

SINTEZA

la proiectul hotărârii Guvernului cu privire la modificarea Hotărârii Guvernului nr. 575/2017 cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor și a Standardelor minime de calitate (număr unic 876/MMPS/2025)

Participantul la avizare, consultare publică, expertizare	Nr. crt.	Conținutul obiecției, propunerii, recomandării, concluziei	Argumentarea autorului proiectului
Avizare și consultare publică			
Cancelaria de Stat (Centrul de Armonizare a Legislației) <i>Aviz nr. 31/02-69/11737 din 20.11.2025</i>	1.	Lipsa de obiecții și propuneri.	
Ministerul Sănătății <i>Aviz nr. 15/3659 din 21.11.2025</i>	2.	Lipsa de obiecții și propuneri.	
Ministerul Educației și Cercetării <i>Aviz nr. 06/150/25 din 20.11.2025</i>	3.	Lipsa de obiecții și propuneri.	
Ministerul Afacerilor Interne <i>Aviz nr. 38/4129 din 24.11.2025</i>	4.	Lipsa de obiecții și propuneri.	
Congresul Autorităților Locale din Moldova <i>Aviz nr. 325 din 18.11.2025</i>	5.	Lipsa de obiecții și propuneri.	
Direcția Generală Asistență Socială a Consiliului municipal Chișinău <i>Aviz nr. 1-04/1-2866 din 26.11.2025</i>	6.	Lipsa de obiecții și propuneri.	
Agencia Teritorială de Asistență Socială Sud-Vest <i>Aviz nr. 765 din 24.11.2025</i>	7.	Lipsa de obiecții și propuneri.	
Agencia Teritorială de Asistență Socială Sud-Est <i>Aviz nr. 667 din 24.11.2025</i>	8.	Lipsa de obiecții și propuneri.	
Agencia Teritorială de Asistență Socială Nord-Vest <i>Aviz nr. 957 din 20.11.2025</i>	9.	Lipsa de obiecții și propuneri.	
Agencia Teritorială de Asistență Socială Centru	10.	Lipsa de obiecții și propuneri.	

<i>Aviz nr. 913 din 21.11.2025</i>			
Agenția Teritorială de Asistență Socială Nord <i>Aviz nr. 915 din 21.11.2025</i>	11.	Lipsa de obiecții și propuneri.	
Agenția Teritorială de Asistență Socială Centru-Vest <i>Aviz nr. 879 din 24.11.2025</i>	12.	În anexa nr. 1: Introducerea unui alineat nou la punctul 4 (cu privire la accesibilitate): „Serviciul asigură accesibilitatea pentru persoanele cu dizabilități prin mijloace de comunicare asistată, inclusiv prin mesaje text, video-call, servicii de interpretare în limbajul mimicogestual sau alte tehnologii asistive.”.	Se acceptă. Capitolul I – Dispoziții generale din Anexa nr. 1 a fost completat cu punctul 5 privind accesibilitatea Serviciului pentru persoanele cu dizabilități.
	13.	Punctul 5 privind chatul online se va completa cu textul: „Chatul online se desfășoară pe o platformă tehnică securizată, care asigură confidențialitatea comunicării, criptarea datelor transmise și protecția împotriva accesului neautorizat.”.	Se acceptă. Punctul a fost expus într-o nouă redacție.
	14.	Se propune completarea punctului 6 cu introducerea unei noțiuni noi: „(12) date sensibile – date cu caracter personal referitoare la sănătate, viață sexuală, orientare sexuală, apartenență etnică, opinii politice sau religioase, date privind victimizarea sau alte informații care pot afecta fizic sau moral persoana vizată.”.	Nu se acceptă. Proiectul face trimitere directă la Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal, care reglementează cadrul general de prelucrare a datelor cu caracter personal și asigură conformitatea acestora, fără a utiliza expresia „date sensibile”. În textul proiectului nu se face referire directă la termenul „date sensibile”.
	15.	Se propune completarea punctului 11 cu următoarele obiective: „(7) asigurarea accesului la Serviciu în limba maternă sau preferată a apelantului, inclusiv prin utilizarea interpreților la distanță, acolo unde este necesar; (8) dezvoltarea capacităților tehnologice ale Serviciului pentru a răspunde prompt și eficient utilizând mijloace moderne de comunicare.”.	Se acceptă. Obiectivele au fost integrate în proiectul Regulamentului.
	16.	Se propune completarea punctului 12 cu următorul principiu: „(7) principiul siguranței – toate intervențiile Serviciului sunt orientate spre prevenirea revictimizării, asigurarea securității apelantului și minimizarea riscurilor asociate.”.	Se acceptă.
	17.	Se propune completarea punctului 14 cu următoarele obligații ale prestatorului: „(13) să asigure implementarea și actualizarea periodică a unui sistem de management al securității	Se acceptă. Recomandările au fost integrate în proiect, excepție face recomandarea privind obligația

		informaționale, conform standardelor internaționale; (14) să elaboreze proceduri interne privind prevenirea conflictelor de interese în activitatea consilierilor; (15) să instituie un mecanism intern de protecție psihologică și supervizare profesională periodică pentru consilieri.”.	implementării unui sistem de management al securității informaționale conform standardelor internaționale. Această propunere se suprapune cu obligația de a asigura măsurile organizatorico-tehnice necesare pentru protecția datelor cu caracter personal, care acoperă deja aspectele esențiale privind securitatea informațiilor prelucrate în cadrul Serviciului. Mai mult decât atât, pentru recomandarea cu nr. 14, privind prevenirea conflictelor de interese, a fost introdus un standard nou dedicat acestui principiu.
	18.	Se propune completarea punctului 18 cu un nou tip de serviciu: „4) Consiliere medicală.”.	Nu se acceptă. Serviciul telefonic gratuit pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor nu are competența de a oferi consiliere medicală directă, care presupune evaluare clinică, diagnostic și recomandări specifice. În schimb, Serviciul asigură referirea beneficiarilor către instituțiile medico-sanitare, precum și raportarea cazului în regim de urgență, inclusiv prin intermediul Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112, atunci când este necesar.
	19.	Se propune completarea punctului 19 cu următorul text: „(5) Intervenții de prevenire – oferirea informațiilor și consilierii privind metode de evitare a escaladării conflictelor, identificarea timpurie a semnelor violenței și orientarea către servicii preventive.”.	Nu se acceptă. Scopul Serviciului telefonic gratuit pentru victimele violenței împotriva femeilor și violenței în familie este de a asigura sprijin imediat, accesibil și confidențial, prin furnizarea de suport psiho-emoțional, consiliere și orientare către serviciile de asistență, protecție și suport. Tipurile de intervenții prevăzute în prezent (intervenții de urgență și intervenții de criză) urmăresc prevenirea escaladării situațiilor de violență și asigurarea protecției imediate,

