

GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂRE nr. ____
din _____ 2025
Chișinău

pentru 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

În temeiul art. 10, alin. (4) din Legea nr. 45/2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței în familie (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr. 55 – 56, art. 178), cu modificările ulterioare, precum și art. 2 din Legea nr. 144/2021 cu privire la ratificarea Convenției Consiliului Europei privind prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și violenței domestice (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2021, nr. 256 – 260, art. 320), Guvernul

HOTĂRĂȘTE:

1. Hotărârea 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 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr. 253 – 264, art. 668), se modifică după cum urmează:

1.1. În clauza de adoptare, textul „Legea nr. 45-XVI din 1 martie 2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie” se substituie cu textul: „Legea nr. 45/2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței în familie”.

1.2. Punctul 2 se expune într-o nouă redacție: „2. Ministerul Muncii și Protecției Sociale este împuternicit să asigure prestarea Serviciului de asistență telefonică gratuită la nivel național prin achiziționarea acestuia, în condițiile Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice, de la un prestator de servicii sociale public sau privat. Cheltuielile ce țin de organizarea și funcționarea Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor se vor efectua în limita alocațiilor prevăzute anual în bugetul de stat, precum și din alte surse, conform legislației.”.

1.3. Anexele nr. 1 și nr. 2 vor avea următorul cuprins:

„Anexa nr. 1
la Hotărârea Guvernului nr. 575/2017

REGULAMENT

de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor

Capitolul I
DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor (în continuare – *Regulament*) stabilește modul

de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor (în continuare – *Serviciu*).

2. Serviciul este prestat la nivel național de către un prestator de servicii sociale public sau privat (în continuare – *Prestator*).

3. Serviciul își are sediul în municipiul Chișinău și funcționează în regim non-stop (24 de ore/7 zile pe săptămână) pentru toți apelanții de pe teritoriul Republicii Moldova și de peste hotarele acesteia.

4. Serviciul dispune de un număr de telefon gratuit, care permite recepționarea simultană a apelurilor telefonice și a mesajelor text (SMS), asigurând accesul apelanților de la orice telefon fix sau mobil, din orice localitate a țării. Prestatorul suportă costul apelurilor și mesajelor de intrare de pe teritoriul țării. Costul apelurilor și mesajelor de intrare din străinătate este suportat de apelant.

5. Serviciul asigură accesibilitatea pentru persoanele cu dizabilități auditive prin utilizarea mijloacelor online de comunicare la distanță (chat, e-mail, aplicații de mesagerie securizată precum WhatsApp, Viber, Telegram, etc.).

6. Serviciul dispune de un chat online, care permite recepționarea adresărilor în scris, în regim real, prin intermediul tehnologiilor informaționale și de comunicații, în cadrul unui sistem securizat care asigură confidențialitatea și protecția datelor.

7. În sensul prezentului Regulament, se utilizează noțiunile principale din art. 2 din Legea nr. 45/2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței în familie, precum și următoarea terminologie:

7.1. *apelant* – persoană care contactează Serviciul, prin mijloace de comunicare la distanță (apel telefonic, SMS, chat, e-mail, aplicații de mesagerie securizată precum WhatsApp, Viber, Telegram, etc.), pentru a solicita sprijin și consiliere sau pentru a semnaliza o situație de violență împotriva femeilor sau de violență în familie, indiferent dacă este victima directă sau o persoană terță;

7.2. *autoritățile competente* – autoritățile statului și instituțiile care, în baza Legii nr. 45/2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței în familie sunt abilitate cu funcții de prevenire și combatere a violenței împotriva femeilor și violenței în familie;

7.3. *consilier* – specialist în consiliere și asistență socială, care oferă îndrumare și consiliere beneficiarilor Serviciului, deține cunoștințe privind lucrul cu victimele violenței împotriva femeilor și violenței în familie, evaluarea riscului, în abordarea centrată pe traumă, dobândite prin formare continuă;

7.4. *identificarea victimelor sau cazurilor* – identificarea persoanelor care au suferit de violență în familie și violență împotriva femeilor, din numărul total al celor care s-au adresat la Serviciu în vederea facilitării accesului acestora la protecția și asistența necesară. Identificarea victimelor presupune evaluarea nevoilor individuale și a riscurilor existente pentru viața și sănătatea acestora și/sau membrilor familiei;

7.5. *mecanism național de referire pentru protecția și asistența victimelor infracțiunilor* – cadru de cooperare intersectorială care asigură realizarea efectivă a drepturilor victimelor infracțiunilor, garantându-le accesul la servicii de asistență și protecție gratuită conform legislației;

7.6. *organizații-partenere* – organizații necomerciale care activează în domeniul prevenirii și combaterii violenței împotriva femeilor și violenței în familie, precum și prestatorii de servicii publice și privați;

7.7. *prestator* – persoană juridică de drept public sau de drept privat, acreditată în condițiile Legii nr. 129/2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale;

7.8. *referirea victimei la servicii de protecție, asistență și suport* – oferirea asistenței în accesarea serviciilor sociale prin intermediul specialiștilor în domeniul violenței în familie și al reabilitării victimelor infracțiunilor, agențiilor teritoriale de asistență socială sau al altor structuri subordonate Ministerului Muncii și Protecției Sociale, prin sesizarea autorităților cu privire la cazuri de violență și trimiterea demersurilor către centre de plasament, instituții medicale sau centre de zi, cu acordul victimei;

7.9. *Serviciu* – o unitate structurală specializată a prestatorului care nu este o persoană juridică, al cărei domeniu de activitate se referă exclusiv la asistența gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor prin intermediul conexiunii telefonice, internetului și/sau poștei electronice;

7.10. *situație de criză* – totalitatea circumstanțelor care prezintă pericol iminent pentru viața și/sau integritatea fizică și/sau psihică a persoanei, necesitând intervenție în regim de urgență cu măsuri de protecție;

8. Beneficiari ai Serviciului sunt:

8.1. *beneficiarii primari* – victimele violenței în familie (femei, copii, persoane în etate, bărbați) și violenței împotriva femeilor, inclusiv femei migrante, persoane strămutate și cetățeni străini;

8.2. *beneficiarii secundari* – membrii de familie a victimei, alte persoane care dețin informații despre pericolul iminent de săvârșire a unor acte de violență sau despre săvârșirea lor, reprezentanți ai autorităților competente, organizațiilor-partenere și mass-media.

