

ORDIN Nr. 256/2.017/C/2021 din 9 martie 2021

pentru aprobarea standardelor minime de calitate în baza cărora se acordă licența de funcționare a serviciului pentru sprijinirea victimelor infracțiunilor

EMITENT: MINISTERUL MUNCII ȘI PROTECȚIEI SOCIALE

Nr. 256 din 9 martie 2021

MINISTERUL JUSTIȚIEI

Nr. 2.017/C din 30 martie 2021

PUBLICAT ÎN: MONITORUL OFICIAL NR. 587 din 11 iunie 2021

Având în vedere:

- art. IV alin. (2) lit. b) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 24/2019 pentru modificarea și completarea Legii nr. 211/2004 privind unele măsuri pentru asigurarea protecției victimelor infracțiunilor, precum și a altor acte normative;

- art. 19 din Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;

- Legea nr. 211/2004 privind unele măsuri pentru asigurarea informării, sprijinirii și protecției victimelor infracțiunilor, cu modificările și completările ulterioare,

în temeiul:

- prevederilor art. 15 alin. (3) din Hotărârea Guvernului nr. 81/2020 privind organizarea și funcționarea Ministerului Muncii și Protecției Sociale, cu completările ulterioare;

- prevederilor art. 13 din Hotărârea Guvernului nr. 652/2009 privind organizarea și funcționarea Ministerului Justiției, cu modificările și completările ulterioare,

ministrul muncii și protecției sociale și ministrul justiției emit următorul ordin:

ART. 1

Se aprobă standardele minime de calitate în baza cărora se acordă licența de funcționare a serviciului pentru sprijinirea victimelor infracțiunilor, denumit în continuare SSVI, cod serviciu social 8899CZ-PN-VI, reprezentate de îndeplinirea cumulativă a standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate și pentru serviciile sociale acordate în sistem integrat cu alte servicii de interes general destinate persoanelor adulte, prevăzute în anexa nr. 7 la Ordinul ministrului muncii și justiției sociale nr. 29/2019 pentru aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și a serviciilor acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinele sociale, precum și a unor standarde minime obligatorii specifice caracterului special al serviciilor prevăzute în prezentul ordin.

ART. 2

Prin derogare de la prevederile art. 3 alin. (3) și (4) din Ordinul ministrului muncii și justiției sociale nr. 29/2019, pentru a obține licența de funcționare, serviciul pentru sprijinirea victimelor infracțiunilor are obligația să îndeplinească punctajul minim menționat în fișa de autoevaluare prevăzută în anexa la prezentul ordin.

ART. 3

Standardele minime obligatorii pentru asigurarea unui nivel minim de performanță al procesului de furnizare a serviciilor de sprijin și protecție acordate atât victimelor infracțiunilor, cât și membrilor familiei acestora sunt determinate de caracterul special al acestor servicii și se referă la următoarele aspecte:

- a) regulamentul propriu de organizare și funcționare;
- b) elaborarea și diseminarea materialelor informative;
- c) procedura de accesare a serviciului;
- d) încheierea acordului privind acordarea serviciilor și asigurarea protecției datelor cu caracter personal;
- e) evaluarea nevoilor persoanei identificate ca victimă;

- f) procedura de referire către alte servicii de interes general;
- g) acordarea serviciilor de sprijin și protecție;
- h) asigurarea formării personalului și instruirea lunară.

ART. 4

(1) În regulamentul propriu de organizare și funcționare al SSVI, furnizorul de servicii sociale prevede activități de sensibilizare și informare a populației, inclusiv a serviciilor publice, în vederea:

- a) promovării schimbărilor necesare în tiparele sociale și culturale ale comportamentului vizând eradicarea prejudecăților, violenței, inegalității și a altor factori care conduc la victimizare;
- b) înțelegerii caracterului infracțional al faptei și importanței prevenirii victimizării, identificării situațiilor de risc și consilierii persoanelor vulnerabile sau victime ale comportamentelor antisociale;
- c) necesității identificării factorilor de risc în arii relevante cum ar fi: sănătatea, educația, administrația social-comunitară etc.

(2) Indicatorii de monitorizare pentru activitățile prevăzute la alin. (1) sunt următorii:

- a) publicarea pe pagina de internet a furnizorului de servicii sociale care acordă SSVI a informațiilor destinate publicului larg, inclusiv pentru alte autorități publice care să acopere aceste tematici;
- b) organizarea periodic de către direcția generală de asistență socială și protecția copilului (DGASPC), cel puțin anual, de activități de informare și sensibilizare a populației cu această tematică;
- c) publicarea de materiale informative cu conținut obligatoriu al mențiunii că accesarea serviciilor de informare și evaluare nu presupune nicio formalitate, că acestea sunt gratuite și că se respectă confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal;
- d) includerea de către furnizorul de servicii sociale în programul anual de acțiune privind serviciile sociale, capitolul "Formare", a unor sesiuni de formare pentru personalul SSVI, instruire pentru familii și voluntari, referitoare la victimele infracționalității.