			precum și reducerea riscurilor pentru viața și siguranța beneficiarului. Propunerea de completare cu „intervenții de prevenire” ar induce în eroare, deoarece sugerează că Serviciul ar desfășura activități de prevenire generală a fenomenului violenței, ceea ce nu intră în competența directă a Serviciului.
20.	Se propune completarea Capitolului IV cu un nou punct: „30 ¹ . Datele cu caracter personal din Registrul electronic se păstrează pentru o perioadă de 5 ani, după care sunt anonimizate sau șterse, conform legislației în vigoare.”.		Se acceptă. Propunerea a fost integrată în proiectul Regulamentului.
21.	Se propune completarea punctului 37 cu următorul text: „Prestatorul este obligat să soluționeze plângerea în termen de 30 de zile lucrătoare și să asigure posibilitatea depunerii anonime a plângerilor.”.		Se acceptă parțial. Propunerea a fost integrată în proiect cu termen de examinare de 15 zile, cu excepția anonimității. Plângerile anonime conform Codului administrativ nu se examinează.
22.	Se propune completarea punctului 48 cu următorul text: „Programul de formare continuă include minimum 40 de ore anual, acoperind violența bazată pe gen, consilierea centrată pe traumă, riscurile cibernetice și protecția datelor.”.		Se acceptă. Specificațiile privind durata cursului au fost integrate în standardul de calitate referitor la formarea profesională a personalului. Tematicile sunt integrate în obligația prestatorului de a realiza formarea profesională. În mod expres, proiectul include prevederi care stabilește că planul de formare continuă se aprobă anual, în funcție de necesitățile de dezvoltare profesională identificate.
23.	Se propune completarea punctului 54 cu următorul text: „Baza tehnico-materială include un sistem informatizat de management al cazurilor, cu arhitectură securizată, acces diferențiat pe roluri și jurnalizare a accesărilor.”.		Nu se acceptă. Propunerea privind includerea unui sistem informatizat de management al cazurilor cu acces diferențiat și jurnalizare a accesărilor este deja acoperită prin prevederile existente referitoare la Registrul electronic de evidență a cazurilor și măsurile organizatorico-tehnice pentru protecția datelor cu caracter personal. Serviciul nu dispune de un sistem informatizat

			cu acces larg și control pe roluri care să impună necesitatea de jurnalizare a accesărilor. Introducerea acestei formulări ar fi redundantă și nu aduce valoare suplimentară la standardele prevăzute în proiect.
	24.	Suplimentar, se recomandă: - detalierea indicatorilor de performanță pentru evaluarea calității serviciului; - includerea unor dispoziții clare privind protecția datelor și securitatea informațiilor prelucrate; - armonizarea terminologiei cu cea din legislația actuală privind prevenirea și combaterea violenței domestice.	Se acceptă. Indicatorii au fost formulați astfel încât să fie măsurabili. Proiectul include prevederi specifice privind prelucrarea datelor cu caracter personal, în conformitate cu Legea nr. 133/2011. Terminologia utilizată este aliniată cadrului normativ aplicabil în domeniul prevenirii și combaterii violenței împotriva femeilor și violenței în familie.
Agenția Teritorială de Asistență Socială Centru Est <i>Aviz nr. 06-02/532 din 24.11.2025</i>	25.	În contextul Capitolului I – Dispoziții generale, considerăm oportun includerea clauzei care ar presupune obligarea prestatorului de a asigura accesibilitatea Serviciului și pentru persoanele cu dizabilități de auz și vorbire prin integrarea unor canale alternative de comunicare (ex. chat online, SMS, aplicații mobile accesibile). Acest lucru ar permite asigurarea egalității de acces la servicii pentru toate categoriile de beneficiari, în conformitate cu principiile nediscriminării și incluziunii.	Se acceptă. Proiectul prevede canale alternative de comunicare inclusiv pentru persoanele cu dizabilitate auditivă.
	26.	Conform prevederilor punctului 19, se propune specificarea necesității de răspuns din partea personalului Serviciului și la solicitările venite prin aplicații de mesagerie instantă (ex. WhatsApp, Viber), cu respectarea normelor de protecție a datelor, context adaptat la realitățile tehnologice actuale și preferințele de comunicare ale beneficiarilor, în special ale tinerilor.	Se acceptă. Proiectul prevede utilizarea mijloacelor online de comunicare (chat, e-mail, aplicații de mesagerie securizată WhatsApp, Viber, Telegram, etc.).
Agenția Națională de Prevenire și Combatere a Violenței împotriva Femeilor și a Violenței în Familie <i>Aviz nr. 02/808 din 20.11.2025</i>	27.	În Anexa nr. 1: La punctul 2 se propune includerea bazei legale explicite privind contractarea prestatorului, cu trimitere la Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice.	Se acceptă. Baza legală pentru contractarea prestatorului este menționată în textul proiectului, prin referirea explicită la Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice.
	28.	Cu referire la punctele 4 și 5 se propune introducerea prevederilor privind:	Se acceptă.

