



**DECIZIA**  
**РЕШЕНИЕ**  
nr. 6/5  
din 29.04.2022

Cu privire la modificarea deciziei Consiliului mun. Bălți nr. 6/13 din 08.11.2007 „Cu privire la crearea Centrului de Criză Familială „Sotis” cu modificările și completările ulterioare

În conformitate cu art. 7, art. 14, alin. (1), alin. (2), lit. h), lit.l), lit. p<sup>1</sup>), lit.y) din Legea RM privind administrația publică locală nr. 436-XVI din 28.12.2006, Legea RM asistenței sociale nr. 547-XV din 25.12.2003, Legea RM nr.123 din 18.06.2010 cu privire la servicii sociale, Legea RM nr. 45 - XVI din 01.03.2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie, Legea RM nr. 5 - XVI din 09.02.2006 cu privire la asigurarea egalității de șanse între femei și bărbați, Hotărîrea Guvernului RM nr. 129 din 22.02.2010 „Cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a centrelor de reabilitare a victimelor violenței în familie”, Hotărîrea Guvernului RM nr.1200 din 23.12.2010 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind serviciile sociale prestate victimelor violenței în familie, Decizia Consiliului mun. Bălți nr. 6/13 din 08.11.2007, „Cu privire la crearea Centrului de Criză Familială „Sotis” cu modificările și completările, introduse prin decizia Consiliului mun. Bălți nr. 10/4 din 31.10.2013 ”Cu privire la introducerea modificărilor și completărilor în Decizia Consiliului municipal Bălți nr. 6/13 din 08.11.2007 ”Cu privire la crearea Centrului de Criză Familială „Sotis”” și în scopul eficientizării serviciilor prestate în cadrul Centrului de Criză Familială ”Sotis”, –

Consiliul municipal Bălți DECIDE:

1. Se modifică decizia Consiliului mun. Bălți nr. 6/13 din 08.11.2007 „Cu privire la crearea Centrului de Criză Familială „Sotis”, cu modificările și completările ulterioare, după cum urmează:
  - 1.1. anexa nr. 1 „Regulamentul de organizare și funcționare a Centrului de Criză Familială „Sotis” se expune în redacție nouă, conform anexei nr. 1 la prezenta decizie;
  - 1.2. anexa nr. 2 „Structura și statele de personal ale Centrului Criză Familială „Sotis”, cu modificările și completările ulterioare, se expune în redacție nouă, conform anexei nr. 2 la prezenta decizie.
2. Controlul asupra executării prezentei decizii se pune în sarcina comisiilor consultative de specialitate pentru activități economico-financiare, pentru educație, protecție socială și sănătate publică, pentru drept și disciplină.

Președintele ședinței a VI  
extraordinare a Consiliului  
municipal Bălți

Veaceslav Jucov

Contrasemnează:  
Secretarul Consiliului  
municipal Bălți

Irina Serdiuc

**REGULAMENTUL**  
**de organizare și funcționare a Centrului de Criză Familială „Sotis”**

**Capitolul I**  
**DISPOZIȚII GENERALE**

1. Regulamentul de organizare și funcționare a Centrului de Criză Familială „Sotis” (în continuare - Regulament) reglementează modul de organizare și funcționare a acestuia.
2. Centrul de Criză Familială „Sotis”(în continuare – Centrul) reprezintă o instituție publică specializată care oferă plasament temporar și asistență la (re)integrarea în familie și în comunitate a femeilor - victimele violenței în familie.
3. Centrul este constituit în baza Deciziei Consiliului Municipal Bălți Nr. 6/13 din 08.11.2007 cu susținerea financiară a Fondului de Investiții Sociale a RM în baza Memorandumului de colaborare pentru implimentarea componentei proiectului FISM-2 „Dezvoltarea serviciilor de asistență socială” aprobat prin Decizia Consiliului Municipal nr. 8/5 din 27.10.2005 (Implementarea sub-proiectului Nr. 1607 Centrul de Criză Familială „Sotis”).
4. Denumirea completă a centrului este Centrul de Criză Familială „Sotis, denumirea prescurtată este CCF „Sotis”.
5. Centrul își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația în vigoare, cu standardele minime de calitate în domeniu, deciziile autorității administrației publice locale a mun. Bălți și cu prezentul Regulament.
6. Centrul dispune de o clădire amplasată în municipiul Bălți pe str. Șevcenco, nr. 23, care este proprietate municipală și se află în administrarea operativă a Direcției Generale Asistență Socială și Protecția Familiei.
7. Adresa juridică a Centrului este mun. Bălți, str. Șevcenco, nr. 23.
8. Centrul este acreditat în conformitate cu prevederile Legii nr. 129 din 08.07.2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale.
9. Centrul are statut de persoană juridică, dispune de patrimoniu distinct, cont trezorerial, conturi de decontare în lei moldovenești și în valută străină, ștampilă, sigiliu, antet și simbolică.
10. Activitatea Centrului este coordonată, monitorizată și evaluată de către Direcția Generală Asistență Socială și Protecția Familiei mun. Bălți. Centrul colaborează cu autoritățile administrației publice locale, precum și cu Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, prezentându-le informații cu privire la activitatea desfășurată, în mod regulamentar și/sau la solicitare, dar nu mai rar decât o dată în an.
11. Centrul funcționează în colaborare cu instituțiile: de asistență socială, învățământ, medico-sanitare, de ordine publică, Inspectoratul de stat al muncii, organizațiile non-guvernamentale, agenți economici, comunitatea.

