

**AGENȚIA PENTRU GESTIONAREA SERVICIILOR
SOCIALE CU SPECIALIZARE ÎNALTĂ**



**Raportul de activitate a
Centrului de asistență și protecție a victimelor și potențialelor
victime ale traficului de ființe umane din mun. Chișinău pentru
anul 2023**

Director interimar: Adrian Pascal

CUPRINSUL

	Pagina
LISTA TABELELOR.....	3
ABREVIERI.....	4
I. Sumarul executiv.....	5
II. Introducere.....	7
III. Specificul activității CAP.....	9
3.1 Indicatori generali privind beneficiarii.....	9
3.2 Fluctuația beneficiarilor prin acordarea/încetarea/suspendarea măsurilor de protecție.....	11
3.3 Durata medie de prestare a serviciilor.....	12
3.4 Indicatori vizând serviciile asigurate beneficiarilor.....	13
IV. Managementul instituțional.....	17
4.1 Managementul financiar.....	25
4.2 Analiza alocărilor bugetare și cheltuielilor.....	28
4.3 Managementul resurselor umane.....	32
V. Parteneriate.....	35
VI. Constatări, concluzii și priorități pentru următoarea perioadă de raportare.....	35
6.1 Constatări.....	35
6.2 Dificultăți/provocări.....	36
6.3 Concluzii/propuneri de remediere.....	37
6.4 Priorități pentru următoarea perioadă de raportare și termene de realizare.....	38

LISTA TABELELOR

	Pagina
Tabelul nr.1. Dezagregarea beneficiarilor pe categorii și pe autoritatea care i-a referit la CAP	10
Tabel nr.2 Dezagregarea pe categorii și gen a beneficiarilor asistați în zona adulți	11
Tabelul nr.3 Dezagregarea pe categorii și gen a beneficiarilor asistați în zona copii	11
Tabelul nr. 4 Fluctuația beneficiarilor.....	12
Tabelul nr.5 Dinamica costurilor de întreținere per beneficiar pe parcursul anilor 2017-2022.....	13
Tabelul nr.6 Dezagregarea beneficiarilor adulți pe categorii și asistența acordată	15
Tabelul nr.7. Dezagregarea beneficiarilor adulți pe categorii și asistența acordată	16
Tabelul nr.8. Numărul de victime și potențiale victime asistate (unitate de măsură – unități).....	26
Tabelul nr.9. Numărul de pat/zile utilizate (unitate de măsură – paturi/zile)	28
Tabelul nr.10. Cheltuieli medii lunare pentru întreținerea unui beneficiar (unitate de măsură – lei)	28
Tabelul nr.11. Structura cheltuielilor precizate și executate în aspectul clasificăției bugetare	29
Tabelul nr.12. Structura cheltuielilor precizate și executate în aspectul clasificăției bugetare la capitolul Bunuri si servicii	29
Tabelul nr.13. Numărul și structura personalului, pe tipuri de specializări	32
Tabelul nr.14. Dezagregarea angajaților conform vechimii de muncă în cadrul instituției	32
Tabelul nr. 15. Numărul și tipurile/denumirea specializărilor urmate în cadrul cursurilor de formare profesională	33
Tabelul nr.16. Parteneriate derulate în perioada de raportare	35

ABREVIERI

AGSSSÎ	Agencia pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă
A.O.	Asociația obștească
APC	Administrația publică centrală
APL	Administrația publică locală
AT	Autoritate tutelară
CAP	Centrul de asistență și protecție al victimelor și potențialelor victime a traficului de ființe umane
CCTP	Centrul pentru combaterea traficului de persoane
CNFACEM	Centrul Național de Formare, Asistență, Consiliere și Educație din Moldova
CDF	Centrul de Drept al Femeilor
DAS	Direcția Asistență Socială și Protecție a Familiei
DGSP	Direcția Generală Securitate Publică
IGP	Inspectoratul General al Poliției
INP	Inspectoratul Național de Probațiune
MAI	Ministerul Afacerilor Interne
MMPS	Ministerul Muncii și Protecției Sociale
MS	Ministerul Sănătății
OIM	Organizația Internațională pentru Migrație
OI	Organizații Internaționale
ONU	Organizația Națiunilor Unite
ORU	Ordin de restricție de urgență
OP	Ordin de Protecție
OSC	Organizațiile societății civile
OSCE	Organizația pentru Securitate și Cooperare în Europa

I. SUMARUL EXECUTIV

Asistența și protecția victimelor ale traficului de ființe umane și ale violenței în familie reprezintă componentele cheie ale oricărei strategii de luptă împotriva acestor fenomene.

Respectarea și protejarea drepturilor persoanei afectate de trafic, precum și a celei afectate de violență în familie trebuie să fie factori determinanți în misiunile oricăror instituții fie de drept public, privat sau necomercial, care oferă servicii de asistență și protecție.

Asistența și protecția oferită în cadrul Centrului a asistență și protecție a victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființa umană din mun. Chișinău (în continuare - CAP) se bazează pe o abordare holistică, care răspunde tuturor necesităților evaluate, este accesibilă, păstrează caracterul de continuitate, urmărește particularitățile individuale ale victimei concomitent cu asigurarea unui mediu de siguranță și protectiv, garantat de profesioniști calificați.

Măsurile adecvate de asistență și protecție sunt aplicate tuturor persoanelor fără discriminare și nu depind de disponibilitatea victimelor de a face declarații la organele de urmărire penală.

Activitatea CAP în condițiile unui an afectat de impactul situației pandemice, a constituit un răspuns prompt necesităților grupului țintă de beneficiari. Pe parcursul anului 2023, eforturile specialiștilor CAP au fost canalizate spre îmbunătățirea calității serviciilor prestate de instituție, identificarea mecanismelor și tehnicilor de intervenție promptă și efektivă în soluționarea problemelor de reabilitare psiho-emoțională, (re)integrare și socializare a beneficiarilor CAP.

În acest scop, a fost analizat cadrul normativ din domeniu, precum și modificările și completările care au fost operate într-un șir de acte (cum ar fi Codul familiei, Codul de procedură civilă, Legea nr.123/2010 cu privire la serviciile sociale, Legea nr.140/2013 privind protecția specială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți, Legea nr.315/2016 privind prestațiile sociale pentru copii, Regulamentul privind modul de plată a pensiilor stabilite în sistemul public de asigurări sociale de stat, ș.a.). Ținând cont de modificările operate în această perioadă în cadrul legal, ținând cont de specificul instituției și necesitățile fiecărui beneficiar în parte a fost aprobat prin Ordinul MMPS nr. 96 din 11.07.2023, un nou Regulament privind organizarea și funcționarea a Centrului de asistență și protecție a victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane din mun. Chișinău.

Anul 2023 a continuat să aducă provocări prin criza refugiaților menținută de starea de război din țara vecină, care a distorsionat bunul mers al vieții oamenilor și statelor.

Greutățile, consecințele și fricile survenite în urma declanșării crizei de refugiați, au creat stări de insecuritate și incertitudine atât pentru beneficiarii și angajații centrului cât și pentru întreaga țară.

În situația creată, CAP sa implicat activ în asistența și suportul persoanelor refugiate, în special a celor social vulnerabile.

Pentru atingerea scopului și obiectivelor CAP, au fost elaborate și aprobate la nivel instituțional diverse procese operaționale, realizate ședințe de instruire a personalului, inițiate proceduri de monitorizare continuă și evaluare sistematică a eficacității mecanismelor implementate.

Analizele și constatările acestui raport, interpretările și concluziile, vin să contureze o imagine clară a nivelului de realizare a obiectivelor propuse pentru anul de referire, precum și nivelul de atingere a unei anumite identități organizaționale, bazate pe principiile și valorile unui serviciu social integru, capabil să presteze beneficiarilor săi servicii de calitate.

II. INTRODUCERE

Centrul de asistență și protecție a victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe este o instituție socială cu specializare înaltă, care prestează servicii de asistență în situații de criză pentru victime și potențiale victime ale traficului de ființe umane.

CAP și-a început activitatea în anul 2001 cu suportul Misiunii în Moldova a Organizației Internaționale pentru Migrație, ca răspuns la solicitarea crescândă a serviciilor de reabilitare pentru un număr impunător de femei din Republica Moldova care se întorceau din țările balcanice după experiențe îngrozitoare de exploatare.

Grație colaborării continue și a angajamentului asumat de către Guvern în abordarea fenomenului traficului de ființe umane, începând cu anul 2008 Centrul a primit statut de instituție publică subordonată Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei (*Hotărârea Guvernului nr.847 din 11.07.2008 cu privire la crearea Centrului de asistență și protecție a victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane*).

Ulteriori, prin *Ordinul Ministrului muncii, protecției sociale și familiei nr.083 din 26 martie 2010 a fost aprobat Regulamentul de organizare și funcționare a Centrului de asistență și protecție a victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființa umane*.

Numărul mare de copii aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți a determinat necesitatea extinderii capacității CAP pentru a răspunde necesităților specifice ale copiilor. Astfel, în comun cu partenerii de dezvoltare (Delegația Uniunii Europene în RM, Misiunea în Moldova a OIM, Ministerul Muncii și Politicilor Sociale din Italia, Ministerul Afacerilor Externe din Norvegia, Reprezentanța în RM a UNICEF, Lakarmissionen, Agenția Cehă pentru Dezvoltare și A.O., „CNFACEM”) a fost planificată, inițiată și finalizată în anul 2015 construcția anexei la clădirea Centrului, astfel, creându-se un nou serviciu destinat copiilor.

Prin *Ordinul Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei nr.201 din 25.10.2016* a fost modificat Regulamentul de organizare și funcționare a CAP de asistență și protecție a victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființa umane, fapt care a permis includerea copiilor victime și potențiale victime ale violenței, neglijării și exploatării în programul de asistență și protecție a CAP.

CAP își concentrează activitatea pe domeniile traficului de ființe umane și violența în familie.

Astfel, *misiunea* CAP este de a asigura abordarea sistemică a protecției și asistenței victimelor traficului de ființe umane și victimelor violenței în familie, precum și asigurarea respectării drepturilor acestora prin garantarea accesului necondiționat la protecția necesară și asistență de calitate.

