AGENȚIA PENTRU GESTIONAREA SERVICIILOR SOCIALE CU SPECIALIZARE ÎNALTĂ

07.09.2026 nr. 57-o

Cu privire la aprobarea Instrucțiunii privind mecanismul de depunere și examinare a plângerilor

În scopul asigurării respectării și protecției drepturilor beneficiarilor serviciilor sociale cu specializare înaltă, al consolidării mecanismelor de depunere și examinare a plângerilor, al asigurării unei abordări unitare în gestionarea cazurilor, în conformitate cu prevederile Legii asistenței sociale nr. 547/2003, Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale, Legii nr. 60/2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități și altor acte normative în domeniu, în temeiul pct. 8 și pct. 12 din Regulamentul privind organizarea și funcționarea Agenției pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 955/2023,

ORDON:

1. Se aprobă Instrucțiunea privind mecanismul de depunere și examinare a plângerilor, conform anexei nr. 1 la prezentul ordin.
2. Managerii instituțiilor rezidențiale aflate în gestiunea Agenției pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă vor asigura implementarea prevederilor Instrucțiunii în cadrul instituțiilor .
3. Managerii instituțiilor vor asigura informarea personalului, contra semnătură și beneficiarilor, într-o formă accesibilă, cu privire la drepturile acestora și prevederile Instrucțiunii.
4. Secția gestionarea activităților de asistență socială va asigura suportul metodologic necesar și va monitoriza aplicarea Instrucțiunii în instituțiile din gestiunea Agenției.
5. Managerii instituțiilor vor prezenta Agenției informații privind aplicarea Instrucțiunii și măsurile întreprinse, la solicitarea acesteia.
6. Controlul asupra executării prezentului ordin se pune în sarcina Secției gestionarea activităților de asistență socială.
7. Prezentul ordin intră în vigoare la data semnării.

Directoare **LILIA LEVINȚA**

Anexa nr. 1 la Ordinul AGSSSÎ
nr. 57-a *din* 07.08.26

INSTRUCȚIUNE
privind mecanismul de depunere și examinare a plângerilor

CAPITOLUL I
Dispoziții generale

1. Prezenta Instrucțiune stabilește mecanismul unitar de informare, identificare, recepționare, înregistrare, evaluare, protecție, sesizare, referire, examinare, remediere și monitorizare a plângerilor și sesizărilor privind încălcarea drepturilor beneficiarilor serviciilor sociale cu specializare înaltă.
2. Instrucțiunea se aplică serviciilor sociale cu specializare înaltă destinate persoanelor cu dizabilități, inclusiv persoanelor cu dizabilități intelectuale și/sau psihosociale, persoanelor cu probleme de sănătate mintală, precum și altor categorii de beneficiari serviciilor sociale cu specializare înaltă gestionate în cadrul sistemului Agenției.
3. Prevederile Instrucțiunii sunt obligatorii pentru toate persoanele care, în exercitarea atribuțiilor de serviciu, interacționează cu beneficiarii sau dețin informații privind plângeri, sesizări ori situații care pot afecta drepturile, siguranța, integritatea fizică sau psihică ori demnitatea acestora.
4. Mecanismul se aplică fără discriminare, indiferent de vârsta, dizabilitatea, starea de sănătate mintală, statutul juridic, forma de reprezentare, capacitatea de a redacta, formula sau semna plângerea ori modalitatea de comunicare utilizată de beneficiar.
5. Dificultățile de comunicare, dizabilitatea, existența unei tulburări sau probleme de sănătate mintală ori lipsa capacității de a formula sau semna o plângere nu constituie temei pentru refuzul recepționării, înregistrării sau examinării acesteia. În asemenea situații, se asigură sprijinul necesar și adaptările rezonabile pentru exercitarea efectivă a dreptului de a depune plângeri și sesizări.
6. Plângerea sau sesizarea poate fi formulată de beneficiar ori de o altă persoană în numele sau în interesul acestuia. Lipsa unei plângeri formale nu exonerează personalul de obligația de a acționa atunci când există informații, indicii sau suspiciuni rezonabile privind încălcarea drepturilor beneficiarului.
7. Mecanismul se aplică potrivit următoarei succesiuni operaționale:
identificare → evaluare → protecție → sesizare/referire → examinare → remediere → monitorizare → închidere și analiză.
8. Orice situație care indică un risc pentru viața, sănătatea, integritatea fizică sau psihică, libertatea, securitatea ori demnitatea beneficiarului se tratează cu prioritate și atrage, după caz, aplicarea măsurilor imediate de protecție și sesizarea sau referirea către autoritățile, instituțiile ori serviciile competente.
9. Mecanismul intern nu substituie procedurile și competențele prevăzute de lege ale organelor de drept, autorităților publice, instanțelor de judecată, autorităților și instituțiilor medico-legale, mecanismelor naționale de prevenire a torturii, Avocatului Poporului și Avocatului Poporului pentru drepturile copilului, precum și ale altor mecanisme externe de protecție a drepturilor.
10. Aplicarea prezentei Instrucțiuni nu limitează dreptul beneficiarului sau al persoanei care acționează în interesul acestuia de a se adresa direct autorităților publice, organelor de drept, instanței de judecată, Avocatului Poporului, Avocatului Poporului pentru drepturile copilului, mecanismului național de prevenire a torturii sau altor mecanisme competente.

CAPITOLUL II
Principii, drepturi și standarde de accesibilitate

11. Mecanismul se aplică cu respectarea următoarelor principii:
a) legalității, responsabilității și respectării drepturilor fundamentale;
b) respectării demnității umane, autonomiei, voinței și preferințelor persoanei;
c) egalității și nediscriminării;
d) accesibilității și adaptării rezonabile;
e) participării efective și sprijinului necesar pentru exercitarea drepturilor;
f) gratuității și accesului efectiv la mecanism;
g) confidențialității și protecției datelor cu caracter personal;
h) imparțialității și independenței examinării;
i) promptitudinii, proporționalității și eficienței intervenției;
j) protecției împotriva represaliilor și revictimizării;
k) protecției victimelor, martorilor și persoanelor care raportează cu bună-credință;
l) interesului superior al copilului;
m) bunei-credințe și respectării drepturilor tuturor persoanelor implicate;
n) trasabilității, remediului efectiv și prevenirii repetării încălcărilor.

12. Exercitarea dreptului de a depune o plângere sau sesizare nu poate fi condiționată de:
a) utilizarea unei anumite forme sau a unor formulări juridice;
b) capacitatea beneficiarului de a scrie, citi sau semna;
c) existența unui diagnostic, grad de dizabilitate, statut juridic sau tratament psihiatric;
d) existența unei persoane care să reprezinte beneficiarul;
e) epuizarea prealabilă a procedurii interne, atunci când persoana dorește să se adreseze direct unui mecanism sau unei autorități externe competente.

13. Pentru asigurarea accesului efectiv la mecanism, furnizorul asigură, după caz:
a) informații într-o formă accesibilă și ușor de înțeles;
b) adaptarea comunicării la vârsta, capacitatea și nevoile individuale ale persoanei;
c) utilizarea comunicării alternative și augmentative (CAA), atunci când este necesar;
d) sprijin pentru formularea, depunerea și urmărirea plângerii sau sesizării;
e) posibilitatea participării unei persoane de sprijin, a reprezentantului legal sau a unei persoane de încredere, cu respectarea voinței beneficiarului și a prevenirii conflictului de interese;
f) măsuri de adaptare rezonabilă pentru persoanele cu dizabilități și persoanele cu probleme de sănătate mintală.

14. Dizabilitatea intelectuală sau psihosocială, problemele de sănătate mintală, comportamentul beneficiarului, dificultățile de comunicare sau necesitatea sprijinului în luarea deciziilor nu pot constitui, prin ele însele, temei pentru:
a) refuzul recepționării sau înregistrării plângerii;
b) diminuarea credibilității sesizării fără o evaluare obiectivă;
c) excluderea beneficiarului din procedura de examinare;
d) limitarea nejustificată a dreptului de a comunica cu persoane de sprijin sau mecanisme externe.

15. Sprijinul acordat beneficiarului pentru exercitarea dreptului de a depune și susține o plângere nu substituie voința, preferințele sau drepturile acestuia. Orice măsură de sprijin se aplică în măsura necesară, cu respectarea autonomiei și demnității persoanei.

15[1] Beneficiarilor imobilizați la pat sau cu mobilitate sever limitată li se asigură acces efectiv la mecanismul de plângeri și sesizări, fără a fi condiționați de deplasarea la locul de depunere sau înregistrare a plângerii.

15[2] În cazul beneficiarilor prevăzuți la pct. 15[1], mecanismul se adaptează necesităților individuale de mobilitate și comunicare, inclusiv prin recepționarea plângerii la locul aflării beneficiarului.
16. În situațiile care implică copii, mecanismul se aplică cu respectarea interesului superior al copilului, dreptului acestuia de a fi ascultat și de a-și exprima liber opinia, ținând cont de vârsta și gradul de maturitate, precum și a garanțiilor speciale prevăzute de legislație.
17. În situațiile care implică persoane cu probleme de sănătate mintală sau persoane aflate în criză, intervenția se realizează cu respectarea legalității, necesității, proporționalității, demnității și integrității persoanei și prin aplicarea măsurii celei mai puțin restrictive, în condițiile legii.
18. Orice informație privind o posibilă încălcare a drepturilor beneficiarului se examinează cu imparțialitate și fără prejudecăți. Stabilirea existenței unei încălcări, a unei fapte contravenționale sau a unei infracțiuni se realizează de autoritatea competentă, în condițiile legii.
19. Aplicarea principiilor prezentei Instrucțiuni urmărește nu doar soluționarea cazului individual, ci și identificarea și înlăturarea cauzelor care au determinat încălcarea drepturilor, prevenirea repetării acesteia și îmbunătățirea continuă a calității și siguranței serviciilor.

