

ANEXA 5

Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale organizate ca centre de informare și sensibilizare a populației în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice, cod 8899 CZ-VD-II

Centrele de informare și sensibilizare a populației pentru prevenirea și combaterea violenței domestice sunt servicii sociale specializate care desfășoară activități de informare, campanii de sensibilizare și conștientizare, activități de documentare și cercetare specifice domeniului, activități de formare profesională în domeniu (activități derulate în condițiile legii) sau alte activități ce se pot subscrie celor enumerate mai sus. Centrul de informare și sensibilizare a populației, denumit în continuare Centrul, este un serviciu social pentru prevenirea și combaterea violenței domestice, care are drept misiune derularea și promovarea constantă, în comunitate, a unor activități de prevenire a violenței domestice. Clasificarea activităților de prevenire și combatere a violenței domestice vizează:

I. **măsuri de prevenire primară** - cuprind acțiunile și mijloacele care vizează împiedicarea apariției manifestărilor de violență domestică (în general acțiuni educative și informative);

II. **măsuri de prevenire secundară** - au în vedere măsuri menite să diminueze evoluția negativă a cazurilor de violență domestică și să prevină recidiva (în general acțiuni de consiliere);

III. **măsuri de prevenire terțiară** - cuprind ansamblul măsurilor ce au drept scop combaterea violenței domestice și limitarea fenomenului.

Serviciile sociale, organizate ca centre de informare și sensibilizare a populației pentru prevenirea și combaterea violenței domestice își desfășoară activitatea luând în considerare următoarele principii directe pentru furnizarea de servicii:

- Promovarea bunăstării, siguranței fizice și securității economice a victimelor pentru depășirea situației de criză și reluarea unei vieți independente.

- Abordarea comprehensivă a violenței domestice și a violenței împotriva femeilor, inclusiv prin promovare a unei abordări sensibile la gen în serviciile sociale destinate victimelor violenței domestice.

- Creșterea gradului de dezvoltare personală (autodeterminare) și împuternicirea victimelor violenței domestice.

- Acces nediscriminatoriu, gratuit și debirocratizat (facil) la servicii adecvate pentru toate categoriile de victime ale violenței domestice.

- Asigurarea și menținerea confidențialității asupra aspectelor ce țin de siguranța și viața privată a victimei, protejarea intimității beneficiarilor și respectul pentru demnitatea umană în toate activitățile centrului.

- Cooperarea multidisciplinară și sprijin individualizat pentru asigurarea unei intervenții personalizate și coerente.

Secțiunea 1

Standarde minime de calitate

MODULUL I ACCESAREA SERVICIULUI

Standard 1 ACTIVITĂȚI DE INFORMARE, SENSIBILIZARE, EDUCAȚIE ȘI COMUNICARE

Centrul de informare și sensibilizare a populației, denumit în continuare Centrul, realizează activități de informare, educație și comunicare la nivelul comunității, în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice.

Rezultate așteptate: Comunitatea este sensibilizată cu privire la problematica violenței domestice și are acces la informații de interes general referitoare la prevenirea și combaterea violenței domestice, precum și la informații legate de serviciile specializate de care poate beneficia victima/agresorul.

S1.1. Centrul inițiază și organizează la intervale regulate campanii de informare, sensibilizare, educație și comunicare la nivelul comunității cu privire la fenomenul violenței domestice în acord cu misiunea sa

Materialele informative pot cuprinde: informații cu caracter general referitoare la dimensiunea și consecințele violenței domestice și a violenței împotriva femeii, măsuri de protecție pentru victime, servicii disponibile pentru victime și agresori, precum și datele de contact ale organizației sau informații despre tipurile de servicii oferite, programele de voluntariat disponibile, campaniile organizației etc.

Materialele informative pot fi pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic (postări pe site-ul centrului sau, după caz, al furnizorului, filme și fotografii de informare sau publicitare etc.).