	a) confidențialitatea apelurilor și chat-ului, în conformitate cu Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal; b) asigurarea accesibilității pentru persoane cu dizabilități și alte grupuri vulnerabile.	Proiectul a fost completat cu prevederi care stabilesc confidențialitatea intervențiilor și accesibilitatea persoanelor cu dizabilități auditive la Serviciu.
29.	La punctul 6 se propune corelarea definiției „prestator” cu Legea nr. 129/2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale; precum și includerea mențiunii că Serviciul nu aplică măsuri coercitive.	Se acceptă parțial. Noțiunea de <i>prestator</i> este corelată cu Legea nr. 129/2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale. Mențiunea privind neaplicarea măsurilor coercitive nu se justifică a fi inclusă expres în proiect, întrucât Serviciul, prin natura și scopul său, funcționează exclusiv pe baza consimțământului și sprijinului voluntar al beneficiarilor, iar cadrul conceptual și operațional existent exclude implicit orice formă de constrângere.
30.	La punctul 9 standardele minime de calitate ar trebui specificate ca anexă sau prin referință legală actualizată.	Nu se acceptă. Regulamentul și Standardele minime de calitate sunt anexe la Hotărârea de Guvern nr. 575/2017. O mențiune suplimentară privind localizarea lor ar fi redundantă și nu aduce claritate normativă suplimentară.
31.	La punctul 10 se propune completarea punctului cu o prevedere expresă privind asigurarea accesului neîngrădit la Serviciu pentru toate categoriile de victime ale violenței în familie și violenței împotriva femeilor, inclusiv pentru victime migrante, refugiate, persoane cu dizabilități, precum și alte grupuri aflate în situații de vulnerabilitate. Această completare este necesară pentru a garanta caracterul universal, nediscriminatoriu și accesibil al Serviciului, în conformitate cu prevederile Legii nr. 45/2007 și standardelor internaționale în domeniu.	Se acceptă. În fond, principiul accesului neîngrădit și al nediscriminării este reflectat în proiect atât în prevederile generale ale Regulamentului, cât și în standardul „Egalitate și nediscriminare”, care garantează acces egal pentru toate categoriile de beneficiari, indiferent de rasă, culoare, sex, origine națională, etnică sau socială, statut social, statut la naștere, limbă, religie, cetățenie, opinii politice sau de altă natură, identitate de gen, orientare sexuală, situație materială, grad și tip de dizabilitate, apartenență politică sau orice alt criteriu.

	32. La punctul 11 se propune includerea unei prevederi explicite conform căreia referirea victimelor către alte servicii specializate sau instituții competente se efectuează numai cu acordul victimei, cu excepția situațiilor de urgență sau a cazurilor ce implică protecția copilului, în care intervin prevederile și procedurile stabilite prin Hotărârea Guvernului nr. 270/2014 cu privire la aprobarea Instrucțiunilor privind mecanismul intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistența și monitorizarea copiilor victime și potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării și traficului. Această completare contribuie la respectarea principiului consimțământului informat și a dreptului victimei la autodeterminare.	Se acceptă. Prevederile propuse sunt reflectate în proiect. Textul stabilește în mod explicit că intervențiile de referire se realizează cu acordul victimei, iar intervențiile de urgență se efectuează fără acord, atunci când există riscuri iminente pentru viață și siguranță. De asemenea, în secțiunea privind gestionarea solicitărilor sunt detaliate procedurile aplicabile cazurilor care implică copii, inclusiv trimiterea la Hotărârea Guvernului nr. 270/2014.
	33. La punctul 14 se recomandă actualizarea trimiterilor la protecția datelor cu caracter personal, inclusiv, luând în considerație prevederile Legii nr. 195/2024 privind protecția datelor cu caracter personal, care intră în vigoare la data de 23.08.2026. Introducerea obligației de instruire continuă a personalului în materie de protecția datelor, intervenție în situații de urgență, protecția copilului.	Se acceptă parțial. Lista de obligații a fost completată cu obligația de formare profesională continuă a personalului. Referirea la Legea nr. 195/2024 privind protecția datelor cu caracter personal nu poate fi inclusă în prezent, deoarece aceasta va intra în vigoare abia la data de 23.08.2026. În contextul actual, proiectul se bazează pe Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal, care constituie cadrul legal aplicabil.
	34. Cu referire la punctele 16 și 17 se propune introducerea indicatorilor de performanță (ex.: timp de răspuns, rata de preluare a apelurilor), precum și menționarea obligativității actualizării permanente a informațiilor puse la dispoziția publicului.	Se acceptă. Textul a fost completat cu punctul 24, care prevede timpul de răspuns și rata solicitărilor recepționate.
	35. La punctele 18, 19, 20 și 21 se propune examinarea oportunității introducerii obligației de respectare a protocoalelor de intervenție sau a instrucțiunilor în cazurile de violență sexuală și în cazurile care implică minori.	Nu se acceptă. Prevederile actuale stabilesc că solicitările privind cazuri suspecte de violență, neglijare, exploatare sau trafic de copii se referă către Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru copii – Telefonul copilului 116 111. În situațiile în care violența în familie implică și

			copii, consilierul informează imediat autoritatea tutelară locală și transmite, în termen de 24 de ore, Fișa de sesizare a cazului suspect, conform Hotărârii Guvernului nr. 270/2014.
Inspectoratul Social de Stat <i>Aviz nr. 01/851 din 24.11.2025</i>	36.	În anexa nr. 2: La standardul 10, punctul 29 cuvântul „primarilor” se substituie cu sintagma „beneficiarilor primari”.	Se acceptă. Textul a fost revizuit.
A.O. Centrul Internațional „La Strada”	37.	În proiectul hotărârii: Se propune excluderea Anexei nr. 1 și Anexei nr. 2 din partea dispozitivă a Hotărârii Guvernului și reformularea punctului 2 după cum urmează: „2. Se completează Hotărârea Guvernului nr. 575/2017 cu punctul 1 ¹ , cu următorul cuprins: 1 ¹ . Anexa nr. 1 și Anexa nr. 2 se prezintă în redacție nouă, conform anexelor nr. 1 și nr. 2 la prezenta hotărâre.	Nu se acceptă. Anexele constituie parte integrantă a Hotărârii Guvernului nr. 575/2017 și se actualizează prin prezenta modificare. Formularea actuală este susținută și de Ministerului Justiției prin avizul său.
	38.	În anexa nr. 1: La punctul 6, subpunctul 4) se propune utilizarea literei „S” majusculă în termenul „Serviciu”, atunci când acesta desemnează unitatea structurală a prestatorului de servicii, pentru a-l distinge de „servicii” ca acțiuni orientate spre satisfacerea nevoilor beneficiarului (similar utilizării din textul integral al Regulamentului).	Se acceptă.
	39.	La punctul 11 se propune excluderea obiectivului Serviciului „1) reducerea nivelului de toleranță față de violență pe baza de gen, inclusiv violența în familie”, deoarece acest obiectiv nu este formulat corect, având în vedere scopul Serviciului stabilit la punctul 10 din Regulament. Obiectivele trebuie formulate pornind de la scopul Serviciului și trebuie să precizeze modul în care acesta va fi atins. În cazul de față, obiectivul propus nu decurge din scopul Serviciului, ci îl depășește.	Se acceptă.
	40.	La punctul 12 principiile și abordările expuse trebuie armonizate cu secțiunea 4 din Anexa nr. 2. În acest sens se propune: • Substituirea conținutului subpunctul 2) cu următorul text: „2) abordarea bazată pe drepturile omului și centrată pe victimă” în	Se acceptă parțial. Principiile abordare individualizată și multidisciplinară au fost divizate. Cu privire la celelalte principii asupra cărora se propune ajustarea și excluderea, menționăm