CAPITOLUL III
Definiții

20. În sensul prezentei Instrucțiuni, următorii termeni se definesc astfel:
a) **plângere** – comunicare prin care beneficiarul sau o altă persoană în numele ori în interesul acestuia semnalează o încălcare, o posibilă încălcare sau neîndeplinirea unui drept, solicitând examinarea situației și, după caz, remedierea acesteia;
b) **sesizare** – comunicare prin care este adusă la cunoștință o faptă, o situație sau un risc care poate afecta drepturile, siguranța, integritatea ori demnitatea beneficiarului și care necesită evaluare sau intervenție;
c) **informare/semnalare** – transmiterea către personalul sau structura competentă a unor informații, indicii ori suspiciuni privind o posibilă încălcare a drepturilor beneficiarului, inclusiv în lipsa unei plângeri formulate de acesta;
d) **caz grav** – situație care, prin natura sau gravitatea sa, prezintă ori poate prezenta un risc semnificativ pentru viața, sănătatea, integritatea, libertatea, securitatea sau demnitatea beneficiarului și necesită intervenție imediată și, după caz, sesizarea autorităților competente;
e) **beneficiar vulnerabil** – persoană a cărei vârstă, dizabilitate, stare de sănătate, situație psihosocială, dependență de servicii, lipsă de sprijin sau alte circumstanțe îi pot limita capacitatea de a-și exercita ori apăra efectiv drepturile;
f) **protecție imediată** – ansamblul măsurilor întreprinse fără întârziere pentru prevenirea sau înlăturarea unui risc actual ori iminent pentru viața, sănătatea, integritatea, libertatea, securitatea sau demnitatea beneficiarului;
g) **referire** – transmiterea sau orientarea cazului către autoritatea, instituția, serviciul sau specialistul competent pentru acordarea intervenției, examinarea ori soluționarea aspectelor care depășesc competența furnizorului sau a Agenției;
h) **remediere** – măsurile întreprinse pentru încetarea încălcării, restabilirea dreptului afectat, înlăturarea consecințelor și, după caz, prevenirea repetării situației;
i) **represalii** – orice acțiune sau omisiune, amenințare, intimidare, sancționare, discriminare, restricționare nejustificată a serviciilor sau altă măsură defavorabilă îndreptată împotriva beneficiarului, autorului plângerii, martorului ori persoanei care a raportat cu bună-credință o situație;

j) **revictimizare** – expunerea repetată sau inutilă a persoanei la situații, proceduri, comunicări sau interacțiuni care îi pot provoca suferință, intimidare, umilire ori retraumatizare ca urmare a raportării sau examinării cazului;
k) **confidențialitate** – obligația de a proteja informațiile obținute în cadrul mecanismului și de a le divulga numai persoanelor și autorităților îndreptățite, în condițiile legii și în măsura necesară pentru protecția persoanei și soluționarea cazului;
l) **persoană de sprijin** – persoană desemnată sau aleasă de beneficiar pentru a-l ajuta să înțeleagă informațiile, să comunice, să formuleze sau să urmărească o plângere ori să participe la procedură, fără a substitui voința și preferințele beneficiarului;
m) **luarea deciziilor cu sprijin** – proces prin care beneficiarului i se oferă sprijinul necesar pentru a înțelege opțiunile, consecințele și informațiile relevante și pentru a-și exprima și exercita propria voință și propriile preferințe;
n) **comunicare alternativă și augmentativă (CAA)** – metode, mijloace și tehnologii utilizate pentru a sprijini sau înlocui comunicarea verbală ori scrisă a unei persoane, în funcție de nevoile acesteia;
o) **conflict de interese** – situație în care persoana desemnată să recepționeze, examineze sau soluționeze o plângere are un interes personal, profesional, familial sau ierarhic care îi poate afecta imparțialitatea;
p) **date relevante** – informații, documente, înregistrări, declarații sau alte elemente care au legătură directă cu cazul și sunt necesare pentru evaluarea, protecția, examinarea sau soluționarea acestuia;
q) **lanț de custodie** – succesiunea documentată a operațiunilor de identificare, colectare, conservare, ambalare, predare, transport, păstrare și transmitere a unui element relevant, astfel încât să poată fi demonstrată integritatea și trasabilitatea acestuia;
r) **deces suspect** – deces produs în circumstanțe neclare, violente, neașteptate sau care generează indicii ori suspiciuni privind o posibilă faptă ilegală sau o încălcare gravă a drepturilor persoanei;
s) **suspectarea unei infracțiuni** – existența unor fapte, indicii sau circumstanțe care pot indica săvârșirea unei infracțiuni și care impun, după caz, informarea sau sesizarea organului competent.
21. Termenii utilizați în prezenta Instrucțiune care nu sunt definiți la pct. 20 se interpretează în conformitate cu legislația în vigoare.

CAPITOLUL IV
Informarea, accesul la mecanism și canalele de depunere

22. Fiecare beneficiar are dreptul de a depune liber, gratuit și fără teama de represalii o plângere, sesizare sau informare privind încălcarea ori posibila încălcare a drepturilor sale sau ale altui beneficiar.
23. Plângerea, sesizarea sau informarea poate fi formulată de beneficiar sau, în numele ori în interesul acestuia, de către o altă persoană, inclusiv reprezentantul legal, persoana de sprijin, avocatul, persoana de încredere ori un membru al familiei, cu respectarea voinței și preferințelor beneficiarului, după caz.
24. Plângerea sau sesizarea poate fi depusă verbal sau în scris, prin orice mijloc accesibil și disponibil, inclusiv:
a) direct persoanei desemnate sau conducătorului furnizorului;
b) prin telefon;
c) prin poștă sau curier;
d) prin poșta electronică sau alte mijloace de comunicare la distanță;
e) prin cutia pentru plângeri și sesizări;

f) prin intermediul comunicării alternative și augmentative (CAA) sau al altor forme adaptate de comunicare;
g) prin recepționarea plângerii la locul aflării beneficiarului, inclusiv la patul acestuia, atunci când mobilitatea beneficiarului este sever limitată;
h) prin orice altă modalitate accesibilă care permite transmiterea informației.
25. Depunerea plângerii nu este condiționată de utilizarea cuvântului „plângere", completarea unui formular, prezentarea unor dovezi de către beneficiar sau formularea acesteia într-un limbaj juridic.
26. Furnizorul asigură beneficiarilor acces direct, confidențial și efectiv la mecanism, inclusiv:
a) posibilitatea de a comunica cu persoana desemnată pentru recepționarea plângerilor;
b) posibilitatea de a se adresa direct conducătorului;
c) accesul la o cutie pentru plângeri și sesizări, amplasată într-un loc accesibil și care permite depunerea confidențială;
d) cel puțin un canal alternativ de comunicare la distanță;
e) posibilitatea de a depune plângerea fără prezența sau implicarea persoanei împotriva căreia aceasta este formulată;
f) posibilitatea de a solicita sprijin pentru formularea și transmiterea plângerii.
g) posibilitatea beneficiarului imobilizat la pat sau cu mobilitate sever limitată de a comunica direct și, după caz, confidențial cu persoana desemnată pentru recepționarea plângerilor, la locul aflării acestuia.
27. Informațiile privind mecanismul sunt oferite beneficiarilor într-o formă accesibilă și ușor de înțeles:
a) la admiterea în serviciu;
b) periodic, pe durata aflării în serviciu;
c) ori de câte ori mecanismul sau drepturile beneficiarilor sunt modificate;
d) în cadrul activităților de informare și instruire.
28. Informarea beneficiarilor cuprinde cel puțin:
a) dreptul de a depune plângeri, sesizări și informări;
b) modalitățile și canalele disponibile;
c) dreptul la confidențialitate;
d) dreptul la sprijin și adaptări rezonabile;
e) interdicția represaliilor și a revictimizării;
f) posibilitatea adresării directe către mecanisme și autorități externe;
g) măsurile aplicabile în situații urgente;
h) datele de contact ale persoanelor și autorităților relevante, după caz.
29. Pentru persoanele care întâmpină dificultăți de comunicare, inclusiv persoanele cu dizabilități intelectuale sau psihosociale, persoane cu probleme de sănătate mintală și copii, informațiile și procedurile se adaptează în funcție de vârstă, capacitate de înțelegere și necesitățile individuale, inclusiv prin utilizarea CAA și a altor forme de sprijin.
30. Plângerile anonime se recepționează și se evaluează în măsura în care conțin informații suficient de concrete pentru verificare sau indică un posibil risc pentru drepturile, siguranța ori integritatea beneficiarilor, o posibilă faptă ilegală, abuz, tratament inuman sau degradant ori un risc sistemic.
31. Caracterul anonim al plângerii nu constituie temei pentru ignorarea acesteia. În funcție de informațiile disponibile și de nivelul de risc, se întreprind măsurile necesare în limita competențelor și, după caz, se sesizează sau se informează autoritatea competentă.
32. Plângerile și sesizările sunt tratate confidențial. Informațiile referitoare la identitatea autorului, beneficiarului, martorilor și la conținutul cazului se divulgă numai persoanelor

îndreptățite, în condițiile legii și în măsura necesară pentru protecția persoanei, examinarea cazului și sesizarea autorităților competente.
33. Confidențialitatea nu poate fi invocată pentru a împiedica întreprinderea măsurilor de protecție, raportarea sau sesizarea autorităților competente atunci când aceasta este prevăzută de lege ori este necesară pentru prevenirea unui risc grav pentru viața, sănătatea, integritatea, libertatea sau securitatea persoanei.
34. Beneficiarul are dreptul să se adreseze direct și confidențial, fără obligația de a parcurge în prealabil mecanismul intern, după caz, organelor de drept, instanței de judecată, Avocatului Poporului, Avocatului Poporului pentru drepturile copilului, mecanismului național de prevenire a torturii, autorităților de protecție a copilului, Consiliului pentru egalitate sau altor autorități și mecanisme competente. Furnizorul acordă, la solicitare, sprijinul necesar în limita competențelor sale.