Materialele informative sunt mediatizate la nivelul comunității locale/județene prin intermediul direcțiilor județene de asistență socială și protecția copilului, serviciilor publice de asistență socială, cabinetelor de medicină de familie etc.

În situația în care centrul/furnizorul deține un site propriu, materialele informative (materiale scrise/broșuri, filme și/sau fotografii de informare sau publicitare etc.) pot fi postate pe site-ul respectiv. De asemenea, pentru diseminarea informațiilor pot fi utilizate și instrumente de social-media (Facebook, LinkedIn, Twitter, Bloguri etc.).

Im: Cel puțin una din formele de informare menționate sunt disponibile la sediul Centrului și/sau pot fi accesate pe site-ul acestuia sau al furnizorului.

S1.2. Campaniile de informare, conștientizare și educație se bazează pe evaluarea inițială a nevoii de acțiune preventivă și se încheie printr-o evaluare a impactului în comunitate.

Centrul documentează materialele prezentate publicului din surse științifice și credibile, oferă informații actualizate într-o manieră cât mai adaptată publicului țintă. Materialele informative respectă legislația în vigoare (inclusiv din punct de vedere al principiilor interesului superior al copilului, principiul nediscriminării și pe cel al egalității de șanse între femei și bărbați). Campaniile de informare pot viza atât populația generală cât și grupuri mai specifice inclusiv elevi/copii.

După realizarea campaniilor, centrul aplică o metodologie proprie de evaluare a impactului acestora asupra populației din comunitate.

Im: După realizarea campaniilor centrul alege metoda adecvată pentru evaluarea impactului campaniei în comunitate.

S1.3. Centrul informează victimele violenței domestice sau agresorii familiali despre serviciile sociale de care pot beneficia.

Centrul are obligația, ca în cazul în care un membru al comunității, victimă a violenței domestice sau agresor, dorește să afle informații referitoare la serviciile sociale de care poate beneficia, să ofere toate informațiile necesare și îndrumare către serviciile respective. În acest scop, centrul păstrează o evidență actualizată a tuturor furnizorilor de servicii specializate existente la nivel de județ, precum și o evidență a unor instituții ce pot interveni în cazuri de violență domestică.

Materialele de informare pentru beneficiarii adulți cu dizabilități se realizează în formate adaptate tipului de dizabilitate, iar furnizorul de servicii pune la dispoziția centrului resursele umane și materiale necesare pentru realizarea comunicării cu adulții cu dizabilități.

Im: La sediul centrului există o evidență a furnizorilor de servicii specializate și instituții abilitate la nivel de județ.

S1.4. Centrul poate derula campanii de informare și/sau sensibilizare și acțiuni educative pe baza unor acorduri de parteneriat sau a unor protocoale de colaborare care implică alți actori instituționali relevanți pentru comunitate.

Centrul va încheia protocoale de colaborare sau acorduri de parteneriat pentru a derula campanii cu impact cât mai sustenabil la nivelul comunității asigurându-se astfel implicarea altor actori instituționali. Acordurile de parteneriat/protocoalele de colaborare sunt documente cu caracter public.

Im: Protocoalele de colaborare sunt disponibile la sediul centrului și pot fi puse la dispoziția publicului la cerere.

S1.5. Centrul organizează o arhivă a materialelor de campanie realizate de centru. De asemenea centrul poate organiza o bibliotecă care să cuprindă atât lucrări de specialitate proprii cât și elaborate de alți autori. Centrul, în baza unor solicitări pune la dispoziția profesioniștilor și a altor persoane interesate de domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice arhiva campaniilor derulate sau orice alte materiale cu caracter documentar de care dispune.

Im: Centrul pune la dispoziția profesioniștilor și a altor persoane interesate de domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice resurse documentare și lucrări de specialitate.

S1.6. Centrul poate să deruleze în condițiile legii (cu acreditările și resursele umane necesare) activități de formare profesională continuă pe domeniul violenței domestice.

Centrul poate elabora materiale de formare profesională și poate dezvolta activități de formare profesională continuă, în condițiile legii, pentru profesioniștii ce activează în domeniul violenței domestice.