**Capitolul II**  
**SCOPUL ȘI PRINCIPIILE CENTRULUI**

12. Scopul Centrului este de a oferi plasament temporar și asistență femeilor victime violenței în familie (în continuare – beneficiar), socializare și reintegrare în familie și/sau comunitate.
13. Scopul activității Centrului devine din principiile fundamentale care determină aspectele funcționării acestuia. Aceste principii sunt:
  - 1) respectarea și promovarea drepturilor, intereselor și demnității persoanelor asistate;

- 2) asigurarea accesului la servicii de calitate;
- 3) nediscriminarea;
- 4) asigurarea confidențialității și eticii profesionale;
- 5) respectarea opiniei persoanei asistate (femei sau copil);
- 6) interdisciplinaritate și multidisciplinaritate;
- 7) deschidere către comunitate;
- 8) asigurarea dreptului la informare;
- 9) anonimitate;
- 10) reintegrarea familială și socială;
- 11) parteneriat social, colaborarea cu autoritățile administrației publice, cu organizații internaționale, organizații neguvernamentale, cu alți reprezentanți ai societății civile.

### **Capitolul III ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA CENTRULUI**

#### **Secțiunea a 1-a**

##### **Organizarea Centrului**

14. Centrul are ca obiect de activitate acordarea, în mod gratuit de servicii sociale specializate, în conformitate cu standardele minime de calitate și răspunde nevoilor specifice și reale ale fiecărei persoane asistate:
  - 1) asigură primire, protecție și plasament temporar a beneficiarilor;
  - 2) asigură servicii de igienă personală;
  - 3) oferă asistență juridică, socială, psihologică și medicală de urgență;
  - 4) acordă suport informațional pentru găsirea unei locuințe, a unei instituții preșcolare sau preuniversitare;
  - 5) acordă educație nonformală în scopul asimilării cunoștințelor și deprinderilor necesare integrării sociale;
  - 6) promovează socializarea și dezvoltarea relațiilor cu comunitatea și/sau familia;
  - 7) facilitează accesul și informează beneficiarul despre sistemul de protecție socială;
  - 8) elaborează, în comun cu beneficiarul, planul individual de protecție împotriva oricărei forme de intimidare, discriminare, abuz și exploatare;
  - 9) sprijină cuplul mamă-copil/copii în vederea dezvoltării autonomiei care ar favoriza reintegrarea acestuia în familie și/sau comunitate;
  - 10) monitorizează situația postintegratoare a beneficiarilor în familie și în comunitate;
  - 11) asigură procesul de protecție a beneficiarilor prin asistență și servicii calitative oferite acestora în conformitate cu planurile individuale de asistență și cu standardele minime de calitate;
  - 12) facilitează procesul de socializare și (re)integrare a beneficiarilor în familie și în comunitate.
15. Serviciile menționate, vor fi asigurate de către personalul de specialitate a Centrului, partenerii Centrului și voluntarii ONG-ilor.
16. Centrul oferă plasament separat victimei violenței în familie, femeilor și copiilor pentru o perioadă de până la 30 de zile. Pentru protecția victimei, dacă este necesar, durata plasamentului poate fi prelungită până la 6 luni. În cazul când viața și sănătatea victimei sunt amenințate de un pericol real, perioada plasamentului se prelungeste pe o durată considerată necesară pentru asigurarea protecției cu coordonarea echipei multidisciplinare.
17. Capacitatea maximă a Centrului este de până la 19 de persoane.
18. Centrul este amenajat conform standardelor de calitate, în corespundere cu particularitățile individuale și de vîrstă ale beneficiarilor. Centrul funcționează conform autorizațiilor de funcționare prevăzute de legislație.
19. Pentru asigurarea securității beneficiarilor, Centrul beneficiază de servicii de paza.

#### **Secțiunea a 2-a**

##### **Beneficiarii Centrului**

20. Beneficiarii Centrului sunt:
  - a) femei de la (18-65) ani victime ale violenței în familie;
  - b) cuplul mamă-copil de la (0 -17 ani), victime ale violenței în familie;
  - c) femei însărcinate, victime ale violenței în familie;

d) beneficiarii nerezidențiali: rudele și apropiații beneficiarilor; persoanele care au nevoie de servicii consultative ale specialiștilor Centrului, fiind direcționate de autoritățile administrației publice locale și altor instituții abilitate pentru consultare.

