

MINISTERUL  
MUNCII ȘI PROTECȚIEI SOCIALE  
AL REPUBLICII MOLDOVA



MINISTRY  
OF LABOUR AND SOCIAL PROTECTION  
OF THE REPUBLIC OF MOLDOVA

INSPECTORATUL SOCIAL DE STAT

STATE SOCIAL INSPECTORATE

MD-2028, Chișinău, șos. Hîncești, 53, bloc „B”, et. 6  
Tel. +37322999239; Fax. +37322999238  
e-mail: office@iss.gov.md  
web: www.iss.gov.md

53 Hincesti Avenue, block "B", 6th floor, MD-2028, Chisinau  
phone: +37322999239; Fax. +37322999238  
e-mail: office@iss.gov.md  
web: www.iss.gov.md

nr. 23 . 18.12.2025

## RAPORT DE EVALUARE

**asupra respectării drepturilor beneficiarilor  
în Centrul de asistență și protecție a victimelor și potențialelor victime ale  
traficului de ființe umane, instituție socială de interes public din subordinea  
Ministerului Muncii și Protecției Sociale**

## CUPRINS

<b>INTRODUCERE .....</b>	<b>3</b>
<b>Capitolul I. DESCRIEREA GENERALĂ A SERVICIILOR EVALUATE.....</b>	<b>6</b>
<b>Capitolul II. REZULTATELE EVALUĂRII ȘI PREZENTAREA SCORURILOR PENTRU FIECARE SERVICIU ȘI DOMENIU .....</b>	<b>12</b>
2.1 DOMENIUL 1. CONDIȚII SIGURE DE VIAȚĂ ȘI PROTECȚIE SOCIALĂ.....	12
2.2 DOMENIUL 2. ASIGURAREA DEZVOLTĂRII BENEFICIARULUI.....	15
2.3 DOMENIUL 3. ASIGURAREA RESPECTĂRII IDENTITĂȚII ȘI DREPTURILOR BENEFICIARULUI.....	17
2.4 DOMENIUL 4. ASIGURAREA PROTECȚIEI ÎMPOTRIVA NEGLIJĂRII, ABUZULUI ȘI VIOLENȚEI. RESPECTAREA DEMNITĂȚII BENEFICIARULUI ȘI PRINCIPIUL NONDISCRIMINĂRII.....	20
2.5 DOMENIUL 5. INTEGRARE FAMILIALĂ ȘI COMUNITARĂ.....	23
2.6 DOMENIUL 6. MANAGEMENTUL INSTITUȚIEI.....	25
2.7 SUMAR AL REZULTATELOR EVALUĂRII NIVELULUI DE RESPECTARE A DREPTURILOR BENEFICIARULUI .....	28
<b>Capitolul III. IDENTIFICAREA RISCURILOR ȘI ANALIZA ACESTORA.....</b>	<b>32</b>
<b>Capitolul IV. CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI.....</b>	<b>39</b>

## I. INTRODUCERE

Inspectoratul Social de Stat este autoritate administrativă în subordinea Ministerului Muncii și Protecției Sociale, care exercită controlul de stat și acreditarea prestatorilor de servicii sociale din domeniul asistenței sociale, în temeiul Legii asistenței sociale nr.547 din 25.12.2003 și Regulamentului privind organizarea și funcționarea Inspectoratului Social de Stat, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.802 din 28.10.2011.

În procesul de evaluare a fost inclus Centrul de asistență și protecție a victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane, a cărui fondator este Ministerul Muncii și Protecției Sociale.

**Scopul:** Evaluarea a fost realizată de Inspectoratul Social de Stat, având drept scop verificarea respectării drepturilor beneficiarilor centrului și respectarea prevederilor legale la acordarea serviciilor sociale de către prestatorul de servicii, precum și aprecierea capacității instituției de a furniza servicii sociale conform standardelor de calitate în calitate de prestator public de servicii sociale.

**Obiectiv general:** Evaluarea modului în care instituția socială respectă drepturile beneficiarilor în prestarea serviciilor, identificarea deficiențelor și riscurilor pentru fiecare standard, formularea recomandărilor de îmbunătățire și elaborarea unui raport clar, bine fundamentat, care redă obiectiv situația reală din cadrul instituției.

### Obiective specifice:

- Evaluarea calității și a gradului de respectare a drepturilor beneficiarilor care beneficiază de serviciile Centrului;
- Documentarea constatărilor în urma evaluării și determinarea scorurilor cu privire la implementarea standardelor de calitate prin prisma respectării drepturilor beneficiarilor;
- Elaborarea recomandărilor de îmbunătățire a calității serviciilor Centrului din perspectiva respectării drepturilor beneficiarilor;
- Elaborarea imediată a unui plan de acțiuni pentru remedierea deficiențelor constatate care necesită intervenție imediată.

Evaluarea a fost efectuată în temeiul Ordinului directoarei Inspectoratului Social de Stat nr. 133 din 07.11.2025.

### Metodologia de control:

Evaluarea a fost realizată în baza fișei de evaluare care cuprinde șase domenii de evaluare axate pe drepturile beneficiarilor în Serviciile Sociale, iar fiecare domeniu a fost evaluat conform standardelor și criteriilor de evaluare pentru respectarea fiecărui domeniu separat fiind utilizate următoarele tehnici și proceduri de lucru pentru colectarea probelor:

- Analiza documentelor - analiza informațiilor, prin compararea indicatorilor existenți la nivelul entității evaluate sub aspectul acordării serviciilor sociale beneficiarilor și a tendințelor semnificative ale acestora pe o anumită perioadă de timp, examinarea și analiza dosarelor personale ale beneficiarilor și a dosarelor angajaților;

- Observația directă - urmărirea activităților, proceselor sau a procedurilor interne realizate de către persoanele responsabile în cadrul prestării serviciilor, examinarea condițiilor fizice, a dotărilor etc.;

- Investigarea/intervievarea - obținerea informațiilor de la persoane abilitate din interiorul și din afara entității verificate;
- Confirmarea - primirea răspunsului scris dat la o întrebare adresată unei entități publice pentru verificarea unor subiecte legate de procesul de stabilire a beneficiarilor serviciului social.

Fiecare domeniu a fost evaluat în baza standardelor și criteriilor de evaluare:

Domeniul de evaluare	Constituit din		
	Standarde de evaluare	Criterii de evaluare	
1	Condiții sigure de viață și protecție socială	4 standarde	32 criterii
2	Asigurarea dezvoltării beneficiarului (sănătate și igiena beneficiarului, educație, activități)	4 standarde	12 criterii
3	Asigurarea respectării identității și drepturilor beneficiarului	4 standarde	18 criterii
4	Asigurarea protecției împotriva neglijării, abuzului și violenței. Respectarea demnității beneficiarului și principiul nondiscriminării	3 standarde	10 criterii
5	Integrare familială și comunitară	2 standarde	9 criterii
6	Managementul instituției	3 standarde	19 criterii

Constatările și concluziile din prezentul raport de evaluare au fost formulate în urma examinării, analizei, prelucrării și interpretării datelor și informațiilor oferite de administrația Centrului, verificarea modului de asigurare de către prestatorul de servicii a implementării politicilor naționale de protecție a drepturilor beneficiarilor în conformitate cu domeniile sale de competență, asigurarea dezvoltării și gestionării serviciilor sociale cu specializare înaltă și specializate, în conformitate cu competențele stabilite prin actele normative, probelor acumulate de echipa de inspectori privind prestarea de servicii beneficiarilor în limita normativelor prestabilite și în conformitate cu standardele minime de calitate.

Ulterior colectării datelor, echipa s-a întrunit în ședințe post-evaluare pentru atribuirea scorurilor finale pentru fiecare criteriu și standard, parte din fiecare domeniu.

La fiecare standard și criteriu de evaluare s-a atribuit oricare din următoarele scoruri, fiind acordate 5 scoruri/calificative:

**Descriere a scorurilor/calificativelor utilizate în procesul de evaluare:**

<b>Nivelul de realizare</b>		<b>Descrierea</b>
R/T	Realizat în totalitate	Există dovezi ale faptului că criteriul, standardul sau domeniul evaluat a fost realizat(ă) în volum deplin.
R/PT	Realizat parțial spre Total	Există dovezi ale faptului că criteriul, standardul sau domeniul evaluat a fost realizat(ă) semnificativ, sunt necesare anumite acțiuni pentru realizarea în volum deplin
R/P	Realizat parțial	Există dovezi ale faptului că criteriul, standardul sau domeniul a fost realizat(ă) parțial, încă mai sunt necesare acțiuni pentru îmbunătățiri.
R/I	Realizare inițiată	Există dovezi ale faptului că sunt întreprinse măsuri pentru realizarea criteriului, standardului sau domeniului, realizarea a fost inițiată, însă mai sunt necesare îmbunătățiri considerabile.
R/N	Nu a fost inițiată	Nu există dovezi că ar exista tentative sau acțiuni pentru realizarea criteriului, standardului sau domeniului.
N/A	Nu este aplicabil	Criteriul, standardul sau domeniul nu este aplicabil(ă) serviciului evaluat.

**R/T – realizat în totalitate (100%)**

**R/PT – realizat parțial spre total (76%-99%)**

**R/P – realizat parțial (51%-75%)**

**R/I – realizare inițiată (26%-50%)**

**R/N – realizarea nu a fost inițiată (0% - 25%)**

**N/A- nu este aplicabil**

Rezultatele scorurilor atribuite tuturor standardelor de către echipa de evaluare, sunt prezentate în funcție de rezultatele evaluării criteriilor de evaluare pentru atingerea și îndeplinirea standardelor. Scorurile prezentate pentru fiecare domeniu separat se regăsesc în rezumatul principalelor observări pe fiecare standard evaluat în baza criteriilor de risc.

## Capitolul I. DESCRIEREA GENERALĂ A SERVICIULUI SOCIAL EVALUAT

**Centrul de asistență și protecție a victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane** este o instituție socială de interes public, fiind în subordinea Ministerului Muncii și Protecției Sociale, gestionată de către Agenția pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă, cu începere de la 01.01.2024.

Activitatea Centrului este reglementată de următoarele acte normative:

- Legea nr.241/2005 privind prevenirea și combaterea traficului de ființe umane;
- Legea nr.45/2007 privind prevenirea și combaterea violenței în familie;
- Legea nr.140/2013 privind protecția specială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți;
- Hotărârea Guvernului nr.898/2015 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului de asistență și protecție a victimelor traficului de ființe umane și a standardelor minime de calitate;
- Hotărârea Guvernului nr.129/2010 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea centrelor de reabilitare a victimelor violenței în familie;
- Hotărârea Guvernului nr.591/2017 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social Centrul de plasament pentru copiii separați de părinți și a standardelor minime de calitate;
- Regulamentul privind organizarea și funcționarea Centrului de asistență și protecție a victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane, aprobat prin ordinul Ministrului Muncii și Protecției Sociale nr.96/2023.

**Misiunea Centrului** - prestarea serviciilor sociale cu specializare înaltă în situații de criză pentru victimele și prezumatele victime ale traficului de ființe umane și ale altor infracțiuni conexe, pentru victimele violenței în familie și pentru copii separați de părinți.

**Scopul Centrului** este de a oferi asistență specializată beneficiarului în situațiile de urgență, în scopul protecției, reabilitării, adaptării la o viață activă, re/integrării în familie și resocializării acestuia.

**Beneficiarii Centrului sunt:**

- în cadrul serviciului pentru victimele și prezumate victime ale traficului de ființe umane- persoane adulte (femei) și/sau cuplul mamă-copil (începând cu vârsta de 1 an) victime sau prezumate victime ale traficului de ființe umane sau altor infracțiuni conexe;
- în cadrul serviciului pentru victimele violenței în familie- persoanele adulte (femei) și/sau cuplul mamă-copil (începând cu vârsta de 1 an) victime ale violenței în familie;
- în cadrul serviciului pentru copiii separați de părinți - copii separați de părinți cu vârsta cuprinsă între 7 și 18 ani, care nu pot fi plasați în familia extinsă, în serviciul Casă de copii de tip familial, serviciul de asistență parentală profesionistă sau serviciul Casa comunitară pentru copii în situație de risc și sunt victime sau prezumate victime ale traficului de ființe umane și altor infracțiuni conexe; victime ale violenței în familie; repatriați în Republica Moldova sau ce urmează a fi repatriați în țara lor de origine.

**Capacitatea maximă a Centrului** este de 34 de locuri, dintre care 24 pentru adulți (femei, cuplu mamă-copil) și 10 pentru copii.

Beneficiarii au acces la servicii de zi, care nu necesită plasament temporar și presupun activități de informare, asistență în documentare, consiliere psihosocială (individuală, de grup, terapie familială), consiliere juridică, referire, servicii de agrement pentru copii și alte servicii disponibile în cadrul Centrului.

**Personalul Centrului**, în conformitate cu schema de încadrare aprobată pentru anul 2025, este constituit din 25,25 unități de personal, inclusiv:

Tabelul nr.1 *Schema de încadrare*

Tipul de funcții	Număr de unități
Funcții de conducere	2,0
Funcții de execuție	19,75
Personal auxiliar	3,5
Total nr. de unități	25,25

Activitatea economico-financiară și normativele de finanțare ale Centrului sunt stabilite și aprobate în corespundere cu legislația în vigoare. Finanțarea Centrului se efectuează cu mijloace financiare de la Bugetul Național, și pot fi suplinite prin donații, sponsorizări, sau alte contribuții ale diverselor organizații.