	<i>conformitate cu standardul nr. 19 din proiectul Standardelor minime de calitate;</i> • Separarea abordării individualizate de abordarea multidisciplinară, așa cum prevăd standardele nr. 17 și nr. 18. • Excluderea principiilor „celeritate” și „intersecționalitate”, întrucât nu există standarde care să acopere sau să dezvolte aceste principii.	că acestea au rol de orientări generale care ghidează activitatea Serviciului și modul de acțiune a consilierilor. Acestea nu trebuie neapărat să fie asociate unor standarde măsurabile și nici invers – standardele nu impun modificarea sau excluderea principiilor. Principiul celerității și intersecționalității constituie concepte relevante în intervențiile sociale, acestea subliniază importanța răspunsului prompt în situații de violență și respectiv, reflectă necesitatea adaptării intervenției la situația complexă a victimei, cu multiple vulnerabilități.
41.	La punctul 18, subpunctul 1) se propune substituirea sintagmei „prin intermediul serviciului de telefonie și al altor mijloace online de comunicare” cu sintagma „prin telefon și prin intermediul mijloacelor online de comunicare”.	Se acceptă. Textul a fost revizuit.
42.	La punctul 18, subpunctul 3) se propune substituirea sintagmei „asistență juridică primară” cu „consiliere juridică” și excluderea referinței la „conform prevederilor Legii nr. 198/2007 cu privire la asistența juridică garantată de stat”, întrucât, potrivit Legii nr. 198/2007 (art. 17), doar asociațiile obștești specializate în acordarea asistenței juridice sunt abilitate să ofere servicii de asistență juridică primară. Prestatorul Serviciului oferă trei tipuri de servicii și, prin urmare, nu poate fi specializat exclusiv în acordarea asistenței juridice.	Se acceptă. Textul a fost revizuit.
43.	La punctul 19 se propune combinarea intervențiilor de urgență cu intervențiile de criză într-o singură categorie „Servicii de urgență”, deoarece considerăm că aceste tipuri de servicii nu pot fi separate. Ele sunt întotdeauna legate de situația de criză a beneficiarului. Mai mult, îl considerăm un serviciu separat, și nu doar o intervenție/acțiune în cadrul altor servicii, dacă înțelegem corect termenul „intervenție”. În acest context, se propune mutarea definiției „servicii de urgență” în punctul 18 al Regulamentului	Nu se acceptă. Separarea intervențiilor de urgență și de criză are sens operațional. În proiect, intervențiile de urgență și intervențiile de criză au definiții și scopuri diferite: Intervențiile de urgență presupun acțiuni imediate pentru protecția victimei, inclusiv raportarea către autorități fără acordul victimei, atunci când este necesar; Intervențiile de criză vizează sprijinul psihologic și stabilizarea situației, reducând

			riscurile pentru viața și sănătatea persoanei, cu acordul acesteia. Combinarea lor într-o singură categorie „Servicii de urgență” ar reduce claritatea operațională și ar putea crea confuzie pentru consilieri privind modul de acțiune în funcție de situație.
44.	Se propune suplimentarea punctului 19 cu un subpunct nou, armonizat cu standardul 12, cu următorul conținut: „Intervenții de identificare a victimelor și de informare despre drepturile lor – detectarea victimelor violenței în familie și ale violenței împotriva femeilor, în baza informațiilor comunicate de apelant, evaluarea nevoilor individuale imediate și riscurilor existente pentru viața și sănătatea acestora, informându-le despre mecanismul de soluționare a actelor de violență în familie și violență împotriva femeilor, despre drepturile lor, stabilite prin lege, despre ajutorul și protecția de care pot beneficia.		Se acceptă parțial. Propunerea de suplimentare a punctul 19 cu un subpunct privind „intervenții de identificare a victimelor și de informare despre drepturile lor” este acoperită de tipurile de intervenții existente în regulament precum și de serviciul de consiliere informațională, care include furnizarea de informații despre drepturi, mecanisme de protecție și servicii disponibile. Introducerea unui subpunct separat s-ar suprapune cu prevederile existente.
45.	Se propune excluderea din punctul 19, subpunctul 3) „Intervenții de referire și coordonare” cuvântului „și de coordonare” deoarece Serviciul nu are dreptul de a coordona activitatea altor Servicii.		Se acceptă. Textul a fost revizuit.
46.	Cu referire la punctul 39, lista rapoartelor Prestatorului a fost extinsă semnificativ în comparație cu lista prevăzută în varianta actuală a Regulamentului, iar această listă nu este exhaustivă. În plus, lista raportată în text nu corespunde anexe la proiectul Regulamentului. Considerăm că astfel de cerințe vor obliga personalul de bază să aloce prea mult timp elaborării rapoartelor, în detrimentul acordării sprijinului necesar beneficiarilor Serviciului. În acest context, propunem: • completarea textului de la punctul 39, după cuvintele „statistice (depersonalizate) de activitate”, cu sintagma „și rapoartele financiare”; • excluderea cuvintelor „în conformitate cu anexa la prezentul Regulament”;		Se acceptă. Textul a fost revizuit. Anexa privind conținut raportului a fost exclusă, textul fiind integrat în Regulament.