Im: Centrul are materiale destinate formării profesionale continue disponibile la sediul centrului.

STANDARD 2 - ACTIVITĂȚI DE SPRIJIN

Centrul desfășoară activități de sprijin pentru membrii comunității aflați în situații de violență domestică, precum și pentru alte categorii de membri și comunității.

Rezultate așteptate: Membrii comunității aflați în situații de violență domestică au acces la programe de sprijin pentru depășirea unor astfel de situații, sprijinul fiind acordat și membrilor comunității aflați în situații de risc.

S2.1. Centrul organizează programe de sprijin pentru membrii comunității aflați în situații de violență domestică, precum și pentru alți membri și comunității, în funcție de nevoile identificate în comunitate, în scopul unei informări corecte și dezvoltări sănătoase în societate.

Centrul sprijină persoanele în situații deosebite (victime/agresori) și le informează în legătură cu drepturile pe care le au și serviciile de care pot beneficia în domeniul violenței domestice.

Im: Centrul sprijină membrii comunității aflați în situații de violență domestică, precum și alți membri și comunității, în funcție de nevoile identificate în comunitate prin derularea unor programe de sprijin.

S2.2. Centrul poate referi cazurile membrilor comunității aflați în situații de violență domestică către alte servicii sau programe comunitare corespunzătoare nevoilor identificate.

Centrul colaborează cu instituțiile statului și cu ceilalți deținători de centre de primire în regim de urgență/adăpost/consiliere, iar în cazul în care centrul constată că s-a săvârșit un caz de violență domestică poate referi cazul.

Im: Centrul asigură referirea cazurilor membrilor comunității aflați în situații de violență domestică către alte servicii comunitare.

S2.3. Centrul asigură evaluarea și documentarea eficienței programelor de sprijin pe care le organizează.

Centrul își elaborează propriile metode de evaluare și documentația necesară care atestă eficiența programelor de sprijin.

Im: Centrul stabilește propriile metode de evaluare pentru fiecare program de sprijin.

MODULUL II MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE

STANDARD 1 RESURSE UMANE

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

Rezultate așteptate: Comunitatea locală are acces la servicii de calitate oferite de personal calificat și suficient.

S1.1. Structura de personal a centrului corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.

Numărul personalului trebuie să respecte prevederile regulamentului de organizare și funcționare al serviciului social, cu respectarea condițiilor prevăzute în cadrul [Hotărârii de Guvern nr. 867/2015](#) pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a Regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale.

Personalul care lucrează în cadrul centrului de informare are pregătirea de specialitate necesară desfășurării activităților specifice domeniului și este angajat cu respectarea condițiilor legislației în vigoare.

Im: Personalul care lucrează în cadrul centrului de informare și sensibilizare are pregătirea de specialitate necesară desfășurării activităților specifice domeniului.

S1.2. Conducerea centrului respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.

Coordonatorul și personalul centrului este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în cadrul [Hotărârii de Guvern nr. 867/2015](#) pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a Regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale. Personalul este angajat cu respectarea condițiilor prevăzute în [Codul muncii](#).

Pe lângă angajații proprii și/sau personalul de specialitate ale căror servicii sunt achiziționate, centrul încurajează activitatea de voluntariat. Voluntarii din cadrul centrului își desfășoară activitatea în baza unor contracte care prevăd în mod obligatoriu păstrarea confidențialității, în acord cu legislația în vigoare.

Voluntarii din cadrul centrului vor fi cuprinși, în limita resurselor financiare, în programe de formare profesională continuă, vizând cunoașterea formelor de violență domestică, precum și a mijloacelor de prevenire și combatere a acestora.

Im: Contractele de muncă, contractele de prestări servicii și contractele de voluntariat sunt disponibile la sediul centrului.

S1.3. Conducerea centrului întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată.