CAP reprezintă unul dintre elementele-cheie ale Mecanismului Național de Referire a Victimelor pentru protecția și asistența victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane – sistem care reunește structurile de stat, organizații guvernamentale, non-guvernamentale, specialiști de diferite nivele cu scopul de a oferi asistență și protecție victimelor traficului de ființe umane, precum și categoriilor aflate în situație de risc - potențialelor victime ale traficului.

Raportul anual de activitate reflectă modul în care instituția a desfășurat activitățile preconizate pentru anul 2023 și a utilizat resursele alocate pentru realizarea misiunii sale în anul de referință, precum și rezultatele obținute în perioada de raportare.

Raportul evocă în prim plan o serie de aspecte privind specificul activității cu indicatori ce reflectă categoriile de beneficiari și serviciile prestate, managementul instituțional, administrarea surselor financiare, managementul resurselor umane și acțiunile de performanță în anul de gestiune.

Secund, sunt prezentate principalele activități desfășurate în cadrul Parteneriatelor, cu oportunitățile obținute în urma implicării în proiectele comune.

De asemenea, include aspecte ce țin de evocarea dificultăților și provocărilor în anul de raportare, dar și prioritățile pentru anul 2024.

Scopul acestui Raport este asigurarea transparenței și informarea AGSSSÎ, a fondatorului, precum și a societății în ansamblu despre eforturile depuse, obiectivele atinse și potențialul CAP, în exercitarea atribuțiilor sale funcționale pe parcursul anului 2023.

La baza redactării Raportului au stat constatările, concluziile și recomandările conținute în rapoartele tematice derivate din activitatea de control, evaluare și monitorizare.

În cadrul prezentului raport au fost supuse monitorizării și analizei 42 de acțiuni pentru atingerea celor 12 obiective stabilite la începutul anului de raportare, care au avut termenul de realizare până la finele anului 2023:

- 1. Asigurarea implementării cadrului normativ și elaborarea cadrului metodologic pentru activitatea regulamentară a instituției.*
- 2. Asigurarea gestionării activității instituției.*
- 3. Asigurarea beneficiarilor cu servicii calitative în conformitate cu necesitățile individuale și standardele minime de calitate.*
- 4. Asigurarea procesului de consolidare a capacităților profesionale ale specialiștilor Centrului.*
- 5. Implementarea politicilor bugetar-fiscale și gestionarea finanțelor publice.*
- 6. Asigurarea implementării actelor normative în domeniul achizițiilor publice.*
- 7. Asigurarea întreprinderii acțiunilor în vederea angajării personalului calificat și competent și monitorizarea stării de sănătate.*
- 8. Asigurarea funcționalității instituției în situația unei eventuale pandemii.*

- 9. Consolidarea colaborării Centrului cu autoritățile publice, organele de drept, societatea civilă în scopul acordării asistenței și protecției victimelor.*
- 10. Asigurarea implementării sistemului control intern managerial.*
- 11. Asigurarea implementării acțiunilor/măsurilor obligatorii de consolidare a integrității instituționale și profesionale.*
- 12. Asigurarea monitorizării eficiente a activității Centrului.*

III. SPECIFICUL ACTIVITĂȚII CAP

În prezent instituția dispune de un bloc cu 3 etaje, unde sunt amplasate odăile pentru beneficiari (izolatorul, 10 odăi), sala de ședințe, ospătărie, cabinet medical, sala de calculatoare, sala de relaxare, zona de joacă pentru copii, birourile specialiștilor (9 birouri), arhiva și 2 încăperi auxiliare.

3.1 Indicatori generali privind beneficiarii:

Capacitatea CAP este de 34 locuri, dintre care: 24 pentru femei și cupluri mamă-copil și 10 locuri – pentru copii separați de părinți.

Beneficiarii CAP sunt:

- persoane adulte (femei) și/sau copii (cetățeni ai RM, apatrizi sau străini) care:
 - a) sunt prezumate sau constate ca fiind persoane cărora, le-au fost aduse daune morale, fizice sau materiale prin infracțiunea de trafic de ființe umane sau alte infracțiuni în legătură cu traficul de ființe umane (munca forțată, sclavia, organizarea migrației ilegale);
 - b) sunt supuse acțiunilor de violență în familie;
- copiii neînsoțiți repatriați în Republica Moldova, inclusiv copiii neînsoțiți (cetățeni străini) care urmează a fi repatriați din Republica Moldova în țara de origine.

Pe parcursul anului 2023 au beneficiat de asistență și protecție în cadrul CAP **180 beneficiari ((144 beneficiari (54 femei și 90 copii (54 fete și 35 băieți) pe platforma de plasament) și 36 beneficiari (15 femei și 21 copii (10 fete și 11 băieți) pe platforma de zi) asistați au fost referiți către serviciile specializate din cadrul CAP:**

- de către organele de drept – 50 beneficiari (17 adulți și 33 copii);
 - DAS, EMT, APL, – 7 beneficiari (4 adulți și 3 copii);
 - AT – 21 copii;
 - ONG-ri – 53 beneficiari (23 adulți și 30 copii);
 - OIM – 15 beneficiari (10 adulți și 5 copii);
 - Instituții medicale – 0 beneficiari;
- 25 beneficiari (11 adulți cu 14 copii) s-au autoreferit.

Tabelul nr. 1. Dezagregarea beneficiarilor pe categorii și pe autoritatea care i-a referit la CAP

Categoriile beneficiarilor	Referiți la CAP de către:															
	ONG		EMT		Instituții medic.		AT cop.	Organele de drept		OIM		Autoreferire		Asisten. continuă		Total referiți
	ad.	cop.	ad	cop	ad.	cop.		ad.	cop.	ad.	cop.	ad.	cop.	ad.	cop.	
Victime TFU								2						2		4
Prezumat VTFU	2		1							1						4
Copiii victimelor TFU		1													2	3
Copii victime TFU							1		5						1	7
Copii Prezumat VTFU									1							1
Prevenire TFU	1															1
Victimele violentei în familie	19	29	3	3				13	8	2	2	8	10	2	2	101
Victimele violenței sexuale adulți	1															1
Copii victime ale VF							10		2							12
Copii Victimele violenței sexuale							10		14			1				25
Martori ai violentei									1							1
Migranți în dificultate										1						1
Refugiați								2	2	6	3	3	3			19
Total	23	30	4	3			21	17	33	10	5	11	14	4	5	180

Din numărul total de **144 beneficiari asistați pe platforma de plasament a CAP:**

I. Beneficiari asistați în zona adulți – 112 (54 femei și 58 copii (30 fete și 28 băieți)), dintre care:

- Victime ale traficului de ființe umane – 3 femei;
- Prezumat victime ale traficului de ființe umane-2 femei;
- Copiii victimelor traficului de ființe umane – 2 băieți;
- PrevenireTFU-1 femeie;
- Victime ale violenței în familie – 83 (35 femei și 48 copii(25 fete și 23 băieți));
- Victimele violenței sexuale-1 femeie;
- Refugiați – 19 (11 femei și 8 copii(5 fete și 3 băieți));
- Migranți aflați în situație de dificultate – 1 femei.

Tabelul nr. 2. Dezagregarea pe categorii și gen a beneficiarilor asistați în zona adulți

Categoriile beneficiarilor	Numărul femeilor	Numărul copiilor	
		fete	băieți
Victime TFU	3		
Prezuate VTFU	2		
Copiii victimelor TFU			3
Prevenire TFU	1		
Victimele violentei în familie	35	25	23
Victimele violenței sexuale	1		
Refugiați	11	5	3
Migranți	1		

II. Beneficiari zona copii – 32 (24 fete și 8 băieți), dintre care:

- Victime ale traficului de ființe umane – 5 fete;
- Prezuate VTFU-1 fată;
- Victime ale violentei în familie – 10 (5 fete și 5 băieți);
- Copii victimele violenței sexuale-16 (13 fete și 3 băieți);
- Copii repatriați/neînsoțiți – 0.

Tabelul nr. 3. Dezagregarea pe categorii și gen a beneficiarilor asistați în zona copii

Categoriile beneficiarilor	Numărul copiilor		Total copii
	fete	băieți	
Victime TFU	5		5
Prezuate VTFU	1		1
Victimele violentei în familie	5	5	10
Victimele violenței sexuale	13	3	16
Copii repatriați	0	0	0

3.2 Fluctuația beneficiarilor prin acordarea/încetarea/suspendarea măsurilor de protecție:

CAP oferă plasament temporar în perioada de criză beneficiarilor adulți (femei), copiilor și cuplurilor mamă-copil. Se acordă plasament temporar securizat pentru o perioadă de pînă la 30 zile pentru femei și cupluri mamă-copil și pînă la 45 de zile pentru copii.

În caz de necesitate, pentru a asigura protecția beneficiarilor, durata plasamentului poate fi prelungită pînă la 3 luni în cazul victimelor violenței în familie și pînă la 6 luni în cazul victimelor traficului de ființe umane. Când viața și sănătatea sînt amenințate de un pericol real, perioada plasamentului poate fi prelungită pe o durată considerată necesară

pentru protecția beneficiarului. Pentru femeile gravide – victime ale traficului de ființe umane, plasamentul este asigurat pînă la nașterea copilului.

După acordarea asistenței de criză, beneficiarul este referit pentru asistență de reintegrare și monitorizare către echipa multidisciplinară de la locul de trai, specialiștii căreia se implică, conform competențelor, în soluționarea problemelor beneficiarului, accesînd serviciile disponibile în cadrul Sistemului Național de Referire.