CAPITOLUL V
Recepționarea, înregistrarea și evaluarea inițială a riscului

35. Persoana care recepționează o plângere, sesizare sau informare:
a) ascultă și comunică cu respect, fără intimidare, culpabilizare sau minimalizarea celor relatate;
b) utilizează un limbaj adaptat nevoilor beneficiarului și, după caz, forme de comunicare alternativă și augmentativă;
c) nu sugerează răspunsuri și nu influențează conținutul declarațiilor;
d) evaluează imediat existența unui risc pentru viața, sănătatea, integritatea, libertatea, securitatea sau demnitatea persoanei;
e) întreprinde sau solicită, după caz, măsurile imediate de protecție;
f) transmite cazul persoanei responsabile pentru înregistrare și gestionare, dacă nu are această atribuție.
35[1]. În cazul beneficiarului imobilizat la pat sau cu mobilitate sever limitată, persoana responsabilă de recepționarea plângerilor se deplasează la locul aflării beneficiarului, atunci când acesta dorește să formuleze o plângere sau există informații că dorește să comunice o situație care îi afectează drepturile.
35[2]. Plângerea poate fi formulată verbal, în scris, prin comunicare alternativă și augmentativă (CAA), printr-un dispozitiv de comunicare, prin intermediul unei persoane de sprijin sau prin altă modalitate accesibilă beneficiarului.
35[3]. În cazul în care plângerea este formulată verbal sau printr-o modalitate alternativă de comunicare, persoana care o recepționează consemnează conținutul acesteia cât mai fidel posibil și, după caz, îl prezintă beneficiarului într-o formă accesibilă pentru confirmare.
35[4]. Sprijinul acordat beneficiarului pentru formularea sau comunicarea plângerii nu poate influența, modifica sau denatura voința, preferințele ori conținutul celor relatate de acesta.
35[5]. La solicitarea beneficiarului sau atunci când există indicii privind un risc pentru acesta, recepționarea plângerii se realizează în condiții care asigură confidențialitatea și, după caz, fără prezența persoanei vizate de plângere.
36. Plângerea, sesizarea sau informarea se înregistrează fără întârziere, indiferent de forma în care a fost depusă și fără condiționarea înregistrării de prezentarea unor probe sau de confirmarea prealabilă a capacității beneficiarului de a formula plângerea.
37. Fiecărei plângeri sau sesizări înregistrate i se atribuie un număr unic. În registrul de evidență se consemnează, după caz:
a) data și ora recepționării;
b) modalitatea de depunere;
c) identitatea autorului, dacă este cunoscută;
d) identitatea beneficiarului vizat;
e) obiectul, într-o formă succintă și neutră;

f) persoana care a recepționat plângerea;
g) rezultatul evaluării inițiale a riscului;
h) măsurile imediate întreprinse;
i) persoana responsabilă de gestionarea cazului;
j) autoritatea sau serviciul către care cazul a fost transmis, după caz.
38. În cazul plângerilor anonime se înregistrează numai informațiile disponibile și relevante pentru evaluarea situației, fără încercarea nejustificată de identificare a autorului.
39. La recepționarea plângerii se efectuează o evaluare inițială a riscului, ținând cont cel puțin de:
a) gravitatea faptelor semnalate;
b) caracterul actual sau iminent al riscului;
c) vulnerabilitatea beneficiarului;
d) existența unor amenințări, violențe, abuzuri, neglijări sau forme de constrângere;
e) posibilitatea repetării faptelor;
f) existența unui risc pentru alte persoane;
g) necesitatea intervenției medicale, psihologice, sociale sau de altă natură.
40. În funcție de nivelul de risc, situațiile se clasifică orientativ:
a) **nivel I – critic**: risc imediat pentru viață sau integritate, tortură, violență gravă, abuz sexual în desfășurare, tentativă de suicid cu risc actual, deces suspect, dispariție sau alt pericol grav și iminent;
b) **nivel II – înalt**: abuz grav, violență, neglijare severă, exploatare, represalii, risc semnificativ de repetare sau alte situații care necesită intervenție promptă;
c) **nivel III – moderat**: încălcare a drepturilor care nu prezintă un risc imediat, dar necesită intervenție și remediere;
d) **nivel IV – scăzut**: situație fără risc imediat, care poate fi gestionată prin procedura obișnuită.
41. Pentru situațiile de nivel I și II se aplică, fără întârziere, măsurile de protecție necesare și, după caz, se sesizează sau se informează autoritățile, instituțiile ori serviciile competente, în condițiile legii.
42. Evaluarea riscului se actualizează ori de câte ori apar informații noi sau se modifică circumstanțele cazului, inclusiv atunci când riscul de represalii, revictimizare sau repetare a încălcării crește.
43. La evaluarea riscului se evită presupunerile bazate exclusiv pe dizabilitate, diagnosticul psihiatric, comportamentul, vârsta sau statutul juridic al beneficiarului. Evaluarea se bazează pe fapte, informații disponibile și circumstanțele concrete ale cazului.
44. Atunci când situația indică o posibilă faptă gravă sau depășește competența furnizorului, cazul se transmite persoanei responsabile și, după caz, autorității, instituției sau serviciului competent, fără întârzierea măsurilor de protecție.
45. Recepționarea, înregistrarea și evaluarea inițială se realizează cu respectarea confidențialității, protecției datelor cu caracter personal, demnității beneficiarului și principiului prevenirii revictimizării.
46. Întreaga etapă de recepționare și evaluare inițială are caracter de intervenție și protecție și nu presupune stabilirea definitivă a vinovăției sau a existenței unei infracțiuni, acestea fiind de competența autorităților abilitate.

CAPITOLUL VI

Protecția imediată, referirea și sesizarea autorităților

47. În cazul identificării unui risc actual sau iminent pentru viața, sănătatea, integritatea fizică sau psihică, libertatea, securitatea ori demnitatea beneficiarului, se întreprind fără întârziere măsurile necesare pentru înlăturarea sau reducerea riscului, în limita competențelor și în condițiile legii.

48. Măsurile de protecție se stabilesc în funcție de natura și gravitatea riscului și pot include, după caz:
a) îndepărtarea beneficiarului din situația de pericol;
b) separarea temporară a beneficiarului de persoana presupus responsabilă, fără caracter punitiv pentru beneficiar;
c) acordarea sau facilitarea accesului la asistență medicală, psihologică și socială;
d) asigurarea unui mediu sigur și a supravegherii necesare;
e) contactarea serviciilor de urgență, inclusiv a Serviciului 112, atunci când circumstanțele o impun;
f) asigurarea accesului la o persoană de sprijin, reprezentant legal, avocat sau altă persoană relevantă, după caz;
g) alte măsuri necesare pentru protecția beneficiarului.
49. Măsurile de protecție nu pot fi utilizate ca formă de pedeapsă, intimidare, restricționare nejustificată a drepturilor sau represalii față de beneficiar și nu pot avea drept consecință reducerea nejustificată a calității ori volumului serviciilor.
50. Atunci când plângerea sau sesizarea indică o posibilă faptă care poate constitui infracțiune, contravenție, caz de abuz, violență, exploatare, tratament inuman sau degradant, tortură ori altă încălcare gravă a drepturilor, cazul se transmite sau se sesizează, după caz, autorității competente, în condițiile legii.
51. În cazul în care situația depășește competența furnizorului sau a Agenției, beneficiarul este referit către autoritatea, instituția, serviciul sau specialistul competent, cu asigurarea continuității protecției și, după caz, cu sprijin pentru accesarea serviciului respectiv.
52. Sesizarea sau referirea nu suspendă măsurile de protecție necesare și nu exonerează furnizorul de obligația de a monitoriza situația beneficiarului în limita competențelor sale.
53. În cazul suspiciunii de tortură, tratament inuman sau degradant ori al unei alte încălcări grave, furnizorul:
a) asigură protecția imediată a beneficiarului;
b) acordă sau facilitează accesul la asistență medicală și alte servicii necesare;
c) documentează obiectiv informațiile disponibile, fără a modifica sau interpreta nejustificat faptele;
d) păstrează și protejează informațiile și elementele relevante, în condițiile legii;
e) informează sau sesizează autoritățile competente, după caz;
f) asigură cooperarea cu autoritățile și mecanismele competente, în limita atribuțiilor legale.
54. Prestatorul de servicii și Agenția nu substituie organele de urmărire penală, instanțele de judecată, instituțiile medico-legale sau alte autorități competente și nu efectuează investigații penale ori medico-legale în afara competențelor prevăzute de lege.
55. În situațiile în care este necesară sesizarea autorităților competente, aceasta se realizează fără întârziere și în conformitate cu termenele și procedurile prevăzute de legislația aplicabilă, inclusiv cu respectarea obligațiilor speciale de raportare.
56. În cazul unui beneficiar-copil, măsurile de protecție și referire se întreprind cu respectarea interesului superior al copilului și a mecanismului intersectorial prevăzut de legislație, inclusiv prin informarea și implicarea autorității competente pentru protecția copilului, după caz.
57. În cazul unui risc de suicid, autovătămare sau alt pericol grav pentru sănătatea ori viața beneficiarului, se asigură imediat protecția, evaluarea medicală de urgență și, după caz, intervenția serviciilor de urgență și elaborarea sau actualizarea măsurilor individualizate de siguranță.
58. În cazul în care persoana presupus responsabilă de încălcare este angajatul furnizorului sau o altă persoană care are acces direct la beneficiar, se întreprind măsuri pentru prevenirea

contactului sau influenţării beneficiarului, martorilor ori autorului sesizării, în măsura necesară şi permisă de lege.
59. Toate măsurile de protecţie, sesizare şi referire întreprinse în cadrul cazului se documentează, indicându-se data, persoana responsabilă, măsura aplicată şi, după caz, autoritatea sau serviciul către care cazul a fost transmis.
60. Beneficiarul este informat, într-o formă accesibilă şi în măsura permisă de lege, cu privire la măsurile întreprinse, autoritatea sau serviciul către care a fost referit cazul şi posibilităţile de acces la sprijin şi protecţie.

