceea ce face dificilă înțelegerea volumului asistenței garantate pentru victime și distribuirea responsabilităților pentru acordarea ei între organele administrației publice, precum și pentru desfășurarea monitorizării respectării drepturilor victimelor;
 - b. nu include obligația de a acorda servicii informaționale într-o limbă cunoscută de beneficiari și a asigura victimele cu informații privind existența unor mecanisme regionale și internaționale de înaintare a reclamațiilor;
 - c. nu obligă autoritățile să acorde (i) asistență gratuită în eliberarea, restabilirea și schimbarea actelor de identitate, ceea ce creează bariere pentru obținerea serviciilor sociale, (ii) asistență financiară victimelor violenței și (iii) servicii specifice pentru copiii, victime sau martori;

- d. nu conțin norme privind competențele și rolul special al organizațiilor neguvernamentale în acordarea serviciilor pentru victimele violenței.
2. Normele privind drepturile victimelor violenței în familie la asistență medicală nu sunt integrate în normele *Legii cu privire la asigurarea obligatorie de asistență medicală*, ceea ce creează probleme de acces la asistență medicală pentru victimele care nu au poliță de asigurare medicală.
3. *Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a centrelor de reabilitare a victimelor violenței în familie și Standardele minime de calitate privind serviciile sociale prestate victimelor violenței în familie*, care au fost aprobate de Guvern în 2010, cu referire la lista serviciilor, nu sunt adaptate la modificările operate în 2016 la *Legea cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie*.
4. *Legea cu privire la reabilitarea victimelor infracțiunilor* - o lege inovatoare, care a intrat în vigoare în martie 2017, deschide accesul la suport din partea statului victimelor, inclusiv femeilor, care au fost supuse violenței fizice, psihologice și sexuale, însă normele ei nu sunt adaptate normelor Convenției de la Istanbul. În speță, această lege nu prevede crearea centrelor specializate pentru victimele violenței sexuale.
5. Legislația nu reglementează modul de acordare a serviciilor psihologice populației, inclusiv rolul organelor din sistemul protecției sociale în acordarea serviciilor social-psihologice, ceea ce complică organizarea acestor servicii pentru victimele infracțiunilor cu caracter violent.

Integrarea serviciilor pentru victimele violenței în familie și altor forme de violență împotriva femeilor în sistemul asistenței sociale

După cum a arătat analiza legilor fundamentale din sfera asistenței sociale a populației (*Legea asistenței sociale și Legea cu privire la serviciile sociale*), normele lor sunt prea puțin adaptate la realizarea drepturilor de acces la servicii sociale pentru victimele violenței în familie și altor forme de violență împotriva femeilor.

6. *Legea cu privire la serviciile sociale și Legea asistenței sociale* suferă de următoarele neajunsuri:
 - a. nu conțin norme clare despre dreptul de acces al victimelor violenței în familie la (i) serviciile sociale gratuite, indiferent de nivelul venitului familiei, și la (ii) servicii de urgență;
 - b. nu conțin norme privind necesitatea dezvoltării interacțiunii interdepartamentale și intersectoriale la acordarea serviciilor și rolul subdi-

viziunilor sistemului de asistență socială în ceea ce privește referirea beneficiarilor de servicii pentru obținerea asistenței necesare în cadrul unui alt departament.;