### **Secțiunea a 3-a**

#### **Admiterea și plasamentul în Centru**

21. Admiterea în Centru a victimelor violenței în familie se efectuează respectându-se principiul nondiscriminării.
22. Grupul de beneficiari ai serviciilor oferite de Centru este reprezentat de persoane victime ale violenței în familie, constituit din femei și cuplu mamă-copil/copii.
23. Plasarea beneficiarului în Centru are loc:
  - la solicitarea directă a beneficiarului,
  - la prezentarea dosarului personal al beneficiarului de către organul teritorial de asistență socială (Direcția Asistență Socială și Protecția Familiei),
  - la demersul organului afacerilor interne,
  - la referirea acestuia de către alte autorități ale administrației publice locale, centrale și alte instituții abilitate.
24. Plasarea beneficiarilor are loc în cazul în care se atestă un pericol iminent pentru viața sau sănătatea fizică/psihică a beneficiarului sau/și al copilului/lor săi.
25. În situațiile în care le sunt semnalate cazuri în violență în familie, centrul colaborează cu organele teritoriale de poliție, conform legislației în vigoare.
26. În cazul plasării cuplurilor mamă-copil/copii, directorul Centrului informează imediat autoritatea tutelară teritorială/locale.
27. Plasarea beneficiarului în Centru este benevolă și are un caracter temporar. La admiterea în Centru beneficiarul semnează cu administrația Centrului un contract de rezidență.
28. Asistența fiecărui beneficiar se realizează în baza planului individual de asistență, elaborat de către asistentul social coordonator de caz din cadrul Centrului. Referirea beneficiarului către alte servicii specializate din comunitate și reintegrarea în familie și/sau în comunitate este coordonată cu echipa multidisciplinară.
29. Pentru fiecare beneficiar de specialiștii Centrului se va întocmi fișa de înregistrare primară a cazului și un dosar individual care să cuprindă date personale, date despre familie, profesionalizare, fișă medicală, alte acte necesare și utile pentru fiecare caz în parte, o anchetă socială care să evidențieze cauzele situației de risc social și planul individualizat de asistență.
30. Plasamentul beneficiarului în Centru include:
  - a) perfectarea și actualizarea dosarului beneficiarului de către coordonatorul de caz în parteneriat cu organul teritorial de asistență socială (Direcția Generală Asistență Socială și Protecția Familiei);
  - b) evaluarea complexă a necesităților beneficiarului se realizează de către managerul de caz, în comun cu asistentul social comunitar;
  - c) elaborarea, în termen de 15 zile de la admiterea beneficiarului în Centru, a planului individualizat de asistență (conform documentului "Managementul de caz – ghidul asistentului social", aprobat prin Ordinul Ministrului Muncii, Protecției Sociale și Familiei nr.71 din 3 octombrie 2008, anexa nr.4) de către coordonatorul de caz, cu participarea directă și nemijlocită a beneficiarului;
  - d) revizuirea planului individualizat de asistență lunar sau ori de câte ori este necesar, pentru a fi adaptat la nevoile sociale nou-apărute;
  - e) stabilirea în Plan a domeniilor de intervenție, a activităților concrete și a termenelor de realizare;
  - f) coordonarea de către coordonatorul de caz a tuturor activităților specialiștilor, înregistrând, cel puțin o dată la fiecare două săptămâni, evoluția cazului, în baza rapoartelor specialiștilor;
  - g) reevaluarea lunară de către coordonatorul de caz, în comun cu asistentul social comunitar, a planului individualizat de asistență și urmărirea eficienței activităților planificate; fixarea concluziilor reevaluării în dosarul beneficiarului;
  - h) familiarizarea beneficiarului cu rezultatele reevaluării planului individualizat de asistență.

31. Responsabilitatea pentru completarea dosarelor beneficiarilor de servicii, precum și pentru arhivarea acestora revine coordonatorului de caz.
32. Informațiile cuprinse în dosar sunt confidențiale.
33. Informațiile despre beneficiar sunt difuzate numai cu acordul scris al acestuia. Acordul scris se anexează la dosarul beneficiarului.
34. Dosarele arhivate ale beneficiarilor se păstrează pe termen nelimitat.
35. În Centru pot fi plasați Copiii, sub limita de vîrstă prevăzută de prezentul regulament, numai fiind însoțiți de către mamă. Plasarea individuală a copiilor nu este admisă.
36. Nu se admit plasarea persoanelor în Centru care sunt:
  - sub influența alcoolului, drogurilor;
  - cu forme active de infecții (tuberculoză, malarie, boli infecțioase intestinale și alte maladii contagioase) ce pot pune în pericol sănătatea beneficiarilor și a personalului Centrului, în stare de afect;
  - date în căutare de către organele de drept pentru comiterea faptelor penale sau cele care încearcă să se ascundă de justiție;
37. Persoanele cu handicap fizic sau mental vor fi admise în Centru la decizia coordonatorului de caz și a directorului Centrului, numai după o evaluare preliminară și doar în cazul în care condițiile existente corespund necesităților specifice de îngrijire.
38. Nu vor beneficia de asistență persoanele care, în timpul aflării în Centru, consumă substanțe narcotice și băuturi alcoolice sau încalcă alte prevederi a Regulilor stabilite de Centru.