ART. 5

(1) Materialele informative cuprind obligatoriu:

- a) datele de contact ale SSVI și atribuțiile acestuia;
- b) setul de informații prevăzut la art. 4 alin. (1) din Legea nr. 211/2004 privind unele măsuri pentru asigurarea informării, sprijinirii și protecției victimelor infracțiunilor, cu modificările și completările ulterioare, pus la dispoziție de Ministerul Justiției și Ministerul Afacerilor Interne, potrivit Metodologiei de evaluare și intervenție multidisciplinară și interinstituțională în acordarea serviciilor de sprijin și protecție pentru victimele infracțiunilor, aprobată prin Ordinul ministrului muncii și protecției sociale, al ministrului afacerilor interne și al ministrului justiției nr. 173/65/3.042/C/2021.

(2) Indicatorul de monitorizare pentru măsurile prevăzute la alin. (1) este reprezentat de existența în materialele informative, indiferent de mijlocul de diseminare a acestora, a setului standard de informații prevăzut la art. 4 alin. (1) din Legea nr. 211/2004, cu modificările și completările ulterioare, personalizat cu datele de contact ale organului de urmărire penală la care pot face plângere și ale instituției unde se pot adresa pentru asistență juridică, asistență medicală, psihologică, cazare, alte servicii.

(3) Mediaticizarea materialelor informative prevăzute la alin. (2) se poate realiza prin intermediul organelor judiciare, prin orice alte instituții ale statului, precum și prin cabinete ale medicilor de familie, unități de primire urgențe sau alte servicii de interes public general.

(4) Indicatorul de monitorizare pentru măsurile prevăzute la alin. (3) este reprezentat de existența la sediul sau, după caz, pe pagina de internet a organelor judiciare, precum și a altor instituții ale statului a materialelor de informare, într-un format de prezentare simplu și cât mai larg accesibil, inclusiv în varianta ușor de citit.

ART. 6

(1) În regulamentul propriu de organizare și funcționare a SSVI, DGASPC prevede proceduri de colaborare interdepartamentală în cadrul acesteia între SSVI, compartimentul specializat de intervenție în situații de abuz, neglijare, trafic, migrație și repatrieri și compartimentul violență domestică, în vederea evitării suprapunerilor de atribuții pe problematica victimelor infracțiunilor.

(2) Indicatorul de monitorizare pentru acțiunile de la alin. (1) este reprezentat de existența procedurilor interdepartamentale în regulamentul de organizare și funcționare a SSVI.

ART. 7

(1) În regulamentul propriu de organizare și funcționare a SSVI, DGASPC prevede proceduri de colaborare interinstituțională cu organele de cercetare penală, în vederea completării referatului de evaluare, cu respectarea prevederilor art. 3⁹ alin. (2) lit. a) din Legea nr. 211/2004, cu modificările și completările ulterioare.

(2) Indicatorul de monitorizare pentru măsura de la alin. (1) este reprezentat de existența procedurilor interinstituționale în regulamentul de organizare și funcționare a SSVI.

ART. 8

(1) Accesarea serviciului are caracter deschis și serviciul de informare se realizează fără completarea vreunei cereri sau fără existența vreunei formalități speciale. Prezentarea la sediul SSVI pentru informare și consiliere este considerată cerere din partea solicitanților.

(2) Pentru serviciul de evaluare și consiliere este necesar acordul de confidențialitate din partea solicitanților, precum și acordul acestora pentru prelucrarea datelor cu caracter personal.

(3) Deținerea formularului prevăzut la art. 3⁷ alin. (2) din Legea nr. 211/2004, cu modificările și completările ulterioare, nu este obligatorie în situația în care victima a fost informată despre posibilitatea de a se adresa SSVI, potrivit prevederilor art. 3⁷ alin. (1) din Legea nr. 211/2004, cu modificările și completările ulterioare.

(4) Indicatorii de monitorizare pentru măsurile prevăzute la alin. (1) sunt:

a) mențiunea în cadrul materialelor informative că accesarea serviciilor de informare și evaluare se realizează fără nicio formalitate, că acestea sunt gratuite și că se respectă confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal;

b) disponibilitatea la sediul SSVI a modelului de acord de confidențialitate, precum și de acord pentru prelucrarea datelor cu caracter personal, aprobate de DGASPC.

ART. 9

(1) Evaluarea nevoilor persoanei identificate ca victimă se realizează interdisciplinar de către personalul SSVI, cu respectarea criteriilor prevăzute la art. 7 alin. (4) din Legea nr. 211/2004, cu modificările și completările ulterioare, precum și interinstituțional, cu respectarea Metodologiei de evaluare și intervenție multidisciplinară și interinstituțională în acordarea serviciilor de sprijin și protecție pentru victimele infracțiunilor, aprobată prin Ordinul ministrului muncii și protecției sociale, al ministrului afacerilor interne și al ministrului justiției nr. 173/65/3.042/C/2021. Rezultatul evaluării se consemnează în referatul de evaluare, al cărui conținut respectă prevederile art. 3⁹ din Legea nr. 211/2004, cu modificările și completările ulterioare.