9. Serviciul constituie un mijloc de comunicare și un instrument de referire în domeniul protecției și asistenței pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor. Prestatorul face parte din Mecanismul național de referire, asigurând protecție, asistență și suport victimelor infracțiunilor în conformitate cu procedurile și standardele naționale.

10. Crearea și funcționarea Serviciului este reglementată de legislație, de prezentul Regulament și de Standardele minime de calitate.

Capitolul II

SCOPUL, OBIECTIVELE ȘI PRINCIPIILE SERVICIULUI

11. Scopul Serviciului este de a asigura sprijin imediat, accesibil și confidențial victimelor violenței în familie și violenței împotriva femeilor, prin furnizarea de suport psiho-emoțional, consiliere și orientare către serviciile de asistență, protecție și suport.

12. Obiectivele Serviciului sunt:

12.1. asigurarea accesibilității Serviciului, inclusiv prin garantarea comunicării într-o limbă înțeleasă de beneficiar;

12.2. optimizarea capacităților tehnologice ale Serviciului pentru a asigura un răspuns prompt și eficient către beneficiar;

12.3. asigurarea identificării și referirii victimelor violenței în familie și violenței împotriva femeilor, în conformitate cu Mecanismul național de referire;

12.4. asigurarea evaluării individuale a nevoilor de sprijin și protecție ale victimelor violenței în familie și violenței împotriva femeilor, inclusiv a riscului de revictimizare;

12.5. facilitarea accesului victimelor violenței în familie și violenței împotriva femeilor la sistemul de protecție, asistență și suport necesar, în cadrul infrastructurii naționale existente în domeniu;

12.6. creșterea accesibilității Serviciului pentru femei migrante, persoane strămutate, cetățeni străini;

12.7. stabilirea și menținerea relațiilor de colaborare și parteneriat cu specialiștii autorităților competente, organizațiile necomerciale din domeniu și mass-media.

13. Activitatea Serviciului este ghidată de următoarele principii și abordări în procesul de prestare a serviciilor către beneficiari:

- 13.1. respectarea anonimatului apelantului și a confidențialității informației recepționate;
- 13.2. respectarea drepturilor omului și a drepturilor speciale ale victimelor;
- 13.3. egalitatea și nediscriminarea;
- 13.4. abordare individualizată;
- 13.5. abordare multidisciplinară;
- 13.6. intervenție orientată spre prevenirea revictimizării, asigurarea securității apelantului și minimizarea riscurilor asociate;
- 13.7. celeritate;
- 13.8. intersecționalitate.

Capitolul III

DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PRESTATORULUI

14. Prestatorul are dreptul:

14.1. să refere beneficiarii primari către autoritățile competente și alte organizații-partenere ale Serviciului pentru oferirea protecției, asistenței și suportului necesar;

14.2. să solicite și să primească de la autoritățile competente și de la organizațiile-partenere ale Serviciului informațiile necesare, inclusiv cu privire la beneficiarii primari referiți spre protecție, asistență și suport;

14.3. să solicite în momentul recepționării informației despre situațiile de criză și să primească ajutor de la autoritățile competente în vederea luării măsurilor necesare pentru a interveni în regim de urgență, având drept scop eliminarea pericolului existent;

14.4. să organizeze campanii de informare și sensibilizare a opiniei publice, să desfășoare seminare, mese rotunde și alte activități de informare și instruire pentru specialiștii din domeniu și alte grupuri-țintă;

14.5. să elaboreze și să distribuie publicitate socială, materiale informaționale în cel puțin trei limbi: română, rusă, engleză și să le plaseze în mass-media, în instituții publice de menire socială cu acces maxim pentru populație;

14.6. să participe la procesul de elaborare a actelor normative legate de sfera de activitate a Serviciului;

14.7. să stabilească și să mențină relații de cooperare cu organizații internaționale, accesând asistență tehnică pentru a asigura stabilitatea și continuitatea prestării Serviciului, dar și pentru a crește nivelul calității acestuia;

14.8. să exercite și alte drepturi prevăzute de acte normative în domeniul de activitate.

15. Prestatorul este obligat:

15.1. să desfășoare activitatea în corespundere cu prevederile actelor normative, prezentului Regulament și Standardele minime de calitate;

15.2. să creeze și să mențină baza tehnico-materială a Serviciului, să angajeze personal calificat și să asigure formarea profesională a acestuia (inițială și continuă) la locul de muncă;

15.3. să ofere beneficiarilor servicii de calitate, prevăzute de prezentul Regulament și în conformitate cu Standardele minime de calitate;

15.4. să asigure disponibilitatea serviciilor în regim non-stop și promovarea intensă a acestora;

15.5. să asigure respectarea principiilor de bază ale Serviciului și a abordărilor în procesul de prestare a serviciilor reglementate de prezentul Regulament;

15.6. să instituie un mecanism eficient de colaborare cu autoritățile competente și cu alte organizații-partenere ale Serviciului;

15.7. să sesizeze autoritățile competente despre cazurile în care victimele și copiii acestora se află în situație de criză și/sau situație de risc de săvârșire a actelor de violență în familie;

15.8. să monitorizeze procesul de referire a victimelor și măsurile întreprinse de autoritățile competente și organizațiile-partenere ale Serviciului către care au fost referite acestea;

15.9. să țină evidența solicitărilor recepționate și să prelucreze datele cu caracter personal în conformitate cu prevederile Legii nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal;

15.10. să elaboreze rapoarte statistice semestriale (depersonalizate) de activitate a Serviciului, precum și un raport anual generalizator, pe care să le prezinte Ministerului Muncii și Protecției Sociale, conform termenelor stabilite în Regulament;

15.11. să desfășoare alte activități necesare pentru asigurarea unui management eficient al Serviciului, transparenței rezultatelor obținute și dezvoltării durabile a Serviciului;

15.12. să asigure măsurile organizatorico-tehnice necesare pentru protecția datelor cu caracter personal și respectarea acestor măsuri, împotriva distrugerii, modificării, blocării, copierii, răspândirii, precum și împotriva altor acțiuni ilicite, măsuri menite să asigure un nivel de securitate adecvat în ceea ce privește riscurile prezentate de prelucrare și caracterul datelor prelucrate;

15.13. să asigure formarea profesională continuă a personalului în domeniile relevante activității Serviciului;

15.14. să elaboreze proceduri interne privind prevenirea conflictelor de interese în activitatea consilierilor;

15.15. să instituie un mecanism intern de protecție psihologică și supervizare profesională periodică pentru consilieri.