Tabelul nr.2 *Executarea bugetului conform clasificăției economice (situația la 30.09.2025) (lei)*

Finanțare	2024	2025
Aprobat inițial	5 867 400	5 362 240
Precizat	5 302 054	5 362 240
Executat pe perioada de gestiune	5 167 493	4 494 362

Sediul Centrului este constituit dintr-un singur bloc cu trei etaje care cuprinde: odăile de cazare a beneficiarilor (izolator și 10 odăi), sală de ședințe, ospătărie, cabinet medical, sală de calculatoare, sală de relaxare, zona de joacă pentru copii, birourile specialiștilor (9 birouri), arhiva și două încăperi auxiliare destinate depozitării bunurilor vestimentare și igienice, hol și câte două blocuri sanitare la fiecare etaj.

Tabelul nr.3 *Infrastructura Centrului*

Nr. crt.	Categorie	Sub - categorie	Dotări necesare	Comentarii
1	Clădiri și anexe	Spații principale include toate spațiile funcționale pentru desfășurarea	Cabinet medical, cabinet pentru consultații medicale, spații pentru administrarea medicamentelor	Există un cabinet pentru consultații și supraveghere medicală.
			Grupuri sanitare adaptate (individuale/comune) baie proprie sau comună.	Există șase grupuri sanitare comune, a câte două la fiecare etaj și un bloc sanitar pentru personal amplasat la

		<p>activităților serviciului</p>		<p>etajul întâi (dotate cu lavoar și wc-uri ) în fiecare grup. Grupurile sanitare de la etajul doi și trei nu sunt accesibile și adaptate nevoilor beneficiarilor cu dizabilități locomotorii și senzoriale. Un bloc sanitar adaptat necesităților beneficiarilor cu necesități speciale este amenajat la etajul întâi a centrului, inclusiv blocul sanitar din izolator este adaptat pentru persoane cu dizabilități.</p>
			<p>Săli de mese adaptate pentru persoane cu mobilitate redusă, săli de recreere și socializare, dotate cu mobilier confortabil, salon de zi cu TV/jocuri de masă, spații recreative, bibliotecă.</p>	<p>Bucătăria este dotată corespunzător pentru gătit și pentru spălarea veselei. În cadrul centrului nu se gătesc bucatele pentru beneficiari, doar se organizează unele activități culinare. Prepararea bucatelor are loc la bucătăria Institutului Mamei și Copilului. pentru beneficiarii Centrului și se repartizează de către bufetieră în conformitate cu numărul de beneficiari la zi și a meniului zilnic. Sufrageria și mobilierul acesteia corespund numărului de beneficiari. Mobilierul din sufragerie este sigur pentru servirea meselor. Sală pentru relaxare, sală de calculatoare și spațiul pentru copiii sunt dotate cu mobilier și echipament pentru odihnă, jocuri, activități de socializare și discuții tematice în grup: masă comună, scaune, dulap pentru materiale educative, jocuri, jucării, echipament audio-video, calculatoare.</p>

		Anexe funcționale	Spălătorie, uscătorie, separare rufe curate/murdare pentru igienizarea hainelor și lenjeriei	Centrul are două mașini de spălat automate și o mașină de uscat hainele. Sunt utilizate uscătoare portabile care poate fi schimbat afară și în interior, în dependență de timpul de afară.
			Birouri administrative (director, contabil, etc.)	Centrul dispune de 9 birouri pentru angajați, dotate cu mobilier necesar și tehnică (calculatoare, scanner/xerox, telefon etc.)
2	Accesibilitate și siguranță	Accesibilitate fizică	Rampe conforme ( $\leq 8\%$ ), mânere, uși min. 90 cm, fără praguri, coridoare largi	Primul etaj al Centrului este amenajat într-un mod care asigură accesibilitatea copiilor/persoanelor cu dizabilități, este dotat cu căi de acces, instalate cu respectarea actelor normative în vigoare, există acces fără bariere pentru persoanele cu dizabilități locomotorii în tot spațiul de la primul etaj, sunt bare de suport, Nu sunt bariere de deplasare în tot spațiul serviciului în exterior.
		Adaptări interioare	Mânere de sprijin, podele antiderapante, mobilier cu colțuri rotunjite (băi adaptate cu mânere de sprijin, dușuri fără praguri, toalete adaptate)	Infrastructura interioară a clădirii (băi, săli de joacă) nu este accesibilă în tot spațiul serviciului pentru beneficiari cu dizabilități. Primul etaj al Centrului este amenajat într-un mod care asigură accesibilitatea copiilor/persoanelor cu dizabilități, este dotat cu căi de acces, grupurile sanitare sunt dotate cu mânere de sprijin. Sunt asigurate condiții de protecție a beneficiarilor de orice traumatizare-securitatea prizelor, colțurilor ascuțite ale mobilierului, geamurilor.
		Siguranță funcțională	Iluminat de siguranță, lipsa obstacolelor	Clădirea este iluminată corespunzător unui serviciu social (artificial și natural)

			1. Sisteme de semnalizare, butoane de panică, alarme, interfoane; 2. Iluminat de siguranță.	(există suficientă lumină în încăperi, acces la lumina naturală/soare, becurile sunt led/econoame). Există butoane de panică, interfoane, sunt alarme de fum și antiincendiare.
3	Dotări și echipamente	Grupuri sanitare	WC înălțat, duș nivel sol, bare sprijin, chiuvete joase	Grupurile sanitare sunt adaptate necesităților și vârstei beneficiarilor.
		Echipamente generale	Tensiometre, termometre, scaune duș, cadre de mers, cărucioare ( <i>Echipamente medicale: aparatură pentru fizioterapie, tensiometre, termometre</i> )	Centrul este asigurat cu echipamente medicale: termometre, tensiometre.
		Gospodărire internă	Frigidere, aragaze, hote, mașini de spălat, uscătoare, dulapuri	Centrul este dotat cu utilaje pentru bucătărie, două mașini de spălat și o mașină de uscat și dulapuri pentru depozitare.
4	Spații exterioare	Acces rutier/pietonal	Alei pavate, acces pentru ambulanță/pompieri/transport adaptat (parcări accesibile pentru personal și vizitatori)	Spațiul extern este accesibil pentru necesități de urgență (ambulanță, pompieri). Există parcare pentru transport de diferite dimensiuni.
		Zone relaxare	Foișoare, bănci, mese, spațiu socializare, zone verzi (curți sau grădini amenajate cu alei accesibile, foișoare, locuri de relaxare)	Spațiul din jurul blocurilor este amenajat cu alei și bănci, foișor, pe teritoriu cresc flori și arbuști decorativi.
		Grădină terapeutică	Culturi accesibile (ierburi, flori, legume)	Spațiul extern este amenajat cu arbuști decorativi, flori.
		Împrejmuire și siguranță	Gard, poartă cu închidere sigură, iluminat perimetral	Centrul este iluminat perimetral și dotat sistem de supraveghere video pentru siguranța beneficiarilor și a personalului. Centrul nu este împrejmuit cu gard din metal cu vizibilitate din ambele sensuri, deoarece se află pe teritoriul unei instituții medicale care la rândul său dispune de gard, pază la intrări și vizibilitate din ambele părți.

				Intrarea în Centru este iluminată din exterior.
5	Resurse umane și administrație	Personal administrativ	Director, contabil, (birouri accesibile pentru personalul de conducere și gestionare)	Centrul dispune de două birouri administrative pentru activități de management, coordonare și evidență a beneficiarilor. Birourile sunt dotate cu echipament IT.
		Personal specializat	Medici, asistenți medicali, infirmieri, psiholog, kinetoterapeut, asistent social, instructori.	În Centru există un spațiu separat pentru personalul medical. Psihologii și asistenții sociali au birouri separate. Toate oficiile sunt dotate cu mobilier și rechizite specifice, echipament tehnic necesar activității.
		Personal auxiliar	Bufetieră, infirmieră, conducător auto (spații pentru personal; vestiar, dușuri, săli de odihnă)	Personalul auxiliar este angajat conform statelor de personal. Centrul este dotat cu spații pentru personal.
6	Sisteme de securitate și protecție	Securitate fizică	Camere video, sistem control acces (interfon, cartele de acces, pază)	Spațiile exterioare și interioare (pe holuri) sunt dotate cu camere video, există pază la intrare pe teritoriul Centrului. Sunt interfoane și butoane de alarmă.
		Siguranță incendii	Detectoare fum/gaz, alarme, stingătoare, planuri evacuare, exerciții	Centrul este dotat cu alarme antiincendiare și detectoare de fum, stingătoare, planuri de evacuare. Sunt asigurate ieșirile de siguranță. Sunt organizate exerciții de evacuare în caz de incendiu.
		Siguranță beneficiari	Sistem apel urgență, iluminat pe holuri	Coridoarele și spațiile comune din Centru sunt iluminate pe parcursul zilei și în timp de noapte.

## Capitolul II. REZULTATELE EVALUĂRII ȘI PREZENTAREA SCORURILOR PENTRU FIECARE DOMENIU

### 2.1 DOMENIUL 1. CONDIȚII SIGURE DE VIAȚĂ ȘI PROTECȚIE SOCIALĂ

Asigurarea condițiilor sigure de viață și protecție socială reprezintă o componentă fundamentală în cadrul serviciilor destinate victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane, victimelor violenței în familie, precum și copiilor separați de părinți. Centrul are responsabilitatea de a oferi un mediu stabil, lipsit de risc, care să garanteze siguranța fizică, emoțională și socială a beneficiarilor, asigurându-le acces la servicii specializate de suport, recuperare, reabilitare și reintegrare socială.

În contextul vulnerabilităților specifice acestor categorii de beneficiari, prestarea serviciilor se bazează pe principii de nediscriminare, confidențialitate, respectarea demnității umane, protecția vieții private și prevenirea revictimizării. Totodată, siguranța beneficiarilor este susținută prin măsuri clare de securitate, monitorizare, intervenție promptă și respectarea standardelor naționale și internaționale în domeniul protecției drepturilor omului.

Domaniul **condiții sigure de viață și protecție socială** vizează dezvoltarea unui sistem integrat de suport, capabil să răspundă necesităților multiple și individualizate ale beneficiarilor. Acesta presupune oferirea unui mediu sigur și adecvat de trai, acces la servicii sociale, psihologice, medicale, educaționale și juridice, precum și sprijin orientat spre recuperare, dobândirea autonomiei și reintegrarea socială. Astfel, evaluarea acestui domeniului evidențiază responsabilitatea Centrului de a funcționa ca un spațiu de protecție și echilibru, în care beneficiarii sunt sprijiniți constant, tratați cu demnitate, empatie și respect, având garanția unui proces sigur și nediscriminatoriu de asistență și reabilitare.

**Domaniul 1. Acest domeniul este constituit din patru standarde de bază formate din 5 -11 criterii de evaluare a nivelului de respectare a dreptului beneficiarilor. Conform rezultatelor evaluării domeniul este realizat în proporție de 97% din 100%, ceea ce reflectă un nivel semnificativ de realizare. Astfel, evaluarea reflectă următoarele rezultate:**

Centrul de asistență și protecție a victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane	
Domaniul 1: Condiții sigure de viață și protecție socială	
Standardul 1.1. Prestatorul de serviciu asigură beneficiarului condiții sigure de viață. Clădirea Centrului dispune de condiții fizice bune. (mediul extern)	R/PT (98%)
Standard 1.2. Prestatorul de serviciu asigură beneficiarului condiții de trai, îngrijire și protecția beneficiarului. (mediul intern)	R/PT (96%)
Standardul 1.3. Prestatorul de serviciu asigură beneficiarului condiții sigure de igienă și sanitare	R/PT (92%)
Standardul 1.4. Prestatorul de serviciu asigură beneficiarului condiții sigure de viață, alimentație sănătoasă	R/T (100%)

### **Standardul 1.1 Prestatorul de serviciu asigură beneficiarului condiții sigure de viață. Clădirea Centrului dispune de condiții fizice bune (mediul extern).**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 98%.

Clădirea și spațiile exterioare ale Centrului sunt bine întreținute și amenajate conform standardelor, asigurând siguranța, accesibilitatea și confortul beneficiarilor, inclusiv a copiilor și persoanelor cu dizabilități. Sistemele tehnice funcționează corespunzător, iar măsurile de protecție și prevenire a incendiilor sunt implementate și exercitate regulat.

Amplasarea Centrului în proximitatea serviciilor comunitare și pe un teren autorizat sanitar completează condițiile optime pentru desfășurarea activităților în siguranță și conform legislației în vigoare.

Personalul este responsabil și vigilent în supravegherea beneficiarilor, asigurând un mediu protejat pentru viața și sănătatea copiilor.

Clădirea și perimetrul exterior asigură un mediu sigur, accesibil și conform normelor, sprijinind protecția și bunăstarea beneficiarilor prin infrastructură adecvată și supraveghere responsabilă.

### **Standardul 1.2 Prestatorul de serviciu asigură beneficiarului condiții de trai, îngrijire și protecția beneficiarului (mediul intern).**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 96%.

Camerele și spațiile interioare ale Centrului sunt bine organizate, oferind un spațiu suficient și condiții adecvate pentru odihnă, recreere și activități educative, adaptate nevoilor și vârstei beneficiarilor.