(2) Indicatorii de monitorizare pentru măsurile prevăzute la alin. (1) sunt:

a) instrumentul de evaluare interdisciplinară utilizat de SSVI cuprinde cel puțin criteriile prevăzute la art. 7 alin. (4) din Legea nr. 211/2004, cu modificările și completările ulterioare;

b) referatul de evaluare cuprinde cel puțin elementele prevăzute la art. 3¹⁰ din Legea nr. 211/2004, cu modificările și completările ulterioare;

c) referatul de evaluare este semnat de cel puțin 2 persoane din cadrul SSVI și, după caz, de către persoanele desemnate din partea altor instituții, potrivit Metodologiei de evaluare și intervenție multidisciplinară și interinstituțională în acordarea serviciilor de sprijin și protecție pentru victimele infracțiunilor, aprobată prin Ordinul ministrului muncii și protecției sociale, al ministrului afacerilor interne și al ministrului justiției nr. 173/65/3.042/C/2021.

ART. 10

(1) Procedura de referire este adaptată în funcție de rezultatul evaluării, precum și de disponibilitatea serviciilor specializate și poate fi:

a) din oficiu, în sistem opt-out, aplicabil în situațiile de urgență pentru servicii medicale, spre exemplu în situațiile în care serviciile specializate pentru victime sunt disponibile în cadrul/în subordinea DGASPC;

b) la solicitarea persoanei, în sistem opt-in, aplicabil în situațiile în care serviciile specializate pentru victime nu sunt disponibile în cadrul DGASPC, dar există la nivelul județului.

(2) Indicatorii de monitorizare pentru măsurile prevăzute la alin. (1) sunt:

- a) oferirea, în prima ședință de evaluare a persoanei identificate ca victimă, a unor informații cu privire la serviciile specializate pe care victima le poate accesa;
- b) informarea serviciilor specializate din cadrul/subordinea DGASPC cu privire la înregistrarea cazului;
- c) primirea de către persoana identificată ca victimă a unei scrisori de recomandare în situațiile în care din evaluare rezultă că a fost refuzată/a întâmpinat dificultăți în accesarea unui serviciu de suport pentru victime;
- d) decizia de referire se consemnează în referatul de evaluare prevăzut la art. 3¹⁰ alin. (1) lit. f) din Legea nr. 211/2004, cu modificările și completările ulterioare.

ART. 11

(1) Pentru acordarea serviciilor de consiliere psihologică, asistență socială, consiliere juridică, servicii sociale se poate încheia contract de servicii potrivit reglementărilor în vigoare.

(2) În situația încheierii contractului, indicatorul de monitorizare a măsurii prevăzute la alin. (1) este reprezentat de existența la sediul SSVI a contractului de servicii de consiliere psihologică, consiliere juridică, servicii sociale, iar în contract se prevede în mod expres perioada acordării serviciilor, faptul că sunt gratuite și faptul că respectă confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal.

ART. 12

(1) Personalul SSVI și al compartimentelor specializate din cadrul DGASPC beneficiază de formare specializată asigurată de un furnizor acreditat pe baza unui curriculum întocmit de ministerele și autoritățile centrale responsabile în acest domeniu, precum și de instruire organizată lunar sau ori de câte ori situația o impune, referitoare la cunoașterea în detaliu a tuturor procedurilor utilizate.

(2) Formarea inițială și continuă va conține și un modul care se adresează echipei interinstituționale din care personalul SSVI face parte, echipă responsabilă cu aplicarea la nivel județean, respectiv la nivelul sectoarelor municipiului București a Directivei 2012/29/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2012 de stabilire a unor norme minime privind drepturile, sprijinirea și protecția victimelor criminalității și de înlocuire a Deciziei-cadru 2001/220/JAI a Consiliului.

(3) În vederea evaluării și acordării serviciilor de sprijin și de protecție copiilor victime ale altor infracțiuni decât violența, specialiștii din cadrul SSVI fac dovada pregătirii în comunicarea și lucrul cu copiii.

(4) În situația în care SSVI nu dispune de specialiști pregătiți în comunicarea și lucrul cu minorii, furnizorul de servicii asigură evaluarea și acordarea serviciilor de sprijin și de protecție de către alți specialiști care întrunesc aceste condiții minime.

(5) Specialiștii din cadrul echipei interinstituționale menționate la alin. (2) pot fi lucrători din cadrul altor compartimente sau servicii ale furnizorului de servicii sau angajați aflați în relații contractuale ori de colaborare cu furnizorul de servicii.

(6) DGASPC/Serviciul public de asistență socială (SPAS) include în planul anual de acțiune privind serviciile sociale administrate și finanțate din bugetul consiliului județean/consiliului local/Consiliului General al Municipiului București, în cap. III "Programul de formare și îndrumare metodologică a personalului care lucrează în domeniul serviciilor sociale", sesiuni de formare pentru personalul SSVI, instruire pentru familii și voluntari etc. pe subiectul victimele infracționalității.

(7) Indicatorii de monitorizare pentru măsurile prevăzute la alin. (1) sunt:

a) planul de instruire și formare profesională, precum și copii după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personal sunt disponibile la sediul furnizorului serviciului;

b) planul anual de acțiune privind serviciile sociale administrate și finanțate din bugetul consiliului județean/consiliului local/Consiliului General al Municipiului București, în cap. III "Programul de formare și îndrumare metodologică a personalului care lucrează în domeniul serviciilor sociale", include sesiuni de formare pentru personalul SSVI, instruire pentru familii și voluntari etc. pe subiectul referitor la victimele infracționalității;

c) sesiunile de instruire pentru familii și voluntari includ cel puțin următoarele teme: impactul infracțiunii asupra victimei, strategii pentru a face față situației, abilitatea de a identifica și gestiona riscuri, riscul intimidării și modalități de a o evita, victimizarea repetată și secundară, precum și disponibilitatea și relevanța serviciilor de suport pentru victimă.