16. Controlul legalității operațiunilor de prelucrare a datelor cu caracter personal în cadrul activității Serviciului se efectuează de către Prestator.

Capitolul IV

ORGANIZAREA PROCESULUI DE PRESTARE A SERVICIILOR

Secțiunea 1

Asigurarea disponibilității Serviciului

17. Prestatorul întreprinde diverse măsuri de informare a populației și potențialilor beneficiari despre existența, specificul și posibilitățile accesării Serviciului prin intermediul numărului de telefon cu acces gratuit pentru apelanți:

17.1. distribuie și plasează materiale informaționale despre activitatea Serviciului în cadrul instituțiilor publice de menire socială cu acces maxim pentru populație;

17.2. întreprinde măsurile necesare pentru includerea numărului gratuit al Serviciului în ghiduri telefonice accesibile.

18. Prestatorul stabilește și menține legături de cooperare cu autoritățile competente și organizațiile-partenere și le informează despre rolul Serviciului în cadrul infrastructurii existente de protecție, asistență și suport pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor.

Secțiunea 2

Tipuri de servicii și intervenții

19. Personalul Serviciului oferă următoarele tipuri de servicii:

19.1. *consiliere informațională* – informarea beneficiarilor primari și beneficiarilor secundari ai Serviciului, cu privire la serviciile de asistență, protecție și suport de care poate beneficia victima, subiecții care acordă aceste servicii și condițiile generale de acordare a acestora, drepturile victimelor, măsurile de protecție disponibile și alte informații solicitate de apelanți privind activitatea Serviciului;

19.2. *consiliere psihologică* – intervenție psihologică în scopul autocunoașterii și dezvoltării personale a beneficiarilor primari sau în scopul prevenției și depășirii problemelor emoționale, cognitive și de comportament, asociate cazurilor de violență împotriva femeilor sau violenței în familie. Acest tip de serviciu include:

19.2.1. instituirea unui dialog de încredere cu scopul dezvoltării respectului de sine al beneficiarului;

19.2.2. acordarea ajutorului în vederea identificării resurselor proprii ale beneficiarilor, necesare pentru depășirea situațiilor de criză emoțională;

19.2.3. orientarea beneficiarului în vederea valorificării potențialului personal (intelectual, spiritual, fizic) pentru depășirea crizei emoționale;

19.3. *consiliere juridică* – furnizare de informații 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, conform prevederilor Legii nr. 198/2007 cu privire la asistența juridică garantată de stat.

20. În cadrul Serviciului se aplică următoarele tipuri de intervenții:

20.1. *Intervenții de urgență* – raportarea cazului în regim de urgență, inclusiv prin intermediul Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112, fără acordul victimei, precum și asigurarea protecției imediate.

20.2. *Intervenții de criză* – sprijin psihologic acordat în situații de criză, pentru stabilizarea și reducerea riscurilor pentru viața și siguranța persoanei. Situațiile de criză sunt definite ca stări de dificultate majoră și dezechilibru, generate de acte de violență sau amenințări iminente, care pun în pericol grav siguranța și integritatea fizică, psihică sau emoțională a persoanei.

20.3. *Intervenții de referire* – direcționarea beneficiarilor către serviciile specializate de asistență și protecție (centre de plasament, instituții medicale, organe de drept, structuri teritoriale de asistență socială sau alte organizații-partenere), cu acordul persoanei și în condiții de confidențialitate.

20.4. *Intervenții de monitorizare a cazurilor referite* – monitorizarea situației beneficiarilor referiți către serviciile specializate și, după caz, facilitarea comunicării între beneficiar și instituțiile responsabile.

21. Personalul Serviciului prestează servicii în conformitate cu Standardele minime de calitate.

22. Prestarea serviciilor beneficiarilor se realizează prin intermediul mijloacelor de comunicare la distanță (apel telefonic, SMS, chat, e-mail, aplicații de mesagerie securizată precum WhatsApp, Viber, Telegram, etc.).

Secțiunea 3

Gestionarea solicitărilor

23. În momentul recepționării unei solicitări, consilierul:
- 23.1. informează apelantul despre denumirea Serviciului și despre faptul că solicitarea poate fi anonimă, iar informația – confidențială;
 - 23.2. instituie un dialog de încredere;
 - 23.3. evaluează situația actuală a beneficiarului, necesitățile acestuia, identificând tipurile de servicii necesare.
24. Consilierul asigură preluarea solicitărilor într-un timp de maximum 15 secunde și garantează o rată de preluare de cel puțin 95% din totalul solicitărilor recepționate prin toate canalele de comunicare disponibile.
25. În cazul în care apelantul oferă date cu caracter personal, consilierul îl informează despre principiile de protecție a acestora și solicită consimțământul verbal pentru prelucrarea lor, inclusiv pentru transmiterea către organele competente, în funcție de necesitățile și riscurile identificate.
26. Cazurile se evaluează inițial prin colectarea datelor primare referitoare la situația apelantului sau a persoanei vizate de sesizare. În cadrul evaluării, consilierul constată prezența riscurilor iminente și identifică opțiunile de asistență, protecție și suport.
27. În cazul în care informațiile recepționate denotă existența unui pericol iminent pentru victima violenței în familie și violenței împotriva femeilor, consilierul asigură intervenția de urgență și sesizează imediat autoritățile competente, inclusiv prin intermediul Serviciului național unic pentru apeluri de urgență 112, fără acordul victimei. Acordul victimei nu este necesar în cazurile de vătămare medie sau gravă a integrității corporale sau a sănătății, în cazurile de folosire a armei, în cazurile în care victimele sunt deosebit de vulnerabile pe motiv de dizabilitate sau capacități intelectuale reduse.
28. Dacă informațiile recepționate nu denotă existența unui pericol iminent pentru victima violenței în familie și violenței împotriva femeilor, consilierul asigură furnizarea serviciilor și aplicarea intervențiilor conform necesităților individuale. Raportarea cazurilor de violență în care nu denotă existența unui pericol iminent pentru victimă, se realizează doar cu acordul verbal al victimei.
29. În cazul în care situația de violență în familie vizează și copiii, consilierul informează imediat, telefonic, autoritatea tutelară locală, iar în decurs de 24 de ore, expediază Fișa de sesizare a cazului suspect de violență, neglijare, exploatare, trafic al copilului, conform Hotărârii Guvernului nr. 270/2014.
30. Solicitățile care vizează cazuri suspecte de violență, neglijare, exploatare și trafic al copilului se referă către Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru copii – Telefonul copilului 116 111.
31. În cazul referirii victimelor către alte servicii pentru a beneficia de protecție, asistență și suport, consilierul expediază un demers către autoritățile competente și/sau organizațiile partenere, la care anexează fișa de referire a beneficiarului. Transmiterea datelor cu caracter personal se realizează prin mijloace securizate, utilizându-se poșta electronică oficială a prestatorului, poșta electronică guvernamentală și evitându-se transmiterea prin intermediul poștei electronice personale.
32. În cazul în care persoana solicită informație sau servicii, altele decât care intră în mandatul Serviciului, consilierul oferă, după posibilitate, datele de contact ale autorităților/organizațiilor care ar putea oferi informația sau serviciul solicitat.
33. În cazul în care, la momentul efectuării unei solicitări, apelantul adoptă un limbaj indecent, exprimat prin insulte, mesaje denigratoare la adresa consilierului sau a Serviciului, sau întrerupe repetat