CAPITOLUL VII

Cazuri grave, tortură, tratament inuman sau degradant şi conservarea elementelor relevante

61. Sunt considerate cazuri grave, în sensul prezentei Instrucţiuni, situaţiile care prezintă un risc semnificativ pentru viaţa, integritatea fizică sau psihică, libertatea, securitatea ori demnitatea beneficiarului, inclusiv, după caz:
a) pretinsa tortură, tratament inuman sau degradant;
b) abuzul sexual, violenţa gravă sau ameninţarea gravă;
c) vătămarea corporală gravă;
d) tentativa de suicid, suicidul sau existenţa unui risc grav pentru viaţă;
e) decesul suspect, violent, neaşteptat sau survenit în circumstanţe neclare;
f) dispariţia beneficiarului;
g) suspiciunea privind săvârşirea unei infracţiuni;
h) traficul, exploatarea gravă sau alte forme grave de abuz;
i) represaliile sau ameninţările grave împotriva beneficiarului, reclamantului ori martorului;
j) aplicarea nejustificată sau abuzivă a măsurilor restrictive, inclusiv izolarea sau imobilizarea;
k) administrarea nejustificată sau abuzivă a medicamentelor, inclusiv a sedativelor, în măsura în care situaţia intră în competenţa de raportare a furnizorului;
l) privarea nejustificată de hrană, apă, somn, igienă, comunicare sau contacte externe;
m) restricţionarea nejustificată a contactului cu familia, avocatul, reprezentantul legal sau autorităţile competente;
n) exploatarea financiară ori însuşirea nejustificată a bunurilor beneficiarului;
o) încălcările repetate sau situaţiile care indică existenţa unei practici ori a unui risc sistemic.
62. În cazul unui caz grav se aplică, după caz, următoarele măsuri: evaluarea imediată a riscului, protecţia persoanei, acordarea asistenţei medicale şi psihosociale, documentarea iniţială, sesizarea autorităţilor competente, conservarea informaţiilor şi elementelor relevante, referirea către serviciile competente şi monitorizarea situaţiei.
63. În cazul unei suspiciuni de tortură, tratament inuman sau degradant, furnizorul şi Agenţia, în limita competenţelor, nu stabilesc existenţa infracţiunii şi nu efectuează investigaţii penale sau medico-legale. Acestea asigură identificarea situaţiei, protecţia persoanei, documentarea obiectivă a informaţiilor disponibile, conservarea elementelor relevante şi sesizarea autorităţilor competente, în condiţiile legii.
63[1]. Identificarea, înregistrarea şi raportarea pretinselor cazuri de tortură, tratament inuman sau degradant se realizează cu respectarea legislaţiei şi a procedurilor aplicabile, inclusiv a Regulamentului cu privire la procedura de identificare, înregistrare şi raportare a pretinselor cazuri de tortură, tratament inuman sau degradant, aprobat prin Ordinul Procuraturii Generale nr. 77 din 31 decembrie 2013, fără a prejudicia competenţa organelor abilitate de a efectua verificarea şi investigarea cazului:
a) înregistrarea informaţiei, indiferent de forma în care aceasta a fost recepţionată;
b) evaluarea imediată a riscului şi întreprinderea măsurilor de protecţie necesare;

c) informarea persoanei responsabile și sesizarea autorităților competente, în condițiile legislației;
d) documentarea obiectivă a faptelor și a măsurilor întreprinse;
e) păstrarea și protejarea informațiilor și elementelor relevante;
f) asigurarea confidențialității și protecției împotriva represaliilor și revictimizării.
63². Înregistrarea și raportarea pretinselor cazuri de tortură, tratament inuman sau degradant se realizează cu respectarea legislației și a procedurilor aplicabile, inclusiv a actelor normative relevante ale Procuraturii Generale, fără a prejudicia competența organelor abilitate de a efectua investigația.
64. Documentarea cazului se realizează obiectiv și include, după caz, data, ora și locul incidentului, persoanele implicate, natura și circumstanțele faptelor, informațiile relatate de beneficiar sau de alte persoane, observațiile directe, documentele și elementele disponibile, precum și măsurile de protecție și referire întreprinse.
65. În documentarea cazului se delimitează clar:
a) informațiile relatate de beneficiar, reclamant sau altă persoană;
b) observațiile directe ale personalului;
c) informațiile rezultate din documente sau alte elemente disponibile;
d) măsurile întreprinse și deciziile adoptate.
66. Leziunile sau alte efecte fizice ori psihice observabile se descriu obiectiv, fără formularea unor concluzii medicale sau medico-legale care depășesc competența persoanei care efectuează documentarea. După caz, se asigură referirea pentru evaluare medicală sau medico-legală.
67. Fotografierea leziunilor, a locului incidentului sau a altor elemente relevante se efectuează numai în condițiile legii, atunci când este necesară și justificată, cu respectarea demnității, vieții private și protecției datelor cu caracter personal.
68. În cazul unui deces suspect, violent, neașteptat sau survenit în circumstanțe neclare, se asigură fără întârziere sesizarea autorității competente și protejarea locului și a elementelor relevante, cu excepția intervențiilor necesare pentru salvarea vieții sau prevenirea unui pericol imediat.
69. În cazul prevăzut la pct. 68, nu se manipulează corpul, obiectele sau alte elemente relevante decât în măsura necesară pentru acordarea ajutorului, prevenirea unui pericol ori conform indicațiilor autorităților competente. Se consemnează observațiile inițiale și măsurile întreprinse.
70. Stabilirea cauzei și circumstanțelor decesului, efectuarea expertizelor medico-legale și investigarea existenței unei fapte ilegale sunt de competența autorităților abilitate potrivit legii.
71. În cazul unui deces care poate indica o moarte potențial ilegală, suspectă sau produsă în circumstanțe care necesită investigare, se asigură documentarea obiectivă a circumstanțelor cunoscute, conservarea elementelor relevante și cooperarea cu autoritățile competente, în limita atribuțiilor legale.
72. În cazul dispariției unui beneficiar se întreprind fără întârziere măsurile prevăzute de legislație și procedurile aplicabile, inclusiv evaluarea riscului, documentarea circumstanțelor cunoscute și sesizarea autorităților competente.
73. Informațiile, documentele și elementele relevante pentru examinarea administrativă, contravențională, penală sau medico-legală se păstrează astfel încât să fie asigurată integritatea, autenticitatea și trasabilitatea acestora.
74. Este interzisă distrugerea, ascunderea, modificarea, îndepărtarea, înlocuirea sau pierderea nejustificată a documentelor ori elementelor relevante, precum și influențarea, intimidarea sau presarea beneficiarului, martorilor ori altor persoane pentru a modifica sau retrage informațiile furnizate.

75. Orice corectare sau completare ulterioară a documentelor se efectuează într-o manieră transparentă și trasabilă, fără alterarea nejustificată a informațiilor inițiale.
76. Atunci când natura cazului impune conservarea și transmiterea unor elemente relevante, se asigură, după caz, trasabilitatea acestora, inclusiv identificarea elementului, data și modul preluării, persoana care l-a preluat, condițiile de păstrare și persoana căreia i-a fost transmis.
77. În gestionarea cazurilor grave se evită repetarea inutilă a relatării faptelor, întrebările sugestive, confruntarea nejustificată, presiunile sau orice alte acțiuni care pot conduce la revictimizarea beneficiarului, fără a împiedica exercitarea atribuțiilor legale ale autorităților competente.

CAPITOLUL VIII
Protecția copilului

78. În cazul plângerilor, sesizărilor sau informărilor care vizează un copil, mecanismul se aplică cu respectarea interesului superior al copilului, dreptului acestuia de a fi ascultat și de a-și exprima liber opinia, ținând cont de vârsta și gradul său de maturitate, precum și a garanțiilor prevăzute de legislația privind protecția drepturilor copilului.
79. Procedura de depunere și examinare a plângerii copilului se adaptează vârstei, nivelului de dezvoltare, capacității de înțelegere și modalității de comunicare a acestuia. Copilului i se oferă sprijinul necesar pentru a înțelege procedura, a-și exprima opinia și a participa efectiv, fără ca acesta să fie obligat să formuleze sau să semneze o plângere în formă scrisă.
80. În situațiile care indică un risc pentru viața, sănătatea, integritatea, securitatea sau dezvoltarea copilului, se întreprind fără întârziere măsurile de protecție și se activează mecanismele de referire și sesizare prevăzute de legislație, inclusiv mecanismul intersectorial aplicabil protecției copilului, după caz.
81. În examinarea cazului se evită:
a) intervievarea repetată și inutilă a copilului;
b) întrebările sugestive sau intimidante;
c) culpabilizarea copilului;
d) confruntarea nejustificată cu persoana reclamată;
e) presiunile pentru retragerea sau modificarea plângerii;
f) divulgarea neautorizată a informațiilor privind copilul și cazul.
82. Audierea și comunicarea cu copilul se realizează într-un mediu sigur, adecvat vârstei și nevoilor sale, cu aplicarea măsurilor necesare pentru prevenirea revictimizării și protejarea vieții private.
83. Persoana de sprijin, reprezentantul legal sau altă persoană implicată în procedură nu poate influența în mod nejustificat exprimarea voinței copilului. În cazul unui posibil conflict de interese sau al unui risc de influențare, se întreprind măsurile necesare pentru asigurarea unei participări independente și efective a copilului.
84. În cazul în care plângerea sau sesizarea vizează părintele, reprezentantul legal, persoana de sprijin, angajatul furnizorului ori orice altă persoană de care copilul depinde sau care ar putea influența exprimarea voinței acestuia, se aplică măsuri suplimentare de protecție și, după caz, cazul se transmite autorității competente pentru protecția copilului.
85. Toate măsurile întreprinse în cazul copilului se documentează și se monitorizează, cu respectarea confidențialității, protecției datelor cu caracter personal și a principiului interesului superior al copilului.

CAPITOLUL IX
Independența examinării și conflictului de interese

86. Examinarea plângerilor și sesizărilor se realizează cu imparțialitate, obiectivitate și fără ingerințe, presiuni sau influențe din partea persoanelor implicate în caz.

87. Persoana care este vizată de plângere sau sesizare ori care are un interes personal, profesional, familial sau ierarhic direct în soluționarea cazului nu participă la recepționarea, examinarea, evaluarea sau luarea deciziei asupra acestuia.
88. Conflictul de interese se identifică și se consemnează în documentele aferente cazului, iar examinarea este transmisă unei persoane sau structuri competente, neutre și fără conflict de interese.
89. În cazul în care conflictul de interese implică conducerea furnizorului sau când examinarea internă nu poate fi realizată în condiții de independență și imparțialitate, cazul se transmite, după caz, Agenției și/sau autorității competente, în limita competențelor prevăzute de legislație.
90. În cazurile grave, inclusiv cele care pot constitui infracțiuni, tortură, tratament inuman sau degradant, examinarea internă nu substituie sesizarea și investigarea de către autoritățile competente și nu împiedică desfășurarea procedurilor externe prevăzute de lege.
91. Nicio persoană implicată în examinarea cazului nu poate influența beneficiarul, reclamantul, martorii sau alte persoane pentru a retrage, modifica ori denatura plângerea, sesizarea sau informațiile furnizate.
92. Persoanele implicate în examinarea cazului asigură confidențialitatea informațiilor și protecția beneficiarului, reclamantului și martorilor, în conformitate cu legislația aplicabilă.