#### **Secțiunea a 4-a**

#### **TIPURILE DE SERVICII PRESTATE**

#### **Servicii de plasament în cadrul Centrului**

39. În cadrul Centrului beneficiarul dispune de condiții de trai în siguranță și corespunzătoare necesităților acestuia.
40. La cererea scrisă a victimei, acesteia i se asigură protecția împotriva agresorului.
41. Dormitoarele corespund următoarelor cerințe:
  - a) beneficiarii sunt plasați în camere comune sau, în cazul cuplului mamă-copil/copii – individuale, utilizate în conformitate cu necesitățile adultului și ale copilului: mobilier, pat pentru adulți, pătuț pentru copil, noptieră, dulap pentru haine, scaun;
  - b) camerele comune dispun de maximum 2 locuri cu un spațiu de cel puțin 6 m<sup>2</sup> pentru fiecare persoană, iar camerele pentru cuplul mamă-copil/copii – de maximum 4 locuri cu un spațiu de cel puțin 20 m<sup>2</sup>;
  - c) beneficiarul contribuie la amenajarea spațiului prin individualizarea încăperii;
  - d) prizele, geamurile, scările etc. sînt protejate pentru prevenirea unor eventuale accidente;
  - e) lenjeria de pat se schimbă în funcție de necesități, dar nu mai rar decît o dată la 7 zile;
  - f) camerele sunt menținute într-o stare corespunzătoare de curățenie și igienă; igienizarea zilnică este asigurată de beneficiar.
42. Spațiile comune sunt destinate petrecerii timpului liber și organizării diferitelor activități:
  - a) spațiul este dotat cu mobilă și echipament pentru odihnă, jocuri, activități de socializare și discuții tematice în grup (fotolii, scaune, masă pentru reviste, materiale educative, echipament audio/video, etc.);
  - b) Centrul dispune și de un spațiu destinat petrecerii timpului liber al cuplului mamă-copil.
43. Centrul dispune de o cameră de vizită, care este dotată cu mobilier adecvat.
44. Spațiile igienico-sanitare corespund următoarelor cerințe:
  - a) Centrul dispune de grupuri sanitare separate pentru personal, beneficiari și vizitatori;
  - b) numărul grupurilor sanitare se stabilește în funcție de numărul beneficiarilor (în raport de 1 la 4);
  - c) Centrul este dotat cu un spațiu special pentru păstrarea materialelor igienico-sanitare, inaccesibil copiilor, și o spălătorie pentru îmbrăcăminte, lenjerie de pat și de corp;
  - d) spălătoria este dotată cu mașină automată de spălat și uscat, cu fier de călcat și mese pentru netezit;
    - e) fiecare beneficiar este responsabil de spălarea rufelor personale;
    - f) grupurile sanitare sunt asigurate cu apă rece și caldă permanent și permit respectarea intimității beneficiarilor;

- g) grupurile sanitare sunt curățate și igienizate zilnic de către personalul de deservire.
- 45.** Centrul dispune de spații speciale, amenajate în calitate de izolator, pentru evitarea unui eventual pericol de infectare a beneficiarilor.
- 46.** Izolatorul este amplasat obligatoriu la parter și lavoar pentru necesitățile personalului.
- 47.** Izolatorul este destinat pentru izolarea persoanelor ce manifestă semne de îmbolnăvire acută și pentru plasarea beneficiarilor admiși în regim de urgență, în vederea igienizării, precum și pentru izolare a acestora în perioada de examinare medicală.
- 48.** Izolatorul constă din salon și grup sanitar separat și are în dotare: pat pentru mamă, pat pentru copii, scaun, noptieră, coș pentru lenjeria murdară etc.
- 49.** Centrul dispune de un spațiu de servire a mesei. Spațiul pentru servirea mesei corespunde cerințelor stipulate în regulile și normativele sanitaro-igienice pentru unitățile de alimentație publică, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.1209 din 8 noiembrie 2007. Centrul oferă servicii alimentare beneficiarilor, prin procurarea serviciilor de alimentare, conform prevederilor Legii nr.131 din 3 iulie 2015 privind achizițiile publice. La calcularea normelor pentru alimentație, îmbrăcăminte, încălțăminte, lenjerie de pat, produse igienice și alte produse de primă necesitate, Centru se conduce de prevederile Hotărârii Guvernului nr. 506 din 11 mai 2006 „Privind aprobarea normelor naturale pentru întreținerea persoanelor cazate în instituțiile sociale” și Hotărârii Guvernului nr. 520 din 15 mai 2006 „Privind aprobarea Normelor de cheltuieli în bani pentru întreținerea persoanelor cazate în instituțiile sociale”.
- 50.** Centrul:
- oferă, în limitele competenței sale și în funcție de necesitățile beneficiarilor, asistență medicală. Asistența medicală primară și specializată sunt asigurate de unitățile medicale teritoriale, conform legislației;
  - asigură servicii de reintegrare a victimei în familie și/sau comunitate prin:
    - 1) lucrul cu familia beneficiarului;
    - 2) referirea la servicii de orientare profesională;
    - 3) facilitarea angajării în câmpul muncii;
    - 4) monitorizarea și evaluarea situației pentru o perioadă de 3 luni din momentul reintegrării în familie și/sau comunitate;
  - 5) asigurarea accesului copiilor la serviciile educaționale comunitare (școală, grădiniță etc.).
- 51.** Serviciile educaționale sînt oferite de către instituțiile de învățămînt din mun. Bălți.
- 52.** Drepturile fiecărui beneficiar sunt recunoscute, respectate și promovate. Datele cu privire la beneficiarii Centrului sunt confidențiale. Drepturile beneficiarilor la intimitate și la viață privată sunt respectate cu strictețe.
- 53.** Personalul Centrului asigură beneficiarilor relații de parteneriat bazate pe sinceritate, onestitate și atitudine pozitivă.
- 54.** Centrul acordă protecție și asistență beneficiarilor nerezidențiali.
- 55.** Beneficiarii nerezidenți pot beneficia:
- de conciliere psihologică;
  - servicii de asistență socială;
  - de asistență juridică gratuită.

## **Secțiunea a 5-a**

### **Servicii de sănătate în cadrul Centrului**

- 56.** Centrul acordă următoarele servicii de sănătate: supraveghere medicală, asistență medicală de urgență și promovarea modului sănătos de viață.
- 57.** Fiecare beneficiar, la momentul admiterii în Centru, va fi consultat de asistentul medical.
- 58.** Serviciile de asistență medicală primară și specializată, la necesitate, sunt oferite beneficiarilor de instituțiile medicale teritoriale, în corespundere cu prevederile actelor normative în vigoare.
- 59.** Centrul dispune de proceduri clare de acțiune în caz de accidente sau de îmbolnăviri. În cazul admiterii în regim de urgență, beneficiarul este plasat în Centru prin izolator, unde are loc examinarea și supravegherea medicală inițială, efectuarea investigațiilor necesare.
- 60.** Centrul dispune de un cabinet medical pentru acordarea asistenței medicale de urgență. Cabinetul medical este dotat cu mobilier (masă de birou, scaune, dulap pentru păstrarea

medicamentelor), aparataj și dispozitive medicale (termometre, tonometru, fonendoscop, spatule de unică folosință, caseote, lampă de cuarț etc.), set de medicamente și instrumente pentru acordarea asistenței medicale de urgență, preparate aseptice și dezinfectate pentru curățenie generală.