apelurile telefonice, consilierul nu manifestă reacție negativă și continuă dialogul într-o manieră calmă, după caz.

34. După finalizarea dialogului, consilierul înregistrează cazul în Registrul electronic de evidență a cazurilor, respectând forma și procedura stabilită de către prestator, în conformitate cu Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

35. Datele cu caracter personal din Registrul electronic de evidență a cazurilor se păstrează pentru o perioadă de 5 ani, după care sunt anonimizate sau șterse, conform legislației. Datele depersonalizate obținute pot fi utilizate în scopuri statistice, de cercetare și în instanța de judecată, în calitate de probă.

36. Consilierii Serviciului monitorizează cazurile referite spre asistență, protecție și suport către organizațiile-partenere ale Serviciului, precum și cazurile sesizate autorităților competente.

Capitolul V

MANAGEMENTUL SERVICIULUI

Secțiunea 1

Managementul Serviciului și procedurile de raportare

37. Prestatorul organizează managementul eficient al Serviciului în conformitate cu prezentul Regulament și Standardele minime de calitate, asigurând funcționarea de calitate, continuitatea și respectarea drepturilor beneficiarilor Serviciului.

38. Metodele de management al Serviciului sunt:

38.1. planificarea, monitorizarea și evaluarea activității Serviciului;

38.2. crearea unui sistem de comunicare între specialiștii Serviciului și beneficiari, cu utilizarea noilor tehnologii informaționale, dar și monitorizarea calității serviciilor prestate;

38.3. gestionarea bazei tehnico-materiale a Serviciului;

38.4. gestionarea resurselor umane – selectarea și angajarea personalului, instruirea și dezvoltarea competențelor necesare, motivarea personalului în vederea creșterii eficienței la locul de muncă;

38.5. atragerea și utilizarea eficientă a resurselor financiare necesare pentru dezvoltarea durabilă a Serviciului;

38.6. asigurarea secretariatului, evidența contabilă și procedurile de raportare;

38.7. asigurarea conformității prelucrării datelor cu caracter personal în corespundere cu Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal;

38.8. aprobarea Ghidului de asigurare a confidențialității datelor cu caracter personal;

38.9. gestionarea Registrului electronic de evidență a cazurilor.

39. Serviciul deține și aplică o procedură clară de depunere și examinare a plângerilor, care garantează drepturile angajaților, beneficiarilor sau, după caz, altor persoane interesate. Beneficiarii Serviciului au dreptul de a depune plângeri privind modul de prestare a serviciilor prin poșta electronică oficială a prestatorului sau prin corespondență la sediul acestuia. Prestatorul înregistrează și gestionează plângerile conform procedurilor interne și este obligat să le soluționeze în termen de 15 zile lucrătoare.

40. Prestatorul elaborează Planul strategic de dezvoltare care include aspecte privind dezvoltarea Serviciului, asigurând monitorizarea și evaluarea implementării acestuia.

41. Prestatorul elaborează rapoarte statistice (depersonalizate) de activitate și rapoarte financiare și le prezintă Ministerului Muncii și Protecției Sociale după cum urmează:

41.1. raport lunar privind activitatea serviciului;

- 41.2. raport lunar privind utilizarea mijloacelor financiare alocate de la bugetul de stat;
- 41.3. raport semestrial, prezentat până la sfârșitul lunii următoare (31 iulie și, respectiv, 31 ianuarie);
- 41.4. raport anual generalizator, care să conțină analiza comparativă a datelor, prezentat până la 28 februarie.
- 42. Rapoartele semestriale și anuale de activitate a Serviciului conțin informații privind:
 - 42.1. caracteristica solicitărilor recepționate;
 - 42.2. analiza fenomenului violenței în familie și a tendințelor acestuia prin prisma experienței;
 - 42.3. analiza fenomenului violenței sexuale prin prisma experienței;
 - 42.4. analiza formelor de violență comise prin intermediul tehnologiilor informaționale sau al comunicațiilor electronice;
 - 42.5. tipurile de servicii oferite;
 - 42.6. analiza comparativă cu perioadele respective precedente a datelor rapoartelor semestriale și anuale.
 - 42.7. alte constatări, concluzii și recomandări.
- 43. Ministerul Muncii și Protecției Sociale asigură publicarea rapoartelor semestriale și anuale pe pagina oficială a ministerului și pe pagina web privind prevenirea și combaterea violenței în familie.
- 44. Analiza datelor din Registrul electronic de evidență a cazurilor are loc în modul stabilit de prestator, cu respectarea legislației din domeniul protecției datelor cu caracter personal.