CAPITOLUL X
Examinarea, soluționarea, remedierea și monitorizarea cazului

93. Plângerea sau sesizarea se examinează obiectiv, imparțial și în termenele prevăzute de legislație, cu respectarea drepturilor și demnității tuturor persoanelor implicate.
94. În procesul examinării pot fi analizate, după caz, documentele și registrele relevante, actele administrative, planurile individuale, explicațiile persoanelor implicate, informațiile furnizate de beneficiar și alte date relevante, inclusiv date medicale, în măsura în care accesul și utilizarea acestora sunt permise de lege și necesare soluționării cazului.
95. Examinarea se desfășoară într-un mod accesibil și sigur, cu adaptarea comunicării și asigurarea sprijinului necesar beneficiarului. Se evită repetarea inutilă a relatării faptelor, întrebările sugestive, intimidarea, culpabilizarea și orice acțiune care poate conduce la revictimizare.
96. În funcție de rezultatul examinării, plângerea sau sesizarea poate fi:
a) întemeiată;
b) parțial întemeiată;
c) neconfirmată;
d) imposibil de confirmat în baza informațiilor disponibile;
e) transmisă sau referită autorității ori serviciului competent.
97. În cazul constatării unei încălcări sau a unei deficiențe, se stabilesc, după caz, măsuri de remediere, inclusiv:
a) încetarea încălcării și prevenirea repetării acesteia;
b) restabilirea dreptului încălcat;
c) asigurarea accesului la servicii medicale, psihologice sau sociale;
d) revizuirea măsurilor de sprijin ori a planului individual;
e) modificarea practicilor sau procedurilor instituționale;
f) instruirea personalului;
g) alte măsuri aflate în competența furnizorului sau a Agenției.
98. Pentru măsurile stabilite se desemnează persoana responsabilă și termenul de realizare, iar îndeplinirea acestora se verifică și se documentează.
99. Rezultatul examinării și măsurile dispuse se comunică reclamantului și/sau beneficiarului, într-o formă accesibilă, în măsura permisă de legislația privind protecția datelor și fără divulgarea nejustificată a informațiilor referitoare la alte persoane.

100. Pentru cazurile grave, cu risc înalt sau critic, precum și în situațiile în care există risc de represalii, se asigură monitorizarea implementării măsurilor de protecție și remediere până la reducerea riscului și realizarea măsurilor stabilite.
101. Cazul poate fi închis după realizarea măsurilor de protecție și remediere care țin de competența furnizorului sau a Agenției, cu consemnarea rezultatului și a măsurilor întreprinse. Închiderea cazului intern nu împiedică și nu suspendă procedurile desfășurate de autoritățile competente.
102. Este interzisă orice formă de represalii împotriva beneficiarului, reclamantului, martorului sau persoanei care furnizează cu bună-credință informații privind o posibilă încălcare.
103. Sunt considerate represalii, în special, amenințarea, intimidarea, umilirea, pedepsirea, discriminarea, retragerea sau restrângerea nejustificată a serviciilor, presiunile pentru retragerea ori modificarea plângerii, schimbarea nejustificată a condițiilor de plasament sau alte măsuri dezavantajoase determinate de depunerea unei plângeri sau furnizarea unei sesizări.
104. Orice indiciu privind represalii sau riscul acestora se evaluează cu prioritate și determină, după caz, aplicarea imediată a măsurilor de protecție și sesizarea autorității competente.
105. Monitorizarea cazului și măsurile de remediere urmăresc nu doar soluționarea situației individuale, ci și prevenirea repetării încălcării și, după caz, identificarea și înlăturarea cauzelor sistemice.

CAPITOLUL XI
Documentarea, dosarul și protecția datelor

106. Documentarea plângerilor, sesizărilor și cazurilor se realizează obiectiv, complet, cronologic, proporțional și numai în măsura necesară pentru evaluarea, protecția, examinarea, soluționarea și monitorizarea acestora.
107. Pentru fiecare caz se constituie și se menține un dosar, fizic și/sau electronic, care poate include, după caz:
a) plângerea, sesizarea sau informația inițială;
b) înregistrarea cazului și evaluarea riscului;
c) măsurile de protecție întreprinse;
d) documentele privind sesizarea și referirea;
e) informațiile, documentele și elementele relevante;
f) corespondența și explicațiile persoanelor implicate;
g) actele și rezultatul examinării;
h) măsurile de remediere;
i) documentele privind monitorizarea și închiderea cazului.
108. Informațiile se consemnează într-o manieră factuală, neutră și verificabilă, cu delimitarea clară între:
a) informațiile relatate de beneficiar, reclamant sau altă persoană;
b) observațiile directe ale personalului;
c) documentele și alte elemente disponibile;
d) măsurile întreprinse și deciziile adoptate.
109. Documentarea nu trebuie să conțină judecăți de valoare, presupuneri sau concluzii privind vinovăția unei persoane, dacă acestea nu rezultă din competența și procedura legală aplicabilă.
110. Prelucrarea datelor cu caracter personal se efectuează în conformitate cu legislația aplicabilă, cu respectarea principiilor legalității, necesității, proporționalității, confidențialității și limitării accesului la informații.

111. Datele privind sănătatea, dizabilitatea, starea psihică și alte categorii speciale de date beneficiază de protecția prevăzută de lege și pot fi accesate, utilizate sau transmise numai în condițiile și pentru scopurile permise de legislație.
112. Accesul la dosarul cazului se acordă numai persoanelor care au atribuții în examinarea, gestionarea, monitorizarea sau soluționarea acestuia ori altor persoane autorizate potrivit legii. Accesul se limitează la informațiile necesare exercitării atribuțiilor.
113. Transmiterea informațiilor către autorități sau alte entități competente se efectuează numai în condițiile legii și în măsura necesară pentru protecția persoanei, examinarea cazului, sesizarea sau desfășurarea procedurilor competente.
114. Orice completare sau corectare a documentelor se efectuează într-o manieră care permite identificarea modificării, datei și persoanei care a efectuat-o, fără alterarea sau eliminarea nejustificată a informațiilor inițiale.
115. Păstrarea, arhivarea și distrugerea documentelor aferente cazurilor se efectuează în conformitate cu legislația, nomenclatorul documentelor și termenele de păstrare aplicabile, cu asigurarea trasabilității și protecției informațiilor.
116. Documentele și informațiile aferente cazurilor grave se păstrează și se gestionează astfel încât să fie asigurată integritatea acestora și posibilitatea utilizării lor de către autoritățile competente, în condițiile legii.

CAPITOLUL XII
Analiza sistemică, monitorizarea și revizuirea mecanismului

117. Datele și informațiile rezultate din plângeri, sesizări, cazuri grave, măsuri de protecție și rezultatele examinării acestora se analizează periodic, în formă agregată și, după caz, anonimizată, în scopul identificării încălcărilor recurente, riscurilor și deficiențelor sistemice.
118. Analiza sistemică poate viza, în special:
a) natura și frecvența plângerilor și sesizărilor;
b) tipurile și nivelurile de risc identificate;
c) cauzele și factorii favorizanți ai încălcărilor;
d) accesibilitatea și funcționalitatea mecanismului;
e) respectarea termenelor și eficiența măsurilor de remediere;
f) existența sau riscul de represalii și revictimizare;
g) repetarea cazurilor similare;
h) măsurile întreprinse pentru prevenirea încălcărilor.
119. Lipsa sau numărul redus de plângeri nu poate fi interpretat, în sine, ca dovadă a bunei funcționări a serviciului sau a absenței încălcărilor. În cadrul monitorizării se evaluează inclusiv gradul de informare a beneficiarilor, accesibilitatea mecanismului, încrederea în acesta și eventualele temeri privind represaliile.
120. Rezultatele analizei sistemice se utilizează, după caz, pentru:
a) elaborarea și implementarea măsurilor de prevenire;
b) îmbunătățirea procedurilor și practicilor instituționale;
c) adaptarea măsurilor de protecție și sprijin;
d) instruirea și dezvoltarea profesională a personalului;
e) elaborarea planurilor de remediere;
f) identificarea necesității de intervenție sau referire către autoritățile competente.
121. Agenția și furnizorii, în limita competențelor, monitorizează funcționarea mecanismului, inclusiv accesibilitatea acestuia, informarea beneficiarilor, respectarea procedurilor, gestionarea cazurilor, implementarea măsurilor de remediere și prevenirea repetării încălcărilor.
122. În cadrul monitorizării se iau în considerare, după caz, constatările și recomandările autorităților competente, ale Avocatului Poporului, Consiliului pentru prevenirea torturii/MNPT și ale altor mecanisme naționale sau internaționale relevante.

123. În cazul identificării unor deficiențe sistemice sau a unor riscuri semnificative, se stabilesc măsuri corective și preventive, cu desemnarea responsabililor și, după caz, a termenelor de realizare și a modalității de verificare.
124. Mecanismul se revizuiește periodic, cel puțin o dată la 2 ani, precum și ori de câte ori este necesar, inclusiv în cazul modificării legislației, apariției unor cazuri grave, identificării unor deficiențe sistemice sau formulării unor recomandări relevante de către autoritățile competente.
125. Rezultatele monitorizării și revizuirii mecanismului se documentează și se utilizează pentru actualizarea procedurilor, instrumentelor și măsurilor de instruire, după caz.