	excluderea subpunctului 5) „alte informații și rapoarte tematice”.	
47.	Se propune suplimentarea textului din punctul 42, subpunctul 2) cu cuvintele „cu normă întreagă”.	Se acceptă. Textul a fost revizuit.
48.	Se propune excluderea anexei din Regulament (Structura rapoartelor semestriale și anuale de activitate a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor).	Se acceptă. Anexa privind conținut raportului a fost exclusă, textul fiind integrat în Regulament.
49.	În anexa nr. 2: Se propune substituirea cuvântului „indicator” cu „indicatori” în punctele 18, 21, 24, 27, 30, 33 și 60 ale proiectului standardelor minime de calitate.	Se acceptă.
50.	La standardul 2, punctul 4 se propune a se completa textul prin adăugarea sintagmei „pe teritoriul Republicii Moldova” după cuvintele „accesul gratuit”, întrucât accesul gratuit la Serviciu poate fi asigurat doar în interiorul țării.	Se acceptă.
51.	La standardul 2, punctul 6 se propune excluderea subpunctul 1), întrucât indicatorul privind corespunderea cu necesitățile beneficiarilor nu are legătură cu accesibilitatea Serviciului. Acest indicator este asociat în mod mai adecvat cu standardul nr. 17. În plus, se propune transferarea subpunctul 4) la punctul 9, deoarece prestarea serviciilor în limbile română și rusă este relevantă pentru standardul nr. 3 (accesibilitatea lingvistică).	Se acceptă. Textul a fost revizuit.
52.	La standardul 3, punctul 6 se propune excluderea subpunctul 1) deoarece acest indicator nu este măsurabil.	Nu se acceptă.

			Autorul face referire la punctul 9 ceea ce stabilește că Serviciul dezvoltă și menține parteneriate care asigură interpretariatul pentru limbile vorbite de beneficiarii străini. Acest indicator de realizare nu poate fi exclus întrucât urmărește numărul de parteneriate dezvoltate pentru a asigura interpretariatul pentru limbile vorbite de beneficiarii străini, ceea ce este esențial pentru accesibilitatea Serviciului.
53.	Capitolul II, Secțiunea 2 – Tipuri de servicii, se propune armonizarea conținutului acestei secțiuni cu prevederile Secțiunii 2 din Capitolul IV al proiectului Regulamentului („Tipurile de servicii și intervenții”), după cum urmează: 1. Suplimentarea proiectului privind standardele minime de calitate cu un standard nou „Consilierea juridică” cu următorul conținut: „Consilierea juridică - standardul nr.12 34. Consilierii Serviciului oferă beneficiarilor primari consiliere juridică la telefon și/sau prin intermediul altor mijloace de comunicare, furnizându-le informații privind drepturile victimelor, modalitățile de exercitare și valorificare a acestora pe cale judiciară sau extrajudiciară, precum și alte aspecte ce țin de domeniul violenței împotriva femeilor și violenței în familie. 35 Rezultat: Beneficiarii primari primesc suportul juridic necesar pentru soluționarea problemelor sociale și juridice cauzate de interacțiuni disfuncționale în cuplu sau familie, violența în familie și violența împotriva femeilor. 36. Indicator de realizare: Numărul beneficiarilor primari ai Serviciului care au beneficiat de consiliere juridică prin telefon și/sau prin alte mijloace de comunicare în perioada analizată.”.		Se acceptă. Secțiunea a fost completată cu standardul pentru consiliere juridică.
54.	2. Modificarea denumirii standardului 14 din „Suportul în situații de criză” în „Servicii de urgență”.		Nu se acceptă. În proiect a fost păstrată distincția dintre <i>intervenția în situații de criză</i> și <i>intervenția în situații de urgență</i> .

	55.	3. Mutarea standardului 12 „Identificarea victimelor și informarea acestora despre drepturile lor” și a standardului 13 „Referirea privind acordarea protecției, asistenței și suportului” în Secțiunea 3 a proiectului standardelor minime de calitate.	Se acceptă. Standardele respective au fost migrate la secțiunea „Intervenții”.
	56.	4. Ajustarea numerotării standardelor în urma modificărilor operate.	Se acceptă.
	57.	În Capitolul II, Secțiunea 3 – Intervenții și referiri, se propune schimbarea denumirii Secțiunii 3 în „Intervenții”, deoarece referirea este menționată în punctul 19 al proiectului Regulamentului ca un tip de intervenție.	Se acceptă.
	58.	La standardul 17 – Abordarea individualizată, se propune excluderea subpunctul 1) din punctul 51, deoarece acesta nu reprezintă un indicator măsurabil.	Se acceptă parțial. Conținutul indicatorului de realizare a fost ajustat prin eliminarea termenului „evaluare”, care ar fi putut sugera obligația completării unor formulare standardizate sau utilizarea unor instrumente de evaluare complexe. Totuși, menținerea indicatorului este importantă: deși nu este cantitativ, acesta poate fi măsurat prin analiza documentației de caz și reflectă modul în care intervențiile se aliniază nevoilor, riscurilor și situației individuale a fiecărei victime.
	59.	La standardul 18 – Abordarea multidisciplinară, se propune excluderea subpunctul 1) din punctul 54, întrucât acest indicator poate fi evidențiat doar prin analiza datelor din Registru, conform celor prevăzute la subpunctul 2) al aceluiași punct.	Se acceptă. Indicatorul a fost exclus.
	60.	La standardul 20 – Egalitatea și nediscriminarea, se propune excluderea subpunctul 1) din punctul 54, deoarece indicatorul respectiv poate fi demonstrat exclusiv prin analiza datelor statistice, în conformitate cu subpunctul 2).	Se acceptă. Indicatorul a fost exclus.
	61.	La standardul 21 – Depunerea și examinarea plângerilor, se propune mutarea acestui standard în Capitolul III, deoarece acesta nu reflectă principii și abordări ale Serviciului, așa cum sugerează denumirea Secțiunii 4.	Se acceptă. Standardul a fost migrat la Capitolul III – Rezultatele serviciilor prestate.
Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării <i>Aviz nr. 13/3-3326 din 24.11.2025</i>	62.	În anexa nr. 2: Având în vedere noile cerințe prevăzute de Legea nr. 109/2025 privind datele deschise și reutilizarea informațiilor din sectorul	Se acceptă parțial. Din momentul intrării vigoare a actelor normative menționate se va ține cont de