- c. nu prevăd interacțiunea prestatorilor de servicii din sectorul guvernamental și neguvernamental în cazul identificării unui potențial beneficiar de servicii, nu elucidează modul de acces a beneficiarilor la serviciile achitate parțial și integral;
 - d. nu menționează posibilitatea achiziției serviciilor sociale de către organele administrației publice centrale și locale de la organizațiile obștești și altor prestatori privați de servicii;
 - e. nu definesc clar formele și tipurile de servicii sociale și nu au pus în sarcina Guvernului sau MSMPS să elaboreze careva act normativ în acest domeniu, de-aceia nu este clar ce servicii se referă la serviciile sociale și urmează a fi acreditate;
 - f. nu stabilesc cerințe clare față de standardele minime de calitate ale serviciilor sociale, nu obligă prestatorii de servicii să respecte aceste standarde și nu explică rolul și sarcinile acestor acte normative ca elemente ale sistemului general de administrare a calității serviciilor sociale.
7. *Ghidul asistentului social „Management de caz” (2008) și Ghidul de suport pentru aplicarea practică „Management de caz” (2016)*, aprobate de către MSMPS, conțin indicații detaliate pentru personalul care muncește în sistemul protecției sociale, privind procedura de lucru cu beneficiarii serviciilor sociale, din momentul primului contact până la (re)integrarea deplină. Însă aceste documente interne ale MSMPS nu sunt adaptate pentru lucrul cu victimele violenței în familie și altor infracțiuni cu caracter violent.
8. MSMPS a aprobat în calitate de document intern Nomenclatorul serviciilor sociale, dar rolul acestui nomenclator în cadrul sistemului complex de servicii sociale din Republica Moldova nu e stabilit de legislație. Iată de ce în Moldova nu există în prezent o listă a serviciilor sociale ce urmează a fi supuse acreditării, care ar avea putere juridică.

Procedura acreditării

9. *Analiza Legii privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale și a Regulamentului cu privire la procedura de acreditare a prestatorilor de servicii sociale*, a altor acte normative a permis scoaterea la iveală a următoarelor neajunsuri:

- a. Legea suscită critici meritate în primul rând pentru că nu asociază procedura de acreditare cu achiziția serviciilor de către stat și de aceea ea nu servește dezvoltării serviciilor sociale;
 - b. Legea stabilește 4 criterii și 5 condiții de acreditare care coincid în mare măsură și nu este clar de ce legiuitorul utilizează ambele noțiuni, care pot fi reduse la una singură;
 - c. Legea instituie un organ național special de acreditare – Consiliul național pentru acreditarea prestatorilor de servicii sociale de pe lângă MSMPs, funcțiile cărui dublează în mare măsură funcțiile Inspecției sociale, create de asemenea pe lângă acest minister;
 - d. Regulamentul cu privire la procedura de acreditare a prestatorilor de servicii sociale obligă prestatorul de servicii să apeleze la Consiliul național cu solicitarea privind acreditarea după ce acest organ deja l-a înștiințat despre inițierea acreditării; o asemenea obligație nu are nici un sens;
 - e. Legea și Regulamentul obligă prestatorul de servicii să prezinte Consiliului național certificatul de înregistrare, deși în prezent legislația nu mai prevede eliberarea acestui certificat, ci numai a deciziei privind înregistrarea;
 - f. în Regulament este utilizat termenul „*criterii de evaluare a calității serviciilor sociale*”, care nu este utilizat în lege; aceste criterii au un rol primordial la adoptarea deciziei despre acreditare, de aceea trebuie să-și afle reflectare în lege și să fie utilizate la elaborarea SMC;
 - g. din Regulament nu este clar cum se calculează suma totală a punctelor acumulate în cazul în care evaluările experților participanți la evaluare diferă.
10. Analiza *Ghidului prestatorilor de servicii*, publicat pe pagina WEB a Consiliului național a arătat că:
- a. Ghidul are o structură confuză și incomodă pentru utilizare practică;
 - b. Ghidul stabilește că pachetul de documente pentru autoevaluare se constituie din două fișe: fișa generală de autoevaluare și fișa specială de autoevaluare pentru serviciul corespunzător; dar nu stabilește clar ce informație trebuie inclusă în aceste fișe;
 - c. Ghidul include o listă din 10 criterii de evaluare a calității serviciilor și grila de evaluare, care presupune evaluarea acestor criterii prin comparație cu SMC; însă nu toate criteriile de evaluare sunt reflectate în SMC, ceea ce face imposibilă evaluarea lor obiectivă și echilibrată;