Tabelul nr. 4. Fluctuația beneficiarilor

Categorii beneficiari	Referiți post-plasament către:									TOTAL referiți
	ONG		APL		AT	Integrare individuala		Altele (OIM p-u repatriere)		
	ad.	Cop.	Ad.	Cop.		Cop.	Ad.	Cop.	Ad.	
Victime TFU						3		1		4
Prezuate VTFU			2			2				4
Copiii victimelor TFU				2			1			3
Copii victime TFU		1			5					6
Copii prezuate VTFU							1			1
Prevenire TFU						1				1
Victimele violentei în familie	4	7	15	24		24	18			92
Victimele violenței sexuale adulte			1							1
Copii victime ale VF					10					10
Copii victime ale violenței sexuale					12					12
Refugiați						10	7			17
Martori					1					1
Migranți						1				1
Total	4	8	18	26	28	41	27	1		153

3.3. Durata medie de prestare a serviciilor

Nu este posibil de a estima perioada de plasament a beneficiarilor CAP, deoarece aceasta este determinată de mai mulți factori cum ar fi: specificul categoriei beneficiarului, dorința beneficiarului adult de a rămâne în plasament, posibilitățile de reintegrare socială și familială, etc. Respectiv, sunt beneficiari care rămân în plasament pentru o perioadă foarte scurtă (1-5 zile) și sunt beneficiari care rămân în plasament pentru o perioadă mai îndelungată (1-3 luni, iar în unele cazuri și mai mult).

Tabelul nr. 5. Dinamica costurilor de întreținere per beneficiar pe parcursul anilor 2018-2023

Anii	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Lei pe an	13496	19612	35666	21230	24556	32528
Inclusiv salarizarea personalului	8111	13515	23932	15744	16205	22854
Lunar	1125	1634	2972	1769	2046	2713

3.4 Indicatori vizând serviciile asigurate beneficiarilor

În cadrul CAP atât beneficiarii adulți, cât și copiii beneficiază de o gamă largă de servicii, care sunt acordate pe două platforme (de zi și de plasament) după cum urmează:

- **Asistență la sosire în țară** - la solicitarea MMPS și/sau OIM, reprezentantul Centrului întâlnește persoanele repatriate la aeroport sau la alte puncte de trecere a frontierei. Specialistul Centrului oferă informații detaliate despre serviciile programului de asistență și protecție la care persoana asistată are dreptul, și în funcție de dorința acesteia va organiza și/sau însoți beneficiarul spre Centru sau în alt mediu adecvat și sigur.

În perioada de raportare **2 femei** au beneficiat de repatriere: una în Republica Moldova, iar una din Republica Moldova.

- **Plasament temporar** - CAP oferă plasament temporar într-un mediu adecvat și sigur victimelor traficului de ființe umane și altor grupuri în situație de risc. La plasament, beneficiarilor le sunt asigurate necesitățile primare, prin oferirea pachetului minim necesar (produse igienice, alimentare, îmbrăcăminte de primă necesitate). CAP acordă plasament beneficiarilor pentru o perioadă de până la 30 zile, însă, în caz de necesitate, în vederea protecției și asistenței beneficiarului, printr-o decizie luată la ședința echipei multidisciplinare a CAP, durata plasamentului poate fi prelungită. În cazul copiilor plasamentul este realizat în regim de urgență, pentru o perioadă de 45 de zile.

În perioada 01.01.2023 – 26.12.2023 **144 persoane (54 adulți și 90 copii)** au beneficiat de plasament în cadrul CAP.

- **Asistența socială** - asistența fiecărui beneficiar se realizează în baza planului individual de asistență, special conceput întru abordarea necesităților imediate și a specificului beneficiarului. Planul se elaborează de către asistentul social din cadrul CAP - manager de caz, fiind consultat cu beneficiarul, iar după necesitate și cu responsabilul echipei multidisciplinare de la locul de trai al acestuia.

Pe parcursul anului 2023 au fost asistați social **124 beneficiari (65 adulți și 59 copii(31 fete și 28 băieți))**. Corespunzător profilului beneficiarilor au fost acoperite necesitățile

primare și secundare, s-a lucrat în vederea altoirii normelor și valorilor sociale, adaptării sociale, integrării sociale, ridicării nivelului de încredere în sine, formarea atitudinii pozitive față de sine și față de viață, prin acordarea sprijinului întru depășirea greutăților, ajutor în refacerea relațiilor cu membrii familiei, restabilirea echilibrului emoțional și a sănătății fizice, dezvoltarea propriilor capacități și competenți cu scop de reintegrare socială.

- **Asistența psihologică** - în cadrul CAP activează psihologi ce ajută beneficiarii să depășească situația de criză, stările depresive, sentimentele de frică, vinovăție, precum și urmările stresului post-traumatic. Consilierea este oferită sub diferite forme: individuală sau în grup, consiliere de familie, etc. De asemenea, la audierea copilului victimă sau martor participă psihologii CAP. Psihologul are rolul de a stabili un contact psihologic cu copilul și de a asigura o interviuare corectă a acestuia. În timpul audierii psihologul poate reformula întrebările adresate copilului, ținând cont de particularitățile de vârstă și nivelul de dezvoltare intelectuală a copilului. Totodată, în caz de necesitate intervine referitor la corectitudinea efectuării audierii. Psihologii CAP întreprind toate măsurile necesare asigurării integrității psihice a copilului pentru a evita producerea oricărui efect negativ asupra stării psihice a acestuia în cadrul realizării procedurilor legale. Psihologii CAP facilitează comunicarea dintre magistrat/ofițerul de investigație și copil, cât și suportul emoțional pentru copilul victimă.

Pe parcursul anului 2023 de asistență psihologică au beneficiat **107 persoane (58 adulți și 49 copii (25 fete și 24 băieți))**. Totodată, în perioada de raportare psihologii au participat la **audierea a 13 copii** victime, care au avut loc la CCTP și instanțele de judecată.

- **Asistența medicală** - asistența medicală primară și de reabilitare este oferită beneficiarilor atât pe durata aflării lor în CAP cât și, în caz de necesitate, după părăsirea acestuia. Inițial, asistența medicală include consultația primară, urmată după caz, de consultația specialistului de profil cu stabilirea diagnosticului și tratamentului corespunzător.

Pe parcursul anului 2023 au beneficiat de asistență medicală **102 persoane (51 femei și 51 copii (27 fete și 24 băieți))**.

- **Asistența juridică** - beneficiarii adesea nu-și cunosc drepturile, prin urmare, ei beneficiază de consiliere juridică prin care li se explică dreptul la protecție, compensare, nepedepsire (în cazul în care în timpul exploatării au fost comise anumite infracțiuni), etc. Evaluarea necesităților beneficiarilor demonstrează nevoia de asistență pentru o gamă largă de probleme juridice. Acestea variază de la

perfectarea actelor de identitate, custodia copilului, compensare, procedurile de divorț, cazuri legate de proprietate, până la reprezentarea în instanța de judecată în litigii civile sau penale.

Pe parcursul perioadei de raportare **64 beneficiari (33 adulți și 31 copii (16 fete și 15 băieți))** au primit asistență juridică specializată.

Tabelul nr. 6. Dezagregarea beneficiarilor adulți pe categorii și tipul de asistență acordată

Categoriile beneficiarilor din zona <u>adulți</u>	Tipul de asistență acordată										
	Total asistați		Repatr iere	Soci ală	Medi cală	Psiholo gică	Jurid ică	Colabo rare cu organel e de drept	Perf ec-tare a actel or	Profe sio-naliza re	Angaj are în câmp ul munci i
	Plas ament	zi									
Victemele TFU	3	1	2	3	3	2	2	4			
Prezumat VTFU	2	1		4	2	2	1		1	1	
Copiii VTFU	2	1		3	2	1					
Cazuri de prevenire	1			1	1	1		1			
Migranti in dificultate	1			1	1						
Vict. Violenței în Familie	35	12		41	30	40	20	24	2	4	5
Copiii victimel or violenței în familie	48 25f 23b	6 2f 4b		51 26 f 25 b	43 22f 21b	42 21f 21b	25 12f 13b	28 13f 15b	2 1f 1b		
Victimel e violenței sexuale	1			1	1	1	1	1	1		1
Refugiați i	11			11	11	11	9		1		
Copiii refugiați lor	8 5f 3b			8 5f 3b	8 5f 3b	7 4f 3b	6 4f 2b				
Total	112	21	2	124	102	107	64	58	7	5	6

Tabelul nr. 7. Dezagregarea beneficiarilor copii pe categorii și tipul de asistență acordată

Categoriile beneficiarilor din zona <u>copii</u>	Tipul de asistență acordată											
	Total asistați		Rep at- riere	Soci ală	Medi cală	Psiho logic ă	Jurid ică	Colabo rare cu organel e de drept	Perf ec- tare a actel or	Scol a- riza re	Pro fe- sion a- liza re	Angaj are în câmp ul munci i
	Plas a- me nt	zi										
Victime TFU	5	2		5	5	6	3	5		1		
Copii prezumate VTFU	1			1	1	1		1				
Cazuri de prevenire	0											
Victimel e violenței în familie	10 5f 5b	2 2b		10 5f 5b	10 5f 5b	11 5f 6b		8 4f 4b		2 1f 1b		
Victimel e violenței sexuale	16 13f 3b	9 6f 3b		16 13f 3b	16 13f 3b	19 13f 6b	10 8f 2b					
Copii rămași fără ocrotire părintea scă, neînsoțiți repatriați	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Martori		1b				1		1				
Total	32	14	0	32	32	38	13	15	0	3	0	0