CAPITOLUL XIII

Responsabilitățile Agenției, prestatorului de serviciu și personalului

126. Agenția, în limita competențelor stabilite de legislație, asigură coordonarea și monitorizarea implementării mecanismului în serviciile sociale gestionate și întreprinde, după caz, măsuri pentru respectarea drepturilor beneficiarilor și funcționarea eficientă a mecanismului.
127. În acest scop, Agenția:
a) monitorizează aplicarea mecanismului și respectarea drepturilor beneficiarilor;
b) solicită și analizează informațiile și documentele necesare, în condițiile legii;
c) verifică, în limita competențelor, măsurile întreprinse de prestatorul de servicii;
d) identifică și analizează riscurile și deficiențele sistemice;
e) efectuează, după caz, vizite de monitorizare și discuții confidențiale cu beneficiarii;
f) formulează recomandări și, după caz, solicită elaborarea și implementarea măsurilor de remediere, în limita competențelor sale;
g) transmite informațiile către autoritățile competente, atunci când legislația impune sau situația o necesită.
128. Exercitarea atribuțiilor Agenției în cadrul mecanismului nu substituie competențele prestatorului de servicii, ale autorităților de ordine publică, organelor de urmărire penală, instanțelor judecătorești, autorităților tutelare, instituțiilor medico-legale sau ale altor autorități competente.
129. Prestatorul de serviciu :
a) asigură implementarea mecanismului și accesul efectiv al beneficiarilor la acesta;
b) desemnează persoana/persoanele responsabile de gestionarea plângerilor și sesizărilor;
c) asigură informarea și instruirea beneficiarilor și personalului;
d) întreprinde măsurile de protecție, referire și remediere care îi revin;
e) asigură protecția împotriva represaliilor și revictimizării;
f) monitorizează implementarea măsurilor dispuse și documentează rezultatele.
130. Conducătorul prestatorului de servicii asigură condițiile organizatorice necesare funcționării mecanismului, inclusiv accesul beneficiarilor la canalele de depunere, confidențialitatea, independența examinării și colaborarea cu autoritățile competente.
131. Persoana desemnată responsabilă de mecanism:
a) recepționează și înregistrează plângerile și sesizările;
b) efectuează sau coordonează evaluarea inițială a riscului;
c) asigură transmiterea cazurilor către persoanele sau autoritățile competente;
d) urmărește respectarea termenelor și implementarea măsurilor;
e) menține documentația și asigură trasabilitatea cazului;
f) informează conducerea și Agenția cu privire la cazurile grave și riscurile sistemice;
g) formulează propuneri pentru prevenirea repetării încălcărilor.
132. Fiecare angajat are obligația:
a) să nu împiedice, descurajeze sau intimideze beneficiarul în exercitarea dreptului de a depune o plângere sau sesizare;

b) să comunice și să acționeze cu respectarea demnității și drepturilor beneficiarului;
c) să sesizeze, în condițiile legii, cazurile grave, inclusiv pretinsele cazuri de abuz, violență, tortură, tratament inuman sau degradant, chiar dacă beneficiarul nu poate formula personal o plângere;
d) să păstreze confidențialitatea informațiilor de care ia cunoștință în exercitarea atribuțiilor;
e) să țină cont de necesitățile de comunicare și de sprijin ale beneficiarului;
f) să solicite sprijinul persoanelor sau serviciilor competente atunci când situația depășește propria competență.
133. Dizabilitatea, diagnosticul psihiatric, comportamentul beneficiarului, dificultățile de comunicare sau necesitatea unui sprijin nu pot fi interpretate în mod automat ca refuz, agresivitate, lipsă de credibilitate sau incapacitate de a-și exprima voința și preferințele.
134. Persoanele responsabile de gestionarea plângerilor și sesizărilor nu pot modifica, ascunde, elimina sau denatura informațiile relevante și nu pot exercita presiuni asupra beneficiarului, reclamantului sau martorilor.
135. În cazul în care situația depășește competența prestatorului de serviciu sau a Agenției, aceasta se transmite fără întârziere autorității ori serviciului competent, cu asigurarea, după caz, a continuității protecției și sprijinului beneficiarului.

CAPITOLUL XIV
Instruirea și dispoziții finale

136. Personalul prestatorului de servicii și persoanele implicate în aplicarea mecanismului beneficiază de instruire inițială și periodică privind drepturile beneficiarilor și aplicarea prezentei Instrucțiuni.
137. Instruirea se realizează:
a) la angajarea sau desemnarea persoanei în funcția relevantă;
b) cel puțin o dată pe an;
c) după modificarea legislației sau a procedurilor relevante;
d) după caz, în urma unor cazuri grave, deficiențe sistemice sau identificării unor necesități suplimentare de instruire.
138. Instruirea include, după caz:
a) drepturile beneficiarilor și accesul la mecanismul de plângeri și sesizări;
b) comunicarea accesibilă și adaptările necesare, inclusiv comunicarea alternativă și augmentativă;
c) protecția copiilor și a persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale;
d) sănătatea mintală și gestionarea situațiilor de criză;
e) identificarea și raportarea abuzului, violenței, exploatării, torturii și tratamentului inuman sau degradant;
f) evaluarea riscului și măsurile de protecție;
g) documentarea și conservarea informațiilor și elementelor relevante;
h) prevenirea represaliilor și revictimizării;
i) confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal;
j) referirea și colaborarea cu autoritățile și serviciile competente.
139. Furnizorul documentează instruirile realizate, inclusiv data, tematica, participanții și, după caz, rezultatele evaluării cunoștințelor.
140. Aplicarea prezentei Instrucțiuni se realizează cu respectarea legislației în vigoare și în limita competențelor și atribuțiilor legale ale Agenției, furnizorului și personalului.
141. În cazul în care prevederile prezentei Instrucțiuni contravin unor prevederi ale actelor normative cu forță juridică superioară, se aplică prevederile actelor normative respective, iar Instrucțiunea se actualizează în mod corespunzător.
142. Anexele la prezenta Instrucțiune constituie parte integrantă a acesteia.

143. Conducătorii prestastorilor de servicii și persoanele responsabile de aplicarea mecanismului asigură aducerea prezentei Instrucțiuni la cunoștința personalului și organizarea aplicării acesteia.
144. Aplicarea prezentei Instrucțiuni se realizează cu respectarea actelor normative în vigoare la data aplicării. În cazul modificării, completării sau abrogării actelor normative menționate, se aplică prevederile actelor normative în vigoare, în măsura în care acestea reglementează domeniul respectiv.

BIBLIOGRAFIE ȘI SURSE NORMATIVE

1. Constituția Republicii Moldova.
2. Codul administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018.
3. Codul penal al Republicii Moldova.
4. Codul de procedură penală al Republicii Moldova.
5. Legea asistenței sociale nr. 547/2003.
6. Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale.
7. Legea nr. 60/2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități.
8. Legea nr. 121/2012 cu privire la asigurarea egalității.
9.Legea nr. 52/2014 cu privire la Avocatul Poporului (Ombudsmanul).
10. Legea nr. 140/2013 privind protecția specială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți.
11. Legea nr. 370/2023 privind drepturile copilului.
12. Legea nr. 137/2016 cu privire la reabilitarea victimelor infracțiunilor.
13.Legea nr. 198/2007 cu privire la asistența juridică garantată de stat.
14.Legea nr. 263/2005 cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului.
15. Legea nr. 195/2024 privind protecția datelor cu caracter personal.
16. Hotărârea Guvernului nr. 955/2023 cu privire la organizarea și funcționarea Agenției pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă.
17.Hotărârea Guvernului nr. 270/2014 privind mecanismul intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistența și monitorizarea copiilor victime și potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării și traficului.
18. Ordinul Procurorului General nr. 77/2013 privind procedura de identificare, înregistrare și raportare a pretinselor cazuri de tortură, tratament inuman sau degradant.
19. Convenția europeană pentru apărarea drepturilor omului și a libertăților fundamentale, în special art. 3 și art. 13.
20. Convenția ONU împotriva torturii și altor pedepse ori tratamente cu cruzime, inumane sau degradante
21. Protocolul opțional la Convenția ONU împotriva torturii (OPCAT).
22. Convenția ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități.
23. Convenția ONU cu privire la drepturile copilului.
24. Istanbul Protocol – Manual privind investigarea și documentarea eficace a torturii și a altor tratamente sau pedepse crude, inumane ori degradante, ediția revizuită 2022, OHCHR.
25. Standardele și rapoartele Comitetului European pentru Prevenirea Torturii (CPT), rapoartele și recomandările Avocatului Poporului și ale Consiliului pentru prevenirea torturii (MNPT), precum și jurisprudența relevantă a Curții Europene a Drepturilor Omului.

Anexa nr. 1 la Instrucțiune

FORMULAR DE PLÂNGERE/SESIZARE

Instituția: _____
Nr. de înregistrare: _____
Data: //_____

I. DATE PRIVIND PERSOANA CARE DEPUNE PLÂNGEREA/SESIZAREA

Numele, prenumele: _____
Statutul:
☐ beneficiar☐ reprezentant legal☐ membru al familiei☐ angajat☐ altă persoană: _____☐ anonim
Date de contact, dacă dorește să le comunice:

_____

Modalitatea de comunicare preferată:☐ verbală ☐ scrisă ☐ CAA ☐ altă modalitate: _____

II. OBIECTUL PLÂNGERII/SESIZĂRII

Descrierea faptelor, situației sau problemei semnalate:

_____

_____

_____

_____

Data/perioada producerii faptelor, dacă este cunoscută:

_____

Persoanele implicate, dacă sunt cunoscute:

_____

III. RISC IMEDIAT

Considerați că există un pericol imediat pentru viața, sănătatea, integritatea fizică sau psihică ori siguranța unei persoane?
☐ Da☐ Nu☐ Nu se poate determina
Dacă da, descrieți pe scurt:

_____

IV. SOLICITAREA PERSOANEI

Ce solicitați să fie întreprins?

_____

_____

V. MODALITATEA DE DEPUNERE

☐ în scris☐ verbal☐ telefonic☐ electronic☐ prin reprezentant☐ prin CAA☐ anonim
Semnătura persoanei, dacă este posibil: _____
Semnătura persoanei care a recepționat: _____
Data: //_____
Notă: Refuzul sau imposibilitatea persoanei de a semna nu constituie temei pentru neînregistrarea plângerii/sesizării.

ANEXA nr. 2

REGISTRUL DE EVIDENȚĂ A PLÂNGERILOR ȘI SESIZĂRILOR

Instituția: _____ **Perioada:** _____

Persoana responsabilă: _____

Nr. crt.	Nr. și data înregistrării	Data depunerii	Modalitatea depunerii	Persoana/codul beneficiarului	Obiectul plângerii/sesizării	Nivelul riscului	Responsabil	Măsuri întreprinse	Referire	Termen	Rezultat	Data informării	Data închiderii	Observații
1														
2														
3														

Coduri recomandate

Modalitatea depunerii:

- S – scrisă;
- V – verbală;
- E – electronică;
- T – telefonică;
- R – prin reprezentant;
- CAA – prin comunicare alternativă și augmentativă;
- A – anonimă.