ART. 13

Prezentele standarde se adresează tuturor categoriilor de victime ale infracțiunilor, inclusiv celor care se află în responsabilitatea compartimentelor specializate de intervenție în situații de abuz, neglijare, trafic, migrație și repatrieri din cadrul DGASPC și a serviciilor specializate pentru prevenirea și combaterea violenței asupra copilului.

ART. 14

Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I.

Ministrul muncii și protecției sociale,
Raluca Turcan

Ministrul justiției,
Stelian-Cristian Ion

ANEXĂ

FIȘĂ DE AUTOEVALUARE

	Punctajul maxim al standardelor minime de calitate	Punctajul rezultat în urma auto- evaluării îndeplinirii standardelor minime de calitate	Observații
MODUL I ACCESAREA ȘI ÎNCETAREA SERVICIULUI (standarde 1-2)	19		
M.I. - Standard 1 Informare	TOTAL: 5	TOTAL:	
Furnizorul serviciului asigură informarea potențialilor beneficiari și a oricăror persoane interesate cu privire la scopul său/funcțiile sale și modul de organizare și funcționare. Rezultate așteptate: Persoanele interesate au acces la informații referitoare la modul de organizare și funcționare a serviciului, scopul/funcțiile acestuia, condițiile de accesare.			
M.I.-Im ¹ S1.1: Materialele informative privind activitățile desfășurate și serviciile	1		

<p>oferite în cadrul centrului sunt aprobate prin decizie a furnizorului de servicii sociale.</p>			
<p>M.I.-Im²S1.1: Cel puțin una din formele de informare privind activitățile derulate și serviciile oferite în cadrul centrului este disponibilă/ poate fi accesată la sediul serviciului și/sau poate fi accesată pe site-ul acestuia.</p>	1		
<p>M.I.-Im³S1.1: Pe pagina de internet a furnizorului de servicii sociale care acordă servicii pentru sprijinirea victimelor infracțiunilor (SSVI) sunt publicate informații pentru publicul larg, inclusiv pentru alte autorități publice, care să acopere tematici ca: a) promovarea schimbărilor necesare în tiparele sociale și culturale ale comportamentului vizând eradicarea prejudecăților, violenței, inegalității și a altor factori care conduc la victimizare; b) înțelegerea caracterului infracțional al faptei și importanței prevenirii victimizării, identificării situațiilor de risc și consilierii persoanelor vulnerabile sau victime ale comportamentelor antisociale; c) necesitatea identificării factorilor de risc în arii relevante cum ar fi: sănătatea, educația, administrația social-comunitară etc.</p>	1		
<p>M.I.-Im⁴S1.1: Furnizorul organizează periodic, cel puțin anual, activități de informare și sensibilizare a populației pe acest subiect.</p>	1		
<p>M.I.-Im⁵S1.1: Materialele informative conțin obligatoriu mențiunea că accesarea serviciilor de informare și</p>	1		

evaluare nu presupune nicio formalitate, că acestea sunt gratuite, că se respectă confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal.			
M.I. - Standard 2 Admitere și încetare	TOTAL: 14	TOTAL:	
SSVI se adresează exclusiv victimelor infracțiunilor, precum și, după caz, familiilor acestora, așa cum sunt acestea definite la art. 3 ⁴ din Legea nr. 211/2004 privind unele măsuri pentru asigurarea informării, sprijinirii și protecției victimelor infracțiunilor, cu modificările și completările ulterioare. Rezultate așteptate: Beneficiarii/Membrii familiei cunosc scopul/funcțiile serviciului și acceptă condițiile de acordare.			
M.I.-S2.1. Furnizorul serviciului elaborează și aplică o procedură proprie de accesare a serviciului.	5		
M.I.-Im ¹ S2.1: Procedura de accesare a serviciului este aprobată prin decizie a furnizorului de servicii sociale.	1		
M.I.-Im ² S2.1: Procedura de accesare a serviciului, pe suport hârtie, este disponibilă la sediul serviciului.	1		
M.I.-Im ³ S2.1: După caz, contractele de furnizare servicii, în original, sunt disponibile la sediul serviciului social.	1		După caz
M.I.-Im ⁴ S2.1: Modelul contractului de furnizare servicii este aprobat prin decizie a furnizorului de servicii sociale și este disponibil la sediul furnizorului.	1		