		public și Hotărârea Guvernului nr. 563/2025, datele statistice și datele de cercetare din sectorul public reprezintă seturi de date cu valoare ridicată. Astfel, se propune cu titlu de recomandare ca datele menționate la punctul 69 subpunctul 1) și punctul 72 subpunctul 1) să fie examinate prin prisma actelor enunțate supra, în vederea facilitării accesului unificat la seturile de date produse, colectate și gestionate de organismele din sectorul public sau de întreprinderile publice.	prevederile legale în procesul de elaborare și prelucrare a datelor.
Ministerul Justiției Aviz nr. 04/1-11520 din 24.11.2025	63.	În proiectul hotărârii: Pornind de la prevederile art. 102 din <i>Constituție</i>, art. 37 din <i>Legea nr. 136/2017 cu privire la Guvern</i> și art. 14 din <i>Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative</i>, actele normative ale Guvernului se adoptă pentru exercitarea atribuțiilor constituționale și a celor ce decurg din <i>Legea</i> cu privire la Guvern, precum și pentru organizarea executării legilor. Astfel, în clauza de adoptare, se va indica temeiul legal de adoptare a actului normativ respectiv, norma concretă din lege care indică expres competența Guvernului de a adopta actul în cauză. La caz, relevant este art. 10 alin. (4) din <i>Legea nr. 45/2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței în familie</i>, care statuează că, organizarea și funcționarea centrelor/serviciilor de asistență și protecție a victimelor violenței în familie și a copiilor lor, precum și a centrelor/serviciilor de asistență și consiliere a agresorilor familiali, se desfășoară în conformitate cu regulamentele-cadru și cu standardele minime de calitate aprobate de Guvern. În conformitate cu art. 62 din <i>Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative</i>, modificarea actului normativ constă în schimbarea oficială a textului actului, inclusiv a dispozițiilor finale sau tranzitorii, realizată prin modificări, excluderi sau completări ale unor părți din text. Prin urmare, aferent expresiei „cu modificările și completările ulterioare” nu este necesară referința la completări, deoarece modificările includ și completări. La punctul 1 subpunctul 1) semnalăm că, în conformitate cu art. 43 alin. (1) din <i>Legea nr. 100/2017 cu privire la actele</i>	Se acceptă. Textul a fost revizuit conform propunerilor.

		normative, „În preambulul actului normativ sunt prevăzute scopul și rațiunea adoptării, aprobării sau emiterii actului normativ, motivația social-politică, economică sau de altă natură, precum și direcțiile principale care sunt reflectate în actul normativ”. Având în vedere prevederea legală enunțată, se constată că modificarea propusă nu vizează preambulul proiectului de act normativ, dar se referă la clauza de adoptare.	
	64.	Cu referire la expunerea în redacție nouă a anexelor nr. 1 și nr. 2 la Hotărârea Guvernului nr. 575/2017, norma de modificare se va formula după cum urmează: „anexele nr. 1 și nr. 2 vor avea următorul cuprins:”	Se acceptă. Textul a fost revizuit.
	65.	Numerotarea elementelor structurale urmează a fi revizuită în conformitate cu prevederile art. 52 alin. (3) din Legea nr. 100/2017, care stabilește că „Pentru interpretare corectă și aplicare comodă, punctele pot fi divizate în subpuncte care se numerează prin adăugarea consecutivă a cifrelor arabe, până la gradul de detaliere necesar”.	Se acceptă. Numerotarea a fost revizuită conform cerințelor stipulate în Legea nr. 100/2017.
	66.	În anexa nr. 1: La punctul 12 subpunctul 4), în vederea asigurării coerenței normei și a aplicării uniforme în practică, se consideră oportună delimitarea principiului „abordare individualizată și multidisciplinară” în două principii separate, întrucât acestea reprezintă concepte autonome, cu finalități și implicații distincte în procesul de acordare a serviciilor.	Se acceptă. Principiile au fost divizate.
	67.	La punctul 18, subpunctul 3), se constată că utilizarea denumirii tipului de serviciu „asistență juridică primară” excedă limitele atribuțiilor instituționale ale Serviciului. Or, conform prevederilor art. 15 din <i>Legea nr. 198/2007 cu privire la asistența juridică garantată de stat</i> , poate fi acordată asistență juridică primară, de para-juriști și de asociațiile obștești specializate în acordarea asistenței juridice. Având în vedere că personalul Serviciului nu este abilitat conform prevederilor legale, se recomandă substituirea denumirii cu „consiliere juridică” în vederea asigurării corectitudinii terminologice și a conformității cu cadrul legal aplicabil.	Se acceptă. Textul a fost revizuit.
	68.	Punctul 41 din anexa nr. 1 prevede că statele de personal ale Serviciului sunt constituite din personalul de bază și cel auxiliar.	Se acceptă.