Secțiunea 2

Managementul resurselor umane

- 45. Statele de personal ale Serviciului sunt constituite din personalul administrativ, specializat și auxiliar: managerul Serviciului, consilieri (predominant femei), specialist în domeniul tehnologiilor informaționale și contabil. Pentru asigurarea bunei funcționări Serviciul este constituit din minim 6 consilieri.
- 46. Personalul specializat trebuie să asigure competențe lingvistice corespunzătoare pentru a putea comunica cu migranți, cetățeni străini și persoane vorbitoare de limba rusă și limba engleză și/sau accesul la servicii de interpretariat la distanță.
- 47. Selectarea personalului de bază se efectuează de către prestator în bază de concurs, ținând cont de calificarea, experiența profesională și calitățile personale necesare pentru exercitarea atribuțiilor în cadrul Serviciului.
- 48. Prestatorul încheie contracte individuale de muncă cu tot personalul Serviciului, precum și angajamentul de gestionare a datelor cu caracter personal, asigură salarizarea acestora în modul prevăzut de legislație, precum și pe bază contractuală.
- 49. Specialiștii personalului de bază participă la formarea profesională la locul de muncă (inițială și continuă) în baza unui modul special, elaborat de prestator și aprobat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale, care include aspectele teoretice și practice ale activității Serviciului.
- 50. Managerul Serviciului coordonează activitatea propriu-zisă a consilierilor, asigurând calitatea serviciilor prestate și executarea de către aceștia a cerințelor prevăzute de fișele de post și alte documente interne ce reglementează funcționarea Serviciului. Managerul Serviciului convoacă, în mod regulat, ședințe de lucru cu consilierii pentru a discuta și soluționa probleme apărute în activitatea curentă a Serviciului.

51. Prestatorul monitorizează constant activitatea managerului Serviciului.
52. Prestatorul efectuează supervizarea și evaluarea realizărilor profesionale personalului Serviciului și ia măsurile necesare pentru dezvoltarea acestuia, în modul prevăzut de documentele interne ale prestatorului.
53. Prestatorul asigură elaborarea fișelor de post pentru personalul Serviciului și ține evidența cadrelor în conformitate cu legislația.
54. Personalul Serviciului își exercită atribuțiile în conformitate cu fișa postului și cu normele deontologice.

Secțiunea 3

Baza tehnico-materială și resursele financiare ale Serviciului

55. Prestatorul deține bunuri și echipament necesar pentru a asigura condiții decente de muncă personalului Serviciului și posibilități tehnice de funcționare în regim non-stop pentru toți beneficiarii, în conformitate cu Standardele minime de calitate.
56. Prestatorul utilizează bunurile Serviciului exclusiv în vederea realizării scopurilor prevăzute de statutul acestuia.
57. Gestionarea bunurilor se efectuează în funcție de destinația acestora și profilul serviciului, conform procedurii stabilite de legislație și de statutul prestatorului.
58. Finanțarea Serviciului se efectuează din bugetul de stat, din donații, granturi sau din alte surse prevăzute de legislație.
59. Prestatorul întreprinde măsurile necesare în vederea atragerii asistenței tehnice internaționale, a donațiilor din partea persoanelor juridice și fizice sau a altor mijloace pentru a asigura îmbunătățirea calității serviciilor prestate și durabilitatea Serviciului.
60. Prestatorul asigură evidența contabilă și elaborarea rapoartelor financiare în conformitate cu legislația.

Anexa nr. 2
la Hotărârea Guvernului
nr. 575/2017

STANDARDE MINIME DE CALITATE pentru Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor

Capitolul I

ORGANIZAREA SERVICIULUI

Secțiunea 1

Baza tehnico-materială

Spațiul de amplasare a Serviciului și dotarea locurilor de muncă – standardul 1

1. Prestatorul asigură un spațiu izolat și îl dotează cu tot necesarul pentru funcționarea de calitate și neîntreruptă a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor (în continuare – *Serviciu*).

2. **Rezultat:** Prestatorul asigură condiții decente de muncă personalului Serviciului și posibilități tehnice de funcționare în regim non-stop (24 de ore/7 zile pe săptămână) pentru toți beneficiarii Serviciului.

3. **Indicatori de realizare:**

3.1. Spațiul în care funcționează Serviciul este conectat la sistemele de aprovizionare cu apă, canalizare, încălzire, ventilare, iluminare electrică.

3.2. Spațiul în care specialiștii Serviciului își desfășoară activitatea este izolat – birou separat cu o suprafață suficientă pentru amplasarea a două locuri de muncă pentru angajați (nu mai puțin de 6 m² pentru fiecare specialist), acces la lumină naturală și o cromatică neutră a pereților. Spațiul este dotat cu sistem de supraveghere video, sisteme antiincendiu și antifurt.

3.3. Locurile de muncă sunt dotate cu mobilierul necesar și echipament tehnic (2 aparate de telefonie fixă, 2 perechi de căști, 2 telefoane mobile pentru redirecționarea solicitărilor pe timp de noapte, în zilele de odihnă și de sărbătoare, 2 computere conectate la rețeaua Internet, 2 surse de alimentare neîntreruptibilă (UPS) pentru calculatoare, imprimantă, scanner, copiator, soft antivirus).

3.4. Prestatorul deține un număr de telefon special care poate fi apelat gratuit de la orice telefon fix sau mobil, din orice localitate a Republicii Moldova și de mijloace online de comunicare la distanță conectate la rețeaua de internet.

Accesibilitatea și disponibilitatea Serviciului – standardul 2

4. Prestatorul asigură accesul gratuit la Serviciu, atât pe teritoriul Republicii Moldova, cât și înafara țării, pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor, membrilor de familie a acestora, precum și altor persoane care dețin informații despre pericolul iminent de săvârșire a unor acte de violență sau despre săvârșirea lor, sau să primească informații și consultare privind drepturile victimelor și sistemul de protecție a acestora. Prestatorul de servicii asigură acces gratuit la Serviciu, atât pe teritoriul Republicii Moldova, cât și din afara țării,

5. **Rezultat:** Serviciul este accesibil și disponibil pentru toți apelanții de pe teritoriul Republicii Moldova și de peste hotare.

6. **Indicatori de realizare:**

6.1. Serviciul funcționează în regim non-stop (24 de ore/7 zile pe săptămână).

6.2. Serviciul este accesat gratuit de către apelant prin intermediul rețelelor publice de comunicații electronice fixe și mobile furnizate de furnizorii de rețele publice electronice fixe și mobile și servicii de comunicații electronice accesibile publicului (SMS, chat, e-mail, aplicații de mesagerie securizată precum WhatsApp, Viber, Telegram, etc.).

Accesibilitate lingvistică – standardul 3

7. Serviciul asigură acces necondiționat la toate serviciile prestate pentru beneficiarii care nu vorbesc limba română, prin furnizarea de suport lingvistic direct sau interpretariat la distanță.