Nivelul riscului:

- R1 – scăzut;
- R2 – moderat;
- R3 – înalt/urgent.

Rezultatul:

- A – admisă;
- PA – parțial admisă;
- R – respinsă;
- M – soluționată prin măsuri de remediere;
- RF – referită;
- C – clasată;
- Î – în curs de examinare.

Notă: Registrul nu va conține descrieri detaliate ale faptelor, date medicale sau alte informații sensibile care nu sunt necesare pentru evidență. Acestea se păstrează în documentele aferente cazului.

ANEXA nr. 3

FIȘA DE EVALUARE INIȚIALĂ A RISCULUI

Nr. caz: _____**Data și ora:** _____**Persoana care efectuează evaluarea:** _____

I. IDENTIFICAREA SITUAȚIEI

Plângerea/sesizarea se referă la:

☐ conflict/interacțiune necorespunzătoare☐ neacordarea sau limitarea unui serviciu☐ încălcarea drepturilor beneficiarului☐ neglijare☐ abuz verbal/psihologic☐ abuz fizic☐ violență☐ suspiciune de tortură☐ tratament inuman sau degradant☐ exploatare☐ discriminare☐ restricționare nejustificată☐ altă situație: _____

II. EVALUAREA RISCULUI

Există:

☐ risc pentru viață☐ risc de vătămare fizică☐ risc pentru sănătatea psihică☐ risc de repetare a faptei☐ risc de intimidare/represalii☐ risc de dispariție☐ risc pentru altă persoană☐ nu a fost identificat un risc imediat

III. NIVELUL RISCULUI

☐ **R1 – scăzut**Nu există indicii privind un pericol imediat.

☐ **R2 – moderat**Există riscuri care necesită măsuri de protecție și monitorizare.

☐ **R3 – înalt/urgent**Există un pericol imediat sau indicii privind o faptă gravă care necesită intervenție fără întârziere.

IV. MĂSURI IMEDIATE

☐ separarea persoanelor implicate☐ acordarea asistenței medicale☐ asigurarea protecției persoanei☐ informarea conducerii☐ conservarea informațiilor/documentelor relevante☐ informarea autorității competente☐ sesizarea organelor competente☐ alte măsuri: _____

V. CONCLUZIE

Nivelul de risc stabilit: _____

Măsuri necesare: _____

Nume, prenume, funcția: _____

Semnătura: _____

Data/ora: _____

ANEXA nr. 4

FIȘA DE EXAMINARE ȘI SOLUȚIONARE A PLÂNGERII/SESIZĂRII

Nr. caz: _____ Nr. de înregistrare: _____ Data: _____

I. OBIECTUL CAZULUI

_____

_____

II. SURSELE DE INFORMAȚII

☐ persoana care a depus plângerea/sesizarea☐ beneficiar☐ reprezentant legal☐ angajați☐ martori☐ documente

☐ registre☐ acte medicale relevante☐ materiale foto/video☐ alte surse: _____

III. ACȚIUNI ÎNTREPRINSE

Nr.	Acțiunea	Data	Persoana responsabilă	Rezultatul
1				
2				
3				

IV. CONSTATĂRI

_____

_____

_____

V. MĂSURI DISPuse

☐ măsuri de protecție☐ măsuri de remediere☐ măsuri administrative☐ măsuri privind serviciile acordate

☐ referirea cazului☐ informarea altor autorități competente☐ măsuri de prevenire a repetării☐ alte măsuri: _____

VI. REZULTAT

☐ admisă☐ parțial admisă☐ respinsă☐ soluționată prin măsuri de remediere☐ referită către autoritatea competentă☐ clasată☐ în curs

Motivarea soluției:

_____

_____

Persoana responsabilă: _____

Funcția: _____

Semnătura: _____ **Data:** _____

ANEXA nr. 5

FORMULAR DE REFERIRE

Nr. caz: _____ **Data:** _____

I. DATE PRIVIND CAZUL

Plângerea/sesizarea nr. _____ din _____
Obiectul:

_____

II. MOTIVUL REFERIRII

☐ cazul depășește competențele instituției ☐ este necesară intervenția unei alte autorități ☐ este necesară asistență medicală ☐ există suspiciune privind săvârșirea unei infracțiuni ☐ există suspiciune de tortură/tratament inuman sau degradant ☐ este necesară protecția copilului ☐ este necesară intervenția autorității tutelare ☐ alt motiv: _____

III. INSTITUȚIA/AUTORITATEA CĂTRE CARE SE REFERĂ

_____

IV. INFORMAȚIA TRANSMISĂ

_____

_____

V. MĂSURI SOLICITATE

_____

Data transmiterii: _____
Persoana responsabilă: _____
Semnătura: _____
Confirmarea recepționării, dacă este disponibilă: _____

Notă: Referirea se efectuează în limita competențelor şi cu respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

ANEXA nr. 6

FORMULAR DE INFORMARE PRIVIND REZULTATUL EXAMINĂRII

Către: _____

Nr. caz: _____**Data:** _____

Stimate/Stimată _____,

Vă informăm că plângerea/sesizarea dumneavoastră din data de _____, înregistrată cu nr. _____, a fost examinată.

Rezultatul examinării:

☐ admisă☐ parțial admisă☐ respinsă☐ soluționată prin măsuri de remediere☐ referită către autoritatea competentă☐ clasată

Măsurile întreprinse:

_____

_____

În cazul referirii:

Cazul a fost transmis către _____la data de _____.

Informația este prezentată într-o formă accesibilă persoanei, după caz, inclusiv prin CAA.

Persoana responsabilă: _____

Funcția: _____

Semnătura: _____**Data:** _____

Confirmarea primirii/informării persoanei, dacă este posibilă:

_____

Notă: Refuzul persoanei de a confirma primirea nu împiedică închiderea procedurii, dacă informarea poate fi demonstrată prin alte mijloace.

_____

ANEXA nr. 7

FIȘA DE MONITORIZARE A MĂSURILOR DISPuse

Nr. caz: _____**Data deschiderii:** _____**Persoana responsabilă:** _____

Nr.	Măsura dispusă	Responsabil	Termen	Data verificării	Stadiul implementării	Rezultat/observații
1						
2						
3						

STADIU GENERAL

☐ măsurile au fost realizate integral☐ măsurile au fost realizate parțial☐ măsurile nu au fost realizate☐ termenul a fost prelungit, cu motivarea corespunzătoare☐ sunt necesare măsuri suplimentare

MĂSURI SUPLIMENTARE

_____

_____

CONCLUZIA MONITORIZĂRII

_____

Data: _____**Responsabil:** _____**Semnătura:** _____

_____

ANEXA nr. 8

FIȘA PENTRU CAZ GRAV/URGENT

Nr. caz: _____**Data și ora identificării:** _____

I. TIPUL SITUAȚIEI

☐ pericol pentru viață☐ vătămare corporală☐ violență☐ abuz grav☐ suspiciune de tortură☐ tratament inuman sau degradant☐ exploatare☐ dispariție☐ tentativă de suicid/autovătămare☐ altă situație gravă: _____

II. DESCRIEREA SUCCINTĂ A SITUAȚIEI

_____

_____

III. MĂSURI IMEDIATE

☐ protejarea persoanei☐ acordarea primului ajutor☐ solicitarea serviciilor medicale☐ separarea persoanelor implicate☐ informarea conducerii☐ păstrarea/conservarea probelor și informațiilor relevante

☐ informarea autorității competente☐ sesizarea organelor competente☐ alte măsuri: _____

IV. NOTIFICĂRI/SESIZĂRI

Autoritatea/instituția Data și ora Persoana contactată Modalitatea Observații

V. MĂSURI ULTERIOARE

_____

_____

VI. CONCLUZIE

_____

Persoana care a identificat cazul: _____

Funcția: _____

Semnătura: _____

Data/ora: _____

Notă: Pentru situațiile care pot constitui tortură, tratament inuman sau degradant ori altă faptă care necesită raportare obligatorie, se aplică procedurile speciale prevăzute de legislație și actele normative relevante.

ANEXA nr. 9

FORMULAR DE CONSEMNARE A PLÂNGERII/SESIZĂRII DEPUSE VERBAL

Nr. de înregistrare: _____ **Data:** _____ **Ora:** _____

Plângerea/sesizarea a fost comunicată verbal de către:

_____

Statut: _____

Conținutul plângerii/sesizării, consemnat fidel:

_____

_____

_____

Persoana a indicat următoarele fapte/situații:

_____

Există risc imediat?

☐ Da ☐ Nu ☐ Nu se poate determina

Măsuri imediate întreprinse:

_____

Persoanei i s-a explicat:

☐ dreptul de a depune plângere/sesizare;☐ modul de examinare;☐ măsurile de protecție disponibile;☐ posibilitatea de a sesiza autoritățile competente.

Persoana care a consemnat: _____

Funcția: _____

Semnătura: _____

Semnătura persoanei, dacă este posibil: _____

Notă: Plângerea/sesizarea se înregistrează chiar dacă persoana refuză să semneze sau nu poate semna.

ANEXA nr. 10

FORMULAR DE CONSEMNARE A PLÂNGERII/SESIZĂRII PRIN COMUNICARE ALTERNATIVĂ ȘI AUGMENTATIVĂ (CAA)

Nr. caz: _____ **Data:** _____

Beneficiar: _____

Modalitatea CAA utilizată:

☐ pictograme☐ simboluri☐ dispozitiv electronic☐ gesturi☐ comunicare asistată☐ altă modalitate: _____

I. MESAJUL TRANSMIS DE PERSOANĂ

Conținutul comunicării, redat cât mai fidel:

_____

_____

II. VERIFICAREA ÎNȚELEGERII

Pentru verificarea voinței persoanei s-a utilizat:

☐ repetarea mesajului☐ întrebări simple☐ confirmare prin simboluri/gesturi☐ alegere între opțiuni☐ altă metodă: _____

III. REZULTATUL VERIFICĂRII

☐ mesajul a fost confirmat de persoană☐ mesajul a fost parțial confirmat☐ nu a fost posibilă confirmarea deplină

IV. MĂSURI ÎNTREPRINSE

_____

Persoana care a asistat comunicarea: _____

Funcția: _____

Semnătura: _____

Data: _____

Notă: Utilizarea CAA nu poate constitui motiv pentru refuzul recepționării sau înregistrării plângerii/sesizării.