		Personalul de bază include: 1) managerul Serviciului – cu normă întreagă, care la necesitate poate exercita și funcția de consilier; 2) 6 consilieri, predominant femei. Personalul de bază, în temeiul punctul 44 din anexa nr. 1, trebuie să dețină studii superioare în domeniul psihologiei sau altor științe socioumanistice. În aceeași ordine de idei, conform punctul 15 subpunctul 3) din anexa nr. 2, consilierii Serviciului au studii superioare în domeniul psihologiei sau în domeniul altor științe socioumanistice. Pe de altă parte, personalul Serviciului oferă, pe lângă tipurile de servicii prevăzute la punctul 18 subpunctul 1) și 2), inclusiv consiliere juridică în condițiile subpunctul 3) al aceluiași punct, sub forma furnizării de informații beneficiarilor primari privind drepturile victimelor, modalitățile de realizare și de valorificare a acestora pe cale judiciară sau extrajudiciară și consultanță ce vizează domeniul violenței împotriva femeilor și violenței în familie. În sensul acordării consultației juridice se va examina dacă este suficient ca personalul serviciului să dețină studii superioare în domeniul psihologiei sau în domeniul științelor socioumanistice. Complementar, analizând conținutul consilierii informaționale și a celei juridice se constată o suprapunere a spectrului de informații comunicate beneficiarilor Serviciului. Astfel, deși anexa nr. 1 se referă la trei servicii de consiliere (informațională, psihologică și juridică), în cuprinsul anexei nr. 2 consilierea juridică nu se identifică.	Anexa nr. 2 a fost completată cu Standardul „Consiliere juridică”. Cu referire la propunerea de a introduce cerința studiilor superioare în domeniul dreptului pentru personalul de bază, pentru a nu crea suprapuneri, punctul 44 a fost exclus. Standardul „<i>Personalul Serviciului</i>” prevede că managerul Serviciului „are studii superioare în domeniul psihologiei/pedagogiei/dreptului sau în domeniul altor științe socioumanistice”, ceea ce acoperă inclusiv componenta juridică, la nivelul de coordonare. Iar în privința consilierilor, menționăm că activitatea de consiliere juridică prestată în cadrul Serviciului constă în furnizarea de informații privind drepturile victimelor și modalitățile de valorificare a acestora. Această activitate nu echivalează cu prestarea unui serviciu de consiliere juridică specializată și, în consecință, nu justifică instituirea obligației de a deține studii superioare în drept. Cu referire la observația privind suprapunerea parțială între consilierea informațională și cea juridică, precizăm că acestea reprezintă două servicii distincte: consilierea informațională oferă suport general și ghidaj privind drepturile și mecanismele existente, în timp ce consilierea juridică furnizează informații punctuale și consultative referitoare la aspectele legale ale violenței împotriva femeilor și violenței în familie.
Agencia Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației	69.	Se solicită prelungirea termenului de avizare a acestui proiect până la data de 02 decembrie 2025 având în vedere argumentele după cum urmează. Actualmente, ANRCETI este la etapa de elaborare a Procedurilor și condițiilor de atribuire, rezervare, cesionare,	Nu se acceptă. Conform pct. 220 din Hotărârea Guvernului nr. 610/2018, în cazul în care, în procesul de efectuare a avizării, o autoritate constată necesitatea prelungirii termenului de avizare,

<i>Aviz nr. 03-DRA/2091 din 27.11.2025</i>	suspendare și de revocare a drepturilor de utilizare a resurselor de numerație, inclusiv și a resurselor de numerație atribuite serviciilor sociale armonizate la nivel european. Ținând cont că Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor va fi prestat, în principal, cu utilizarea unui număr din Planul Național de Numerație al Republicii Moldova, ANRCETI urmează să reexamineze proiectul Procedurilor și condițiilor de atribuire, rezervare, cesionare, suspendare și de revocare a drepturilor de utilizare a resurselor de numerație, precum și să examineze detaliat proiectul Regulamentului propus spre avizare în vederea corelării acestora.	aceasta poate solicita extinderea termenului în cadrul ședinței secretarilor generali ai ministerelor, cu informarea autorului actului normativ despre prelungirea termenului.
<i>Adițional: propuneri expediate prin e-mail la data de 26.11.2025</i>	70. În anexa nr. 1 Punctul 4 prevede că Serviciul dispune de un număr de telefon gratuit (Freephone), care permite recepționarea simultană a mai multor apeluri, asigurând accesul apelanților de la orice telefon fix, public sau mobil, din orice localitate a țării. Potrivit Deciziei Comisiei 2007/116/CE din 15 februarie 2007, pentru servicii armonizate cu caracter social este rezervată seria națională de numere care încep cu „116” ca numere armonizate la nivel european. Astfel, în vederea conformării la Decizia 2007/116/CE, începând cu anul 2010 au deschise spre alocare, în Planul Național de Numerotare al Republicii Moldova, numerele naționale scurte „116000”, „116111”, „116123” etc. atribuite serviciilor armonizate la nivel european, precum și au fost emise reglementări speciale în vederea alocării și utilizării acestor numere. În actualul Plan Național de Numerotare al Republicii Moldova, aprobat prin Ordinul ministrului infrastructurii și dezvoltării regionale nr. 5 din 12.01.2023, valabil până la 31.12.2025, precum și în Planul Național de Numerotație al Republicii Moldova aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRCETI nr. 44 din 17.11.2025 (PNN), în vigoare din 01.10.2026, pentru asistență (linie) telefonică care oferă sprijin emoțional, este atribuit numărul 116123 cu utilizare la nivel național.	Se ia act. Odată cu transpunerea Directivei (UE) 2024/1385 privind combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței domestice, planificată pentru sfârșitul anului 2026, va fi analizată oportunitatea și va fi luată o decizie privind modificarea numărului actual cu un număr din seria „116”, pentru a asigura armonizarea serviciului la standardele europene.