Mobilierul și echipamentele sunt corespunzătoare și sigure, asigurând protecția beneficiarilor împotriva traumatismelor.

Accesibilitatea pentru persoanele cu dizabilități este garantată la parter, însă există bariere la nivelurile superioare. Spațiile comune și cele destinate personalului sunt echipate corespunzător, susținând un mediu funcțional și confortabil pentru desfășurarea activităților.

Infrastructura sprijină crearea unui mediu sigur, accesibil și propice pentru nevoile beneficiarilor și pentru activitățile Centrului. Spațiile interioare asigură un mediu sigur, funcțional și adaptat nevoilor beneficiarilor, deși accesibilitatea pentru persoanele cu dizabilități necesită de îmbunătățit.

### **Standardul 1.3 Prestatorul de serviciu asigură beneficiarului condiții sigure de igienă și sanitar**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 92%.

Spațiile igienico-sanitare din Centru sunt bine organizate, corespunzător echipate și igienizate zilnic, asigurând condiții optime pentru igienă personală a beneficiarilor și personalului.

Accesibilitatea este garantată la parter pentru persoanele cu dizabilități locomotorii și senzoriale, fiind dotate cu elemente suplimentare de suport.

Materialele și instalațiile sunt alese pentru a facilita întreținerea și igienizarea eficientă.

Prestatorul de servicii oferă beneficiarilor obiectele necesare igienei personale, menținute în stare curată, contribuind astfel la un mediu sănătos și sigur.

Infrastructura igienico-sanitară asigură condiții sigure, accesibile și corespunzătoare de igienă, contribuind la menținerea unui mediu sănătos și protejat pentru toți beneficiarii.

#### **Standardul 1.4 Prestatorul de serviciu asigură beneficiarului condiții sigure de viață, alimentație sănătoasă**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 100%.

Prestatorul de servicii asigură oferită beneficiarilor alimentație sănătoasă, adecvată vârstei și nevoilor individuale, fiind preparată în bucătăria Institutului Mamei și Copilului și planificată de un medic dietetician.

Mesele sunt organizate cel puțin de patru ori pe zi, în conformitate cu normele fiziologice legale, iar accesul permanent la apă potabilă este asigurat.

Spațiul destinat servirii meselor este curat, funcțional și accesibil tuturor beneficiarilor, cu facilități igienico-sanitare apropiate pentru confort și igienă.

Dotările bucătăriei și mobilierul sufrageriei corespund necesităților grupului de beneficiari, asigurând condiții optime pentru alimentație și igienă.

Condițiile de alimentație și organizarea meselor sunt corespunzătoare, adaptate nevoilor beneficiarilor și conforme normelor igienico-sanitare și dietetice, garantând un mediu sigur, adecvat și sănătos pentru desfășurarea acestui proces.

#### **Concluzii privind realizarea Domeniului 1: Condiții sigure de viață și protecție socială**

Evaluarea efectuată în cadrul Centrului de asistență și protecție a victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane evidențiază că domeniul „**Condiții sigure de viață și protecție socială**” atinge un nivel general de conformitate de 97%, ceea ce reflectă gestionarea eficientă și responsabilitate înaltă a prestatorului de serviciu, cu mențiunea că anumite aspecte necesită îmbunătățiri.

Centrul oferă un mediu sigur, accesibil și bine organizat, care respectă standardele pentru igienă, confort, siguranță și alimentație sănătoasă.

Infrastructura, dotările și serviciile sunt adaptate nevoilor beneficiarilor, inclusiv persoanelor cu dizabilități, iar personalul asigură supravegherea și o atenție responsabilă față de fiecare copil. Centrul creează condiții optime pentru dezvoltarea, protecția și bunăstarea beneficiarilor, conforme cu legislația în vigoare.

## **2.2 DOMENIUL 2. ASIGURAREA DEZVOLTĂRII BENEFICIARULUI ( SĂNĂTATEA ȘI IGIENA BENEFICIARULUI, EDUCAȚIA, ACTIVITĂȚI)**

Domeniul „Asigurarea dezvoltării beneficiarului” reprezintă un pilon esențial în cadrul serviciilor oferite beneficiarilor Centrului de asistență și protecție a victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane.

Având în vedere vulnerabilitățile complexe ale acestor categorii, procesul de intervenție nu se limitează doar la protecție imediată, ci vizează dezvoltarea armonioasă, recuperarea psihosocială și reintegrarea beneficiarilor în mediul familial și comunitar.

Prin structura sa funcțională și specialistă, Centrul asigură acces la îngrijiri medicale, programe educaționale, activități socio-recreative și măsuri de sprijin orientate spre consolidarea abilităților de viață, echilibrului emoțional și incluziunii sociale.

În acest cadru, sănătatea, igiena, educația și activitățile de dezvoltare sunt coordonate într-o manieră integrată, adaptată fiecărui beneficiar în parte, în conformitate cu principiile drepturilor omului, interesului superior al copilului și intervenției centrate pe nevoi.

Astfel, Centrul devine un spațiu sigur în care beneficiarii sunt sprijiniți, protejați și îndrumați în procesul lor de recuperare, dezvoltare și reintegrare, beneficiind de condiții adecvate, suport specializat și intervenții personalizate pentru restabilirea stării de bine și a autonomiei personale.

**Conform rezultatelor evaluării domeniul dat este realizat în proporție de 100%.**

<b>Centrul de asistență și protecție a victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane</b>	
<b>Domeniul 2: Asigurarea dezvoltării beneficiarului (sănătate și igiena beneficiarului, educație, activități)</b>	
Standardul 2.1. Prestatorul de serviciu asigură condiții și abilități adecvate pentru menținerea sănătății fizice și emoționale a beneficiarului	R/T (100%)
Standard 2.2. Prestatorul de serviciu asigură beneficiarului condiții pentru igienă personală, precum și îl asistă în formarea deprinderilor de autoîngrijire	R/T (100%)
Standardul 2.3. Centrul facilitează încadrarea beneficiarului în programe și/sau instituții educaționale conform necesităților de dezvoltare și educaționale ale acestuia	R/T (100%)
Standardul 2.4. Prestatorul de serviciu asigură timp și condiții adecvate pentru petrecerea timpului liber și implicarea beneficiarului în activități sportive, culturale și artistice	R/T (100%)

### **Standardul 2.1 Prestatorul de serviciu asigură condiții și abilități adecvate pentru menținerea sănătății fizice și emoționale a beneficiarului**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 100%.

Centrul asigură o evaluare riguroasă a necesităților de sănătate ale beneficiarilor și asigură includerea acestora în evidența medicului de familie în termen de trei zile de la admitere.

Personalul medical respectă recomandările specialiștilor și administrează tratamentele cu strictețe, promovând, în același timp, un stil de viață sănătos prin metode educative adaptate vârstei și nevoilor beneficiarilor. Fiecare beneficiar dispune de cartela medicală, iar centrul menține un registru al

tratamentelor și acordării primului ajutor, asigurând truse medicale și pregătirea personalului pentru situații de urgență.

Serviciile medicale necesare sunt furnizate constant, inclusiv prin colaborarea cu Institutul Mamei și Copilului și Centrul Medicilor de Familie din raza teritorială a entității, garantând condiții optime pentru sănătatea și recuperarea beneficiarilor.

**Standardul 2.2 Prestatorul de serviciu asigură beneficiarului condiții pentru igienă personală, precum și îl asistă în formarea deprinderilor de autoîngrijire**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 100%.

Beneficiarilor li se dezvoltă deprinderi de autoîngrijire, fiind instruiți să păstreze și să întrețină curățenia obiectelor personale.

Camerele, mobilierul și facilitățile Centrului sunt menținute permanent curate și igienizate, asigurând un mediu sănătos și ordonat pentru toți beneficiarii.

**Standardul 2.3 Centrul facilitează încadrarea beneficiarului în programe și/sau instituții educaționale conform necesităților de dezvoltare și educaționale ale acestuia**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 100% .

Centrul sprijină integrarea educațională a copiilor victime ale traficului de ființe umane și ale violenței în familie prin facilitarea accesului la învățământ atât în format fizic, în școlile din proximitate, cât și online.

Totuși, transferul dosarelor școlare între instituții nu se realizează din cauza duratei scurte a plasamentului, ceea ce limitează includerea planurilor educaționale individualizate pentru copiii cu nevoi speciale.

Pentru beneficiarii adulți, Centrul asigură orientarea către cursuri de calificare și suport financiar prin parteneriate cu ANOFM și ONG-uri, iar documentele relevante privind formarea profesională sunt atașate la dosarele beneficiarilor.

Rezultatele educaționale ale copiilor sunt documentate și sunt prezentate instituțiilor de învățământ de la domiciliu, asigurând continuitatea procesului educațional.

**Standardul 2.4 Prestatorul de serviciu asigură timp și condiții adecvate pentru petrecerea timpului liber și implicarea beneficiarului în activități sportive, culturale și artistice**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 100%.

Prestatorul de servicii și personalul Centrului oferă beneficiarilor un mediu stimulat și variate oportunități pentru petrecerea timpului liber, adaptate la vârsta, cultura, limba, religia, interesele și abilitățile fiecăruia, conform planului individual de asistență (PIA).

Accesul la cărți, jocuri, emisiuni și filme potrivite, precum și facilitarea participării la activități educaționale, sportive, artistice și recreative în comunitate sprijină dezvoltarea echilibrată și integrarea socială a beneficiarilor.

**Concluzii privind realizarea Domeniului 2: Asigurarea dezvoltării beneficiarului (sănătate și igiena beneficiarului, educație, activități)**

Evaluarea indică că domeniul **Asigurarea dezvoltării beneficiarului** este realizat în proporție de **100%**.

Centrul asigură o evaluare atentă a necesităților de sănătate ale beneficiarilor, integrându-i rapid în evidența medicului de familie și respectând recomandările medicale.

Se promovează un stil de viață sănătos și deprinderi de autoîngrijire, iar mediul este menținut curat și igienic.

Educația copiilor victime ale traficului de ființe umane și violenței este facilitată prin acces la școli fizice și online, deși durata scurtă a plasamentului limitează unele proceduri administrative.

Pentru adulți, se asigură oportunități de formare profesională prin colaborări cu instituții și ONG-uri.

Activitățile de petrecere a timpului liber sunt adaptate nevoilor individuale, contribuind la dezvoltarea și integrarea socială a beneficiarilor.

### **2.3. DOMENIUL 3. ASIGURAREA RESPECTĂRII IDENTITĂȚII ȘI DREPTURILOR BENEFICIARULUI**

Asigurarea respectării identității și a drepturilor beneficiarilor reprezintă un principiu fundamental al funcționării Centrului de asistență și protecție a victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane.

Acest domeniu constituie baza tuturor intervențiilor de suport, recuperare și reintegrare, având ca obiectiv protejarea demnității persoanei, garantarea accesului la servicii specializate și promovarea unui mediu sigur, nediscriminatoriu și orientat spre nevoile individuale ale fiecărui beneficiar.

În contextul vulnerabilităților majore cu care se confruntă beneficiarii Centrului – traumă, stigmatizare, risc de revictimizare, intimidare sau dependență de exploatare/abuzatori – mecanismele de protecție trebuie să fie clare, uniform aplicate și conforme cu standardele internaționale în domeniul drepturilor omului.

Respectarea identității personale, a confidențialității datelor, a libertății de exprimare, a integrității fizice și psihologice, precum și accesul egal la informație și servicii sunt condiții esențiale pentru restabilirea sentimentului de securitate, autonomie și control asupra propriei vieți.

În acest sens, Centrul are responsabilitatea de asigurarea unui cadru sigur, protejat de orice formă de abuz, exploatare sau discriminare, care contribuie la recuperarea fizică și psihologică a victimei și facilitează reintegrarea socială și dezvoltarea unui traseu de viață independent și demn.

**Domeniul 3. Acest domeniu este constituit din patru standarde de bază formate din 3 -6 criterii de evaluare a nivelului de respectare a dreptului beneficiarilor. Conform rezultatelor evaluării domeniul este realizat în proporție de 91% din 100%, ceea ce reflectă un nivel bun de realizare. Astfel, evaluarea reflectă următoarele rezultate:**

Centrul de asistență și protecție a victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane	
Domeniul 3: Asigurarea respectării identității și drepturilor beneficiarului	
Standardul 3.1. Prestatorul de serviciu asigură participarea beneficiarului/copilului și, după caz, a părinților în procesul de planificare a activităților și de evaluare a calității Serviciului, și asigură respectarea identității beneficiarului	R/T (100%)
Standard 3.2. Personalul serviciului încurajează independența beneficiarului și respectă dreptul la viața privată	R/T (100%)
Standardul 3.3. Prestatorul de serviciu asigură respectarea procedurii de plasare a beneficiarului în Centru, întocmirea și păstrarea dosarului beneficiarului	R/PT (90%)
Standardul 3.4. Prestatorul de serviciu asigură elaborarea planului individualizat de servicii (PIS/sai PIA ) al beneficiarului plasat în Serviciu	R/P (72%)

**Standardul 3.1 Prestatorul de serviciu asigură participarea beneficiarului/copilului și, după caz, a părinților în procesul de planificare a activităților și de evaluare a calității Serviciului, și asigură respectarea identității beneficiarului**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 100%.

Prestatorul de servicii respectă drepturile beneficiarilor, în special ale copiilor, prin aplicarea procedurilor clare care asigură exprimarea opiniilor și implicarea lor în luarea deciziilor ce îi vizează, adaptate la vârstă, starea de sănătate și capacitățile de comunicare.