M.I.-Im ⁵ S2.1: Furnizorul încheie cu beneficiarii un acord de confidențialitate, precum și acordul pentru prelucrarea datelor cu caracter personal, aprobate de furnizorul de servicii sociale.	1		
M.I.-S2.2. Personalul serviciului ține evidența beneficiarilor.	3		
M.I.-Im ¹ S2.2: Direcția generală de asistență socială și protecția copilului (DGASPC) ține un registru special privind victimele infracțiunilor referite serviciilor de sprijin și protecție.	1		Se aplică SSVI din cadrul DGASPC.
M.I.-Im ² S2.2: Registrul special privind victimele infracțiunilor referite serviciilor de sprijin și protecție cuprinde, cel puțin, date privind identitatea victimei, cel mai recent domiciliu, CNP-ul, date de contact ale acesteia, data nașterii, cetățenia, genul, tipul infracțiunii, serviciile către care a fost referită, data referirii și modalitatea de referire, necesitatea instituirii unor măsuri de protecție specială.	1		Se aplică SSVI din cadrul DGASPC.
M.I.-Im ³ S2.2: Stocarea datelor cuprinse în Registrul special privind victimele infracțiunilor referite serviciilor de sprijin și protecție se face pentru o perioadă de 1 an. La expirarea termenului de 1 an, datele stocate se șterg.	1		Se aplică SSVI din cadrul DGASPC.
M.I.-S2.3. Furnizorul serviciului asigură arhivarea documentelor de evidență a beneficiarilor.	4		
M.I.-Im ¹ S2.3: Contractele de furnizare servicii arhivate, precum și lista acestora sunt	1		După caz

disponibile la sediul furnizorului serviciului.			
M.I.-Im ² S2.3: La sediul SSVI sunt disponibile modelul acordului de confidențialitate, precum și modelul acordului pentru prelucrarea datelor cu caracter personal, aprobate de furnizorul de servicii sociale.	1		
M.I.-Im ³ S2.3: Registrul special privind victimele infracțiunilor referite serviciilor de sprijin și protecție este disponibil la sediul furnizorului.	1		Se aplică SSVI din cadrul DGASPC.
M.I.-Im ⁴ S2.3: Stocarea datelor cuprinse în Registrul special privind victimele infracțiunilor referite serviciilor de sprijin și protecție se face pentru o perioadă de 1 an. La expirarea termenului de 1 an, datele stocate se șterg.	1		Se aplică SSVI din cadrul DGASPC.
M.I.-S2.4. Furnizorul serviciului elaborează și utilizează o procedură proprie privind încetarea acordării serviciilor către beneficiar.	2		
M.I.-.Im ¹ S2.4: Procedura de încetare a acordării serviciilor către beneficiar este aprobată prin decizie a furnizorului de servicii sociale.	1		
M.I.-Im ² S2.4: Procedura de încetare a acordării serviciilor către beneficiar pe suport hârtie, este disponibilă la sediul serviciului social.	1		
MODUL II ACTIVITĂȚI DERULATE (standarde 1-2)	22		
M.II. - Standard 1 Evaluarea nevoilor Acordarea serviciului se realizează în baza evaluării nevoilor individuale ale beneficiarilor. Rezultate așteptate:	TOTAL: 8	TOTAL:	

Beneficiarii se asigură că primesc servicii în concordanță cu nevoile identificate ale fiecăruia.			
M.II.-S1.1. Furnizorul serviciului utilizează o procedură proprie de evaluare a nevoilor individuale ale beneficiarilor/situației de dificultate în care aceștia se află.	2		
M.II.-Im ¹ S1.1: Procedura de evaluare a nevoilor beneficiarului este aprobată prin decizie a furnizorului de servicii sociale.	1		
M.II.-Im ² S1.1: Procedura de evaluare a nevoilor beneficiarului este disponibilă, pe suport hârtie, la sediul serviciului social.	1		
M.II.-S1.2. Furnizorul serviciului are capacitatea de a realiza evaluarea nevoilor individuale/situației de dificultate în care se află beneficiarul.	6		
M.II.-Im ¹ S1.2: Evaluarea se face pe baza următoarelor criterii: a) tipul infracțiunii și circumstanțele comiterii acesteia, în măsura în care acestea sunt disponibile sau pot fi oferite de către organele abilitate; b) impactul fizic și psihic pe care comiterea infracțiunii l-a avut asupra victimei; c) caracteristicile personale ale victimei; d) datele privind autorul infracțiunii, în măsura în care acestea sunt disponibile; e) tipul de relație sau starea de dependență față de autorul infracțiunii; f) eventualele dificultăți de comunicare ale victimei;	1		

g) istoricul infracțional și, după caz, informații privind apartenența victimei la grupări infracționale;			
h) orice alte aspecte relevante.			
M.II.-Im ² S1.2: Rezultatele evaluării se consemnează într-un referat de evaluare.	1		
M.II.-Im ³ S1.2: Modelul referatului de evaluare este aprobat prin decizie a furnizorului de servicii sociale.	1		
M.II.-Im ⁴ S1.2: Referatul de evaluare este semnat de cel puțin 2 persoane din cadrul SSVI și, după caz, de persoanele desemnate din partea altor instituții, potrivit Metodologiei de evaluare și intervenție multidisciplinară și interinstituțională în acordarea serviciilor de sprijin și protecție pentru victimele infracțiunilor, aprobată prin Ordinul ministrului muncii și protecției sociale, al ministrului afacerilor interne și al ministrului justiției nr. 173/65/3.042/C/2021.	1		
M.II.-Im ⁵ S1.2: Referatele de evaluare sunt disponibile la sediul serviciului social.	1		
M.II.-Im ⁶ S1.2: Referatul de evaluare cuprinde cel puțin: a) datele de identificare a victimei; b) tipul vătămării suferite de victimă prin comiterea faptei; c) starea fizică și psihică a acesteia; d) nevoile de protecție specifice ale victimei; e) tipurile de servicii de sprijin și protecție de care victima poate beneficia și durata acestora. Durata poate fi prelungită, atunci când este necesar;	1		