- d. 6 din 10 criterii de calitate indicate se referă la chestiuni de management a organizației și numai 4 la procesul de prestare a serviciilor; de aceea punctajul final al evaluării la acreditare depinde în cea mai mare măsură de abilitățile prestatorului de servicii de a asigura lucrările de birou;
 - e. din Ghid nu este clar cum sunt luate în considerare opiniile beneficiarilor de servicii la evaluarea punctajului.
11. Prima experiență de acreditare a prestatorilor de servicii pentru victimele violenței în familie a confirmat faptul că acestea se confruntă cu mari dificultăți în ceea ce privește asigurarea lucrărilor de birou în procesul de prestare a serviciilor, pentru că nu există cerințe clare în acest sens și nici modele și formulare standardizate ale documentelor ce trebuie completate.

Standardele de calitate pentru serviciile sociale

12. SMC pentru serviciile sociale, ca tip de acte normative a fost împrumutată din legislația altor state acum 10 ani, dar până în prezent legislația:
- nu definește ce se subînțelege prin calitatea serviciului;
 - nu a stabilit rolul SMC ca element al sistemului național de management a calității serviciilor sociale și nici nu se planifică elaborarea concepției unui asemenea sistem;
 - nu au fost stabilite cerințe unice față de conținutul SMC – nu e clar ce aspecte ale activității prestatorilor de servicii anume urmează a fi reglementate prin SMC, cum este asociat acest document cu evaluarea calității serviciilor la acreditare;
 - nu a stabilit legătura standardelor cu finanțarea serviciilor de la bugetul de stat sau de la bugetele unităților administrativ-teritoriale.
13. SMC, fiind o varietate de act normativ al Guvernului, nu sunt menționate în *Legea cu privire la actele normative ale Guvernului și ale altor autorități ale administrației publice centrale și locale*.
14. Analiza conținutului unui șir de SMC pentru serviciile sociale, aprobate de Guvern, a arătat că:
- a. noțiunea de „serviciu” utilizată în SMC are o dublă semnificație; ca formă de muncă în folosul beneficiarului și ca subdiviziune a instituției/ organizației, fără a oferi explicații în acest sens;
 - b. la elaborarea SMC nu este utilizată structurarea standardelor pe grupe anumite – componentele calității, care este utilizată în țările dez-

- voltate și are o mare importanță pentru balansarea evaluării generale a calității serviciilor la acreditare;
- c. SMC elaborate nu sunt flexibile și sunt potrivite pentru evaluarea calității serviciilor instituțiilor staționare de asistență socială; nu este clar dacă e posibilă utilizarea lor la acreditarea prestatorilor, ce oferă unul sau câteva servicii unui număr mic de beneficiari;
 - d. SMC conțin în medie, peste 150 de de indicatori, ceea ce implică mari eforturi la colectarea informației pentru evaluarea calității în procesul acreditării; în același timp, SMC sunt insuficient focusate pe procesul acordării serviciului și practic deloc - pe rezultate;
 - e. deși sarcina principală a SMC ține de sprijinul procesului de acreditare, terminologia utilizată în SMC se deosebește de terminologia utilizată în actele normative ce reglementează procedura de acreditare a prestatorilor de servicii sociale.
15. Analiza oportunității de acordare a suportului MSMPS la elaborarea Standardului-tip de calitate a serviciilor sociale destinate victimelor violenței împotriva femeilor a arătat că în prezent elaborarea unui asemenea document nu e oportună, deoarece toate SMC sunt elaborate de un singur organ – MSMPS. Documentele-tip sunt elaborate de obicei pentru a servi drept modele în procesul de întocmire a documentelor similare de către nivelele inferioare a administrației publice.

Se recomandă a elimina neajunsurile identificate în baza legală-normativă, ce reglementează acordarea și acreditarea serviciilor sociale, inclusiv pentru victimele violenței împotriva femeilor. Având în vedere diferențele de viziuni existente referitor la organizarea procesului de acreditare și administrare a calității serviciilor sociale, se recomandă a elabora în prealabil un **proiect de concept/propuneri privind modificarea modelului existent de acreditare** a serviciilor sociale, care ar servi o platformă de discuții pentru prestatorii de servicii și MSMPS ceea ce ar permite apropierea pozițiilor în chestiunea dată.