Este garantată o comunicare transparentă și feedback constant, iar beneficiarii sunt încurajați să-și exprime părerea privind calitatea serviciilor prin diverse modalități.

Personalul creează un cadru care stimulează autoaprecierea, încrederea și respectul de sine. Se facilitează menținerea legăturilor cu familia, prietenii și alte persoane importante, cu condiția ca acestea să nu afecteze interesul superior al copilului.

De asemenea, se promovează respectul și aprecierea patrimoniului cultural, etnic și religios al fiecărui beneficiar, asigurând astfel un proces de îngrijire respectuos, incluziv și centrat pe nevoile individuale.

**Standardul 3.2 Personalul serviciului încurajează independența beneficiarului și respectă dreptul la viața privată**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 100%.

Personalul Centrului promovează autonomia beneficiarilor, respectând în mod constant dreptul lor la viață privată. Prin metode de comunicare atent elaborate, se susține dezvoltarea demnității, autoaprecierii, încrederii și respectului de sine în rândul beneficiarilor.

Accesul la spațiu privat și intimitate, precum și protecția bunurilor personale, sunt garantate, creând astfel un mediu sigur și respectuos care promovează independența și bunăstarea fiecărui beneficiar.

### **Standardul 3.3 Prestatorul de serviciu asigură respectarea procedurii de plasare a beneficiarului în Centru, întocmirea și păstrarea dosarului beneficiarului**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 90%.

Analiza procesului de admitere și gestionare a cazurilor evidențiază că beneficiarii Centrului sunt admiși în conformitate cu regulamentul de organizare și funcționare a Serviciului, iar plasamentul copiilor se realizează în baza dispoziției autorității tutelare locale.

După plasare, directorul Centrului desemnează managerul de caz, iar în cazul copiilor este desemnată și o persoană cheie, asigurând cadrul formal necesar acordării serviciilor.

Beneficiarii sunt informați despre drepturile și obligațiile lor prin semnarea contractului de prestare a serviciilor, iar copiii cu vârsta de peste 10 ani semnează acordul de plasament, împreună cu reprezentantul legal, după caz.

Totodată, evaluarea relevă deficiențe semnificative în gestionarea documentației și în abordarea multidisciplinară a cazurilor. Managerul de caz și directorul Centrului nu asigură în mod corespunzător întocmirea și păstrarea dosarelor beneficiarilor, acestea neconținând în mod complet documente relevante privind situația actuală a beneficiarilor. De asemenea, PIA/PIS nu indică implicarea specialiștilor din cadrul Serviciului, iar documentele sunt semnate exclusiv de beneficiar și managerul de caz, fără participarea și asumarea responsabilității de către toți specialiștii implicați în elaborarea și implementarea acțiunilor planificate.

### **Standardul 3.4 Prestatorul de serviciu asigură elaborarea planului individualizat de servicii (PIS/sau PIA ) al beneficiarului plasat în Serviciu**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 72%.

Analiza modului de monitorizare și revizuire a Planului Individualizat de Asistență/Servicii (PIA/PIS) evidențiază că managerul de caz (persoana cheie) asigură constant monitorizarea și inițiază revizuirea planului în funcție de necesitate, în special având în vedere durata scurtă a plasamentului copiilor. Totodată, beneficiarii sunt informați cu privire la rezultatele revizuirii, iar, după caz, părinții sau reprezentanții legali sunt informați cu respectarea interesului superior al copilului.

Cu toate acestea, procesul de revizuire este realizat într-o formă nestructurată, fără un cadru metodologic standardizat, iar în documentele PIA/PIS nu este reflectată participarea personalului specializat din cadrul Serviciului și a altor actori relevanți implicați în implementarea acțiunilor.

Revizuirile sunt contrasemnate doar de beneficiar și managerul de caz, fără implicarea și asumarea responsabilităților de către toți specialiștii serviciului. De asemenea, în PIA nu sunt indicați responsabilii pentru implementarea acțiunilor, termenele de realizare, iar procesele-verbale ale ședințelor de revizuire nu sunt anexate la dosarele beneficiarilor.

## **Concluzii privind realizarea Domeniului 3: Asigurarea respectării identității și drepturilor beneficiarului**

Evaluarea indică realizarea domeniului **Asigurarea respectării identității și drepturilor beneficiarului** în proporție de 91%.

Rezultatele evaluării demonstrează că prestatorul de servicii respectă în mare parte drepturile și autonomia beneficiarilor, fiind garantată participarea acestora în luarea deciziilor care îi privesc, protejarea vieții private și crearea unui mediu incluziv, sigur și respectuos.

Procedurile de admitere și plasament respectă regulamentul de funcționare a Serviciului, iar beneficiarii sunt informați corespunzător despre drepturi și obligații.

Însă, analiza evidențiază deficiențe semnificative în gestionarea documentației și coordonarea intervențiilor. Dosarele beneficiarilor nu conțin toate documentele relevante, iar Planurile Individualizate de Asistență/Servicii (PIA/PIS) nu reflectă participarea tuturor specialiștilor implicați și nu indică clar responsabilitățile și termenele de implementare. Procesele-verbale ale revizuirilor PIA/PIS nu sunt integrate în dosarele beneficiarilor, ceea ce limitează monitorizarea și continuitatea intervențiilor.

În concluzie, Centrul asigură un nivel ridicat de protecție, participare și autonomie pentru beneficiari, însă se recomandă standardizarea procedurilor de elaborare, monitorizare și revizuire a PIA/PIS, implicarea tuturor specialiștilor relevanți și asigurarea unei documentații complete, pentru a garanta intervenții coerente, eficiente și centrate pe nevoile fiecărui beneficiar.

## **2.4 DOMENIUL 4. ASIGURAREA PROTECȚIEI ÎMPOTRIVA NEGLIJĂRII, ABUZULUI ȘI VIOLENȚEI. RESPECTAREA DEMNITĂȚII BENEFICIARULUI ȘI PRINCIPIUL NONDISCRIMINĂRII**

Asigurarea protecției împotriva neglijării, abuzului și violenței constituie un pilon esențial în organizarea și funcționarea Centrului de asistență și protecție a victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane.

Beneficiarii acestui tip de serviciu se află în situații de vulnerabilitate extremă, marcate de traume fizice, psihologice, sociale și emoționale, generate de experiențele de exploatare, constrângere și degradare a demnității umane.

În acest context, instituția are obligația de a crea și menține un mediu sigur, protector, lipsit de riscuri, în care orice formă de violență, neglijare sau tratament degradant este prevenită, identificată prompt și sancționată conform cadrului legal.

Respectarea demnității fiecărui beneficiar, precum și aplicarea strictă a principiului nediscriminării, reprezintă valori fundamentale și condiții indispensabile procesului de recuperare și reintegrare socială.

Astfel, centrul trebuie să asigure tratament egal, fără diferențieri sau limitări bazate pe gen, vârstă, etnie, statut juridic, orientare, dizabilitate, experiență de viață sau alte criterii care ar putea genera marginalizare ori stigmatizare.

Toate procedurile interne, interacțiunile personalului, mecanismele de intervenție și instrumentele de protecție trebuie gestionate cu respect deplin față de persoană, integritatea sa fizică și emoțională, dreptul la confidențialitate, autodeterminare și participare informată.

Crearea unui cadru sigur, previzibil, centrat pe nevoile reale ale beneficiarului și susținut de protocoale clare de management al cazurilor, raportare, monitorizare și intervenție, reprezintă nu doar o responsabilitate profesională, ci și o obligație morală și legală.

Un astfel de mediu favorizează procesul de reabilitare, reducerea riscurilor de revictimizare și consolidarea încrederii, fiind premisa dezvoltării unui traseu de reintegrare durabil și demn.

**Conform rezultatelor evaluării domeniul dat este realizat în proporție de 100%.**

<b>Centrul de asistență și protecție a victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane</b>	
<b>Domeniul 4: Asigurarea protecției împotriva neglijării, abuzului și violenței. Respectarea demnității beneficiarului și principiul nondiscriminării</b>	
Standardul 4.1. Prestatorul de serviciu asigură beneficiarului protecție împotriva oricărei forme de violență, neglijare, exploatare	R/T (100%)
Standard 4.2. Prestatorul de serviciu asigură beneficiarului posibilitatea de a depune plângeri cu privire la calitatea serviciului prestat, inclusiv cu privire la cazurile de violență, neglijare și exploatare suportate pe parcursul prestării serviciului	R/T (100%)
Standardul 4.3. Prestatorul de serviciu asigură respectarea principiului nondiscriminării la toate etapele de prestare a serviciului	R/T (100%)

**Standardul 4.1 Prestatorul de serviciu asigură beneficiarului protecție împotriva oricărei forme de violență, neglijare, exploatare, aplicând un sistem de reguli și proceduri de prevenire și reacționare la astfel de cazuri**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 100%.

Prestatorul de servicii dispune de un set clar de reguli și proceduri destinate protecției beneficiarilor împotriva violenței, neglijării și exploatării.

Personalul și beneficiarii sunt informați într-un limbaj accesibil despre aceste măsuri, iar angajații Centrului beneficiază de instruiți specializate pentru identificarea, raportarea și gestionarea cazurilor de abuz, precum și pentru aplicarea unor metode nonviolente de disciplinare.

Centrul se angajează să implementeze toate măsurile necesare pentru sprijinirea recuperării fizice și psihologice și pentru reintegrarea socială a victimelor, asigurând un mediu protejat și orientat spre respectarea demnității și drepturilor fiecărui beneficiar.

**Standardul 4.2 Prestatorul de serviciu asigură beneficiarului posibilitatea de a depune plângeri cu privire la calitatea serviciului prestat, inclusiv cu privire la cazurile de violență, neglijare și exploatare suportate pe parcursul prestării serviciului**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 100%.

Prestatorul de servicii asigură o procedură clară și transparentă pentru depunerea și examinarea plângerilor, informând în mod adecvat atât beneficiarii, cât și personalul Centrului.

Boxa pentru reclamații este amplasată într-un loc vizibil, facilitând accesul beneficiarilor la acest mecanism de feedback.

În plus, există un registru dedicat înregistrării plângerilor, care conține detalii despre modul de examinare și măsurile aplicate, garantând o evidență organizată și controlul asupra procesului de soluționare.

Aceste elemente contribuie la asigurarea unui sistem eficient și responsabil de gestionare a plângerilor în cadrul serviciului.

#### **Standardul 4.3 Prestatorul de serviciu asigură respectarea principiului nondiscriminării la toate etapele de prestare a serviciului**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat total în proporție de 100%.

Serviciile sunt oferite în mod corect și fără discriminare, indiferent de caracteristicile personale, sociale sau culturale ale beneficiarilor.

Prestatorul asigură instruirea permanentă a personalului cu privire la legislația privind nediscriminarea, iar angajații Centrului aplică în practică metode și abordări care respectă aceste principii. Astfel, este creat un mediu incluziv și respectuos, în care drepturile tuturor beneficiarilor sunt protejate și promovate echitabil.

#### **Concluzii privind realizarea Domeniului 4: Asigurarea protecției împotriva neglijării, abuzului și violenței. Respectarea demnității copilului și principiul nondiscriminării.**

Evaluarea domeniului evidențiază că Centrul asigură protecție împotriva neglijării, abuzului și violenței în proporție de 100%.

Acest rezultat reflectă faptul că prestatorul de servicii asigură protecția beneficiarilor prin reguli și proceduri clare împotriva violenței, neglijării și exploatării, oferind instruiți specializate personalului și informând adecvat beneficiarii.

Procedura de depunere și soluționare a plângerilor este transparentă, cu un sistem organizat de înregistrare și analiză, facilitând accesul beneficiarilor la feedback.

Serviciile sunt oferite fără discriminare, iar personalul este instruit continuu pentru a respecta principiile nediscriminării, garantând un mediu incluziv, sigur și respectuos în care drepturile tuturor beneficiarilor sunt protejate și promovate.

## 2.5 DOMENIUL 5. INTEGRARE FAMILIALĂ ȘI COMUNITARĂ

Integrarea familială și comunitară reprezintă una dintre cele mai importante direcții în procesul de recuperare, stabilizare emoțională și reintegrare socială a victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane.

Acest domeniu vizează cultivarea și menținerea relațiilor sigure, suportive și funcționale cu familia și comunitatea, acolo unde acest lucru este posibil și în interesul superior al beneficiarului.

În multe cazuri, persoanele asistate prezintă rupturi familiale severe, traume afective, lipsă de sprijin social sau chiar riscuri directe asociate reîntoarcerii în mediul de proveniență, ceea ce impune evaluări detaliate, abordări prudente și planuri de reintegrare graduală.

Reintegrarea în comunitate presupune nu doar simpla reîntoarcere în mediul original, ci un proces complex de reconstrucție a resurselor personale, sociale și emoționale. Acesta include accesul la servicii de educație, formare profesională, sprijin psihologic, asistență juridică, consiliere socială, precum și dezvoltarea abilităților de autonomie, participare activă și integrare în viața socială.

Centrul are rolul de a facilita conectarea beneficiarilor cu instituțiile comunitare relevante, organizații neguvernamentale, servicii publice specializate și rețele de suport, asigurând continuitatea intervențiilor și reducerea riscurilor de recidivă, izolare sau exploatare ulterioară.