f) decizia de referire a victimei către alte servicii specializate, atunci când este cazul.			
M.II. - Standard 2 Planificarea și realizarea activităților	TOTAL: 14	TOTAL:	
Furnizorul serviciului stabilește și planifică activitățile derulate astfel încât să răspundă nevoilor beneficiarilor. Rezultate așteptate: Fiecare beneficiar primește serviciul recomandat, în funcție de nevoile individuale.			
M.II.-S2.1. Furnizorul serviciului stabilește și derulează activitățile conform unui plan de intervenție.	6		
M.II.-Im ¹ S2.1: Persoana identificată ca victimă primește, în prima ședință de evaluare, informații detaliate cu privire la serviciile specializate pe care le poate accesa/primi.	1		
M.II.-Im ² S2.1: Serviciile de sprijin și protecție acordate victimelor infracțiunilor, precum și membrilor familiei pot fi realizate prin: a) informare privind drepturile victimei; b) consiliere psihologică, consiliere cu privire la riscurile de victimizare secundară și repetată sau de intimidare și răzbunare; c) consiliere privind aspectele financiare și practice subsecvente infracțiunii; d) servicii de inserție/reinserție socială; e) sprijin emoțional și social în scopul reintegrării sociale; f) informații și consiliere cu privire la rolul victimei în cadrul procedurilor penale, inclusiv pregătirea pentru participarea la proces. Aceste	1		

servicii de informații și consiliere nu includ asistența juridică gratuită a victimelor unor infracțiuni prevăzută la art. 14 - 20 din Legea nr. 211/2004, cu modificările și completările ulterioare, ori asistența juridică a persoanei vătămate prevăzută în Legea nr. 135/2010 privind Codul de procedură penală, cu modificările și completările ulterioare;			
g) îndrumarea victimei către alte servicii specializate, atunci când este cazul: servicii sociale, serviciile medicale, servicii de ocupare, de educație sau alte servicii de interes general acordate în condițiile legii.			
M.II.-Im ³ S2.1: Serviciile se acordă în sistem integrat cu alte măsuri de protecție prevăzute de legislație și sunt gratuite.	1		
M.II.-Im ⁴ S2.1: Serviciile se acordă în regim special cu eligibilitate și accesibilitate extinsă, în regim de birocrație redusă, accesate doar în condițiile păstrării anonimatului, fără a încheia contract cu beneficiarii.	1		
M.II.-Im ⁵ S2.1: Modelul planului de intervenție este aprobat prin decizie a furnizorului de servicii sociale.	1		
M.II.-Im ⁶ S2.1: Planurile de intervenție sunt disponibile la sediul SSVI, în dosarul personal al beneficiarului.	1		
M.II.-S2.2. Furnizorul serviciului asigură monitorizarea aplicării planurilor de intervenție.	1		
M.II.-ImS2.2 Referatele de evaluare, registrul de	1		

activități, precum și orice alte documente referitoare la activitățile derulate, după caz, sunt disponibile la sediul serviciului social.			
M.II.-S2.3. Furnizorul serviciului stabilește programul zilnic de derulare a activităților.	1		
M.II.-ImS2.3 Programul de activități este afișat într-un loc vizibil la sediul serviciului.	1		
M.II.-S2.4. Furnizorul serviciului dispune de spațiile și dotările necesare pentru realizarea activităților.	5		
M.II.-Im ¹ S2.4: Serviciul dispune de cel puțin un cabinet pentru servicii de asistență socială.	1		
M.II.-Im ² S2.4: În cazul în care acordă și alte servicii de integrare/reintegrare socială la sediul propriu, amenajează spații special destinate derulării activităților/ terapiilor de integrare/ reintegrare socială și le dotează cu mobilierul, materialele și echipamentele adequate.	1		După caz
M.II.-Im ³ S2.4: Serviciile specializate din cadrul/ subordinea DGASPC sunt informate cu privire la înregistrarea cazului.	1		Se aplică SSVI din cadrul DGASPC.
M.II.-Im ⁴ S2.4: Persoana identificată ca victimă primește o scrisoare de recomandare, în situațiile în care din evaluare rezultă că a fost refuzată/a întâmpinat dificultăți în accesarea unui serviciu de suport pentru victime.	1		După caz
M.II.-Im ⁵ S2.4: Decizia de	1		După caz

referire se consemnează în referatul de evaluare, conform prevederilor prevăzute la art. 3 ¹⁰ alin. (1) lit. f) din Legea nr. 211/2004 privind unele măsuri pentru asigurarea informării, sprijinirii și protecției victimelor infracțiunilor, cu modificările și completările ulterioare.			
M.II.-S2.5. Furnizorul serviciului asigură păstrarea confidențialității asupra datelor personale și informațiilor privind beneficiarii.	1		
M.II.-ImS2.5 Registrul special privind victimele infracțiunilor referite serviciilor de sprijin și protecție, acordurile de confidențialitate, acordurile pentru prelucrarea datelor cu caracter personal și referatele de evaluare se păstrează în condiții de securitate, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens, permițând astfel păstrarea confidențialității cu privire la datele personale.	1		
MODUL III DREPTURI ȘI ETICĂ (standarde 1-2)	9		
M.III. - Standard 1 Respectarea drepturilor beneficiarilor Furnizorul serviciului respectă drepturile beneficiarilor prevăzute de lege. Rezultate așteptate: Drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.	TOTAL: 7	TOTAL:	
M.III.-S1.1. Personalul serviciului își desfășoară activitatea cu respectarea drepturilor beneficiarilor.	2		
M.III.-Im ¹ S1.1: Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de etică sunt aprobate	1		