IV. MANAGEMENTUL INSTITUȚIONAL

<i>Acțiuni</i>		<i>Indicatori de produs/realizare</i>	<i>Termen de realizare</i>	<i>Gradul de realizare</i>
Obiectivul nr. 1. Asigurarea implementării cadrului normativ și elaborarea cadrului metodologic pentru activitatea regulamentară a instituției				
1.1.	Implementarea Regulamentului privind funcționarea instituției și a structurii organizatorice în corespundere cu standardele minime de calitate	Schema de încadrare a personalului pentru anul 2023 modificată și prezentată în termen pentru coordonare AGSSSÎ	Ianuarie 2023	Realizat Schema de încadrare prezentată în termen.
1.2.	Participarea de comun cu AGSSSÎ, organizațiile nonguvernamentale ș.a. la elaborarea unor acte sau documente instructiv-normative pentru acordarea serviciilor sociale cu privire la domeniul de asistență socială și de respectare a drepturilor omului	Demersuri expediate; Ședințe organizate și desfășurate; Proiecte de acte normative și documente interne elaborate; Materiale metodologice și informative tematice elaborate și difuzate	La necesitate	Realizat Specialiștii CAP au participat la ședințele grupurilor de lucru pentru modificarea și completarea Regulamentului de organizare și funcționare a CAP, mecanismului Coordonatorilor pentru Protecția Victimelor, etc.
1.3.	Perfectarea rapoartelor privind implementarea prevederilor actelor legislative și normative în domeniul traficului de ființe umane și violenței în familie	Procese verbale; Indicatori elaborați; note informative perfectate; Raport pentru anul 2022 perfectat și prezentat în termen AGSSSÎ; Raport semestrial pentru anul 2023 elaborat și prezentat AGSSSÎ	Ianuarie 2023 Iulie 2023	Realizat Raport pentru anul 2022 prezentat AGSSSÎ; Raport pentru semestrul I al anului 2022 prezentat AGSSSÎ
1.4.	Colectarea, analiza și sistematizarea datelor statistice privind activitatea instituției	Informații colectate și sistematizate; Dări de seamă, rapoarte statistice elaborate	Trimestrial Semestrial Anual	Realizat Baza de date actualizată,

				Rapoarte trimestriale/semestriale prezentate
1.5.	Elaborarea propunerilor privind necesitatea modificării actelor normative ce reglementează activitatea Centrului	Informații sistematizate; Propuneri elaborate și înaintate AGSSSI, MMPS	La necesitate	Realizat Regulamentului de organizare și funcționare CAP aprobat prin Ordinul MMPS nr. 96 din 11.07.2023
Obiectivul nr. 2. Asigurarea gestionării activității instituției				
2.1.	Organizarea și coordonarea activității specialiștilor	Planuri de activitate coordonate; Ședințe tematice/ateliere de lucru organizate și desfășurate; Procese verbale ale ședințelor de lucru întocmite; Schema de încadrare coordonată; Planificare bugetară realizată; Rapoarte și dări de seamă privind activitatea economico-financiară a instituției elaborate și prezentate în termen instituțiilor solicitante; Activitatea instituției evaluată; Propuneri pentru îmbunătățirea calității serviciilor prestate formulate.	Pe parcursul anului	Realizat Planuri de activitate a specialiștilor (asistent medical, pedagog, asistenți sociali) coordonate de către directorul CAP; 4 ședințe tematice desfășurate; Procese verbale ale ședințelor de lucru întocmite; Schema de încadrare coordonată cu ANAS; Planificare bugetară realizată; Rapoarte și dări de seamă privind activitatea economico-financiară a instituției prezentate în termen instituțiilor solicitante.
2.2.	Efectuarea analizei rapoartelor de activitate ale specialiștilor Centrului	Rapoarte sistematizate; Analiza rapoartelor de activitate efectuată, sistematizată și prezentată AGSSSI	Semestrial Anual	Realizat Rapoartele specialiștilor sistematizate și analiza realizată.

Obiectivul nr.3. Asigurarea beneficiarilor cu servicii calitative în conformitate cu necesitățile individuale și standardele minime de calitate				
3.1.	Respectarea procedurii de admitere a beneficiarilor în Centru și a procedurii de ieșire din Centru	Numărul beneficiarilor admiși în serviciile Centrului; Numărul beneficiarilor ieșiți din Centru	Pe parcursul anului	Realizat Pe parcursul anului 2023 au fost asistați 180 de beneficiari, dintre care în plasament au fost 144 beneficiari.
3.2.	Prestarea serviciilor beneficiarilor în corespundere cu necesitățile individuale	PIA elaborate în baza rezultatelor evaluării necesităților de asistență a beneficiarului	Pe parcursul anului	Realizat Pentru toți beneficiarii asistați au fost elaborate PIA
3.3.	Protecția beneficiarilor împotriva abuzurilor	Procedura de examinare și soluționare a reclamațiilor despre abuz elaborată și aplicată	Pe parcursul anului	Realizat Procedura de examinare și soluționare a reclamațiilor despre abuz adusă la cunoștința personalului CAP și aplicată
3.4.	Confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal conform prevederilor normelor în vigoare	Politica de securitate a datelor cu caracter personal al Centrului și regulamentele datelor cu caracter personal pe sisteme de evidență aprobate și implementate	Pe parcursul anului	Realizat Centrul este înregistrat ca operator de date cu caracter personal.
3.5.	Acordarea victimelor și prezumatelor victime ale traficului de ființe umane serviciilor conform necesităților individuale	Numărul beneficiarilor victime și prezumate victime ale traficului de ființe umane asistați; Numărul beneficiarilor victime și prezumate victime ale traficului de ființe umane referiți către alte servicii/instituții	Pe parcursul anului	Realizat 16 victime ale TFU asistate la CAP . 10 victime ale TFU referite către alte servicii/instituții
3.6.	Acordarea victimelor violenței în familie serviciilor conform	Numărul beneficiarilor victime ale violenței în familie asistați;	Pe parcursul anului	Realizat 101 victime ale violenței în familie asistate.

	necesităților individuale	Numărul beneficiarilor victime ale violenței în familie referiți către alte servicii/instituții		50 victime ale violenței în familie referite către alte instituții/servicii.
3.7.	Acordarea copiilor separați de părinți a serviciilor conform necesităților individuale	Numărul beneficiarilor copii separați de părinți asistați; Numărul beneficiarilor copii separați de părinți referiți către alte servicii/instituții	Pe parcursul anului	Realizat 46 copii separați de părinți asistați la CAP. 29 copii separați de părinți referiți către alte servicii/instituții
Obiectivul nr.4. Asigurarea procesului de consolidare a capacităților profesionale ale specialiștilor Centrului				
4.1.	Colectarea și sistematizarea informației privind necesitățile de formare profesională a specialiștilor	Chestionar de evaluare a necesităților de instruire elaborat și aplicat; Necesități de instruire identificate; Numărul cursurilor de formare profesională la care au participat specialiștii	Ianuarie 2023 Pe parcursul anului	Realizat 14 cursuri de formare profesională și instruirii la care au participat specialiștii CAP
4.2.	Elaborarea planului anual de formare profesională a personalului	Plan anual elaborat și aprobat; Plan implementat	Ianuarie 2023	Realizat Plan elaborat, aprobat și implementat
4.3.	Identificarea potențialilor formatori/prestatori de servicii de formare profesională în vederea asigurării ținerii evidenței datelor privind formatorii/prestatorii de servicii de formare profesională	Potențiali formatori/prestatori de servicii de formare profesională identificați; Bază de date actualizată	Pe parcursul anului	Realizat Prestatori de servicii de formare profesională precum: Intellect Center-Centrul de instruirii și Dezvoltare, Agenția Achiziții Publice, CNPDCP
4.4.	Colaborarea cu organizațiile internaționale, societatea civilă, mediul academic, AGSSSÎ în vederea	Ședințe de lucru organizate și desfășurate; Propuneri sistematizate	Pe parcursul anului	Realizat ședințe de lucru organizate în colaborare cu organizații, instituții și societate civilă

	îmbunătățirii procesului de formare profesională			privind îmbunătățirea procesului de formare profesională
Obiectivul nr. 5. Implementarea politicilor bugetar-fiscale și gestionarea finanțelor publice				
5.1.	Gestionarea eficientă a finanțelor și bunurilor publice	Devizele de cheltuieli bugetare elaborate și executate; Rapoarte financiare, fiscale, CNAM, CNAS, etc. perfectate și prezentate în termen ANAS, FISC, CNAM, CNAS	Pe parcursul anului	Realizat Devizele de cheltuieli bugetare i executate. Rapoarte financiare, fiscale, CNAM, CNAS, etc. prezentate în termen ANAS, FISC, CNAM, CNAS
5.2.	Elaborarea rapoartelor cu privire la utilizarea mijloacelor financiare	Rapoarte trimestriale, semestriale și anuale elaborate și prezentate în termen AGSSSÎ	Ianuarie 2022	Realizat Darea de seamă privind executarea bugetului în sem. I prezentată către AGSSSÎ la data de 24.07.2023
5.3.	Planificarea mijloacelor financiare pentru asigurarea bunei funcționări a Centrului	Proiectul bugetului Centrului pentru anul 2024 elaborat și prezentat în termen AGSSSÎ	Iulie - august 2023	Realizat Proiectul bugetului Centrului pentru anul 2024 prezentat către AGSSSÎ la 31.07.2023
5.4.	Gestionarea eficientă a bunurilor Centrului	Emiterea ordinului privind efectuarea inventarierii bunurilor; Perfectarea procesului- verbal privind rezultatele inventarierii	Anual	Realizat Instituirea comisiei pentru casarea bunurilor materiale prin Ordinul nr. 3 din 03.01.2023
5.5.	Planificarea surselor financiare pentru asigurarea măsurilor de protecție a angajaților și beneficiarilor Centrului în conformitatea cu situația epidemiologică din RM	Necesități de echipamente individuale de protecție și produse dezinfectante identificate; Echipamente individuale de protecție distribuite la beneficiari și angajați.	Pe parcursul anului	Realizat Asigurarea angajaților cu soluții dezinfectante și echipament de protecție (măști, mănuși, viziere, costume de protecție)

Obiectivul nr.6. Asigurarea implementării actelor normative în domeniul achizițiilor publice

6.1.	Elaborarea Planului anual al achizițiilor publice	Necesități identificate; Plan elaborat și aprobat; Plan implementat; Darea de seamă privind achizițiile publice realizate prezentată în termen	Trimestrial, Semestrial, Anual	Realizat Planul de achiziții elaborat și aprobat la data de 29.12.2022 Darea de seamă privind achizițiile publice prezentată Agenției Achiziții Publice.
6.2.	Desfășurarea procedurilor de achiziții publice	Numărul procedurilor de achiziții publice desfășurate; Numărul contractelor încheiate; Numărul contractelor executate	Conform planului anual de achiziții publice	Realizat 38 de contracte încheiate și executate
6.3.	Participarea membrilor Grupului de lucru la cursuri de instruire în domeniul achizițiilor publice	Numărul cursurilor de instruire; Numărul specialiștilor instruiți	Anual	Realizat 1 specialist din cadrul Centrului a participat la 2 cursuri de instruire cu durata totală de 7 ore