Conducerea centrului are obligația să elaboreze fișa postului pentru fiecare angajat, în care se stipulează atribuțiile concrete ale acestuia, relațiile de subordonare și de colaborare și obligativitatea păstrării confidențialității. Fiecare fișă de post este semnată de persoana care a întocmit-o și de angajat. Fișele de post se revizuiesc ori de câte ori atribuțiile angajatului se modifică.

Im: Fișele de post ale personalului (în original sau în copie) sunt disponibile la sediul centrului.

S1.4. Personalul centrului participă la programe de formare profesională continuă

Centrul de informare și sensibilizare a populației elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru angajații proprii.

Im: Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul centrului/furnizorului.

S1.5. Voluntarii din centru, în limita resurselor financiare, participă la programe de formare profesională continuă

Centrul elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru voluntari.

Im: Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul centrului/furnizorului.

S1.6. Întregul personal care își desfășoară activitatea în cadrul centrului este evaluat periodic, cel puțin o dată pe an, în condițiile legii.

Fișele de evaluare descriu atribuțiile persoanei și notează gradul de îndeplinire și performanțele.

Fiecare fișă de evaluare este semnată de persoana care a întocmit-o și de către persoana evaluată.

Fișele de evaluare se întocmesc cel târziu până la 31 ianuarie a fiecărui an, pentru anul anterior.

Im: Fișele de evaluare a personalului sunt disponibile la sediul centrului.

STANDARD 2 ADMINISTRARE ȘI MANAGEMENT

Centrul de informare și sensibilizare a populației dispune de un management eficient care îi permite funcționarea în acord cu misiunea sa.

Rezultate așteptate: Comunitatea primește servicii și participă la activități de informare și sensibilizare într-un centru care funcționează în condițiile legii.

S2.1. Furnizorul Centrului de informare și sensibilizare a populației își stabilește un regulament de organizare și funcționare din care rezultă că are ca obiect de activitate furnizarea de servicii de informare și sensibilizare a populației cu privire la fenomenul violenței domestice.

Centrul deține și aplică un regulament propriu de organizare și funcționare, elaborat cu respectarea prevederilor regulamentului cadru de organizare și funcționare în vigoare.

Im: Un exemplar al regulamentului propriu de organizare și funcționare, pe suport de hârtie și organigrama centrului sunt disponibile la sediul centrului.

S2.2. În regulamentul de organizare și funcționare al centrului de informare sunt prevăzute facilitățile necesare (spații, echipamente, personal) pentru asigurarea condițiilor în vederea desfășurării activităților specifice.

Regulamentul de organizare și funcționare prevede numărul spațiilor și a dotărilor existente în centru astfel încât activitatea să se desfășoare în condiții optime.

Im: Centrul este dotat în concordanță cu activitățile pe care le desfășoară.

MODULUL III DOTĂRI ȘI AMENAJĂRI

STANDARD 1 - DOTĂRI ȘI AMENAJĂRI

Centrul de informare și sensibilizare respectă prevederile în vigoare privind funcționarea serviciilor sociale și dispune de dotările corespunzătoare desfășurării activității curente. Dotările și amenajările respectă asigurarea unui cadru de lucru potrivit, atât pentru angajați cât și pentru beneficiarii de servicii sociale.

Rezultate așteptate: Activitatea centrului de informare și sensibilizare se desfășoară în condiții proprii de siguranță și confort.

S1.1. Centrul de informare este organizat astfel încât să asigure condiții de siguranță și confort.

Centrul are prevăzut în regulamentul de ordine interioară o secțiune de reguli de interacțiune între personal și beneficiari care contribuie la menținerea mediului de siguranță.

Centrele de informare și consiliere colaborează cu organele de poliție în cazurile de violență domestică.

Im: Activitatea în centru se desfășoară în condiții de siguranță.

S1.2. Toate spațiile centrului sunt curate, sigure, confortabile și adaptate, dotate cu echipamente adecvate.

Spațiile accesibile beneficiarilor sunt dimensionate, amenajate și dotate astfel încât să asigure confort și siguranță.