61. Centrul dispune de personal medical (asistentă medicală), care oferă asistență medicală de tip profilactic, asistență medicală copiilor bolnavi și primul ajutor în situații de urgență.
62. Datele de contact ale personalului medical sunt afișate la loc vizibil și accesibil pentru beneficiari.
63. Centrul dispune de proceduri clare pentru înregistrarea, depozitarea, distribuirea și administrarea medicamentelor, precum și pentru gestionarea deșeurilor medicale.
64. Primul ajutor în situații de urgență:
  - a) personalul Centrului acordă primul ajutor în caz de urgență;
  - b) asistența medicală de urgență, în caz de necesitate, se acordă de serviciile de urgență.

### **Secțiunea a 6-a**

#### **Servicii psihosociale în cadrul Centrului**

65. Serviciile psihosociale se organizează într-un spațiu securizat cu destinație specială, amenajat confortabil, pentru a încuraja discuțiile dintre beneficiari și personalul Centrului.
66. Serviciile psihosociale sunt oferite de psiholog/asistent social și includ consilierea psihologică, sprijinul psihologic și suportul social acordat victimelor violenței în familie, în scopul reabilitării psihologice și depășirii situației de criză.
67. Sesiunile de consiliere se desfășoară respectându-se intimitatea beneficiarului, pentru a i se asigura confort și încredere.
68. În funcție de necesitate, beneficiarii pot apela la servicii de consiliere individuală și de grup.
69. Sesiunile de consiliere se desfășoară în baza unor obiective clare, stabilite în comun cu beneficiarii.
70. Conținutul sesiunilor este înregistrat/consemnat în fișa de observație cu propuneri/recomandări pentru următoarele sesiuni. Fișele sunt anexate la dosarul beneficiarului.
71. Sesiunile individuale sunt de tip suportiv, terapeutic și educativ, iar cele de grup sunt determinate de forma grupului: suport, grup de discuții etc.
72. Sesiunile de consiliere au la bază principiul reabilitării psihologice a victimei violenței în familie și urmăresc depășirea situației de criză și formarea următoarelor cunoștințe, deprinderi și abilități:
  - a) cultivarea încrederii în sine și în alte persoane;
  - b) formarea deprinderii sociale;
  - c) dezvoltarea capacității de a lua decizii;
  - d) obținerea de informații privind serviciile sociale și de plasare în câmpul muncii;
  - e) dezvoltarea abilităților privind gestionarea timpului, a banilor și depășirea crizelor.

### **Secțiunea a 7-a**

#### **Servicii de consiliere juridică în cadrul Centrului**

73. Serviciile de consiliere juridică se organizează într-un spațiu securizat cu destinație specială, amenajat confortabil, pentru a încuraja discuțiile dintre beneficiari și personalul Centrului.
74. Serviciile de consiliere juridică sunt oferite de jurist și includ consilierea juridică în următoarele domenii: legislația specifică privind protecția imediată sau de lungă durată în cazurile de violență în familie, drepturile victimei, suport în obținerea ordonanței de protecție, legislația privind actul de căsătorie și divorț, drepturile părintești, legislația privind migrația, legislația penală, prevederile cu privire la asigurarea medicală și socială, suport în vederea găsirii unui avocat, în caz de necesitate, și sprijin în vederea perfectării actelor juridice.

## **Secțiunea a 8-a**

### **Servicii de reintegrare în familie și/sau în comunitate**

75. Centrul acordă servicii de reintegrare în familie și/sau în comunitate a victimelor violenței în familie. Toate activitățile desfășurate în Centru au în vedere caracterul temporar al plasamentului și se orientează spre identificarea unei soluții durabile de reintegrare în familie și/sau în comunitate.
76. Posibilitățile de reintegrare în familie și/sau în comunitate a beneficiarului sunt studiate și analizate de specialiștii Centrului din momentul plasamentului acestuia.
77. Beneficiarul este considerat un partener activ, implicat în procesul de reintegrare în familie și/sau în comunitate.
78. Coordonatorul de caz organizează vizite și întâlniri cu familia biologică și/sau extinsă, cu potențialii angajatori sau cu alte persoane, pentru evaluarea posibilităților de integrare socio-familială (conform documentului “Managementul de caz – ghidul asistentului social”, aprobat prin Ordinul Ministrului Muncii, Protecției Sociale și Familiei nr.71 din 3 octombrie 2008, anexa nr.3). Coordonatorul de caz asistă beneficiarul la ieșirea din Centru.
79. Serviciile de reintegrare în familie și/sau în comunitate includ aspecte legate de realizarea măsurilor necesare pentru stabilirea relațiilor cu:
  - familia biologică sau extinsă;
  - angajatorii – în vederea încadrării în câmpul muncii, urmarea cursurilor de (re)calificare profesională;
  - instituțiile de învățământ – pentru continuarea studiilor beneficiarului și ale copiilor acestuia, după caz;
  - autoritățile administrației publice locale – în vederea găsirii unui loc permanent de trai după ieșirea din Centru;
  - alte instituții care oferă servicii relevante soluționării cazului.
80. Centrul deține informații cu privire la oferta de pe piața muncii, în baza datelor oferite de agențiile teritoriale pentru ocuparea forței de muncă, precum și în baza unor acorduri de colaborare cu instituțiile interesate.
81. Centrul este dotat cu încăperi specializate, amenajate cu utilaj și dispozitive, destinate pentru inițierea beneficiarilor în lucrări de manufactură. Centrul poate din sursele provenite din donații și sponsorizări să atragă formatori și specialiști pentru instruirea beneficiarilor și recalificarea lor profesională.