ANEXA nr. 11

FIȘA DE INSTRUIRE/CONFIRMARE A PERSONALULUI

Instituția: _____

Tema: Mecanismul de plângeri, sesizări, protecție și referire

Data instruirii: _____

Formator: _____

Nr.	**Numele și prenumele**	**Funcția**	**Secția/serviciul**	**Semnătura**
1				
2				
3				
4				

TEMELE ABORDATE

☐ dreptul beneficiarului de a depune plângere/sesizare☐ modalitățile de depunere☐ recepționarea și înregistrarea

☐ evaluarea inițială a riscului☐ protecția persoanei☐ examinarea și soluționarea☐ referirea cazurilor☐ cazurile grave/urgente☐ suspiciunile de tortură/tratament inuman sau degradant☐ comunicarea cu persoanele cu dizabilități☐ utilizarea CAA☐ confidențialitatea și protecția datelor☐ interzicerea represaliilor☐ documentarea și raportarea.

CONFIRMARE

Prin semnătură, participanții confirmă că au fost informați cu privire la mecanismul de plângeri, sesizări, protecție și referire și cunosc responsabilitățile ce le revin.

Persoana responsabilă de instruire: _____

Semnătura: _____

ANEXA nr. 12

MODEL DE INFORMARE PENTRU BENEFICIARI
AI DREPTUL SĂ DEPUI O PLÂNGERE SAU O SESIZARE

Dacă ceva nu este în regulă, dacă cineva te-a jignit, amenințat, lovit, neglijat sau ți-a încălcat drepturile, **poți spune acest lucru**.

Poți depune o plângere sau o sesizare:

☐ în scris;☐ verbal;☐ prin telefon;☐ electronic;☐ prin reprezentant;☐ prin comunicare alternativă și augmentativă (CAA);☐ în alt mod accesibil pentru tine.

POȚI CERE AJUTOR

Poți cere ajutor unui angajat în care ai încredere sau persoanei responsabile de primirea plângerilor/sesizărilor.

Persoana responsabilă: _____

Telefon: _____

Locul unde poți depune plângerea: _____

IMPORTANT

- Plângerea ta trebuie primită și înregistrată.
- Poți depune plângerea fără să fii pedepsit sau intimidat.
- Poți cere ajutor pentru a-ți exprima plângerea.
- Dacă există un pericol imediat, spune acest lucru imediat.
- Dacă nu poți scrie, poți comunica verbal sau prin CAA.
- Informațiile despre plângerea ta trebuie tratate cu confidențialitate, în condițiile legii.
- Dacă problema ține de competența altei autorități, cazul poate fi referit acesteia.

NU TREBUIE SĂ TE TEMI SĂ SPUI CE ȚI S-A ÎNTÂMPLAT.

Instituția are obligația să îți asigure accesul la mecanismul de plângeri și sesizări și să ia măsurile necesare pentru protecția ta, în limita competențelor și conform legislației.

ANEXA nr. 13

MATRICEA MINIMĂ DE REFERIRE

Matricea se utilizează pentru orientarea inițială a cazului și identificarea autorității, instituției sau mecanismului competent.
Referirea se efectuează în limita competențelor, cu respectarea legislației aplicabile și a principiului protecției persoanei.

Categorie	Instituție/mecanism	Acțiune
ericol imediat	112	Intervenție urgentă și asigurarea protecției persoanei
Faptă care poate constitui infracțiune/contravenție	Poliție / Procuratură	Sesizare și întreprinderea măsurilor potrivit competenței
Copil victimă / copil în situație de risc	Autoritatea tutelară competentă	Sesizare și aplicarea mecanismului de protecție a copilului, inclusiv, după caz, potrivit HG nr. 270/2014
Tortură / tratament inuman sau degradant	Autoritățile competente; Avocatul Poporului; mecanismul național de prevenire a torturii, după caz	Protecția persoanei, sesizarea autorităților competente, documentarea și prevenirea repetării
Abuz sexual	Poliție / Procuratură + servicii specializate	Protecție, investigare și suport specializat
Vătămare corporală / traumă	Serviciu medical / serviciu medico-legal, după caz	Examinare, asistență și documentare
Probleme de sănătate mintală	Serviciu competent de sănătate mintală	Evaluare și intervenție de specialitate
Risc suicidar / autovătămare	112 / serviciu medical	Protecție imediată, evaluare și intervenție specializată
Discriminare	Consiliul pentru egalitate, după caz	Examinarea sesizării potrivit competenței
Drepturi încălcate	Avocatul Poporului	Mecanism extern de protecție a drepturilor
Drepturile copilului încălcate	Avocatul Poporului pentru drepturile copilului	Mecanism extern de protecție a drepturilor copilului
Necesitatea asistenței juridice	Sistemul național de asistență juridică garantată de stat	Suport juridic în condițiile legii
Aspecte privind serviciile sociale gestionate de Agenție	AGSSSÎ	Sesizare, examinare și/sau măsuri în limita competențelor Agenției
Aspecte ce țin de autoritatea fondatoare/politici publice	MMPS, după caz	Sesizare și examinare în limita competențelor
Evaluare socială/soluții comunitare/protecție socială teritorială	Structura teritorială competentă de asistență socială / autoritatea teritorială competentă	Evaluare, referire și intervenție în limita competențelor
Alte situații care depășesc competențele instituției	Autoritatea/instituția competentă	Referire cu transmiterea informațiilor strict necesare

Reguli de utilizare

1. Matricea are caracter minim și orientativ și nu limitează obligația personalului de a întreprinde alte acțiuni prevăzute de legislație.
2. În situațiile de pericol imediat, protecția persoanei și intervenția de urgență au prioritate.
3. O situație poate necesita referirea concomitentă către mai multe autorități sau mecanisme.
4. În cazul suspiciunii de tortură, tratament inuman sau degradant ori al unei alte fapte grave, se aplică procedurile speciale de raportare și documentare prevăzute de legislație.
5. Referirea nu înlătură obligația instituției de a asigura, în limita competențelor, protecția persoanei și monitorizarea cazului.
6. Se transmit numai datele și documentele necesare soluționării cazului, cu respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal.
7. Referirea se consemnează în Registrul de evidență a plângerilor și sesizărilor și, după caz, în Formularul de referire.

ANEXA nr. 14

LISTA CANALELOR ŞI AUTORITĂŢILOR EXTERNE

Mecanism/autoritate	Utilizare	Date de contact/canal
112 – Serviciul naţional unic pentru apeluri de urgenţă	Pericol imediat pentru viaţă, sănătate, integritate fizică sau siguranţă	**112**
Poliţia	Fapte care pot constitui infracţiuni sau contravenţii, violenţă, abuz, ameninţări şi alte situaţii de competenţa poliţiei	Datele oficiale actuale ale Poliţiei
Procuratura	Fapte de competenţa procuraturii şi alte situaţii care necesită sesizarea organelor procuraturii	Datele oficiale actuale ale Procuraturii
AGSSSÎ	Aspecte privind serviciile sociale gestionate de Agenţie şi situaţii ce ţin de competenţa acesteia	Datele oficiale actuale ale Agenţiei
MMPS	Aspecte privind politicile publice, autoritatea fondatoare sau alte competenţe ale Ministerului, după caz	Datele oficiale actuale ale MMPS
Avocatul Poporului	Încălcarea drepturilor şi libertăţilor fundamentale; mecanism extern de protecţie	**060 002 657; secretariat@ombudsman.md**
Avocatul Poporului pentru drepturile copilului	Încălcarea drepturilor copilului	**Telefonul Copilului: 0800 11116; alte date oficiale actuale ale Oficiului Avocatului Poporului**
Direcţia prevenirea torturii / mecanismul naţional de prevenire a torturii	Situaţii privind tortura, tratamentele inumane sau degradante şi prevenirea acestora	**060 002 641; datele oficiale actuale ale Oficiului Avocatului Poporului**
Consiliul pentru egalitate	Sesizări privind discriminarea, în condiţiile legii	Datele oficiale actuale ale Consiliului
Instanţa de judecată	Protecţie judiciară şi exercitarea drepturilor pe cale judiciară	Datele oficiale actuale ale instanţelor
Sistemul naţional de asistenţă juridică garantată de stat	Acordarea asistenţei juridice garantate de stat	Datele oficiale actuale ale sistemului
Serviciile publice de sănătate	Examinare, tratament şi intervenţie medicală	Datele oficiale actuale ale instituţiilor medicale

Serviciile de sănătate mintală	Evaluarea și intervenția în situații privind sănătatea mintală	Datele oficiale actuale ale serviciilor competente
Autoritatea tutelară competentă	Protecția copilului și intervenția în situațiile de risc pentru copil	Datele autorității tutelare competente din teritoriul respectiv

Reguli privind lista canalelor externe

1. Datele de contact se verifică și se actualizează periodic de persoana desemnată de conducerea instituției.
2. Modificarea datelor de contact nu impune modificarea mecanismului prevăzut de Instrucțiune.
3. În instituție se afișează, într-o formă accesibilă beneficiarilor, cel puțin:
   - numărul **112**;
   - modalitatea de depunere a plângerii/sesizării;
   - datele persoanei responsabile din instituție;
   - datele AGSSSÎ;
   - datele Avocatului Poporului;
   - datele altor mecanisme externe relevante.
4. Beneficiarului i se comunică, la solicitare, informații despre canalele externe disponibile.
5. Lista nu limitează dreptul persoanei de a se adresa direct oricărei autorități, instituții sau mecanism competent.
6. Pentru informațiile privind Avocatul Poporului și prevenirea torturii se utilizează datele oficiale publicate de Oficiul Avocatului Poporului. În prezent, Oficiul indică 060 002 657 și secretariat@ombudsman.md pentru contactul general, iar pentru Direcția prevenirea torturii indică 060 002 641.