8. **Rezultat scontat:** Toți beneficiarii, inclusiv femeile migrante, persoanele strămutate și cetățenii străini, au acces egal la serviciile de asistență, protecție și suport.

9. **Indicatori de realizare:**

9.1. Serviciul dezvoltă și menține parteneriate care asigură interpretariatul pentru limbile vorbite de beneficiarii străini;

9.2. Serviciul este prestat în limbile română, engleză și rusă, în funcție de limba vorbită de apelant.

Secțiunea 2

Managementul și dezvoltarea durabilă

Managementul Serviciului – standardul 4

10. Prestatorul asigură funcționarea de calitate și continuitatea Serviciului.

11. **Rezultat:** Serviciul dispune de un sistem de management eficient al resurselor umane, financiare, materiale și al altor resurse.

12. Indicatori de realizare:

12.1. Prestatorul funcționează în baza unui Statut, înregistrat în modul stabilit de legislație, care prevede structura organizației, organele de conducere și competențele acestora.

12.2. Prestatorul elaborează Planul de dezvoltare strategică a Serviciului, care face parte din planul de dezvoltare a organizației, asigurând monitorizarea și evaluarea implementării acestuia.

Secțiunea 3

Resursele umane

Personalul Serviciului – standardul 5

13. Prestatorul angajează personal calificat, în conformitate cu legislația și cu statele de personal, care corespunde cerințelor de calificare și calităților personale prevăzute în fișele de post și Regulamentul de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor.

14. **Rezultat:** Prestatorul dispune de personal calificat pentru prestarea serviciilor de calitate.

15. Indicatori de realizare:

15.1. Prestatorul de serviciu dispune de criterii de recrutare a personalului.

15.2. Managerul Serviciului are studii superioare în domeniul psihologiei/pedagogiei/dreptului sau în domeniul altor științe socioumanistice, experiență profesională de minimum 3 ani în domeniul consilierii la telefon sau al consilierii psihologice, fără antecedente penale.

15.3. Consilierii Serviciului au studii superioare în domeniul psihologiei sau în domeniul altor științe socioumanistice.

15.4. Specialistul în tehnologii informaționale are studii superioare în domeniu și experiență de minimum 3 ani în gestionarea bazelor de date și/sau a rețelelor de calculatoare, iar contabilul are studii superioare în domeniu și experiență de muncă de minimum 3 ani.

Formarea, supervizarea și evaluarea personalului – standardul 6

16. Prestatorul planifică formarea inițială și continuă a personalului, asigură supervizarea, inclusiv supervizarea externă și evaluarea periodică a competențelor profesionale.

17. **Rezultat:** Personalul Serviciului dispune de competențe profesionale actualizate, beneficiază de suport metodologic continuu și de supervizare internă și externă, care îi asigură obiectivitate, independență, claritate în decizii și prevenirea arderii profesionale.

18. Indicatori de realizare:

18.1. Formare inițială și continuă:

18.1.1. Personalul beneficiază de formare inițială și participă anual la programe de formare continuă de minimum 40 de ore.

18.1.2. Formarea continuă include domenii relevante: violență împotriva femeilor și violență în familie, consiliere, lucru cu persoane vulnerabile, abordare centrată pe victimă, egalitate și nediscriminare, etică, comunicare, managementul stresului, intervenție de criză, intervenție de urgență, protecția datelor, etc.

18.1.3. Prestatorul asigură elaborarea și implementarea planului anual de formare.

18.1.4. Toate cheltuielile aferente instruirii inițiale sunt suportate de către Prestator.

18.2. Supervizare profesională internă:

18.2.1. Se organizează lunar ședințe de supervizare internă (individuală sau de grup), orientate spre analiza cazurilor, schimb de experiență, gestionarea situațiilor dificile și susținerea echipei.

18.2.2. Ședințele sunt documentate succint, fără sarcini birocratice excesive.

18.3. Supervizare externă:

18.3.1. Personalul beneficiază de supervizare externă cel puțin o dată pe an, realizată de un specialist independent acreditat.

18.3.2. Supervizorul extern nu are relații ierarhice sau contractuale directe cu personalul supervizat.

18.3.3. Scopul supervizării externe este evaluarea obiectivă a practicii profesionale, suportul emoțional și prevenirea conflictelor de interese.

18.3.4. Recomandările supervisorului extern sunt utilizate exclusiv pentru îmbunătățirea calității serviciilor.

18.4. Evaluarea competențelor profesionale:

18.4.1. Evaluarea performanțelor se realizează anual, în baza indicatorilor de calitate și a concluziilor supervizării.

18.4.2. Evaluarea include respectarea procedurilor, calitatea documentării, abilitățile de intervenție și competențele non-tehnice (comunicare, confidențialitate, etică).

Conflictul de interese – standardul 7

19. Consilierii Serviciului evită situațiile în care interesele personale sau relațiile profesionale sau alte influențe externe pot influența imparțialitatea și obiectivitatea deciziilor privind beneficiarii serviciilor.

20. **Rezultat:** Deciziile consilierilor sunt obiective, independente și orientate spre protecția corespunzătoare a fetelor și femeilor care utilizează Serviciul.

21. **Indicatori de realizare:**

21.1. Numărul situațiilor de conflict de interese prevenite sau raportate în cadrul Serviciului.

21.2. Personalul Serviciului semnează Declarația de imparțialitate și prevenire a conflictelor de interese.

21.3. Proceduri interne privind gestionarea situațiilor în care consilierii sunt înlocuiți pentru a preveni un potențial conflict de interese.

Capitolul II

PROMOVAREA ȘI PRESTAREA SERVICIILOR

Secțiunea 1

Promovarea Serviciului și informarea populației – standardul 8

22. Prestatorul asigură informarea populației despre existența, specificul și posibilitățile accesării Serviciului prin intermediul unui număr special, gratuit pentru apelanți și al altor posibilități existente de contactare a consilierilor Serviciului. Prestatorul achită costul apelurilor de intrare la respectivul număr de telefon, recepționate de pe teritoriul țării. Costul apelurilor de intrare de peste hotarele țării este suportat de către beneficiar.

23. **Rezultat:** Populația cunoaște despre existența Serviciului și înțelege specificul activității acestuia.

24. Indicatori de realizare:

24.1. Prestatorul dispune de materiale informaționale (audiovizuale și tipărite) despre specificul Serviciului, care sunt distribuite în diverse instituții publice și clădiri de menire socială cu acces maxim pentru populație.