## **Secțiunea a 9-a**

### **Încetarea plasamentului în Centru.**

#### **Servicii de monitorizare**

82. Reintegrarea beneficiarului în familie și/sau în comunitate constituie scopul de bază al activităților incluse în planul individualizat de asistență.
83. În perioada de pregătire a reintegrării în familie și/sau în comunitate a beneficiarului, coordonatorul de caz:
  - a) realizează evaluarea finală a necesităților beneficiarului;
  - b) efectuează vizite în comunitatea/familia în care urmează a fi reintegrat beneficiarul;
  - c) asigură implicarea autorităților administrației publice locale, în special a serviciului de asistență socială comunitară, în procesul de reintegrare a beneficiarului;
  - d) asigură referirea beneficiarului la serviciile sociale existente în comunitatea în care urmează a fi reintegrat;
  - e) îndeplinește formalitățile administrative și legale necesare pentru ieșirea beneficiarului din Centru.
84. Coordonatorul de caz, în momentul ieșirii beneficiarului din Centru, contactează serviciul de asistență socială comunitară, informându-l despre situația beneficiarului și preluarea monitorizării cazului.
85. După părăsirea Centrului, beneficiarul poate accesa servicii postrezidențiale de acompaniere și consiliere pe o perioadă de 3 luni.
86. Rezultatele monitorizării sînt înregistrate în fișele de monitorizare post(re)integrare, care se anexează la dosar conform Standardelor minime de calitate. Fișa se completează de către asistentul social coordonator de caz, în comun cu reprezentanții autorității administrației



publice locale. Datele personale colectate care se referă la categorii speciale vor fi utilizate ținându-se cont de prevederile Legii nr.17-XVI din 15 februarie 2007 cu privire la protecția datelor cu caracter personal.

87. Încetarea promptă a rezidenței beneficiarului, ca urmare a rezilierii contractului de rezidență, poate avea loc în cazurile încălcării repetate de către beneficiar a Regulamentului de ordine interioară al Centrului sau aducerii unor prejudicii altor beneficiari, personalului sau bunurilor Centrului.
88. Centrul nu poartă răspunderea față de viața și securitatea beneficiarului pe perioada contractului de rezidență, după încetarea contractului cât și în perioada de monitorizare. Centrul monitorizează situația beneficiarului timp de trei luni din data părăsirii plasamentului.

#### **Secțiunea a 10-a**

##### **Regulile interne de trai**

89. În momentul plasării beneficiarului în Centru, acestuia i se aduce la cunoștință Regulile interne de trai în Centru (în continuare – Reguli).
90. Regulile sunt aprobate de directorul Centrului și sînt întocmite în formă scrisă și sunt accesibile publicului în limba de stat și în limba rusă.
91. Regulile conțin informații cu privire la:
  - a) structura și principiile Centrului;
  - b) serviciile oferite beneficiarilor;
  - c) personalul Centrului;
  - d) securitatea în Centru;
  - e) ordinea de primire a vizitelor;
  - f) responsabilitatea față de copii;
  - g) drepturile beneficiarului;
  - h) participarea la activități ce țin de menaj, pregătirea hranei, spălat etc.;
  - i) obligații și responsabilități;
  - j) persoana(e) de contact în caz de conflict sau plîngeri;
  - k) participarea beneficiarului la procesul de luare a deciziilor în organizarea și administrarea Centrului;
  - l) ordinea de ieșire din Centru.
92. Regulile sunt obligatorii, beneficiarii sunt obligați să le respecte fără rezerve. Centrul este în drept să refuze beneficiarului în cazare în cazul nerespectării sistematice de către acesta a Regulilor.
93. Regulile pot fi modificate în funcție de necesitățile beneficiarilor.

#### **Capitolul IV**

### **MANAGEMENTUL ȘI PERSONALUL CENTRULUI**

#### **Secțiunea a 1-a**

##### **Directorul Centrului**

94. Directorul Centrului este angajat și eliberat din funcție, conform legislației în vigoare prin dispoziția primarului municipiului Bălți.
95. Directorul Centrului este selectat în baza de concurs conform legislației muncii. Comisia de concurs este alcătuită din reprezentanții Consiliului municipal Bălți, Primăriei mun. Bălți și Direcția Generală Asistență Socială și Protecția Familiei.
96. Directorul Centrului este persoană cu studii superioare în unul din următoarele domenii: pedagogie, psihologie, psihopedagogie, asistență socială, juridică, medicină.
97. În activitatea sa Directorul Centrului se conduce de actele normative și legislative relevante, dispozițiile autorităților publice centrale și locale și de prezentul Regulament.
98. Directorul Centrului este administratorul tuturor resurselor, are dreptul de a angaja și concedia personalul în conformitate cu legislația, este responsabil pentru activitatea juridică și administrativă a Centrului.
99. Directorul Centrului este responsabil de organizarea activității Centrului și de calitatea serviciilor acordate. Directorul garantează beneficiarilor accesul la serviciile de asistență.