Im: Centrul este amenajat corespunzător (cu demersuri de accesibilizare) astfel încât activitatea să se desfășoare în condiții de siguranță și confort.

S1.3. Centrul deține grupuri sanitare suficiente și accesibilizate.

Grupurile sanitare sunt suficiente în raport cu numărul personalului și cel al beneficiarilor care accesează serviciile centrului.

Grupurile sanitare sunt dotate cu scaun de wc cu capac, chiuvete și instalații de apă caldă și rece, hârtie igienică și săpun.

Im: Grupurile sanitare sunt suficiente și dotate corespunzător.

S1.4. Centrul de informare și sensibilizare deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.

Centrul depozitează materialele igienico-sanitare și de dezinfecție în spații speciale la care au acces personalul de curățenie și cel care asigură aprovizionarea.

Im: Materialele igienico-sanitare și cele pentru dezinfecție se păstrează în condiții de siguranță.

MODULUL IV DREPTURI, OBLIGAȚII ȘI ETICĂ

STANDARD 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE

Centrul de informare și sensibilizare respectă drepturile beneficiarilor de servicii sociale prevăzute de lege iar personalul centrului respectă obligațiile profesionale și deontologice în relațiile profesionale.

Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal iar activitatea centrului de informare și sensibilizare se desfășoară respectând standarde de profesionalism.

S1.1. Centrul de informare și sensibilizare monitorizează gradul de satisfacție al beneficiarilor cu privire la activitatea desfășurată.

În scopul evaluării propriei activități, centrul de informare și sensibilizare are o metodologie proprie de evaluare a gradului de satisfacție al beneficiarilor serviciilor centrului. Pentru acest obiectiv se pot utiliza orice metode de monitorizare și evaluare (inclusiv chestionare, mărturii despre activități, feedback liber etc.).

Im: Centrul dispune de o evidență a monitorizării gradului de satisfacție al beneficiarilor.

S1.2. Centrul de informare și consiliere are o procedură de depunere, înregistrare și arhivare a sesizărilor și reclamațiilor.

Centrul dispune de o procedură de înregistrare a sesizărilor și reclamațiilor. Sesizările și reclamațiile depuse către conducerea centrului se arhivează într-un dosar și se păstrează la sediul centrului.

Im: Centrul are o procedură de înregistrare a sesizărilor/reclamațiilor și un dosar în care se păstrează reclamațiile și sesizările.

S1.3. Centrul de informare și sensibilizare aplică prevederile legale cu privire la semnalarea către organismele/instituțiile competente a oricărei situații de abuz și neglijare asupra copilului identificată în activitatea sa, conform prevederilor [Legii nr. 272/2004](#) privind protecția și promovarea drepturilor copilului.

Personalul centrului de informare și sensibilizare a populației cu privire la fenomenul violenței domestice este informat să semnaleze cazurile de violență domestică către instituțiile competente.

Conducerea centrului are obligația de a informa personalul în legătură cu semnalarea cazurilor de violență domestică către autoritățile competente și de a stabili o procedură în acest scop.

Centrul de informare și sensibilizare a populației asigură păstrarea datelor personale și informațiilor cuprinse în dosarele personale ale beneficiarilor în regim de confidențialitate, cu respectarea prevederilor legale în domeniul reglementării protecției datelor cu caracter personal.

Im: Centrul are o evidență privind informarea personalului cu privire la obligația profesioniștilor de a raporta cazuri de violență domestică.

Secțiunea 2

Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale organizate ca centre de informare și sensibilizare a populației în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice

Pentru a obține licența de funcționare, centrele de informare și sensibilizare a populației în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice trebuie să îndeplinească un punctaj care poate varia între 21 și 24 de puncte.

Pentru un punctaj de 21 de puncte, centrele de informare și sensibilizare a populației în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice trebuie să îndeplinească obligatoriu standardele minime de calitate prevăzute la Modulele I, II, III.