24.2. Prestatorul dispune de pagină web.

24.3. Prestatorul promovează serviciile prestate la nivel național și local, în colaborare cu coordonatorii echipelor multidisciplinare, autoritățile competente și organizațiile partenere.

24.4. Prestatorul desfășoară și participă la evenimente și activități de informare privind fenomenul violenței împotriva femeilor și violenței în familie, împreună cu reprezentanții altor instituții/organizații.

24.5. Informația este redată într-un limbaj accesibil.

Parteneriat – standardul 9

25. Prestatorul stabilește și dezvoltă relații de cooperare cu autoritățile statului și instituțiile abilitate prin lege cu funcții de prevenire și combatere a violenței împotriva femeilor și violenței în familie și oferirea asistenței victimelor, precum și cu organizațiile necomerciale din domeniu active în domeniul vizat.

26. **Rezultat:** Autoritățile competente și organizațiile partenere înțeleg rolul serviciului și referă beneficiarii primari facilitând accesul acestora la asistență.

27. Indicatori de realizare:

27.1. Organizațiile-partenere ale Serviciului și mass-media sunt informate cu privire la rolul Serviciului în cadrul infrastructurii existente de protecție și suport al beneficiarilor primari ai acestuia.

27.2. Numărul beneficiarilor referiți de către autoritățile competente și organizațiile necomerciale active în domeniu pentru accesarea serviciului de asistență telefonică gratuită în perioada analizată.

Secțiunea 2

Tipuri de servicii

Consilierea informațională – standardul 10

28. Consilierii Serviciului comunică cu beneficiarii prin mijloace de comunicare la distanță (apel telefonic, SMS, chat, e-mail, aplicații de mesagerie securizată precum WhatsApp, Viber, Telegram, etc.), oferindu-le informații despre Serviciu, drepturile victimelor, măsurile de protecție și asistență, precum și sancțiunile aplicabile agresorilor.

29. **Rezultat:** Beneficiarii sunt informați despre modalitățile de soluționare a cazurilor de violență, agresorii despre răspunderea lor, iar comunitatea sprijină accesul beneficiarilor primari la Serviciu.

30. Indicatori de realizare:

30.1. Numărul adresărilor recepționate în cadrul Serviciului.

30.2. Numărul de beneficiari informați și orientați în cazurile de violență în familie.

Consilierea psihologică – standardul 11

31. Consilierii Serviciului oferă beneficiarilor primari consiliere psihologică, în vederea prevenirii sau depășirii problemelor psihoemoționale. Consilierii Serviciului poartă un dialog deschis, adoptând un limbaj accesibil, bazat pe încredere, în scopul identificării victimelor și dezvoltării respectului de sine și a demnității fiecărui beneficiar primar, valorificând potențialul personal al fiecărui beneficiar.

32. **Rezultat:** Beneficiarii primari primesc suportul psihoemoțional necesar pentru prevenirea sau depășirea situațiilor de criză, problemelor psihologice, cauzate de interrelaționare problematică în cuplu sau familie, violență în familie și violența împotriva femeilor.

33. Indicator de realizare:

33.1. Numărul beneficiarilor primari ai Serviciului care au beneficiat de consiliere psihologică prin intermediul telefonului și/sau altor căi de comunicare în perioada analizată.

Consilierea juridică – standardul 12

34. Consilierii Serviciului oferă consiliere juridică, furnizând 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 primesc suport juridic adecvat și în timp util, care le permite să înțeleagă drepturile lor, opțiunile legale disponibile și pașii necesari pentru soluționarea problemelor sociale și juridice asociate violenței.

36. Indicatori de realizare:

36.1. Numărul beneficiarilor primari ai Serviciului care au beneficiat de consiliere juridică în perioada analizată.

36.2. Materiale/informații juridice furnizate beneficiarilor (de ex. recomandări, linkuri, resurse).

Secțiunea 3

Intervenții

Identificarea victimelor și informarea acestora despre drepturile lor – standardul 13

37. Consilierii identifică victimele violenței împotriva femeilor și a violenței în familie, evaluează nevoile și riscurile acestora și le oferă informații despre drepturi, protecție și mecanismele de soluționare a cazurilor.

38. **Rezultat:** Victimele sunt sprijinite să-și exprime problemele, să-și cunoască drepturile și să primească recomandări privind măsurile de protecție, pentru a lua decizii informate.

39. Indicatori de realizare:

39.1. Numărul victimelor identificate în perioada analizată.

39.2. Numărul cazurilor în care au fost explicate drepturile victimelor prevăzute de legislație.

39.3. Numărul cazurilor în care a fost evaluat riscul (inclusiv riscul de violență repetată).

39.4. Numărul cazurilor în care victimele au primit recomandări privind măsurile de protecție (ordonanță de protecție, sprijin polițienesc).

39.5. Numărul cazurilor în care victimele au fost informate despre serviciile disponibile (centre, servicii sociale, servicii de suport).

Referirea privind acordarea protecției, asistenței și suportului – standardul 14

40. Consilierii Serviciului oferă victimelor identificate, cu acordul acestora, asistență în ceea ce privește stabilirea legăturii cu autoritățile competente și organizațiile partenere pentru referirea acestora în vederea accesării serviciilor specializate în funcție de necesitățile individuale și riscurile identificate.

41. **Rezultat:** Victimele identificate de Serviciu, precum și copiii acestora beneficiază de protecția și suportul necesar oferit de specialiști din diverse domenii.

42. Indicatori de realizare:

42.1. Numărul victimelor, referite de către Serviciu în perioada analizată, către autoritățile competente și organizațiile partenere pentru a beneficia de protecția și asistența necesară.

42.2. Numărul situațiilor în care au fost oferite informații privind serviciile specializate disponibile.

42.3. Numărul cazurilor în care colaborarea cu instituțiile partenere a fost documentată corespunzător.

Suportul în situații de criză – standardul 15

43. Consilierii Serviciului identifică cazurile în care victimele și copiii acestora se află în situație de criză ce prezintă un pericol iminent pentru viața și/sau integritatea fizică și/sau psihică a persoanei și intervin în regim de urgență, având drept scop eliminarea amenințărilor existente prin asigurarea securității și a nevoilor imediate ale victimelor și copiilor acestora.