- 100.** Directorul aplică proceduri clare:
- de evaluare și de monitorizare a activităților desfășurate;
  - de selectare, de evaluare, de formare, de atestare și de sprijinire a personalului;
  - de ținere a contabilității și de raportare financiară;
  - de transmitere a informațiilor în interiorul și în afara instituției. Informațiile obținute sunt considerate confidențiale și pot fi transmise în afara instituției numai cu acordul expres al beneficiarului. Excepții constituie cazurile de pericol pentru viața sau sănătatea beneficiarilor sau cazurile în care nedivulgarea acestor informații poate fi dezavantajoasă pentru aceștia.
- 101.** Directorul Centrului asigură:
- funcționarea Centrului conform standardelor minime de calitate;
  - gestionarea resurselor financiare și materiale ale Centrului, conform standardelor naționale de contabilitate;
  - organizarea și evaluarea activității personalului Centrului, conform fișelor postului;
  - completarea și prezentarea formularelor și a rapoartelor privind activitatea Centrului către autoritatea publică centrală și/sau locală;
  - evidența cazurilor de violență în familie și raportarea către organul teritorial de asistență socială, în baza formularelor aprobate;
  - studierea și generalizarea cauzelor și condițiile comiterii actelor de violență în familie.
  - confidențialitatea programului și registrelor beneficiarilor;
  - reprezentarea Centrului în relațiile cu alte instituții publice sau private;
  - accesul și supravegherea instruirii continue a personalului.
- 102.** Directorul Centrului convoacă ședințe de planificare a activității Centrului, săptămînal, sau ori de cîte ori este nevoie.
- 103.** Directorul Centrului încheie acorduri de prestare a serviciilor specializate cu alte organizații/instituții de profil, după caz. De asemenea, încheie acorduri de colaborare cu organele de drept teritoriale în scopul asigurării protecției fizice a beneficiarilor și a securității instituției. Directorul Centrului i-a măsurile imediate de protecție și asistență necesare beneficiarului. Directorul Centrului, după caz, informează organele abilitate, aplică sancțiuni personalului, altor persoane din Centru și din afara lui, care utilizează forme de abuz față de beneficiari. Situațiile de abuz sunt consemnate în procese-verbale.
- 104.** Directorul Centrului în conformitate cu prevederile Codului Muncii și a Codului Civil al Republicii Moldova , și altor acte normative exercită următoarele acțiuni:
- emite ordine cu privire la angajarea/eliberare și concedii;
  - emite ordine privind numirea comisiei pentru concurs și aprobă regulamentul comisiei;
  - emite și confirmă diverse certificate angajaților și beneficiarilor;
  - aprobă regulamentul intern și instrucțiuni ale Centrului.
- 105.** În cazul incapacității temporare de exercitare a atribuțiilor de director, responsabilitatea pentru bune funcționare a Centrului îi revine altui specialist în urma propunerii Directorului Centrului.

## **Secțiunea a 2-a**

### **Personalul Centrului**

- 106.** Personalul Centrului este format din specialiști care corespund necesităților de funcționare a Centrului și dispun de pregătirea și competențe profesionale corespunzătoare pentru a lucra cu beneficiarii, familiile acestora, comunitatea, autoritățile administrației publice locale, alți prestatori de servicii etc. Personalul Centrului este constituit din: personal administrativ, personal de asistență socială, psihologică, juridică, medicală și personal auxiliar.
- 107.** Personalul Centrului este angajat în conformitate cu legislația muncii, în baza contractului de muncă.
- 108.** La momentul angajării, iar ulterior la fiecare 6 luni, personalul angajat este obligat să treacă examenul medical, conform legislației.
- 109.** Personalul angajat al Centrului este obligat să păstreze confidențialitatea informațiilor despre viața intimă a beneficiarilor, pe care le obțin în timpul exercitării atribuțiilor de serviciu, să nu pretindă și să nu primească foloase necuvenite pentru munca prestată.

110. Cu acordul beneficiarului informat prealabil, personalul angajat al Centrului anunță organele de resort despre săvârșirea actelor de violență în familie sau alte acte ilicite în termenele stabilite, ținând cont de legislația în domeniu.
111. Structura și statele de personal ale Centrului sunt stabilite și aprobate de către consiliu municipal Bălți, în conformitate cu Standardele minime de calitate, cu scopul și obiectivele Centrului și prevederile legislației în vigoare în domeniul muncii.
112. Centrul activează conform unui program special (24/24 ore), pornind de la necesitățile de plasament, asistență, reabilitare și reintegrare a beneficiarilor în familie.
113. Personalul își desfășoară activitatea conform fișelor postului, în localul destinat Centrului, în conformitate cu orarul de lucru stabilit și programele individuale de asistență a beneficiarilor.  
Pentru specialiștii Centrului se întocmesc și se aprobă fișe de post, care includ:
  - a) atribuțiile;
  - b) responsabilitățile;
  - c) drepturile;
  - d) studiile/calificarea necesare pentru ocuparea postului respectiv;
  - e) experiența și vechimea în muncă;
  - f) relațiile de subordonare și modalitățile de comunicare pe verticală și orizontală;
  - g) atribuțiile concrete față de beneficiari și față de ceilalți angajați ai Centrului.
114. Centrul dispune de proceduri clare și ordonate privind situațiile care necesită înlocuirea în regim de urgență a unui specialist.
115. Structura și pregătirea personalului trebuie să corespundă obiectivelor Centrului. Rata de încadrare (numărul de posturi în raport cu numărul de beneficiari de servicii) este calculată în funcție de caracteristicile și nevoile beneficiarilor Centrului, precum și de capacitatea totală a instituției.
116. Salarizarea personalului Centrului se efectuează în conformitate cu legislația.