Fișa de autoevaluare pentru un centru de informare și sensibilizare a populației în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice se completează după modelul prevăzut în [anexa nr. 9](#) la Normele metodologice de aplicare a [Legii nr. 197/2012](#) privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, aprobate prin [Hotărârea Guvernului nr. 118/2014](#), după cum urmează:

MODEL

FIȘĂ DE AUTOEVALUARE PENTRU CENTRUL DE INFORMARE ȘI SENSIBILIZARE A POPULAȚIEI ÎN DOMENIUL PREVENIRII ȘI COMBATERII VIOLENȚEI DOMESTICE

	Punctaj maxim al standardelor minime de calitate (24 puncte)	Punctaj rezultat în urma autoevaluării îndeplinirii standardelor minime de calitate	Observații
MODUL I - ACCESAREA SERVICIULUI (Standarde 1 - 2)			
STANDARD 1 - ACTIVITĂȚI DE INFORMARE, SENSIBILIZARE, EDUCAȚIE ȘI COMUNICARE Centrul de informare și sensibilizare a populației realizează activități de informare, educație și comunicare la nivelul comunității, în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice. Rezultate așteptate: Comunitatea este sensibilizată cu privire la problematica violenței domestice și are acces la informații de interes general referitoare la prevenirea și combaterea violenței domestice, precum și la informații legate de serviciile specializate de care poate beneficia victima/agresorul.	TOTAL: 6	TOTAL:	
S1.1 Centrul inițiază și organizează la intervale regulate campanii de informare, sensibilizare, educație și comunicare la nivelul comunității cu privire la fenomenul violenței domestice, în acord cu misiunea sa.	1		
S1.2 Campaniile de informare, conștientizare și educație se bazează pe evaluarea inițială a nevoii de acțiune preventivă și se încheie printr-o evaluare a impactului în comunitate.	1		
S1.3 Centrul informează victimele violenței domestice sau agresorii despre serviciile sociale de care pot beneficia.	1		

<p>S1.4 Centrul poate derula campanii de informare și/sau sensibilizare și acțiuni educative pe baza unor acorduri de parteneriat sau a unor protocoale de colaborare care implică alți actori instituționali relevanți pentru comunitate.</p>	<p>1</p>		
<p>S1.5 Centrul organizează o arhivă a materialelor de campanie realizate de centru. De asemenea, centrul poate organiza o bibliotecă care să cuprindă atât lucrări de specialitate proprii cât și elaborate de alți autori.</p>	<p>1</p>		
<p>S1.6 Centrul poate să deruleze în condițiile legii (cu acreditările și resursele umane necesare) activități de formare profesională continuă în domeniul prevenirii și combaterii violenței domestice.</p>	<p>1</p>		
<p>STANDARD 2 - ACTIVITĂȚI DE SPRIJIN Centrul desfășoară activități de sprijin pentru membrii comunității aflați în situații de violență domestică, precum și pentru alte categorii de membri ai comunității. Rezultate așteptate: Membrii comunității aflați în situații de violență domestică au acces la programe de sprijin pentru depășirea unor astfel de situații, sprijinul fiind acordat și membrilor comunității aflați în situații de risc.</p>	<p>TOTAL: 3</p>	<p>TOTAL:</p>	
<p>S2.1 Centrul organizează programe de sprijin pentru membrii comunității aflați în situații de violență domestică, precum și pentru alți membri ai comunității, în funcție de nevoile identificate în comunitate, în scopul unei informări corecte și dezvoltări sănătoase în societate.</p>	<p>1</p>		
<p>S2.2 Centrul poate referi cazurile membrilor comunității aflați în situații de violență</p>	<p>1</p>		