Obiectivul nr. 7. Asigurarea întreprinderii acțiunilor în vederea angajării personalului calificat și competent și monitorizarea stării de sănătate

7.1.	Organizarea și desfășurarea procedurilor pentru ocuparea funcțiilor vacante	Organizarea și desfășurarea concursurilor pentru ocuparea funcțiilor vacante; Numărul de persoane angajate	Pe parcursul anului	Realizat Anunțuri pentru ocuparea funcțiilor vacante organizate și publicate. 6 specialiști angajați pe parcursul anului
7.2.	Identificarea necesităților interne de instruire	Necesități de instruire identificate; Parteneri identificați în realizarea instruirilor tematice	Pe parcursul anului	Realizat Instruiri în domeniul SSM, Datelor cu caracter personal și achizițiilor publice
7.3.	Organizarea examenului medical periodic al angajaților	Listele perfectate și prezentate la instituțiile competente; Controlul medical efectuat	Semestrial	Realizat Examenul medical periodic al angajaților organizat anual (22-30.12.2023)

Obiectivul nr.8. Asigurarea funcționalității instituției în contextul pandemiei COVID-19

8.1.	Revizuirea Programului instituțional de prevenire și control a infecțiilor transmisibile	Program instituțional pe prevenire și control revizuit și aprobat; Plan de acțiuni pentru implementarea Programului instituțional elaborat, aprobat și implementat.	Ianuarie 2023	Realizat Program instituțional și plan de acțiuni revizuit și aprobat
8.2.	Dotarea instituției cu echipament individual de protecție, produse dezinfectante, etc.	Instituția este asigurată în cantități suficiente cu echipament individual de protecție, produse dezinfectante, etc.	Pe parcursul anului	Realizat Instituția asigurată cu cantități suficiente de echipament individual de protecție
8.3.	Revizuirea, aprobarea și implementarea Planului de instruire a angajaților privind prevenirea și controlul infecțiilor transmisibile	Plan de instruire revizuit și aprobat; Angajați instruiți	Pe parcursul anului	Realizat Angajați instruiți și informați privind prevenirea și controlul infecțiilor transmisibile
8.4.	Revizuirea și aprobarea procedurilor operaționale locale și a protocoalelor de conduită a personalului angajat în contextul prevenirii diferitor infecții	Proceduri operaționale locale ce țin de igiena mâinilor, curățarea și dezinfectarea suprafețelor, utilizarea EPP, gestionarea deșeurilor medicale, managementul celor expuși la risc, triajul beneficiarilor, notificarea și raportarea cazurilor de infectare, etc., revizuite	Trimestrul I	Realizat Angajați instruiți și informați privind igiena mâinilor, curățarea și dezinfectarea suprafețelor, utilizarea EPP, gestionarea deșeurilor medicale, etc.

Obiectivul nr. 9. Consolidarea colaborării Centrului cu autoritățile publice, organele de drept, societatea civilă în scopul acordării asistenței și protecției victimelor

9.1.	Asigurarea comunicării cu instituțiile, organizațiile partenere	Numărul notelor informative sistematizate; Rapoarte trimestriale/semestriale/anuale elaborate și prezentate	Pe parcursul anului	Realizat Rapoarte trimestriale/semestriale/anuale elaborate și prezentate în termen
------	---	---	---------------------	---

9.2.	Realizarea angajamentelor asumate și a activităților de colaborare cu instituțiile, organizațiile partenere	Numărul ședințelor la care s-a participat	Pe parcursul anului	Realizat Participarea la 15 ședințe comune cu organizațiile și instituțiile partenere
Obiectivul nr. 10. Asigurarea implementării sistemului control intern managerial				
10.1.	Evaluarea sistemului actual de control intern managerial	Raport de evaluare pentru anul 2022 elaborat și prezentat în termen AGSSSÎ; Declarația de răspundere managerială pentru anul 2022 emisă și plasată pe pagina web a instituției	Ianuarie 2023	Realizat Raportul de evaluare prezentat către AGSSSÎ Declarația de răspundere managerială emisă la data de 06.02.2023 și plasată pe pagina web (www.cap.md)
10.2.	Elaborarea Planului de acțiuni pentru implementarea controlului intern managerial	Grup de lucru instituit; Numărul ședințelor de lucru desfășurate; Plan de acțiuni elaborat, aprobat și implementat; Riscuri identificate; Registrul riscurilor revizuit; Procese operaționale revizuite	Decembrie 2023	Realizat Plan de acțiuni elaborat și implementat. Registrul riscurilor și procesele operaționale revizuite și completate
Obiectivul nr.11. Asigurarea implementării acțiunilor/măsurilor obligatorii de consolidare a integrității instituționale și profesionale				
11.1.	Asigurarea accesului la informația cu privire la modalitatea de depunere a plângerilor împotriva abaterilor sau activităților ilegale ale angajaților	Plasarea informațiilor pe panoul informațional; Informarea organelor competente privind încălcările constatate	Pe parcursul anului	Realizat Informații plasate pe panoul informațional

11.2.	Instituirea procedurii de prevenire a influențelor necorespunzătoare	Numărul ședințelor tematice organizate și desfășurate; Numărul cazurilor denunțate Nr. participanților instruiți pe parcursul anului 2023	Pe parcursul anului	Realizat 1 ședință tematică desfășurată în anul 2023 cu participarea a 15 angajați.
Obiectivul nr.12. Asigurarea monitorizării eficiente a activității Centrului				
12.1	Organizarea ședințelor de monitorizare a activității Centrului	Ședințe de supervizare desfășurate; Ședințe de monitorizare desfășurate; Procese verbale elaborate	Lunar, Săptămânal	Realizat ședințe de supervizare desfășurate și procese verbale elaborate. Ședințe săptămânale de monitorizare desfășurate
12.2	Elaborarea cadrului bugetar pe termen mediu	Planificare bugetară propusă în corespundere cu necesitățile identificate; Informație cu privire la planificarea bugetară expediată în termen	Pe parcursul anului	Realizat Plan elaborat și prezentat AGSSSÎ
12.3	Elaborarea planului și rapoartelor de activitate	Note informative sistematizate; Planul anual de activitate; Raportul semestrial de activitate	ianuarie 2023 iulie 2023	Realizat Planul anual de activitate pentru anul 2023 coordonat cu AGSSSÎ. Raport semestrial de activitate prezentat AGSSSÎ la data de 27.07.2023, Raport trimestrul III de activitate prezentat AGSSSÎ la data de 13.10.2023,

4.1. Managementul financiar

În perioada de raportare, anul 2023, CAP a planificat și realizat indicatori de performanță care demonstrează eficiența activității realizate, în calitatea sa de prestator al serviciilor sociale, în situații de criză și reieșind din specificul activității și profilul beneficiarilor asistați.

CAP își concentrează activitatea pe domeniile traficului de ființe umane, violența în familie, protecția copiilor separați de părinți victime a violenței, neglijării, exploatarei și traficului. Astfel, misiunea CAP este de a asigura abordarea sistemică a protecției și asistenței victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane (adulți și copii), precum și asigurarea respectării drepturilor acestora prin garantarea accesului necondiționat la protecția necesară și asistența de calitate.

Astfel, prestarea serviciilor a fost planificată pentru un număr mediu de 27 beneficiari/zi ceea ce constituie 9855 paturi/zile anual.

Performanța realizată în raport cu obiectivele asumate justifică utilizarea fondurilor pentru finanțarea cheltuielilor în condiții de economicitate și eficacitate, cu luare în considerație a perioadei de plasament și specificul repartizării beneficiarilor în baza criteriilor de gen, vîrstă, statut.

Nivelul de realizare a indicatorilor în perioada de gestiune, precum și explicațiile privind devierile înregistrate sunt prezentate după cum urmează.

Indicator de rezultat:

Tabelul nr. 8. Numărul de victime și potențiale victime asistate (unitate de măsură - unități).

<i>Aprobat pe an</i>	<i>Realizat total</i>	<i>din care cu plasament</i>	<i>deviere</i>
324	180	144	36

Pentru anul 2023 a fost planificată asistarea zilnică a 27 de beneficiari pe parcursul a 12 luni. Reieșind din formula standard, rezultă că planificarea este calculată pentru 324 persoane. Realizarea indicatorului în anul 2023 fiind îndeplinit în mărime de 55,6 % pentru numărul total al beneficiarilor care au accesat serviciile CAP. În plasament au fost asistați un număr de 144 beneficiari, ceea ce constituie 44,4 % față de planul aprobat pe perioada de gestiune.