	De asemenea, în PNN al Republicii Moldova sunt specificate și numere cu acces gratuit pentru apelant (numere <i>Freephone</i>) care încep cu „0800”: 0800(00000)-0800(59999); 0800(70000)-0800(99999) atribuite diverselor servicii prestate la nivel național și numerele 0800(60000)-0800(69999) ca numere pentru servicii <i>Freephone</i> internaționale. <i>În acest sens, este necesar de clarificat, care categorie de numere va fi utilizată pentru Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor, numere pentru servicii armonizate cu caracter social care încep cu „116” sau numere Freephone care încep cu „0800”?</i>	
71.	Punctul 3 prevede că Serviciul funcționează și pentru toți apelanții de peste hotarele Republicii Moldova. Conform Deciziei Comisiei 2007/116/CE privind rezervarea seriei naționale de numere care încep cu „116” ca numere armonizate pentru servicii armonizate cu caracter social, accesul la aceste servicii au cetățenii și vizitatorii din alte state. În sensul acestor prevederi, accesul către serviciile respective poate fi deschis doar la nivel național, inclusiv persoanelor aflate în roaming. În cazul în care se va utiliza un număr din seria care începe cu „116”, deschiderea accesului de peste hotarele Republicii Moldova va condiționa modificarea formatului acestui număr, fapt ce contravine prevederilor Deciziei Comisiei 2007/116/CE, ale PNN și altor reglementări emise de ANRCETI conformate la prevederile Deciziei menționate.	Se ia act. Odată cu transpunerea Directivei (UE) 2024/1385 privind combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței domestice, planificată pentru sfârșitul anului 2026, va fi analizată oportunitatea și va fi luată o decizie privind modificarea numărului actual cu un număr din seria „116”, pentru a asigura armonizarea serviciului la standardele europene.
72.	La punctul 6: 1) de exclus subpunctul 2), dat fiind faptul că această noțiune se regăsește în Legea nr. 45/2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și violenței în familie, iar semnificațiile acestora sunt diferite; 2) noțiunile de expus în ordine alfabetică, pentru o înțelegere mai ușoară; 3) de completat cu noțiunea „apelant” și semnificația acesteia; 4) de completat în final cu un nou alineat cu următorul cuprins „Noțiunile și expresiile utilizate în prezentul Regulament au semnificațiile prevăzute în Legea nr. 45/2007”.	Se acceptă. Textul a fost revizuit: noțiunile au fost expuse în ordine alfabetică, a fost expusă definiția „apelantului”, iar pentru noțiunile specifice domeniului s-a făcut trimitere la Legea nr. 45/2007.”

		În cazul în care nu se redă o semnificație a cuvântului „apelant”, la punctul 12 subpunctul 1), după cuvântul „apelantului” de completat cu textul „Serviciului, în continuare apelant”.	
	73.	La punctul 16, cuvintele „număr de telefon gratuit” de substituit cu cuvintele „număr de telefon cu acces gratuit”.	Se acceptă. Textul a fost revizuit.
	74.	Având în vedere că Legea comunicațiilor electronice nr. 72/2025 (în vigoare din 01.01.2026) nu include careva prevederi ce țin de alocarea numerelor pentru servicii armonizate cu caracter social, cu excepția numerelor de telefon 116000 și 116111 ca linii telefonice de urgențe pentru copii dispăruți și pentru copii, în temeiul Deciziei Comisiei 2007/116/CE, care prevede ca utilizarea acestor numere se realizeze în baza condițiilor speciale, ANRCETI a prevăzut în PNN că aceste numere se alocă și se utilizează conform reglementărilor speciale emise de ANRCETI și alte autorități/instituții implicate. Astfel, pentru alocarea numărului 116123 considerăm necesar de a completa, după punctul 17, cu prevederi speciale ce țin de procedura, condițiile de eliberare a licenței de utilizare a acestui număr și termenul de valabilitate a licenței (<i>eliberarea de către ANRCETI a licenței de utilizare a numărului respectiv prin încredințare directă entității care va deține contractul încheiat cu Ministerul Muncii și Protecției Sociale (MMPS), care ulterior va semna contracte cu furnizorii de servicii de comunicații electronice, sau selectarea prin concurs organizat de ANRCETI a furnizorului care va obține licența respectivă și care ulterior va semna un contract cu prestatorul serviciului selectat de MMPS?</i>) sau, după caz, necesitatea elaborării de comun cu autoritățile implicate a unor reglementări speciale care vor viza procedura și condițiile de eliberare și utilizare a numărului respectiv.	Se ia act. Odată cu transpunerea Directivei (UE) 2024/1385 privind combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței domestice, planificată pentru sfârșitul anului 2026, va fi analizată oportunitatea și va fi luată o decizie privind modificarea numărului actual cu un număr din seria „116”, pentru a asigura armonizarea serviciului la standardele europene.
	75.	În Anexa nr. 2: Punctul 5 din proiectul Regulamentului (Anexa 1) prevede că Serviciul dispune de un chat online, care permite recepționarea adresărilor în scris, în regim real, prin intermediul tehnologiilor informaționale și de comunicații, iar subpunctul 3) din punctul 6 din Anexa 2 prevede că Serviciul este accesat gratuit de către apelant prin intermediul <i>telefoniei fixe și mobile oferite de către</i>	Se acceptă. Textul a fost revizuit.

	<i>operatorii de telefonie – parteneri în prestarea serviciului, precum și prin intermediul mijloacelor online de comunicare. În vederea clarificării acestor prevederi, precum și conformării la prevederile Legii comunicațiilor electronice nr. 72/2025, textul „prin intermediul telefoniei fixe și mobile oferite de către operatorii de telefonie” de substituit cu textul „prin intermediul rețelelor publice de comunicații electronice fixe și mobile furnizate de furnizorii de rețele publice și servicii de comunicații electronice accesibile publicului”.</i>	
76.	Punctul 6, subpunctul 4) prevede că Serviciul este prestat în limbile română și rusă, în funcție de limba vorbită de solicitant. În cazul în care solicitantul vorbește o altă limbă decât cea română sau rusă, consilierul, în funcție de cunoștințele lingvistice, va oferi asistența necesară sau va direcționa cazul către un alt consilier. Totodată, punctul 45 din Regulament prevede că personalul de bază trebuie să asigure, pe cât posibil, competențe lingvistice corespunzătoare pentru a putea comunica cu migranți, cetățeni străini și persoane vorbitoare de limba engleză și/sau accesul la servicii de interpretariat la distanță. Pentru corelarea acestor prevederi, propunem ca punctul 6, subpunctul 4) după cuvântul „română” să fie completat cu cuvântul „engleză”.	Se acceptă. Punctul a fost expus în următoarea redacție: „9.2. Serviciul este prestat în limbile română, engleză și rusă, în funcție de limba vorbită de apelant.”.
77.	La punctele 7 și 9 subpunctul 2) cuvintele „limba de stat” de substitui cu cuvintele „limba română”, <i>modificarea dată este necesară în vederea clarificării acestor prevederi, dat fiind faptul că beneficiarii ai serviciului pot fi și persoane străine.</i>	Se acceptă. Textul a fost revizuit.

Ministră

Natalia PLUGARU