domestică către alte servicii sau programe comunitare corespunzătoare nevoilor identificate.			
S2.3 Centrul asigură evaluarea și documentarea eficienței programelor de sprijin pe care le organizează.	1		
MODULUL II - MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (Standarde 1 - 2)			
STANDARD 1 - RESURSE UMANE Centrul dispune de o structură de personal capabilă să asigure activitățile specifice. Rezultate așteptate: Comunitatea locală are acces la servicii de calitate oferite de personal calificat și suficient.	TOTAL: 6	TOTAL:	
S1.1 Structura de personal a centrului corespunde din punct de vedere al calificării cu serviciile acordate.	1		
S1.2 Conducerea centrului respectă dispozițiile legale privind angajarea personalului.	1		
S1.3 Conducerea centrului întocmește fișa postului pentru fiecare persoană angajată.	1		
S1.4 Personalul centrului participă la programe de formare profesională continuă în domeniu.	1		
S1.5 Voluntarii din centru, în limita resurselor financiare, participă la programe de formare profesională continuă.	1		
S1.6 Întregul personal care își desfășoară activitatea în cadrul centrului este evaluat periodic, cel puțin o dată pe an, în condițiile legii.	1		
STANDARD 2 - ADMINISTRARE ȘI MANAGEMENT Centrul de informare respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa, dispune de un management eficient care îi permite funcționarea în acord cu misiunea sa. Rezultate așteptate: Comunitatea	TOTAL: 2	TOTAL:	

primește servicii și participă la activități de informare și sensibilizare într-un centru care funcționează în condițiile legii.			
S2.1 Centrul de informare își stabilește un regulament de organizare și funcționare din care rezultă că are ca obiect de activitate furnizarea de servicii sociale de informare și sensibilizare a populației cu privire la fenomenul violenței domestice.	1		
S2.2 În regulamentul de organizare și funcționare al centrului sunt prevăzute facilitățile necesare (spații, echipamente, personal) pentru asigurarea condițiilor în vederea desfășurării activităților specifice centrului.	1		
MODULUL III - DOTĂRI - AMENAJĂRI (Standardul 1)			
STANDARD 1 - DOTĂRI ȘI AMENAJĂRI	TOTAL: 4	TOTAL:	
Centrul de informare și sensibilizare respectă prevederile în vigoare privind funcționarea serviciilor sociale și dispune de dotările corespunzătoare desfășurării activității curente.			
Dotările și amenajările respectă asigurarea unui cadru de lucru potrivit atât pentru angajați cât și pentru beneficiarii de servicii sociale.			
Rezultate așteptate: Activitatea centrului de informare și sensibilizare se desfășoară în condiții proprii de siguranță și confort.			
S1.1 Centrul de informare este organizat astfel încât să asigure condiții de siguranță și confort.	1		
S1.2 Toate spațiile centrului sunt curate, sigure, confortabile și adaptate, dotate cu echipamente adecvate.	1		
S1.3 Centrul deține grupuri sanitare suficiente și accesibilizate.	1		

S1.4 Centrul de informare și sensibilizare deține un spațiu special pentru depozitarea materialelor igienico-sanitare.	1		
MODULUL IV - DREPTURI, OBLIGAȚII ȘI ETICĂ (Standardul 1)			
STANDARD 1 - RESPECTAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR ȘI A ETICII PROFESIONALE	TOTAL: 3	TOTAL:	
Centrul de informare și sensibilizare respectă drepturile beneficiarilor de servicii sociale prevăzute de lege iar personalul centrului respectă obligațiile profesionale și deontologice în relațiile profesionale. Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal iar activitatea centrului de informare și sensibilizare se desfășoară respectând standarde de profesionalism.			
S1.1 Centrul de informare și sensibilizare monitorizează gradul de satisfacție al beneficiarilor cu privire la activitatea desfășurată.	1		
S1.2. Centrul de informare și sensibilizare are o procedură de depunere, înregistrare și arhivare a sesizărilor și reclamațiilor.	1		
S1.3 Centrul de informare și sensibilizare aplică prevederile legale cu privire la semnalarea către organismele/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz și neglijare asupra copilului identificată în activitatea sa, conform prevederilor Legii nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului.	1		
PUNCTAJ TOTAL:	24		

Data:

Reprezentant furnizor serviciu social (nume, prenume)

Semnătură și ștampilă