Totodată, reieșind din specificul serviciilor prestate în cadrul CAP și statutul beneficiarilor plasați, se presupune că în cadrul programului de asistență și protecție sunt incluse diferite categorii de beneficiari, inclusiv de vîrstă și gen diferit (în cazul copiilor). Reieșind din cele expuse, o atenție sporită se acordă la repartizarea acestor beneficiari în odăi și anume neadmiterea mixării diferitor categorii de gen (în cazul copiilor) și de vîrstă. O altă particularitate specifică este cazarea cuplurilor mame cu copii cărora li se acordă odaie separată, victimele traficului de ființe umane se cazează în odăi separate și nici într-un caz cu alte categorii de beneficiari. La fel, perioada cazării beneficiarilor în CAP influențează direct asupra numărului de beneficiari, aceasta nefiind una determinată și aplicabilă pentru toți beneficiarii de servicii. Perioada plasamentului este stabilită în funcție

de necesitățile și particularitățile cazului. De regulă, pentru fiecare caz, la plasarea beneficiarului în CAP se stabilește o perioadă de cazare de până la 30 zile la adulți și până la 45 zile la copii, însă multitudinea de probleme (ex. lipsa actelor de identitate, lipsa ajutorului social, inexistența unui loc de trai, probleme grave de sănătate în urmă exploatării, agresiunii fizice sau a abuzului sexual, perioada desfășurării anchetei de către organele de drept, imposibilitatea referirii cazului către alte servicii de lungă durată din motivul lipsei întregului pachet de acte care sunt obligatorii la momentul referirii ș.a) care sunt identificate în urma evaluării complexe a cazului, face ca această perioadă să fie insuficientă pentru depășirea stării de criză, asigurarea reabilitării și/sau a protecției victimelor, aceasta fiind extinsă în conformitate cu Regulamentul de organizare și funcționare a Centrului, până la 6 luni în cazul victimelor traficului de ființe umane și până la 3 luni în cazul victimelor violenței în familie. Când viața și sănătatea sunt amenințate de un pericol real, perioada plasamentului poate fi prelungită pe o durată considerată necesară pentru protecția acestora. Pentru femeile gravide – victime ale traficului de ființe umane, plasamentul este asigurat pentru o perioadă de până la nașterea copilului. O altă situație este cazul când același beneficiar, pe parcursul aceluiași an, beneficiază de serviciile CAP repetat, fie cu statut diferit sau în situația de retraffic. Suplimentar la cele expuse, aducem la cunoștință că identificarea, referirea și plasarea beneficiarilor în CAP se face în cadrul Mecanismului Național de Referire a Victimelor, în colaborare și în parteneriat strategic cu societatea civilă la nivel local, echipele multidisciplinare - grupe constituite din specialiști calificați, instruiți din cadrul Direcțiilor Asistență Socială și Protecție a Familiei din cadrul Consiliilor Raionale/Municipale, Organele de drept, Agențiile Teritoriale pentru Ocuparea Forței de Muncă, instituțiile medico sanitare, Agențiile Servicii Publice, Procuraturii, ONG-ilor din domeniu, MMPS. Ca rezultat, numărul beneficiarilor care ajung să beneficieze de programul CAP nu depinde în exclusivitate de acesta, ci de un întreg sistem.

Din aceste considerente, pentru CAP nu pot fi aplicate formule standard de calcul și de planificare, acestea, la rândul său, formează inevitabil devieri de la plan ca urmare indicatorii de performanță (de rezultat, produs și eficiență) sunt mai mici, dacă se iau în calcul doar persoanele asistate în cadrul serviciului cu plasament și viceversa se înregistrează devieri pozitive atunci când se i-a în calcul numărul total de beneficiari asistați care accesează diverse servicii: consilieri psihologice, suport juridic, asistență în (re)integrare, care este oferită de angajații CAP pe platforma de zi. În contextul celor relatate, menționăm că de serviciile CAP, în perioada de referință, au beneficiat 180 persoane, dintre care 144 cu plasament și ceilalți 36 beneficiari au primit asistență de zi.

Indicator de produs:

Tabelul nr. 9. Numărul de pat/zile utilizate (unitate de măsură – paturi/zile).

<i>Aprobat an</i>	<i>Realizat</i>	<i>Deviere față de planul anual</i>
9855	4449	5406

Indicatorul de produs: „Numărul de pat/zile utilizate” a fost îndeplinit circa 45,1 %, ceea ce constituie circa 12 beneficiari zilnic asistați în mediu pe parcursul a anului 2023, față de 27 beneficiari planificați. În acest caz devierile constatate se justifică prin aplicarea aceleiași explicație a precedentului indicator de rezultat „Numărul de victime și potențiale victime asistate”, îndeplinirea căruia constituie 44,4%.

Indicatori de eficiență:

Tabelul nr. 10. Cheltuieli medii lunare pentru întreținerea unui beneficiar (unitate de măsură – lei)

<i>Aprobat an</i>	<i>Realizat</i>	<i>deviere</i>
1501,11	2828,4	1327,29

Potrivit specificului activității, CAP prestează servicii de zi, de criză și de plasament temporar. În acest sens, pe lângă beneficiarii incluși în plasament, există beneficiari cărora le este oferit suport în cadrul serviciilor de zi (servicii ce nu necesită plasament temporar și presupun: activități de informare, asistență în documentare, consiliere psihologică (individuală, de grup, terapie familială), consiliere juridică, referire, servicii de agrement pentru copii, servicii asigurate de către angajații CAP.

Formula de calcul aplicată formează devieri deoarece nu se ia în calcul numărul persoanelor beneficiari ai serviciilor de zi. Pe parcursul anului 2023 CAP a oferit asistență pentru 180 beneficiari dintre care 144 cu plasament și 36 în cadrul serviciilor de zi.

4.2. Analiza alocărilor bugetare și cheltuielilor

Bugetul CAP pentru anul 2023 a fost aprobat în sumă de **5836,3** mii lei, precizat pe pentru perioada de raportare în sumă de **5672,3** mii lei.

Potrivit datelor Raportului privind executarea bugetului conform clasificăției economice, din contul cheltuielilor alocate de la bugetul de stat la componenta de bază în anul 2023 partea de cheltuieli a bugetului CAP a fost realizată în sumă de **4684,0** mii lei, având nivelul de executare, în comparație cu planul precizat pe an, în proporție de 82,6 la sută.

Tabelul nr. 11. Structura cheltuielilor precizate și executate în aspectul clasificăției bugetare

Denumirea	Aprobat	Precizat perioada de raportare	Executat (mii lei)	Devieri (3-4)
------------------	----------------	---	-------------------------------	--------------------------

		(mii lei)		
1	2	3	4	5
Cheltuieli total	5836,3	5672,3	4683,9	988,3
Cheltuieli de personal	4040,9	4057,9	3290,9	761,0
Bunuri si servicii	1272,0	1176,0	986,9	189,1
Prestații sociale (indemnizații)	26,5	26,5	15,4	11,1
Active nefinanciare, inclusiv	496,9	417,9	390,7	27,2
<i>Mijloace fixe</i>	127,0	127,0	126,8	0,2
<i>Stocuri de materiale circulante</i>	369,9	290,9	263,9	27,0

Analiza alocațiilor destinate CAP pe perioada de gestiune, de la componenta de bază, denotă că alocațiile pentru retribuirea muncii personalului și achitarea contribuțiilor de asigurări sociale de stat obligatorii dețin ponderea de 70,3% în totalul cheltuielilor executate. De asemenea, o pondere semnificativă în totalul cheltuielilor executate în perioada anului 2023 o constituie și plata pentru bunuri și servicii – 21,1 % și respectiv, activele nefinanciare - circa 8,3 %.

La capitolul cheltuielilor ce țin de plata serviciilor necesare pentru desfășurarea activității CAP pentru anul 2023 a fost aprobată suma de 1272,0 mii lei, precizată pe perioada de gestiune în suma de 1176,0 mii lei, finanțate/executate au fost cheltuieli în sumă de 986,9 mii lei.

Tabelul nr. 12. Structura cheltuielilor precizate și executate în aspectul clasificăției bugetare la capitolul **Bunuri si servicii**

Denumire	Precizat Codul 16404 (mii lei)	Execu tat (mii lei)	Devieri
<i>Servicii informaționale</i>	69,9	62,7	7,2
<i>Servicii de telecomunicații</i>	17,7	11,1	6,6
<i>Servicii de locațiune (comunale)</i>	221,0	144,2	76,8
<i>Servicii de transport</i>	5,0	2,9	2,1

<i>Servicii de reparații curente, inclusiv a clădirii, automobilului și echipamentului</i>	250,1	245,4	4,7
<i>Formare profesională</i>	5,0	4,9	0,1
<i>Servicii medicale</i>	10,0	10,0	
<i>Servicii editoriale</i>	5,8	5,8	
<i>Servicii de paza</i>	43,2	43,2	
<i>Servicii poștale</i>	10,0	10,0	
<i>Servicii neatribuite altor alineate (la acest articol se atribuie cheltuielile pentru alimentația beneficiarilor, cheltuielile de casă constituie 422,2 mii lei, servicii prestate de persoane angajate prin contracte de prestarea serviciilor – ergoterapie, servicii de lăcătuș, etc).</i>	538,4	446,8	91,6

Onorarea cheltuielilor pentru desfășurarea eficientă a activității instituției în perioada de gestiune raportată, s-a efectuat conform alocațiilor bugetare, totodată menționăm, că executarea de casă s-a efectuat în baza ordinelor de plată și a documentelor ce confirmă oportunitatea cererii de cheltuieli.

Cheltuielile de casă pentru serviciile de reparații curente au constituit 245,4 mii lei, din care circa 201,9 mii lei a constituit reparația curentă a clădirii, 20,0 mii lei – reparația automobilului de serviciu și 23,5 mii lei a constituit reparația altor utilaje.

Procurarea alimentației pentru beneficiari se efectuează în conformitate cu normativele aprobate potrivit HG nr. 520 din 15.05.2006, privind aprobarea Normelor de cheltuieli în bani pentru întreținerea persoanelor cazate în instituțiile sociale și constituie pentru anul 2023 în mediu 72,67 lei, realizat în perioada de raportare – 94,9 lei , din care:

- din contul alocațiilor bugetare – 94,9 lei,

Cheltuielile de casă de la componenta de bază constituie 422224,21 lei / 4449 zile/pat.

Pentru anul 2023 a fost planificată asistarea zilnică a 27 de beneficiari pe parcursul a 12 luni. Numărul beneficiarilor asistați de CAP în perioada de raportare a fost de circa 12 beneficiari în mediu pe parcursul fiecărei luni ale anului, față de 27 beneficiari planificați.

Suplimentar, menționăm că identificarea, referirea și plasarea beneficiarilor în Centru se face în cadrul Mecanismului Național de Referire a Victimelor, în colaborare și în

parteneriat strategic cu societatea civilă la nivel local, echipele multidisciplinare - grupe constituite din specialiști calificați, instruiți din cadrul Direcțiilor Asistență Socială și Protecție a Familiei din cadrul Consiliilor Raionale/Municipale, Organele de drept, Agențiile Teritoriale pentru Ocuparea Forței de Muncă, instituțiile medico sanitare, Oficiile Stării Civile, Procuraturii, Organizațiilor neguvernamentale din domeniu, MMPS. Ca rezultat, numărul beneficiarilor care ajung să beneficieze de programul CAP nu depinde în exclusivitate de acesta, ci de un întreg sistem.