prin decizie a furnizorului de servicii sociale.			
M.III.-Im ² S1.1: Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de etică sunt disponibile, pe suport hârtie și în format accesibil pentru persoanele cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio etc.) la sediul serviciului social, beneficiarii având posibilitatea să se informeze cu privire la drepturile lor în relația pe care o au cu furnizorul serviciului și personalul acestuia.	1		
M.III.-S1.2. Furnizorul serviciului măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor cu privire la activitatea desfășurată.	4		
M.III.-Im ¹ S1.2: Chestionarul de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor se aplică de către reprezentantul furnizorului de servicii sociale într-o manieră care să respecte confidențialitatea.	1		Opțional, numai cu acordul beneficia- rului
M.III.-Im ² S1.2: Modelul chestionarelor utilizate este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.	1		
M.III.-Im ³ S1.2: Modelul chestionarelor utilizate pe suport hârtie și chestionarele completate sunt disponibile la sediul serviciului social.	1		
M.III.-Im ⁴ S1.2: Rezultatele chestionarului de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor și privind modul în care a fost îmbunătățită acordarea serviciilor, atunci când este cazul, sunt păstrate de către furnizorul de servicii sociale și vor fi puse la dispoziția organelor de control.	1		Opțional, numai în cazul în care beneficia- rii au fost de acord să completeze

M.III.-S1.3. Furnizorul serviciului încurajează beneficiarii să își exprime opinia asupra oricăror aspecte care privesc activitățile derulate.	1		
M.III.-ImS1.3: Registrul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor și dosarul în care sunt arhivate acestea sunt disponibile la sediul serviciului social.	1		
M.III. - Standardul 2 Protecția împotriva abuzurilor și neglijării Furnizorul serviciului ia măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, degradant asupra beneficiarilor. Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt protejați împotriva abuzurilor, neglijării, discriminării sau tratamentului degradant sau inuman.	TOTAL: 2	TOTAL:	
M.III.-S2.1. Furnizorul serviciului utilizează o procedură proprie pentru identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândurile propriilor beneficiari.	2		
M.III.-Im ¹ S2.1: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență este aprobată prin decizie a furnizorului de servicii sociale.	1		
M.III.-Im ² S2.1: Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență, precum și registrul de evidență la abuzurilor și incidentelor deosebite sunt disponibile pe suport hârtie și în orice alt	1		

format accesibil persoanelor cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio etc.) la sediul serviciului social.			
MODUL IV MANAGEMENT ȘI RESURSE UMANE (standarde 1-2)	21		
M.IV. - Standard 1 Administrare, organizare și funcționare	TOTAL: 14	TOTAL:	
Furnizorul serviciului respectă prevederile legale privind organizarea și funcționarea sa. Rezultate așteptate: Beneficiarii primesc servicii care funcționează în condițiile legii.			
M.IV.-S1.1. Serviciul este coordonat de personal de conducere competent.	2		
M.IV.-Im ¹ S1.1: Persoana cu atribuții de conducere este absolventă de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.	1		
M.IV.-Im ² S1.1: Fișa de post a conducătorului serviciului, precum și rapoartele/fișele de evaluare a activității acestuia sunt disponibile la sediul centrului.	1		
M.IV.-S1.2. Serviciul funcționează conform prevederilor regulamentului propriu de organizare și funcționare.	2		
M.IV.-Im ¹ S1.2: Regulamentul propriu de organizare și funcționare și statutul de funcții sunt aprobate prin decizie/ hotărâre a furnizorului de servicii sociale/autorității locale/județene, în funcție de caz.	1		
M.IV.-Im ² S1.2: Regulamentul propriu de organizare și funcționare al serviciului și	1		

<p>statul de funcții sunt disponibile pe suport hârtie și în format accesibil pentru persoanele cu dizabilități (easy to read, Braille, CD video/audio etc.) atât la sediul furnizorului, cât și al serviciului social.</p>			
<p>M.IV.-S1.3. Furnizorul serviciului asigură instruirea personalului în vederea cunoașterii procedurilor utilizate.</p>	1		
<p>M.IV.-ImS1.3: Instruirea lunară sau ori de câte ori situația o impune a personalului privind cunoașterea procedurilor utilizate pentru acordarea serviciului se consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.</p>	1		
<p>M.IV.-S1.4. Furnizorul serviciului aplică normele legale privind gestionarea și administrarea resurselor financiare, materiale și umane.</p>	2		
<p>M.IV.-Im¹S1.4: Documentele financiar-contabile, rapoartele de inspecție sau control, rapoartele de audit intern sunt disponibile la sediul furnizorului de servicii sociale.</p>	1		
<p>M.IV.-Im²S1.4: Coordonatorul serviciului este evaluat anual de către furnizorul de servicii sociale.</p>	1		
<p>M.IV.-S1.5. Furnizorul serviciului se asigură că beneficiarii și orice persoană interesată, precum și instituțiile publice cu responsabilități în domeniul protecției sociale cunosc activitatea și performanțele sale.</p>	1		