În același timp, reintegrarea familială este abordată cu responsabilitate și rigoare metodologică. Evaluarea dinamicii familiale, identificarea potențialelor riscuri, consilierea membrilor familiei și monitorizarea post integrare constituie etape obligatorii în vederea realizării unui mediu sigur și stabil pentru beneficiar.

Centrul are datoria de a promova o perspectivă holistică, centrată pe interesul superior al persoanei asistate, care să asigure continuitatea protecției, respectarea demnității, refacerea legăturilor sociale și prevenirea revictimizării. Astfel, integrarea familială și comunitară nu este doar o finalitate a procesului de asistență, ci o etapă esențială în construirea unui parcurs de viață autonom, sigur și demn, care contribuie la recuperarea identității, redobândirea încrederii în sine și consolidarea sentimentului de apartenență socială.

**Conform rezultatelor evaluării dreptul beneficiarilor acestui Centru este realizat în proporție de 94% din 100%. Astfel, evaluarea reflectă următoarele rezultate:**

Centrul de asistență și protecție a victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane	
Domeniul 5: Integrarea familială și comunitară	
Standardul 5.1. Menținerea, dezvoltarea relațiilor cu membrii familiei și alte persoane	R/T (100%)
Standardul 5.2. Prestatorul de serviciu asigură pregătirea beneficiarului și, după caz, a familiei acestuia pentru ieșirea beneficiarului din Serviciu	R/PT (88%)

### **Standardul 5.1 Menținerea, dezvoltarea relațiilor cu membrii familiei și cu alte persoane apropiate beneficiarului**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 100%.

În procesul de reintegrare familială și comunitară, managerul de caz și persoana cheie din cadrul Centrului deține un rol determinant în susținerea și consolidarea relațiilor beneficiarului cu familia și persoanele apropiate, asigurând în același timp respectarea integrală a interesului superior al copilului sau al adultului asistat.

Planul individualizat de servicii reflectă rezultatele evaluării necesităților reale ale beneficiarului, incluzând măsuri concrete orientate spre susținerea contactelor familiale, asigurarea comunicării și prevenirea izolării.

De asemenea, Centrul are responsabilitatea de a organiza, monitoriza și documenta sistematic vizitele, întâlnirile și interacțiunile dintre beneficiar și rudele sale, prin înscrierea acestora în registrul vizitelor, fapt ce permite transparență, trasabilitatea intervențiilor și evaluarea continuă a siguranței și impactului acestor contacte asupra stării emoționale și evoluției beneficiarului.

În situațiile în care frații nu sunt plasați împreună, prestatorul de servicii se angajează să asigure aranjamente clare și regulate de relaționare, prevenind distanțarea afectivă și deteriorarea relațiilor familiale.

Prin urmare, procesul de sprijinire a legăturilor cu familia se realizează într-un cadru coordonat, protejat și monitorizat, orientat spre reconstruirea treptată a sentimentului de apartenență, stabilitate și securitate.

Aceste acțiuni contribuie substanțial la recuperarea emoțională, socială și la pregătire pentru reintegrarea durabilă a beneficiarului în mediul familial și comunitar, consolidând astfel premisele dezvoltării unei vieți autonome, stabile și protejate.

### **Standardul 5.2 Prestatorul de serviciu asigură pregătirea beneficiarului și, după caz, a familiei acestuia pentru ieșirea beneficiarului din Serviciu**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 88%.

Analiza procesului de pregătire a ieșirii beneficiarilor din Serviciu și a procedurii de sistare a serviciilor evidențiază că managerul de caz/persoana cheie cooperează cu echipa multidisciplinară teritorială, autoritatea tutelară și alți specialiști relevanți, asigurând, la nivel procedural, realizarea etapelor prevăzute de cadrul normativ. De asemenea, sunt respectate etapele de propunere a sistării serviciilor, întocmirea rapoartelor aferente, informarea beneficiarului, efectuarea înscrierilor în registrele de evidență și notificarea instituțiilor competente în termenele stabilite.

Cu toate acestea, sunt identificate deficiențe semnificative privind conținutul și calitatea Planurilor Individualizate de Asistență/Servicii (PIA/PIS), care nu asigură o planificare coerentă și verificabilă a activităților necesare pregătirii ieșirii beneficiarului din Serviciu, întrucât nu reflectă în mod adecvat acțiunile planificate și realizate cu implicarea tuturor specialiștilor, precum și stabilirea clară a

responsabilităților și a termenelor de implementare. Aceste lacune afectează atât claritatea realizării obiectivelor stabilite, cât și fundamentarea deciziilor privind sistarea serviciilor.

### **Concluzii privind realizarea Domeniului 5: Integrarea familială și comunitară**

Evaluarea domeniului relevă faptul că integrarea familială și comunitară este **realizat în proporție de 94% în cadrul Centrului.**

Evaluarea evidențiază că managerul de caz și persoana cheie îndeplinesc un rol important în menținerea și dezvoltarea relațiilor beneficiarilor cu familia și persoanele apropiate, fiind aplicate măsuri care asigură continuitatea legăturilor familiale și sociale, inclusiv prin facilitarea contactului între frați și monitorizarea vizitelor.

Procedurile privind pregătirea ieșirii beneficiarilor din Serviciu și sistarea serviciilor sunt respectate la nivel formal, fiind realizată cooperarea cu autoritățile și specialiștii relevanți, precum și întocmirea și comunicarea documentelor obligatorii.

Cu toate acestea, se evidențiază carențe importante în ceea ce privește conținutul și consistența Planurilor Individualizate de Asistență/Servicii (PIA/PIS), care nu permit o planificare clară și verificabilă a activităților necesare pregătirii ieșirii beneficiarului din Serviciu, întrucât nu includ în mod complet acțiunile planificate și realizate cu participarea tuturor specialiștilor implicați și nu definesc explicit responsabilitățile și termenele de implementare. Aceste deficiențe diminuează claritatea atingerii obiectivelor stabilite și afectează fundamentarea deciziilor privind sistarea serviciilor.

În concluzie, se impune consolidarea abordării multidisciplinare și standardizarea procesului de elaborare, monitorizare și revizuire a PIA/PIS, cu definirea clară a responsabilităților și termenelor, pentru a asigura o intervenție integrată, eficientă și centrată pe nevoile individuale ale beneficiarilor.

### **2.6 DOMENIUL 6. MANAGEMENTUL INSTITUȚIEI**

Managementul instituției în cadrul Centrului de asistență și protecție a victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane reprezintă fundamentul organizării eficiente a Serviciilor sociale prestate, al coordonării profesionale a intervențiilor și al asigurării unui mediu sigur, etic și funcțional.

Conducerea instituției are responsabilitatea de a elabora, implementa și monitoriza politicile interne, procedurile operaționale și standardele de protecție, astfel încât serviciile oferite să răspundă adecvat nevoilor complexe ale beneficiarilor, să prevină revictimizarea și să garanteze respectarea drepturilor fundamentale ale acestora.

În contextul specific al traficului de ființe umane, managementul trebuie să asigure un sistem integrat de protecție, intervenție și recuperare, care să includă atât coordonarea echipei multidisciplinare, cât și colaborarea constantă cu autoritățile publice competente, instituțiile de drept, serviciile medicale, psihosociale, educaționale, precum și organizațiile neguvernamentale implicate în protecție și reintegrare.

O conducere eficientă promovează cultura instituțională bazată pe confidențialitate, demnitate, siguranță și nediscriminare, încurajând totodată participarea activă a beneficiarilor în luarea deciziilor ce îi privesc.

Managementul Centrului are rolul de a planifica resursele, de a supraveghea implementarea programelor de asistență, de a evalua constant calitatea serviciilor și de a dezvolta mecanisme interne de control și feedback, inclusiv pentru raportarea abuzurilor, neglijării sau tratamentelor degradante. Prin asigurarea unui cadru organizatoric predictibil, profesional și transparent, conducerea instituției contribuie direct la recuperarea, protecția și reintegrarea durabilă a victimelor, oferindu-le acestora nu doar suport fizic și emoțional, ci și premisele unei vieți sigure, autonome și demne.

**Conform rezultatelor evaluării dreptul beneficiarilor acestui Centru este realizat în proporție de 95% din 100%. Astfel, evaluarea reflectă următoarele rezultate:**

<b>Centrul de asistență și protecție a victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane</b>	
<b>Domeniul 6: Managementul instituției</b>	
Standardul 6.1. Serviciul social prestat este acreditat	R/PT (94%)
Standardul 6.2. Personalul Serviciului deține calificare, competență, experiență și calități personale care corespund cerințelor profesionale	R/PT (91%)
Standardul 6.3. Evaluarea, planificarea activității și bugetul serviciului asigură dreptul la suport și îngrijire calitativă a copiilor/beneficiarilor	R/T (100%)

#### **Standardul 6.1 Serviciul social prestat este acreditat**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 94%. În urma verificării, echipa de evaluatori a constatat că:

Centrul dispune de Regulament de organizare și funcționare aprobat, proceduri interne esențiale, precum procedura de admitere, procedura de gestionare a plângerilor, prevenirea violenței și regulamentul de ordine internă.

Prestatorul de serviciu respectă standardele minime de calitate pentru serviciile sociale acordate, deținând acreditare pentru toate cele trei servicii sociale prestate în cadrul Centrului.

Cu toate acestea, se constată lipsa regulamentelor interne de funcționare pentru cele trei servicii sociale existente în cadrul Centrului. Absența acestor documente afectează claritatea procedurală și poate limita coerența și uniformitatea intervențiilor realizate în fiecare serviciu social.

În ansamblu, deși cadrul normativ general este bine conturat, este necesară elaborarea și aprobarea regulamentelor interne pentru fiecare serviciu social prestat, pentru a asigura o funcționare completă, standardizată și eficientă.

#### **Standardul 6.2 Personalul Serviciului deține calificare, competență, experiență și calități personale care corespund cerințelor profesionale**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 91%. În urma verificării, s-a constatat că:

Prestatorul de servicii dispune de o structură organizatorică clară, reflectată prin organigrama și statele de personal aprobate, ceea ce contribuie la definirea rolurilor, responsabilităților și numărului necesar de angajați pentru buna funcționare a Centrului.

Procedurile de selectare, angajare și promovare a personalului sunt conforme cu legislația în vigoare, fiind realizate prin concurs și însoțite de efectuarea examenelor medicale obligatorii la angajare și periodic.

Prestatorul asigură formarea inițială și continuă a personalului, elaborând anual un plan de instruire care cuprinde tematici relevante, inclusiv în domeniul drepturilor omului.

Personalul beneficiază de minimum 20 de ore de instruire anuală, iar planul de formare este implementat în mod consistent, fiind asigurată participarea tuturor angajaților.

De asemenea, evaluarea performanțelor personalului specializat este realizată anual de directorul Centrului, ceea ce contribuie la monitorizarea competențelor profesionale și la identificarea necesităților de dezvoltare.

Cu toate acestea, se constată o lacună în ceea ce privește asigurarea calității serviciilor prin lipsa organizării regulate a ședințelor de supervizare profesională. Absența acestui mecanism limitează oportunitățile personalului de a-și consolida competențele, de a gestiona eficient sarcinile și timpul de lucru și de a beneficia de suport metodologic continuu.

Astfel, deși cadrul general de angajare, instruire și evaluare este bine structurat, lipsa supervizării profesionale afectează în mod semnificativ procesul de dezvoltare profesională și calitatea serviciilor furnizate.

### **Standardul 6.3 Evaluarea, planificarea activității și bugetul serviciului asigură dreptul la suport și îngrijire calitativă a copiilor/beneficiarilor**

Rezultatele evaluării arată că acest standard este realizat în proporție de 100%.

Prestatorul de servicii garantează o structură clar definită a proceselor de planificare, monitorizare și administrare financiară, care susține funcționarea eficientă și transparentă a Serviciului.

Activitățile sunt planificate conform necesităților beneficiarilor, fiind elaborate atât planuri anuale, cât și strategii de dezvoltare pe termen mediu (3-5 ani).

Directorul exercită un rol activ în monitorizarea și evaluarea anuală a Serviciului, întocmind rapoarte periodice ce reflectă progresul și necesitățile identificate.

Serviciul dispune de un buget aprobat, construit astfel încât să acopere integral cheltuielile necesare funcționării și dezvoltării acestuia.

Respectarea normelor financiare și naturale prevăzute în HG nr. 520/2006 și HG nr. 506/2006 confirmă conformitatea cu standardele naționale de întreținere a beneficiarilor (alimentație, îmbrăcăminte, medicamente, produse igienico-sanitare, întreținere, etc.).

Transparența bugetară este asigurată prin publicarea planului de achiziții, a contractelor de grant/donații, precum și a bugetului anual și a rapoartelor financiare pe pagina web a prestatorului.

Toate aceste elemente evidențiază un management financiar responsabil, orientat către buna guvernare și utilizarea eficientă a resurselor în interesul beneficiarilor.

### **Concluzii privind realizarea Domeniului 6: Managementul instituției**

Evaluarea domeniului „Managementul instituției” din cadrul Centrului indică un scor total de 95%, ceea ce reflectă realizări bune ale proceselor manageriale esențiale, pentru funcționarea eficientă, transparentă și sustenabilă a instituției.

Centrul dispune de un cadru organizatoric și de funcționare, cu regulament aprobat, organigramă și state de personal conform cerințelor legale.