În contextul situației de urgență în sănătatea publică, instituția a elaborat și aplicat măsuri și acțiuni privind prevenirea și controlul infecției COVID-19, instituția fiind dotată cu dispenser automat pentru dezinfectant, soluție dezinfectantă și echipament individual de protecție în cantități suficiente.

Procurarea medicamentelor, la fel, se efectuează în conformitate cu normativele aprobate potrivit Hotărârii Guvernului nr. 520 din 15 mai 2006 „Privind aprobarea Normelor de cheltuieli în bani pentru întreținerea persoanelor cazate în instituțiile sociale”. Acest normativ este prevăzut pentru acoperirea necesităților medicale de urgență a beneficiarilor pe durata plasamentului în cadrul CAP. Ținând cont de profilul beneficiarilor CAP (adulți - victime și potențiale victime ale traficului de ființe umane, copii - victime și potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării și traficului), care se caracterizează în aspect socio-psihologic prin:

- accentuări de caracter și dezechilibru emoțional ce presupune o agresivitate orientată atât spre propria persoană cât și spre cei din jur, stări depresive cu idei suicidale, manifestări isterice;
- tulburări psihice: de anxietate, de alimentație, de dispoziție, de personalitate, nevroze, etc;
- deficiențele mentale ale copiilor și vârstnicilor;
- traume, urmare a actelor de violență, abuz, exploatare;

Recuperarea fizică, psihologică, în aceste cazuri este posibilă prin acțiuni speciale medicale și tratamente de lungă durată, care de regulă sunt foarte costisitoare și nu se încadrează în normativul stabilit.

În asemenea circumstanțe persoanele sunt referite pentru asistență medicală specializată la instituțiile medicale de profil.

Norma medie la medicamente pentru a. 2023 constituie 11,89 lei, din sursele bugetare au fost achitate în mediu 8,95 lei/beneficiar.

Pentru procurarea materialelor de uz gospodăresc, produselor igienice și rechizitelor de birou au fost alocate surse financiare în sumă de 76,9 mii lei.

Procurarea lenjeriei de corp, îmbrăcăminte și încălțăminte – cheltuielile de casă constituie 59,9 mii lei.

Procurarea altor materiale, includ: apa potabilă, materiale pentru ocupații ergoterapeutice, veselă - în sumă de 33,8 mii lei.

Pe parcursul anului 2023 au fost procurate mijloace fixe în sumă de 126,8 mii lei - mobilier.

4.3. Managementul resurselor umane

Tabelul nr. 13. Numărul și structura personalului, pe tipuri de specializări

Personal administrativ (unități)	Personal de execuție (unități)	Inclusiv (unități)			Personal de îngrijire /infirmiere (unități)	Personal auxiliar (unități)	Total unități	Total persoane angajate
		Asistenți sociali, Psihologi/pedagogi sociali	Medici	Personal medical mediu				
3	21,25	16,5	0,5	1	0	4,75	29	26

Potrivit Schemei de încadrare, statele de personal au fost aprobate în număr de **29,0** unități:

- Personal administrativ (director, contabil-șef, șef secție exploatare imobile),
- Personal de specialitate (pedagogi sociali, psihologi, asistenți sociali, medic, asistent medical, jurist, statistician, economist, contabil, specialist serviciu personal,),
- Personal auxiliar (bufetieră, infermieră, șofer, tehnician/electrician, econoamă).

În perioada de gestiune, în cadrul CAP au activat, în medie, **27** de angajați. La data de 31.12.2023, efectiv au fost ocupate **27,5** de unități de state și înregistrate **1,5** posturi vacante: asistent social – **1, 5** unități.

Tabelul nr. 14. Dezagregarea angajaților conform vechimii de muncă în cadrul instituției

Nr. d/o	Denumirea funcției	Vechime de muncă în cadrul instituției, ani				
		< 5	5-10	11-15	16-20	>20
1.	Director	1				
2.	Asistenți sociali	3	1	4		
3.	Psihologi/Pedagogi	4	1	1		
4.	Medici, farmaciști	1				
5.	Personal medical mediu	1				
6.	Infirmiere	1		1		
7.	Contabili		1	1		
8.	Alt personal	3	1			

Fluctuația personalului pe parcursul anului 2023 se prezintă astfel:

- Demisionări - 5 persoane,
- Angajări - 6 persoane,
- Revenire din concediu de maternitate – 1 persoană.

Instituția nu este parte la nici un litigiu sau proces de judecată ce vizează personalul. Angajaților CAP nu le-au fost aplicate careva sancțiuni disciplinare pe parcursul anului de gestiune.

Pe parcursul anului 2023 angajații CAP au participat la mai multe cursuri de formare profesională.

Tabelul nr. 15. Numărul și tipurile/denumirea specializărilor urmate în cadrul cursurilor de formare profesională

Nr. de persoane instruite	Categoria personalului instruit	Tematica seminarului de instruire	Perioada de desfășurare a instruirilor	Nr. de ore	Organizatorii evenimentului
1	Asistent social	Formele de protecție în Moldova	aprilie	3 ore	UNHCR
2	Contabil-șef Contabil	Achiziții publice 2023	aprilie	4 ore	Academia de management public
1	Director	Addressing human trafficking risks in light of military attack on Ukraine	martie	16 oră	OSCE, ODIHR
1	Asistent social	Proceduri de raportare a abuzului, neglijării, exploatării și traficului de copii	iunie	3 ore	UNHCR
1	Director	SSM nivel 1	iulie	8 ore	SSM Expert
2	Asistent social psiholog	Combaterea TFU: Consolidarea cooperării între instituții prin intermediul exercițiului de simulare	septembrie	40 ore	OSCE Cancelaria de Stat
1	Jurist	Cadrul legal în achiziții publice	septembrie	3 ore	SSM Expert

1	Jurist	SSM nivel 2	septembrie	40 ore	SSM Expert
2	Director Psiholog	Prevenirea violenței în bază de gen și susținerea victimelor	septembrie	8 ore	RCTV Memoria
1	Jurist	Achiziții Publice	octombrie	4 ore	Simpals SRL
1	Asistent social	”Strengthening capacity for multi-sectoral coordinated prevention response to intimate partner violence and sexual violence in Republic of Moldova”, România, Tîrgul Mureș	decembrie	16 ore	UNFPA
2	Contabil-șef, contabil	Impozitul pe venit	decembrie	3 ore	Totul pentru contabili SRL
	Asistent social	Atenuarea riscurilor violenței în bază de gen în programele de abilitare economică	noiembrie	6 ore	VOICE HIAS
10	Jurist Asistent social Psiholog Asistent medical Pedagog	Securitatea cibernetică	decembrie	2 ore	AO CNFACEM

V. PARTENERIATE

Tabelul nr.16. Parteneriate derulate în perioada de raportare

n N r.	Denumirea partenerilor	Scop:	Impact
1.	IMSP Centrul Mamei și Copilului	Promovarea sănătății beneficiarilor, crearea premiselor benefice de dezvoltare și integrare socială	Beneficiarii copii sunt consultați de către medicii specialiști ori de câte ori este nevoie
2.	CMF nr.2	Asigurarea accesului beneficiarilor la serviciile de sănătate din comunitate	Beneficiarii sunt consultați de către medicii specialiști ori de câte ori este nevoie
3.	Centrul prietenos tinerilor	Asigurarea accesului tinerelor la serviciile medicale (ginecologice), asigurarea tinerelor cu produse igienice individuale	Beneficiarele tinere sunt informate cu privire la metodele de contracepție, măsurile individuale de protecție
4.	CCSM din sect. Botanica	Tratamentul și reabilitarea psihologică și incluziune socială a beneficiarilor cu tulburări mintale și de comportament.	Beneficiarii sunt consultați de Centru ori de câte ori este nevoie.
5.	DGPDC mun. Chișinău	Incluziunea socială a beneficiarilor copii	Copiii din cadrul CAP frecventează cercuri pe interese din cadrul centrelor comunitare ale DGPDC din mun. Chișinău
6.	USM/ Universitatea pedagogică Ion Creangă	Formarea profesională a studenților și formarea continuă a personalului angajat în cadrul CAP, inițierea și realizarea cercetărilor științifice, organizarea și desfășurarea stagiilor de practică a studenților	Studenții din cadrul Facultății de psihologie/asistență socială trec stagiul de practică la CAP. Beneficiarii CAP sunt antrenați de către studenți în diverse activități, grupuri de suport, etc.
7.	IP Centrul de excelență în industria ușoară din Chișinău	Informarea tinerilor și contribuirea la combaterea fenomenului traficului de ființe umane	Sesiuni de informare pentru studenți privind TFU, Ateliere/master-clasuri pentru beneficiarii CAP cu scop de recreere și dezvoltare a abilităților de creație

VI. CONSTATĂRI, CONCLUZII ȘI PRIORITĂȚI PENTRU URMĂTOAREA PERIOADĂ DE RAPORTARE

6.1. Constatări

Raportul cu privire la rezultatele activității CAP în anul 2023, reprezintă o sinteză a tuturor activităților promovate în anul de gestiune de echipa Centrului. Analizele

rezultatelor acestor acțiuni, conturează o imagine complexă a gradului de atingere a obiectivelor specifice și a obiectivului general al serviciului.

La capitolul **reușite**, atribuim:

- 1. Asigurarea funcționalității instituției în contextul crizei refugiaților** și implicarea activă în acordarea asistenței și suportului pentru persoanele refugiate victime sau aflate într-un risc sporit de a deveni victime ale TFU, violenței sau abuzului, inclusiv prin plasament și asigurarea accesului la tot spectrul de servicii disponibile în cadrul centrului.
- 2. Implementarea conformă a Standardelor minime de calitate** – design-ul tuturor serviciilor prestate și al tuturor activităților derulate în CAP a fost realizat prin prisma îndeplinirii conforme a Standardelor minime de calitate și a Regulamentului de organizare și funcționare a centrului.
- 3. Asigurarea implementării sistemului de Control Intern Managerial** – instituția a elaborat și a pus în aplicare mecanisme eficiente CIM.
- 4. Stabilirea parteneriatelor la nivel local și republican** – parteneriatele stabilite completează eficient eforturile depuse în vederea răspunsului optimal și prompt la necesitățile beneficiarilor precum și la identificarea și referirea acestora către serviciile specializate.