M.IV.-ImS1.5: Raportul de activitate pe suport hârtie și în format accesibil pentru persoanele cu dizabilități (ușor de citit, Braille, CD video/audio etc.) este disponibil la sediul serviciului social și se publică anual pe pagina web a furnizorului de servicii sociale.	1		
M.IV.-S1.6. Furnizorul serviciului facilitează participarea personalului și a beneficiarilor la stabilirea obiectivelor și priorităților de dezvoltare, în vederea creșterii calității serviciilor.	2		
M.IV.-Im ¹ S1.6: Planul propriu de dezvoltare este aprobat prin decizie a furnizorului.	1		
M.IV.-Im ² S1.6: Planul propriu de dezvoltare al serviciului este disponibil pe suport hârtie la sediul furnizorului.	1		
M.IV.-S1.7. Furnizorul serviciului asigură comunicarea și colaborarea permanentă cu serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei și de la nivel județean, cu alte instituții publice locale și organizații ale societății civile active din comunitate, în folosul beneficiarilor.	4		
M.IV.-Im ¹ S1.7: Furnizorul consemnează și păstrează corespondența cu orice autoritate publică sau instituție publică, cu organizații ale societății civile, culte etc., sau orice alte documente care evidențiază colaborarea sau parteneriatul cu acestea.	1		
M.IV.-Im ² S1.7: Listele beneficiarilor transmise către serviciile publice de asistență socială pe a căror rază	1		Se aplică numai furnizorilor

teritorială își au domiciliul/ reședința beneficiarii se păstrează la sediul furnizorului serviciului.			privăți.
M.IV.-Im ³ S1.7: Listele beneficiarilor transmise către DGASPC se păstrează la sediul furnizorului serviciului.	1		
M.IV.-Im ⁴ S1.7: DGASPC transmite semestrial Ministerului Justiției datele statistice cuprinse în Registrul special privind victimele infracțiunilor referite serviciilor de sprijin și protecție. Datele statistice privind victimele traficului de persoane se transmit și Agenției Naționale împotriva Traficului de Persoane.	1		Se aplică SSVI din cadrul DGASPC.
M.IV. - Standard 2 resurse umane Furnizorul serviciului dispune de o structură de personal capabil să asigure serviciul respectiv. Rezultate așteptate: Beneficiarii sunt asistați de personal suficient și competent.	TOTAL: 7	TOTAL:	
M.IV.-S2.1. Structura de personal corespunde din punctul de vedere al calificării cu activitățile derulate.	2		
M.IV.-Im ¹ S2.1: Statul de funcții aprobat, contractele de muncă, contractele de prestări servicii și/sau contractele de voluntariat, respectiv contracte de internship, în original, sunt disponibile la sediul furnizorului, iar angajații sunt înregistrați în REVISAL.	1		
M.IV.-Im ² S2.1: În cadrul SSVI funcționează cel puțin trei specialiști: asistent social, psiholog, consilier juridic.	1		Se aplică SSVI din cadrul DGASPC.
M.IV.-S2.2. Furnizorul serviciului întocmește fișe de post pentru personalul angajat.	1		

M.IV.-ImS2.2: Fișele de post ale personalului, în original, sunt disponibile la sediul furnizorului serviciului.	1		
M.IV.-S2.3. Furnizorul serviciului realizează anual evaluarea personalului.	1		
M.IV.-ImS2.3: Fișele de evaluare a personalului, în original, sunt disponibile la sediul furnizorului serviciului.	1		
M.IV.-S2.4. Furnizorul serviciului se asigură că personalul propriu are create oportunitățile și condițiile necesare creșterii performanțelor profesionale.	3		
M.IV.-Im ¹ S2.4: Planul de instruire și formare profesională, precum și copii după atestatele, certificatele, diplomele obținute de personal sunt disponibile la sediul furnizorului serviciului.	1		
M.IV.-Im ² S2.4: Planul anual de acțiune privind serviciile sociale administrate și finanțate din bugetul consiliului județean/consiliului local/Consiliului General al Municipiului București, în cap. III "Programul de formare și îndrumare metodologică a personalului care lucrează în domeniul serviciilor sociale", include sesiuni de formare pentru personalul SSVI, instruire pentru familii și voluntari etc. pe subiectul referitor la victimele infracționalității.	1		După caz: DGASPC/ serviciul public de asistență socială
M.IV.-Im ³ S2.4: Sesiunile de instruire pentru familii și voluntari includ cel puțin următoarele teme: impactul infracțiunii asupra victimei, strategii pentru a face față	1		

situației, abilitatea de a identifica și gestiona riscuri, riscul intimidării și modalități de a o evita, victimizarea repetată și secundară, precum și disponibilitatea și relevanța serviciilor de suport pentru victimă.			
PUNCTAJ TOTAL:	71		

Clarificări privind modalitatea de autoevaluare a îndeplinirii standardelor minime de calitate în baza cărora se acordă licența de funcționare a serviciului pentru sprijinirea victimelor infracțiunilor

Pentru a obține licența de funcționare serviciul pentru sprijinirea victimelor infracțiunilor trebuie să îndeplinească un punctaj care poate varia între 54 și 71 puncte.