Analiza cadrului organizațional, funcțional și financiar al Centrului evidențiază existența structurii administrative consolidate și a mecanismelor esențiale de planificare, organizare și monitorizare a serviciilor sociale prestate.

Prestatorul investește în dezvoltarea profesională a angajaților, asigurând instruire inițială și continuă, inclusiv tematici privind drepturile omului, iar evaluarea anuală a competențelor contribuie la menținerea unui nivel adecvat al performanței profesionale. Cu toate acestea, lipsa ședințelor regulate de supervizare profesională constituie o deficiență importantă, limitând consolidarea competențelor personalului și afectând calitatea intervențiilor.

Din punct de vedere managerial și financiar, Serviciul dispune de planuri anuale și strategice, un buget aprobat conform normelor naționale și o implementare transparentă a acestuia.

Publicarea documentelor financiare și a planurilor de achiziții confirmă un nivel adecvat de responsabilitate și transparență.

O deficiență esențială este lipsa regulamentelor specifice pentru cele trei servicii sociale oferite, fapt care reduce claritatea procedurilor de lucru și generează aplicarea neuniformă a intervențiilor în procesul de asistare a beneficiarilor.

În ansamblu, Centrul dispune de un cadru bine structurat și funcțional, însă pentru a asigura o conformitate deplină, o calitate constantă a serviciilor și o dezvoltare profesională continuă a personalului, este necesară elaborarea regulamentelor specifice fiecărui serviciu social și instituirea unui sistem regulat de supervizare profesională.

### **2.7 SUMAR AL REZULTATELOR EVALUĂRII nivelului de respectare a drepturilor beneficiarului în Centrul de asistență și protecție a victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane**

Rezultatele generale arată că, toate șase domenii evaluate, au înregistrat un scor între 91% și 100% cu tendința de realizare parțial spre total (R/PT).

## Prezentarea generală a rezultatelor evaluării pe cele șase Domenii de evaluare

Centrul de asistență și protecție a victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane	Scor acordat
Domeniul 1: Condiții sigure de viață și protecție socială	R/PT
Domeniul 2: Asigurarea dezvoltării beneficiarului (sănătate și igiena beneficiarului, educație, activități)	R/T
Domeniul 3: Asigurarea respectării identității și drepturilor beneficiarului	R/PT
Domeniul 4: Asigurarea protecției împotriva neglijării, abuzului și violenței. Respectarea demnității beneficiarului și principiul nondiscriminării	R/T
Domeniul 5: Integrare familială și comunitară	R/PT
Domeniul 6: Managementul instituției	R/PT

Evaluarea realizată în cadrul Centrului a vizat șase domenii esențiale privind respectarea drepturilor beneficiarului.

Rezultatele arată că, din totalul domeniilor analizate, patru înregistrează **un nivel de realizare parțială spre totală (R/PT)**, iar două prezintă **un nivel de realizare totală (R/T)**, ceea ce reflectă un nivel general satisfăcător de conformitate, însă evidențiază totodată anumite lacune care impun măsuri de îmbunătățire.

### Rezumat pe domenii de evaluare:

**Condiții sigure de viață și protecție socială** atinge un nivel ridicat de conformitate, de **97%**, evidențiind o gestionare eficientă și un mediu sigur, accesibil și adaptat nevoilor beneficiarilor.

Centrul asigură infrastructură, dotări și servicii adecvate, inclusiv pentru persoanele cu dizabilități, precum și supraveghere responsabilă din partea personalului, creând astfel condiții optime pentru protecția, dezvoltarea și bunăstarea beneficiarilor, deși anumite aspecte necesită îmbunătățiri continue.

**Asigurarea dezvoltării beneficiarului** în cadrul Centrului este realizată integral, cu un nivel de conformitate de **100%**.

Serviciile oferite promovează sănătatea, educația, formarea profesională și integrarea socială, printr-un mediu curat, igienic și activități adaptate nevoilor individuale, contribuind semnificativ la bunăstarea și dezvoltarea personală a beneficiarilor.

**Asigurarea respectării identității și drepturilor beneficiarilor** este realizată integral, cu un nivel de conformitate de **91%**.

Prestatorul de servicii respectă în mare măsură asigurarea participării active a beneficiarilor, respectarea drepturilor acestora, promovării autonomiei și protejarea vieții private. Procesul de elaborare, monitorizare și revizuire a planurilor individualizate de asistență funcționează în general, însă prezintă lacune în structurare, documentare și implicarea tuturor specialiștilor relevanți.

**Asigurarea protecției împotriva neglijării, abuzului și violenței. Respectarea demnității beneficiarului și principiul nondiscriminării. Scorul pentru acest domeniu indică un rezultat de 100%.**

Centrul asigură protecția beneficiarilor împotriva neglijării, abuzului și violenței prin proceduri clare, instruirea personalului și informarea adecvată a beneficiarilor.

Sistemul transparent de gestionare a plângerilor și respectarea principiului nediscriminării creează un mediu sigur, incluziv și respectuos, garantând protecția și promovarea drepturilor tuturor beneficiarilor.

**Integrare familială și comunitară. Scorul pentru acest domeniu indică un rezultat de 94%.**

Centrul asigură sprijin continuu și coordonat pentru beneficiari prin implicarea managerului de caz, a persoanei cheie și a echipelor multidisciplinare, autorităților tutelare și altor specialiști.

Carențele identificate în elaborarea PIA/PIS evidențiază necesitatea întăririi unei abordări multidisciplinare coerente și bine definite, care să prevadă explicit menținerea și dezvoltarea relațiilor familiale și comunitare în condiții de siguranță, cu respectarea interesului superior al beneficiarului.

În cazurile de separare a fraților, se asigură contacte regulate, iar vizitele familiei sunt monitorizate și consemnate pentru transparență și eficiența intervențiilor de reintegrare.

**Managementul instituției. Scorul pentru acest domeniu indică un rezultat de 95%.**

Centrul dispune de o structură administrativă și financiară bine organizată, cu proceduri interne, servicii acreditate și planuri transparente, asigurând dezvoltarea profesională a personalului.

Totuși, lipsa regulamentelor specifice pentru serviciile sociale și a supervizării regulate limitează claritatea procedurilor și consolidarea competențelor.

Elaborarea regulamentelor și instituirea supervizării ar asigura calitate constantă și conformitate deplină.

**CONCLUZIE GENERALĂ privind evaluarea respectării drepturilor beneficiarului în Centrul de asistență și protecție a victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane**

Evaluarea activității Centrului de asistență și protecție a victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane arată un nivel ridicat de respectare a drepturilor beneficiarilor, cu scoruri de conformitate între 91% și 100% în toate domeniile analizate.

Evaluarea realizată arată că Centrul de asistență și protecție a victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane funcționează, per ansamblu, la un nivel înalt de conformitate, asigurând un mediu sigur, organizat și protector, precum și servicii orientate spre dezvoltarea, bunăstarea și respectarea drepturilor beneficiarilor.

Rezultatele obținute în domeniile ce vizează condițiile de viață, protecția împotriva abuzului și neglijării, precum și susținerea dezvoltării beneficiarilor reflectă un nivel ridicat de responsabilitate și implicare din partea prestatorului de servicii.

În același timp, evaluarea scoate în evidență deficiențe în gestionarea documentației și în aplicarea unei abordări multidisciplinare eficiente, în special în procesul de elaborare, monitorizare și revizuire a Planurilor Individualizate de Asistență/Servicii (PIA/PIS). Acestea nu includ în mod constant contribuția tuturor specialiștilor implicați, nu precizează clar responsabilitățile și termenele de implementare și nu permit o urmărire coerentă a intervențiilor sau a procesului de integrare și ieșire din Serviciu.

La nivel managerial, deși cadrul organizațional și financiar este bine definit, lipsa regulamentelor specifice pentru fiecare serviciu social și absența unui sistem regulat de supervizare profesională afectează coerența și uniformitatea practicilor de lucru.

În concluzie, Centrul oferă un nivel ridicat de protecție și sprijin beneficiarilor, însă pentru consolidarea calității și eficienței serviciilor este necesară standardizarea proceselor de lucru, întărirea colaborării multidisciplinare, completarea și structurarea documentației de caz, elaborarea regulamentelor specifice serviciilor sociale și implementarea unui mecanism funcțional de supervizare profesională.

## Capitolul III. IDENTIFICAREA RISCURILOR ȘI ANALIZA ACESTORA

Prezentăm în continuare o analiză detaliată a riscurilor identificate în cadrul evaluării **Centrului de asistență și protecție a victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane**, în conformitate cu cele șase domenii ale respectării drepturilor beneficiarului.

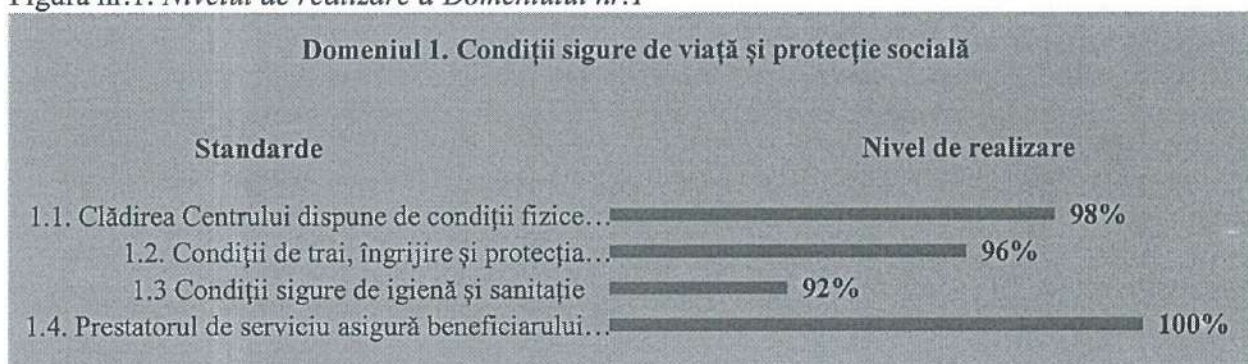
Astfel, identificarea riscurilor reflectă următoarele rezultate:

### DOMENIUL 1: Condiții sigure de viață și protecție socială

Domeniul este realizat în proporție de 97% de conformitate (*Figura nr. 1*). Toate patru standarde ale acestui domeniu prezintă un nivel scăzut de risc, cu impact minor asupra beneficiarilor (*Tabelul nr. 4*). Riscurile identificate sunt:

- 1) Lipsa protecțiilor la calorifere reprezintă un risc direct de arsuri accidentale- accidentări și vătămări corporale, element de neconformitate în asigurarea mediului sigur și adaptat nevoilor tuturor beneficiarilor.
- 2) Bariere de deplasare la nivelele superioare și limitarea accesului egal la servicii pentru beneficiari cu dizabilități motorii- excluderea/restricționarea participării la activități și apariția dependenței de sprijin fizic, ceea ce afectează autonomia personală și reduce demnitatea beneficiarilor.
- 3) Adaptări sanitare insuficiente pentru beneficiarii cu dizabilități la etajele superioare- duce la dependență de personal sau la necesitatea deplasării dificile către nivelul inferior. Folosirea băilor neadaptate crește probabilitatea de alunecări, căderi sau alte incidente, în special pentru beneficiarii cu mobilitate redusă sau deficiențe senzoriale.

Figura nr.1: Nivelul de realizare a Domeniului nr.1



Tabelul nr.4 Nivelul de risc și impact asupra beneficiarilor

Domeniul 1	Standard	Nivel de risc	Impact
Condiții sigure de viață și protecție socială.	1.1. Clădirea Centrului dispune de condiții fizice bune	Scăzut (98%)	Minor
	1.2. Condiții de trai, îngrijire și protecția beneficiarului	Scăzut (96%)	Minor
	1.3 Condiții sigure de igienă și sanitație	Scăzut (92%)	Minor
	1.4. Prestatorul de serviciu asigură beneficiarului condiții sigure de viață, alimentație sănătoasă	Scăzut (100%)	Minor

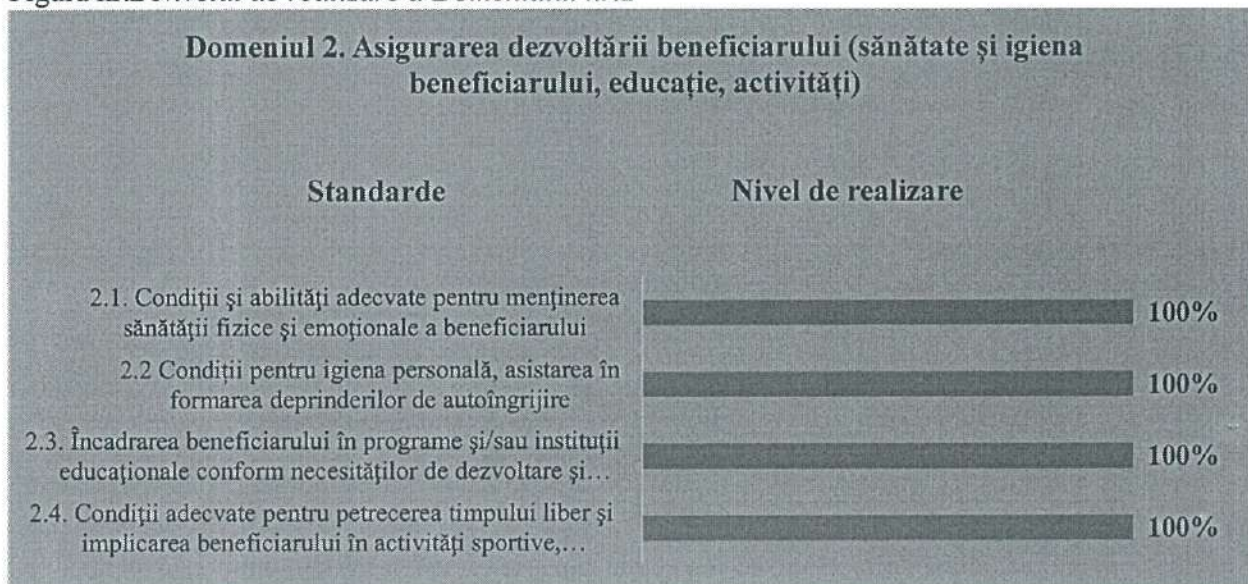
**DOMENIUL 2: Asigurarea dezvoltării beneficiarului (sănătate și igienă copilului, educație, activități).**

Domeniul este realizat în proporție de 100% de conformitate (*Figura nr. 2*).