6.2. Dificultăți/Provocări

Una din provocările principale cu care se confruntă CAP anual este **alimentarea beneficiarilor**, cauza fiind normativul mic pentru alimentarea unui beneficiar în zi, insuficient pentru satisfacerea normelor fiziologice ale adulților și copiilor. Din cauza bugetului mic destinat alimentației beneficiarilor, agenții economici nu participă la concursurile anunțate, instituția fiind nevoită să anunțe aceeași procedură de câteva ori. Prestarea serviciilor de catering au fost respinse de operatorii economici din același motiv. Totodată, instituția nu dispune de spațiu necesar și condiții pentru prepararea mâncării pentru beneficiari în incinta CAP.

O altă provocare a instituției este **fluctuația cadrelor**, din motivul salariilor necompetitive pe piața de muncă. Pe parcursul anului 2023 am fost nevoiți să anunțăm concursuri repetate pentru suplinirea funcțiilor vacante.

De asemenea o provocare este și o eventuală **criză energetică**, care poate afecta și perturba activitatea instituției în caz de deconectări a energiei electrice. Din considerentul că amplasarea clădirii CAP nu permite procurarea și instalarea în preajmă a unui generator electric ce ar asigura instituția cu sursă de rezervă a energiei electrice, suntem vulnerabili în fața unor eventuale deconectări energetice.

6.3. Concluzii/propuneri de remediere

Analiza constatărilor Raportului anual, ne permite să conturăm concluzii pentru fiecare capitol reflectat, cât și pentru fiecare obiectiv propus spre realizare în anul de referință, totodată, să definim soluții de remediere pentru consolidarea identității organizaționale și creșterea calității serviciilor prestate de CAP.

Suntem de părerea că eforturile instituției de a presta servicii de calitate beneficiarilor, în anul de gestiune, au avut impact pozitiv asupra imaginii CAP în ansamblu, iar dificultățile întâlnite, sperăm să găsească remedieri în anul ce urmează.

Dificultățile întâlnite la capitolul „Alimentația beneficiarilor”, pot fi remediate prin solicitarea Ministerului de resort de a revizui normele aprobate la alimentație și indexarea acestora în conformitate cu creșterea prețurilor pe piața de consum sau includerea în normele respective a surselor financiare pentru contractarea serviciilor de catering (să includă nu doar prețul produselor alimentare, dar și cheltuielile pentru preparare și livrare).

Indicatorul ce ține de numărul mediu de beneficiari asistați în plasament în cadrul CAP în anul de referință, reflectă nivelul scăzut de identificare și referire a victimelor către serviciile specializate. Revitalizarea activității echipelor multidisciplinare din teritoriu ar genera o referire mai activă a victimelor către serviciul CAP.

Managementul instituțional s-a realizat complex, acoperind toate direcțiile de activitate ale instituției, asigurând consolidarea identității organizaționale și funcționalitatea instituției în contextul stării de insecuritate generate de războiul din țara vecină și criza refugiaților. Obiectivele și acțiunile planificate pentru anul 2023 au fost realizate integral, impactul lor generând starea de bine atât pentru beneficiarii CAP, cât și pentru personalul angajat.

Managerul instituției a asigurat transparență decizională în activitățile financiare, planificând și asigurând proceduri de achiziție cu consultarea grupurilor de lucru ale instituției.

Dificultățile ce țin de recrutarea și angajarea personalului, precum și de fluctuația personalului pot fi soluționate doar prin motivarea financiară a acestora. Consolidarea capacității profesionale a echipei trebuie să fie canalizată spre dezvoltarea continuă a cunoștințelor și abilităților profesionale, identificând parteneri de instruire pentru învățarea și asimilarea mecanismelor, practicilor, experiențelor de intervenție promptă și eficace în lucrul cu beneficiarii.

Parteneriatele încheiate pe parcursul anului, au avut impact pozitiv asupra gradului de implementare a acțiunilor de resocializare și reintegrare a beneficiarilor instituției, dar și asupra promovării imaginii pozitive, a misiunii și valorilor serviciului în comunitate.

6.4. Priorități pentru următoarea perioadă de raportare și termene de realizare

Pentru proiectarea măsurilor preconizate spre realizare în anul ce urmează, sub aspect transversal, am recurs la analiza **Swot**, ca instrument optim de luare a deciziilor în ce privește elementele strategice importante de dezvoltare a instituției, și care se referă la următoarele aspecte:

- *Asigurarea unui management instituțional eficient;*
- *Consolidarea identității organizaționale;*
- *Asigurarea prestării serviciilor de calitate;*
- *Sensibilizarea comunității și dezvoltarea parteneriatelor intersectoriale.*

1.ASIGURAREA UNUI MANAGEMENT INSTITUȚIONAL EFICIENT	
Puncte tari	Puncte slabe
- Structură organizațională bine definită; - Dotare cu echipament tehnic performant; -În instituție sunt create și funcționale grupurile de lucru pentru achiziții și CIM; -Este asigurată transparența decizională în activitățile financiare ale instituției; -A fost instituit mecanismul de identificare, evaluare, înregistrare, monitorizare și raportare a riscurilor.	- Nu este identificat încă și implementat un mecanism eficient de monitorizare și control al activităților și serviciilor prestate de instituție; -Dificultăți în evaluarea personalului din lipsa de indicatori relevanți, stabilirea incorectă a criteriilor de evaluare.
Oportunități	Amenințări/Riscuri
-Proiectarea și planificarea obiectivă a bugetului instituției; - Elaborarea descrierilor grafice și narrative ale proceselor operaționale de bază; -Ghidare metodologică și oferirea suportului informativ privind implementarea SNCIM; -Instruire și formare continuă a personalului; - Activități sistematice de control.	-Insuficiența mijloacelor financiare acordate instituției; -Interpretarea incorectă a cadrului normativ/legislativ. -Planificare defectuoasă, care nu corespunde cerințelor SMART; -Identificare neeficientă a riscurilor și/sau a măsurilor de atenuare a riscurilor;
2.CONOLIDAREA IDENTITĂȚII ORGANIZAȚIONALE	
Puncte tari	Puncte slabe
- Personalul implicat în procesul de reabilitare are experiența vastă; - Climat pozitiv de colaborare a echipei multidisciplinare; -Personalul de deservire e în bună conlucrare cu personalul de specialitate;	- Nivel de implicare și receptivitate scăzută a unor angajați; - Nivel scăzut de formare și instruire; - Raportare nerelevantă, superficială, înafara termenelor stabilite.

- Sunt clar definite competențele profesionale pentru fiecare post; - Este asigurată respectarea standardelor de comportament etic și integritate a angajaților.	
Oportunități	Amenințări/Riscuri
- Oferirea posibilităților de participare la diverse cursuri de formare și perfecționare; - Evaluarea sistematică a performanțelor personalului; - Studierea practicilor autohtone și străine similare; - Organizarea schimbului de idei, diseminărilor de informații cu privire la tehnici și metode de lucru.	-Motivare scăzută a angajaților de a participa la instruire; -Abordare subiectivă, nerelevantă, incompletă în evaluarea personalului; -Feed-back negativ al angajaților evaluați; -Abordare subiectivă sau superficială a situației beneficiarului, receptivitate și implicare scăzută a membrilor echipei multidisciplinare.
3.ASIGURAREA PRESTĂRII SERVICIILOR DE CALITATE	
Puncte tari	Puncte slabe
-Studierea permanentă a noilor practici și tendințe în oferirea serviciilor de calitate; - Implementarea conformă a cadrului normativ (Standarde minime de calitate); - Abordare individualizată; - Lucru în echipa multidisciplinară ; - Participare la instruire cu diseminarea ulterioară a informației; - Experiență vastă în lucrul cu victimele; - Elaborarea descrierilor grafice și narrative ale proceselor operaționale de bază.	- Lipsa practicilor similare în țară; - Lipsa propriului teren amenajat pentru petrecerea timpului la aer liber; - Instruiri și formări insuficiente sau puțin relevante; - Insuficiența normelor aprobate pentru alimentarea beneficiarilor.
Oportunități	Amenințări/Riscuri
- Angajarea personalului cu formare și experiență în domeniu, conform specificului instituției. - Posibilitatea organizării inter vizării specialiștilor din cadrul CAP; - Modificare metodelor și planurilor de lucru, ori de câte ori este nevoie, conform necesităților beneficiarilor; -Studierea și analiza continuă a tehnicilor noi de lucru.	- Conlucrare intersectorială inefficientă; -Constrângeri bugetare (resurse limitate) pentru asigurarea calității serviciilor ; -Intervenții inefficiente din cauza lipsei de competență a personalului implicat; -Receptivitate și implicare scăzută din partea partenerilor; -Stabilirea obiectivelor și indicatorilor de rezultat exagerați sau nerelevanți; - Indisponibilitatea beneficiarilor de a urma acțiunile recomandate/incluse în PIA.
4.SENSIBILIZAREA COMUNITĂȚII ȘI DEZVOLTAREA PARTENERIATELOR INTERSECTORIALE	
Puncte tari	Puncte slabe

-Instituția este deschisă către comunitate și receptivă la noi parteneriate; -Participarea beneficiarilor la activități din comunitate ; - Organizarea activităților de informare a populației despre misiunea și scopul serviciului.	- Receptivitate și nivel scăzut de implicare a autorităților și potențialilor parteneri de dezvoltare; - Materiale informative insuficiente.
Oportunități	Amenințări/Riscuri
- Identificarea parteneriatelor intersectoriale în vederea atingerii obiectivelor stabilite; - Sensibilizarea partenerilor de dezvoltare; -Elaborarea materialelor informative pentru sensibilizarea comunității.	- Inițiativă scăzută/indisponibilitatea organizațiilor de a conlucra cu instituția - Formularea și/ sau difuzarea incorectă a mesajelor, informațiilor cu privire la activitatea instituției, destinate publicului larg.

Reieșind din sinteza acțiunilor proiectate pentru anul ce urmează, mizăm pe un impact pozitiv asupra activității instituției și dezvoltării armonioase a beneficiarilor săi.