LISTA SURSELOR DE INFORMARE CITATE

1. Legea cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie nr. 45-XVI din 01 martie 2007 (Monitorul Oficial, 2008, nr. 55-56, art. 178).
2. Legea asistenței sociale nr. 547-XV din 25 decembrie 2003 (Monitorul Oficial, 2004, nr. 42-44, art. 249).
3. Legea cu privire la serviciile sociale nr. 123 din 18 iunie 2010 (Monitorul Oficial, 2010, nr. 155-158, art. 541).
4. Legea privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale nr. 129 din 08 iunie 2012 (Monitorul Oficial, 2010, nr. 181-184, art. 593).
5. Legea cu privire la asigurarea obligatorie de asistență medicală nr. 1585 din 27 februarie 1998 (Monitorul Oficial, 1998, nr. 38-39, art. 280).
6. Legea cu privire la asistența juridică garantată de stat nr. 198-XVI din 26 iulie 2007 (Monitorul Oficial, 2007, nr. 157-160, art. 614).
7. Legea cu privire la reabilitarea victimelor infracțiunilor nr. 137 din 29.07.2016 (Monitorul Oficial, 2016, nr. 293-305, art. 618),
8. Legea cu privire la antreprenoriat și întreprinderi nr. 845-XII din 03 ianuarie 1992 (Monitorul Oficial, 1994, nr. 2, art. 33).

9. Legea privind achizițiile publice nr. 131 din 03 iulie 2015 (Monitorul Oficial, 2015, nr. 197-205, art. 402).
10. Legea cu privire la asociațiile obștești nr. 837-XIII din 17 mai 1996 (Republicată: Monitorul Oficial, 2007, nr. 153-156 BIS; Monitorul Oficial, 1997, nr. 6, art. 54).
11. Legea privind înregistrarea de stat a persoanelor juridice și a întreprinzătorilor individuali nr.220-XVI din 19 octombrie 2007 (Monitorul Oficial, 2007, nr. 184-187, art. 711).
12. Legea privind actele normative ale Guvernului și ale altor autorități ale administrației publice centrale și locale nr. 317-XV din 18 iulie 2003 (Monitorul Oficial, 2003, nr. 208-210, art. 783).
13. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova „Cu privire la instituirea Inspecției Sociale” nr. 802 din 28.10.2011 (Monitorul Oficial, 2011, nr. 187-191, art. 881).
14. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova „Pentru aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea Consiliului național de acreditare a prestatorilor de servicii sociale, a structurii și efectivului-limită ale acestuia” nr. 998 din 28.12.2014 (Monitorul Oficial, 2014, nr. 35-41, art. 112).
15. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova „Pentru aprobarea Regulamentului cu privire la procedura de acreditare a prestatorilor de servicii sociale” nr. 95 din 07.02.2014 (Monitorul Oficial, 2013, nr.1-5, art. 6).
16. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova „Cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a centrelor de reabilitare a victimelor violenței în familie” nr. 129 din 22.02.2010 (Monitorul Oficial, 2010, nr. 30-31, art. 176).
17. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova „Pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind serviciile sociale prestate victimelor violenței în familie” nr. 1200 din 23.12.2010 (Monitorul Oficial, 2010, nr. 259-263, art. 1320).
18. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova „Pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Casă comunitară” și a standardelor minime de calitate” nr. 885 din 28.12.2015 (Monitorul Oficial, 2015, nr. 361-369, art. 987).
19. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova „Pentru aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență parentală profesionistă și a standardelor minime de calitate” nr. 760 din 17.09.2014 (Monitorul Oficial, 2014, nr. 282-289, art. 815).

20. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova „Pentru aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență și protecție a victimelor traficului de ființe umane și a standardelor minime de calitate” nr. 898 din 30.12.2015 (Monitorul Oficial, 2016, nr. 2, art. 12).
21. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova „Cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor și a Standardelor minime de calitate” nr. 575 din 19.07.2017 (Monitorul Oficial, 2017, nr. 253-264, art. 668).
22. Consiliul Național de Acreditare a Prestatorilor de Servicii Sociale „Ghidul prestatorului de servicii sociale”, 2014. Accesibil la: <http://www.cnaps.gov.md/ro/documents>.
23. Managementul de caz. Ghidul asistentului social, aprobat prin ordinul Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei nr.71 din 03.10.2008. Accesibil la: http://msmps.gov.md/sites/default/files/document/attachments/ghidul_asistentului_social_managementul_de_caz.pdf
24. Managementul de caz. Ghid de suport pentru aplicarea practică, aprobat prin ordinul Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei nr. 96 din 18.05.2016. Accesibil la: http://msmps.gov.md/sites/default/files/document/attachments/ghid_management_de_caz_final.pdf
25. Ministerul Muncii și Protecției Sociale și Familiei „Raport Social Anual 2014” (Chișinău: MMPSE, 2014). Accesibil la: <http://msmps.gov.md/ro/advanced-page-type/rapoarte-de-activitate>.
26. Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei „Raport Social Anual 2015” (Chișinău: MMPSE, 2015). Accesibil la: <http://msmps.gov.md/ro/advanced-page-type/rapoarte-de-activitate>.
27. Metodologie de planificare strategică în domeniu dezvoltării serviciilor sociale. Chișinău, MMPSE, 2010. Accesibil la: <http://old.mmprsf.gov.md/file/documente%20interne/MMPSE%20Metodologia.pdf>.
28. Council of Europe “Protecting women against violence”. Analytical study of the results of the second round of monitoring the implementation of Recommendation Rec (2002) 5 on the protection of women against violence in Council of Europe member states (Strasbourg: Gender Equality and Anti-Trafficking Division, Directorate General of Human Rights and Legal Affairs, Council of Europe, 2008).

29. FRA –European Agency for Fundamental Rights “Victims of crime in the EU: the extent and nature of support for victims” (Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2014). Available at: http://fra.europa.eu/sites/default/files/fra-2015-victims-crime-eu-support_en_0.pdf
30. A Voluntary European Quality Framework for Social Services, SPC\2010\10\8\final.
31. Common Quality Framework for Social Services of General Interest, (Brussels: 21 June 2010).
32. Ministry of Labour and Social Affairs of the Czech Republic. Standards for Quality in Social Services (Czech Republic: 2002). See: www.mpsv.cz/files/clanky/2057/standards.pdf.
33. The Respect Safe Minimum Practice Standard (UK: Respect, 2012). See: www.respect.uk.net.
34. МОО «Гендерные перспективы»/Программа «Ла Страда Беларусь», «Стандарты качества социальных услуг, как гарантия эффективной работы неправительственных организаций» (Минск: МОО «Гендерные перспективы», 2013).
35. Centrul de Drept al Femeilor „Studiu de analiză a serviciilor prestate femeilor victime ale violenței în familie în Republica Moldova” (Chișinău: CDF, 2014).
36. Lumos Foundation Moldova „Ghidul prestatorului de servicii sociale cu privire la procedura de acreditare” (Chișinău: Lumos, 2014).
37. Lumos Foundation Moldova „Ghidul experților cu privire la procedura de acreditare a prestatorilor de servicii sociale” (Chișinău: Lumos, 2014).
38. Viorelia Rusu, „Studiu privind realizarea drepturilor victimelor violenței în familie în sistemul de asistență și protecție din Republica Moldova” (Chișinău: AO Centrul Internațional „La Strada”, 2013).



AO Centrul Internațional pentru Protecția și Promovarea Drepturilor Femeii
„La Strada”, Republica Moldova
Tel.: (+373 22) 234906; Fax: (+373 22) 234907
e-mail: office@lastrada.md
www.lastrada.md

Se distribuie gratuit