Toate patru standarde ale acestui domeniu prezintă un nivel scăzut de risc, cu impact minor asupra beneficiarilor, (*Tabelul nr.5*). Nu au fost constatate deficiențe la acest domeniu.

Se recomandă continuarea acestei practici și ajustare la noi cerințe pentru a îmbunătăți în mod constant calitatea serviciilor furnizate, consolidând astfel un mediu incluziv, sustenabil și profund centrat pe nevoile beneficiarului final.

*Figura nr.2 Nivelul de realizare a Domeniului nr.2*



*Tabelul nr.5 Nivelul de risc și impact asupra beneficiarilor*

Domeniul 2	Standard	Nivel de risc	Impact
Asigurarea dezvoltării beneficiarului (sănătate și igienă beneficiarului, educație, activități).	2.1. Condiții și abilități adecvate pentru menținerea sănătății fizice și emoționale a beneficiarului	Scăzut (100%)	Minor
	2.2 Condiții pentru igiena personală, asistarea în formarea deprinderilor de autoîngrijire	Scăzut (100%)	Minor
	2.3. Încadrarea copilului în programe și/sau instituții educaționale conform necesităților de dezvoltare și educaționale ale acestuia.	Scăzut (100%)	Minor
	2.4. Condiții adecvate pentru petrecerea timpului liber și implicarea beneficiarului în activități sportive, culturale și artistice	Scăzut (100%)	Minor

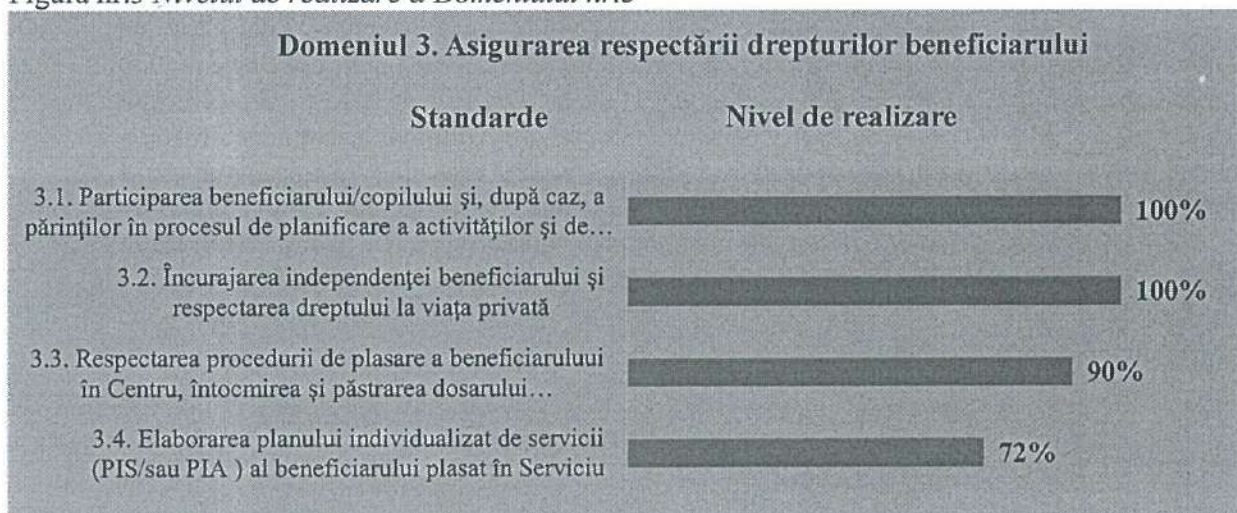
### DOMENIUL 3: Asigurarea respectării identității și drepturilor beneficiarului

Domeniul este realizat în proporție de 91% de conformitate (Figura nr. 3).

Trei standarde ale acestui domeniu prezintă un nivel scăzut de risc, cu impact minor asupra beneficiarilor, iar un standard reprezintă un nivel de risc mediu cu impact moderat. (Tabelul nr.6). Riscurile identificate sunt:

- 1) Participarea incompletă a tuturor actorilor relevanți la revizuirea PIA și lipsa indicării responsabililor și a termenelor de implementare în plan- intervenții necoordonate, planificare ineficientă, monitorizare insuficientă a progresului și afectarea interesului superior al copilului, prin neadaptarea serviciilor la nevoile reale ale acestuia.
- 2) Responsabilitate neclară în implementarea acțiunilor-întârzierea sau neimplementarea măsurilor planificate, ceea ce poate duce la stagnarea evoluției beneficiarului și la prelungirea nejustificată a plasamentului.
- 3) Lipsa proceselor-verbale anexate la dosar limitează urmărirea sistematică a evoluției cazului-dificultăți în evaluarea progreselor reale ale beneficiarului și în ajustarea oportună a intervențiilor, cu efect negativ asupra eficienței asistenței acordate.
- 4) Excluderea formală a specialiștilor relevanți din procesul de planificare și revizuire contravine principiului intervenției multidisciplinare-neglijarea unor dimensiuni esențiale (medicale, psihologice, educaționale sau sociale), afectând dezvoltarea holistică și bunăstarea beneficiarului.
- 5) Documentația incompletă și lipsa unei planificări clare îngreunează pregătirea tranziției beneficiarului din Serviciu-dificultăți în reintegrarea familială sau comunitară și creșterea vulnerabilității beneficiarului după sistarea serviciilor.
- 6) Lipsa documentării complete și a asumării colective a deciziilor reduce baza informațională necesară pentru luarea deciziilor privind revizuirea sau sistarea serviciilor-decizii care pot să nu reflecte interesul superior al copilului sau nevoile reale ale beneficiarului, cu consecințe asupra siguranței și stabilității acestuia.

Figura nr.3 Nivelul de realizare a Domeniului nr.3



Tabelul nr.6 Nivelul de risc și impact asupra beneficiarilor

Domeniul 3	Standard	Nivel de risc	Impact
Asigurarea respectării identității și drepturilor beneficiarului	3.1. Participarea beneficiarului/copilului și, după caz, a părinților în procesul de planificare a activităților și de evaluare a calității Serviciului, și asigură respectarea identității beneficiarului	Scăzut (100%)	Minor
	3.2. Încurajarea independenței beneficiarului și respectă dreptul beneficiarului la viața privată	Scăzut (100%)	Minor
	3.3. Respectarea procedurii de plasare a beneficiarului în Centru, întocmirea și păstrarea dosarului beneficiarului	Scăzut (90%)	Minor
	3.4. Elaborarea planului individualizat de servicii (PIS/sau PIA) al beneficiarului plasat în Serviciu	Mediu (72%)	Moderat

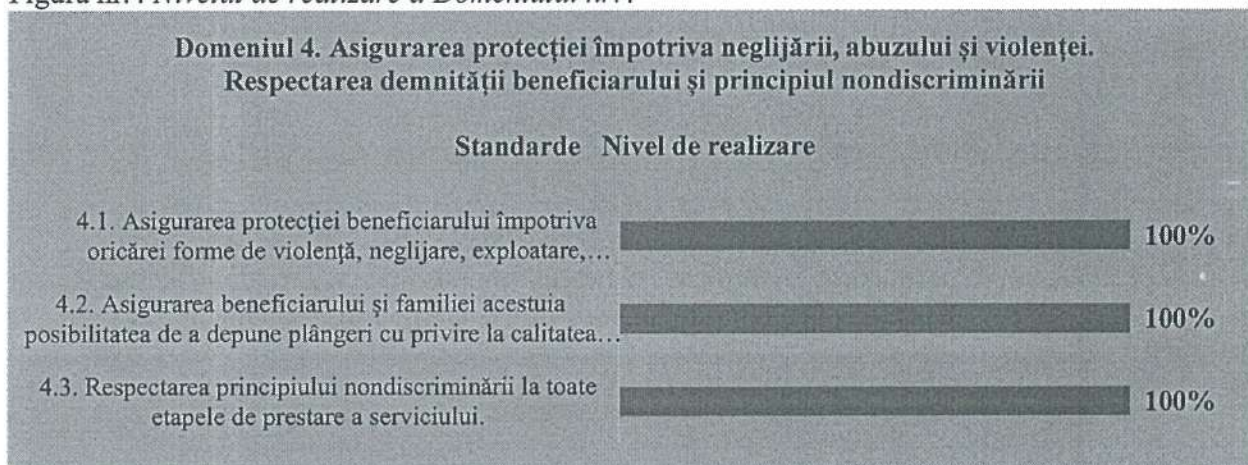
**DOMENIUL 4: Asigurarea protecției împotriva neglijării, abuzului și violenței. Respectarea demnității beneficiarului și principiul nondiscriminării**

Domeniul este realizat în proporție de 100% de conformitate (*Figura nr. 4*).

Toate trei standarde ale acestui domeniu prezintă un nivel scăzut de risc, cu impact minor asupra beneficiarilor, (*Tabelul nr.7*). Nu au fost constatate deficiențe la acest domeniu.

Se recomandă continuarea acestei practici și ajustare la noi cerințe pentru a îmbunătăți în mod constant calitatea serviciilor furnizate, consolidând astfel un mediu incluziv, sustenabil și profund centrat pe nevoile beneficiarului final.

*Figura nr.4 Nivelul de realizare a Domeniului nr.4*



Tabelul nr.7 Nivelul de risc și impact asupra beneficiarilor

Domeniul 4	Standard	Nivel de risc	Impact
Asigurarea protecției împotriva neglijării, abuzului și violenței. Respectarea demnității beneficiarului și principiul nondiscriminării	4.1. Asigurarea protecției beneficiarului împotriva oricărei forme de violență, neglijare, exploatare, aplicând un sistem de reguli și proceduri de prevenire și reacționare.	Scăzut (100%)	Minor
	4.2. Asigurarea beneficiarului și familiei acestuia posibilitatea de a depune plângeri cu privire la calitatea serviciului prestat, inclusiv cu privire la cazurile de violență, neglijare și exploatare suportate pe parcursul prestării serviciului.	Scăzut (100%)	Minor
	4.3. Respectarea principiului nondiscriminării la toate etapele de prestare a serviciului.	Scăzut (100%)	Minor

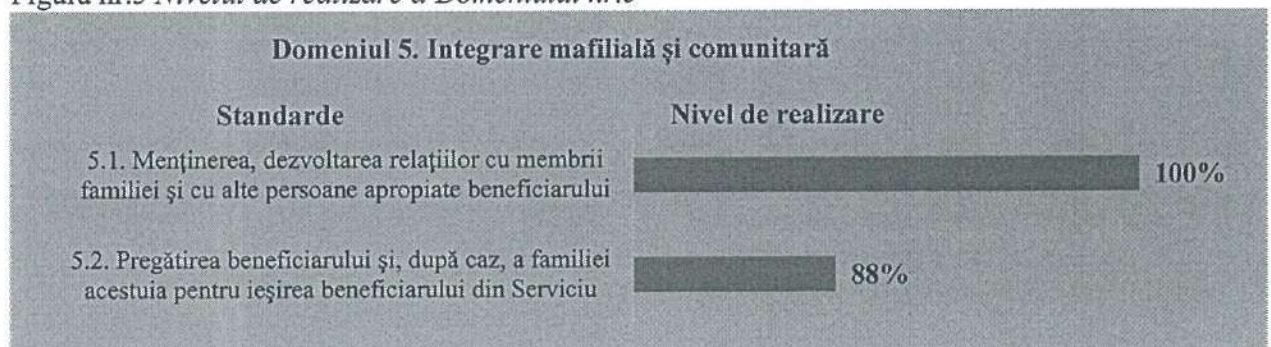
#### DOMENIUL 5: Integrare familială și comunitară.

Îndeplinirea domeniului este realizată în proporție de 94% de conformitate (Figura nr.5).

Ambele standarde ale acestui domeniu prezintă un nivel de risc scăzut, cu impact minor asupra beneficiarilor, (Tabelul nr.8). Riscurile identificate sunt:

PIA/PIS incomplet documentate reduc transparența și verificabilitatea activităților, limitând baza decizională pentru sistarea serviciilor-compromiterea siguranței și bunăstării beneficiarilor după ieșirea din Serviciu.