### **Secțiunea a 3-a**

#### **Formarea personalului**

117. Personalul Centrului beneficiază de formare inițială de specialitate.
118. La etapa de angajare, personalul urmează programe de formare specifică Centrului (reabilitarea victimelor violenței în familie, psihologia abuzului, metode de depășire a situațiilor de criză etc.).
119. Angajații Centrului beneficiază de posibilitatea de a urma programe de formare continuă cu o durată totală de cel puțin 40 ore anual.
120. Personalul participă la seminare, conferințe naționale și internaționale, sesiuni de comunicări științifice etc.
121. Voluntarii pot activa în Centru după ce urmează un program de formare de minim 12 ore cu privire la specificul muncii în astfel de instituții.
122. În baza necesităților de formare profesională identificate, se elaborează planul de formare continuă a personalului Centrului.
123. Directorul Centrului este responsabil de elaborarea și realizarea planului de formare continuă.

### **Secțiunea a 4-a**

#### **Supervizarea și evaluarea personalului**

124. Centrul dispune de un sistem eficient de evaluare și supervizare, specialiștii fiind supuși evaluării obligatorii la momentul angajării și evaluărilor anuale.
125. Centrul elaborează propriile grile de evaluare a personalului, în baza unor criterii precise.
126. Procesul de evaluare se bazează pe:
  - a) rezultatele obținute;
  - b) atitudinea față de activitățile din cadrul Centrului;
  - c) participarea la programe de formare profesională.
127. Sesiunile de evaluare și supervizare au loc lunar, anual, precum și ori de câte ori este necesar.
128. Sesiunile de supervizare se desfășoară individual și în grup și țin de:

- a) anumite aspecte ale unor cazuri concrete;
  - b) metodele aplicate;
  - c) sarcinile specialistului;
  - d) starea emoțională a specialistului;
  - e) modalitatea de transmitere a experienței, de discutare a cazurilor mai dificile;
  - f) identificarea soluțiilor de consolidare a spiritului de echipă.
- 129.** Sesiunile se desfășoară planificat și organizat, sunt limitate în timp și au la bază obiective de evaluare/supervizare concrete.
- 130.** Sesiunile sunt protocolate, consemnându-se deciziile, responsabilii și termenele de îndeplinire a deciziilor.
- 131.** Directorul Centrului este responsabil de elaborarea planului sesiunilor de evaluare, supervizare și de organizarea sesiunilor în cazuri de urgență.
- 132.** Funcția de supervizor poate fi îndeplinită de Directorul Centrului sau de o persoană cu experiență din afara Centrului.

## **Capitolul V**

### **FINANȚAREA ȘI PATRIMONIUL CENTRULUI**

- 133.** Centrul este finanțat din bugetul municipal din contul transferurilor cu destinații specială de la bugetul de stat pentru ramura protecția socială, donații, granturi și alte surse, conform legislației.
- 134.** Centrul își desfășoară activitatea economico-financiară în conformitate cu metodologia privind elaborarea, aprobarea și executarea bugetului/ poate fi susținută material și financiar de persoane fizice, agenții economici și întreprinzători în condițiile Legii nr.1420-XV din 31 octombrie 2002 cu privire la filantropie și sponsorizare.
- 135.** Centrul dispune de orice patrimoniu necesar activității sale cu drept de administrare.
- 136.** Patrimoniul Centrului se folosește exclusiv pentru realizarea scopurilor sale statutare.

## **Capitolul VI**

### **DISPOZIȚII FINALE**

- 137.** Activitatea Centrului încetează în baza deciziei Consiliului municipal Bălți, cu informarea Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, în corespundere cu Codul civil al Republicii Moldova nr.1107-XV din 6 iunie 2002.
- 138.** Litigiile apărute în procesul prestării serviciilor care nu pot fi soluționate pe cale amiabilă dintre părți – prestatorul de servicii și beneficiar, ori Centru și organizațiile societății civile cu activități în domeniu, cu care s-au încheiat acorduri de colaborare – sunt transmise spre soluționare instanțelor de judecată, în condițiile legii.
- 139.** Controlul și evaluarea activității economico-financiare a Centrului se efectuează de către organele de resort, în conformitate cu legislația.
- 140.** Calitatea serviciilor prestate se evaluează periodic și la necesitate de Consiliul Național de Acreditare a Prestărilor de Servicii Sociale și Inspekția Socială.

Anexa nr. 2  
la decizia Consiliului mun. Bălți  
nr. 6/5 din 29.04.2022

Anexa nr. 2  
la decizia Consiliului mun. Bălți  
nr. 6/13 din 08.11.2007

**Structura și statul de personal  
al IP Centrului de Criză Familială “Sotis”, mun. Bălți**

<b>№</b>	<b>Denumirea funcției</b>	<b>Numărul unități</b>
1.	Director	1,0
2.	Contabil	1,0
3.	Psiholog	2,0
4.	Asistent social	3,0
5.	Jurist	0,5
6.	Asistent medical	0,5
7.	Lucrător social	3,0
8.	Bufetieră	1,0
9.	Muncitor de deservirea clădirii	0,5
10.	Deridicatoare	0,5
11.	Pedagog social	0,5
	<b>TOTAL</b>	<b>13.5</b>