Figura nr.5 Nivelul de realizare a Domeniului nr.5



Tabelul nr.8 Nivelul de risc și impact asupra beneficiarilor

Domeniul 5	Standard	Nivel de risc	Impact
Integrare familială și comunitară.	5.1 Menținerea, dezvoltarea relațiilor cu membrii familiei și cu alte persoane apropiate beneficiarului.	Scăzut (100%)	Minor
	5.2. Pregătirea beneficiarului și, după caz, a familiei acestuia pentru ieșirea beneficiarului din Serviciu	Scăzut (88%)	Minor

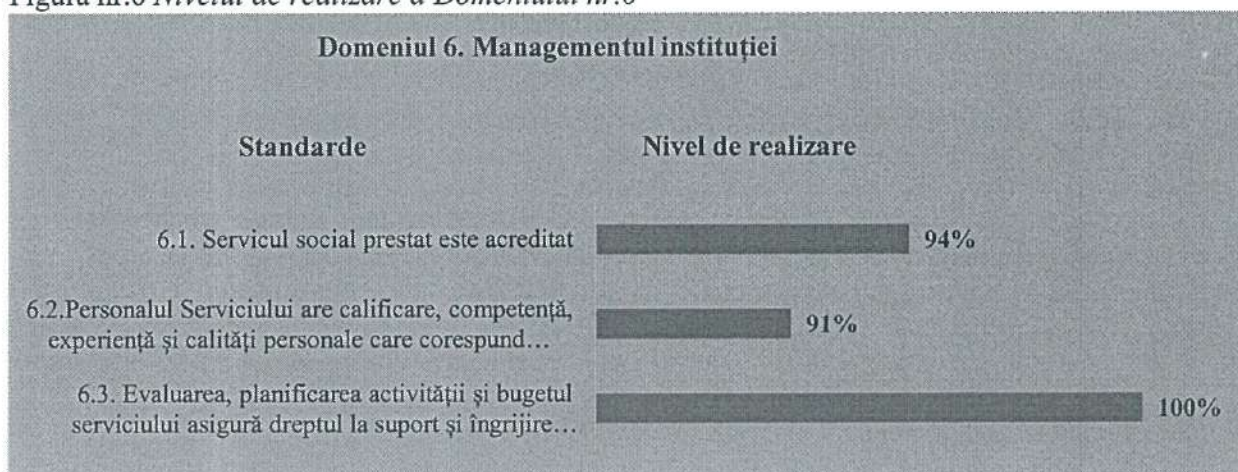
## DOMENIUL 6: Managementul instituției

Îndeplinirea domeniului este realizată în proporție 95% de conformitate (Figura nr.6).

Toate trei standarde ale acestui domeniu prezintă un nivel de risc scăzut cu impact minor asupra beneficiarilor, (Tabelul nr.9). Riscurile identificate sunt:

- 1) Lipsa regulamentelor interne pentru cele trei Servicii sociale prestate în cadrul Centrului generează neclaritate procedurală, ceea ce duce la aplicarea neuniformă a intervențiilor, deoarece personalul nu dispune de instrucțiuni clare privind responsabilitățile, procedurile și limitele de acțiune.
- 2) Lipsa organizării ședințelor de supervizare profesională pentru angajați- dificultăți în gestionarea cazurilor complexe, în aplicarea uniformă a procedurilor și în menținerea unui nivel corespunzător al competențelor profesionale, suprasolicitarea emoțională a angajaților.

Figura nr.6 Nivelul de realizare a Domeniului nr.6



Tabelul nr.9 Nivelul de risc și impact asupra beneficiarilor

Domeniul 6	Standard	Nivel de risc	Impact
Managementul instituției	6.1. Serviciul social este acreditat.	Scăzut (94%)	Minor
	6.2. Personalul Serviciului are calificare, competență, experiență și calități personale care corespund cerințelor profesionale.	Scăzut (91%)	Minor
	6.3. Evaluarea, planificarea activității și bugetul serviciului asigură dreptul la suport și îngrijire calitativă a copiilor/beneficiarilor.	Scăzut (100%)	Minor

## **CONCLUZIE GENERALĂ privind riscurile identificate în Centrul de asistență și protecție a victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane**

Analiza riscurilor în cele șase domenii de respectare a drepturilor beneficiarului evidențiază un **profil general de risc scăzut**, cu variații neesențiale între domenii și standarde.

Evaluarea indică prezența unor deficiențe sistemice și operaționale care, deși în multe cazuri au un impact minor, pot afecta cumulativ calitatea prestării serviciilor beneficiarilor.

Riscurile de nivel scăzut predomină, dar totodată necesită intervenții strategice, pentru garantarea drepturilor fundamentale ale beneficiarilor.

### **1. Riscuri comune și recurente (nivel scăzut, impact minor):**

- a) **Accesibilitate și condiții sigure de îngrijire și protecția beneficiarului:** Accesibilitate redusă a persoanelor cu dizabilități.
- b) **Condiții sigure de viață și protecție socială:** lipsa și protecției împotriva accidentării beneficiarilor.
- c) **Asigurarea respectării identității și drepturilor beneficiarului:** reflectarea participării tuturor specialiștilor implicați în asistența beneficiarilor cu indicarea clară a responsabilităților și termenele de implementare.
- d) **Management** supervizarea personalului și lipsa regulamentelor interne pentru cele trei Servicii sociale prestate în cadrul Centrului.

**2. Riscuri scăzute, dar constante:** În majoritatea standardelor, riscurile sunt scăzute, cu impact minor, dar frecvența acestora sugerează o **necesitate de monitorizare și îmbunătățire continuă** a practicilor administrative și operaționale, în special în domeniul **condiții sigure de viață și protecție socială** și domeniul **managementului instituțional**.

**3. Riscuri manageriale și instituționale:** absența supervizării personalului și lipsa regulamentelor interne pentru cele trei Servicii sociale, (Domeniul 6) constituie **riscuri sistemice**, cu potențial de a compromite eficiența și sustenabilitatea serviciilor oferite pe termen lung.

### Concluzii

Evaluarea realizată de către Inspectoratul Social de Stat la **Centrul de asistență și protecție a victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane**, a avut drept scop analizarea gradului de respectare a drepturilor beneficiarilor, în baza standardelor de calitate aferente celor șase domenii fundamentale.

Scorurile au fost stabilite pe baza analizării probelor documentare și observaționale, precum și a discuțiilor purtate cu personalul instituției și beneficiarii.

Rezultatele indică faptul că, în ansamblu, drepturile beneficiarilor sunt realizate în cele șase domenii, cu scoruri care variază între 91% și 100%.

Nivelul cel mai ridicat de conformare a fost înregistrat la Domeniul 2 „Asigurarea dezvoltării beneficiarului (sănătate și igiena beneficiarului, educație, activități)”, Domeniul 4 „Asigurarea protecției împotriva neglijării, abuzului și violenței. Respectarea demnității beneficiarului și principiul nondiscriminării”, iar cel mai redus la Domeniul 3 „Asigurarea respectării identității și drepturilor beneficiarului” - 91%.

Rezultatele obținute reflectă o conformare generală foarte bună. Deși au fost identificate unele aspecte care necesită îmbunătățire, în ansamblu, Centrul de asistență și protecție a victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane asigură condiții adecvate, sigure și conforme standardelor minime pentru beneficiari.

Evaluarea celor șase domenii evidențiază puncte forte, dar și vulnerabilități structurale și operaționale.

Beneficiarii Centrului de Asistență și Protecție, inclusiv victimele traficului de ființe umane, victimele violenței în familie și copiii separați de părinți, beneficiază de un set complex de drepturi menite să asigure protecția, siguranța, sprijinul și dezvoltarea acestora. Acestea includ: **protecție și siguranță**, acces la **adăpost și condiții sigure de viață**, **asistență medicală, psihologică și socială**, **consiliere juridică și informare**, **protecția identității și confidențialitate**, precum și **măsuri de reabilitare și reintegrare socială**. Pentru toți beneficiarii Centrului drepturile se asigură fără discriminare, respectând demnitatea, autonomia, egalitatea de șanse și nevoile specifice de creștere, educație și dezvoltare.

În acest context, **responsabilitatea Centrului de Asistență și Protecție** constă în asigurarea implementării și respectării tuturor drepturilor beneficiarilor, conform legislației în vigoare. Centrul trebuie să ofere un mediu sigur și protejat, să asigure accesul la adăpost, servicii medicale, psihologice, sociale și juridice, să protejeze identitatea și confidențialitatea beneficiarilor și să dezvolte programe de reabilitare și reintegrare socială. Centrul are obligația de a evalua nevoile individuale ale fiecărui beneficiar, de a elabora și implementa planuri individualizate de asistență și de a preveni orice formă de discriminare, neglijare sau abuz, garantând astfel respectarea demnității, autonomiei și egalității de șanse pentru toți beneficiarii.

## **Recomandări**

---

În contextul constatărilor și în scopul prestării serviciilor calitative din cadrul Centrului, Inspectoratul Social de Stat recomandă Centrului de asistență și protecție a victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane.

### **Domeniul 1: Condiții sigure de viață și protecție socială.**

1. Instalarea de protecții de siguranță pe toate caloriferele accesibile beneficiarilor, inclusiv în camerele copiilor și spațiile comune. Adaptarea infrastructurii pentru accesibilitate completă a persoanelor cu dizabilități;
2. Implementarea de rampă sau lift accesibil pentru toate nivelurile clădirii, pentru a asigura deplasarea independentă a persoanelor cu dizabilități motorii;
3. Organizarea activităților și facilităților în mod egal pe toate nivelele pentru a preveni excluderea beneficiarilor cu mobilitate redusă;
4. Asigurarea accesului facil la facilități sanitare adaptate, astfel încât beneficiarii să nu fie nevoiți să coboare etajele pentru a folosi băile.

### **Domeniul 2: Asigurarea dezvoltării beneficiarului (sănătate și igiena beneficiarului, educație, activități).**

Se recomandă menținerea și consolidarea practicilor existente prin evaluări periodice, instruirea continuă a personalului și adaptarea constantă a planurilor individualizate de asistență, pentru a asigura în mod sustenabil protecția, dezvoltarea, respectarea drepturilor și integrarea familială și comunitară a tuturor beneficiarilor.

### **Domeniul 3: Asigurarea respectării identității și drepturilor beneficiarului**

1. Indicarea explicită în PIA/PIS a persoanelor responsabile pentru implementarea fiecărei acțiuni, inclusiv atribuțiile fiecărui specialist implicat;
2. Asigurarea participării personalului specializat, a altor actori sociali și, după caz, a familiei în procesul de revizuire a PIA/PIS, conform interesului superior al copilului sau nevoilor beneficiarului adult;
3. Includerea extraselor din procesele-verbale și a documentelor relevante în dosarele beneficiarilor pentru a facilita trasabilitatea, monitorizarea progresului și continuitatea intervențiilor.

### **Domeniul 4: Asigurarea protecției împotriva neglijării, abuzului și violenței. Respectarea demnității beneficiarului și principiul nondiscriminării**

Se recomandă menținerea procedurilor existente și instruirea continuă a personalului, pentru a asigura în mod constant protecția împotriva neglijării, abuzului și violenței, precum și respectarea demnității și a principiului nediscriminării pentru toți beneficiarii.

### **Domeniul 5: Integrare familială și comunitară.**

Se recomandă asigurarea unei planificări coerente care să sprijine pregătirea ieșirii și integrarea eficientă a beneficiarului în comunitate.

## Domeniul 6: Managementul instituției

1. Elaborarea și aprobarea regulamentelor specifice fiecărui serviciu social prestat în cadrul Centrului, clarificând responsabilitățile, procedurile și limitele de acțiune ale personalului;
2. Actualizarea periodică a regulamentelor în conformitate cu modificările legislative și standardele de calitate în vigoare;
3. Instituirea unui calendar regulat de ședințe de supervizare profesională pentru toți angajații, inclusiv discuții de caz, feedback și instruire continuă;
4. Implementarea unui sistem de suport emoțional și profesional pentru angajați, pentru a preveni suprasolicitarea și epuizarea;
5. Monitorizarea impactului supervizării asupra calității intervențiilor și ajustarea periodică a programului în funcție de nevoile echipei și ale beneficiarilor.

**Recomandare generală:** Se recomandă o intervenție strategică din partea autorităților centrale (Ministerul Muncii și Protecției Sociale și Agenția pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă), orientată spre consolidarea capacităților instituționale prin îmbunătățirea infrastructurii, uniformizarea procedurilor interne, dezvoltarea competențelor profesionale ale personalului și menținerea unui sistem funcțional de colaborare cu elaborarea unui plan coerent de acțiuni pentru îmbunătățirea calității serviciilor sociale în toate cele șase domenii de evaluare, cu prioritate pentru cele care înregistrează deficiențe de respectare a cadrului normativ în prestarea serviciilor sociale și respectare a drepturilor beneficiarilor .



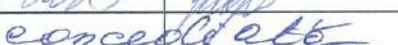
Prezentul raport se remite:

**Dnei Natalia Plugaru**, ministra Muncii și Protecției Sociale

**Dnei Lilia Levința**, directoarea Agenției pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă

**Dlui Nicolai Cheleş**, directorul Centrului de asistență și protecție a victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane

Membrii echipei de control

Funcția deținută	Nume, Prenume	Data	Semnătură
Șef direcție	Vizir Boris	18.12.2025	
Inspectoare principală	Radu Nadejda	18.12.2025	
Inspectoare superioară	Liliana Creanga		

Directoare



Angela CHIRILOV