44. **Rezultat:** Victimele și copiii acestora beneficiază de ajutor imediat și suport necesar în situațiile de criză.

45. Indicatori de realizare:

45.1. Numărul victimelor care au beneficiat de ajutor imediat și de susținere în situațiile de criză de la personalul Serviciului, în perioada analizată.

45.2. Numărul cazurilor în care a fost contactată poliția sau 112.

Sesizarea autorităților competente – standardul 16

46. Consilierii Serviciului sesizează autoritățile și instituțiile abilitate cu funcții de prevenire și de combatere a violenței în familie, cazurile când victimele și copiii acestora se află în situații de criză și/sau copiii se află în situații de criză, precum și cazurile de rele tratamente, neglijență sau exploatare copiilor.

47. **Rezultat:** Asigurarea protecției, asistenței și suportului necesar în cazul unor încălcări grave ale drepturilor omului față de femei și copii.

48. Indicatori de realizare:

48.1. Numărul sesizărilor Serviciului către autoritățile competente în perioada analizată.

48.2. Numărul situațiilor în care autoritățile au confirmat recepționarea sesizării și au intervenit.

Secțiunea 4

Monitorizarea principiilor stabilite și abordărilor privind prestarea Serviciului

Anonimatul și confidențialitatea – standardul 17

49. Consilierii Serviciului oferă servicii de suport informațional, de consiliere psihologică și de identificare și informare a victimelor în condiții de anonimat a apelantului. În cazul prestării altor tipuri de servicii, consilierii Serviciului, la necesitate, solicită consimțământul beneficiarului primar de a prelucra, inclusiv de a transmite datele cu caracter personal ale acestuia unei părți terțe. Consilierii Serviciului respectă confidențialitatea datelor cu caracter personal obținute și a informațiilor privind viața

privată a persoanei, asigurând, totodată, prelucrarea datelor cu caracter personal în modul prevăzut de legislația în vigoare.

50. **Rezultat:** Asigurarea drepturilor beneficiarilor în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal, în special a dreptului la inviolabilitatea vieții intime, familiale și private.

51. **Indicatori de realizare:**

51.1. Prestatorul elaborează și aprobă Politica de securitate a datelor cu caracter personal și Regulamentul privind prelucrarea informațiilor, care conține date cu caracter personal în sistemul de evidență a apelurilor recepționate de Serviciu.

51.2. Numărul consilierilor instruiți anual privind confidențialitatea și protecția datelor.

Abordarea individualizată – standardul 18

52. Activitățile realizate în cadrul Serviciului sunt adaptate la particularitățile și necesitățile individuale ale beneficiarilor.

53. **Rezultat:** Asistența oferită corespunde particularităților și necesităților individuale identificate.

54. **Indicatori de realizare:**

54.1. Consilierii Serviciului identifică în baza informațiilor comunicate de beneficiar, particularitățile situației, nevoile individuale și nivelul de risc al victimei, și asigură orientarea acesteia către serviciile corespunzătoare.

54.2. Analiza datelor din Registrul electronic de evidență a cazurilor reflectă determinarea particularităților și necesităților individuale ale beneficiarilor.

Abordarea multidisciplinară – standardul 19

55. Consilierii asigură o abordare comprehensivă a apelurilor recepționate și în funcție de necesitățile identificate referă cazurile spre examinare și asistență instituțiilor, autorităților și specialiștilor responsabili de protecția victimelor.

56. **Rezultat:** Cazurile care necesită intervenție multidisciplinară sunt referite către autoritățile competente și organizațiile-partenere.

57. **Indicator de realizare:**

57.1. Analiza datelor din Registrul electronic de evidență a cazurilor reflectă identificarea cazurilor care necesită referire pentru examinare și asistență multidisciplinară a cazurilor referite.

Abordarea bazată pe drepturile omului și centrată pe victimă – standardul 20

58. Consilierii Serviciului prestează servicii cu acordul beneficiarilor primari, indiferent de participarea acestora la procesul civil sau penal, ținând cont de circumstanțele personale și nevoile fiecărui beneficiar primar în parte. Consilierii informează victimele despre drepturile lor, respectând dreptul acestora la alegere și decizie independentă. În comunicare cu beneficiarii, consilierii adoptă o tonalitate a vocii binevoitoare și manifestă empatie, evitând folosirea unui limbaj dur sau jignitor.

59. **Rezultat:** Asigurarea respectării demnității umane, a opiniilor, a intereselor, drepturilor și libertăților beneficiarilor primari. Asigurarea accesului necondiționat al victimelor și a copiilor acestora la protecție și asistență adecvată, în funcție de necesitățile identificate.

60. **Indicatori de realizare:**

60.1. Prestatorul elaborează și aprobă politica internă ce asigură respectarea a normelor de etică în comunicarea cu beneficiarii.

60.2. Numărul consilierilor instruiți anual privind abordarea centrată pe victimă și drepturile omului.

60.3. Numărul situațiilor în care victimele au fost informate despre drepturile lor în perioada analizată.

Egalitatea și nediscriminarea – standardul 21

61. Prestarea serviciului se realizează în conformitate cu principiul drepturilor fundamentale ale omului și al nediscriminării, asigurând egalitatea de tratament pentru toți beneficiarii 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.

62. Rezultat: Toate serviciile prestate sunt accesibile, în egală măsură, tuturor beneficiarilor Serviciului, respectând principiul nediscriminării și asigurând un suport adaptat nevoilor individuale ale fiecărui beneficiar:

63. Indicatori de realizare:

63.1. Existența politicii interne privind egalitatea și nediscriminarea.

63.2. Numărul consilierilor instruiți anual cu privire la principiile egalității, nediscriminării și adaptării la diversitate.

63.3. Numărul cazurilor în care suportul a fost adaptat pentru beneficiarii cu dizabilități sau alte necesități speciale, precum și pentru beneficiarii de diferite naționalități, apartenență etnică sau statut social.

Capitolul III

REZULTATELE SERVICIILOR PRESTATE

Monitorizarea calității și orientarea spre rezultat – standardul 22

64. Cu acordul victimelor, consilierii Serviciului monitorizează cazurile referite către asistență, protecție și suport, măsurile întreprinse de autoritățile competente și organizațiile necomerciale către care au fost referite acestea, intervenind, la necesitate, în proces. Monitorizarea se realizează prin contactarea periodică a victimelor, dar și a autorităților/organizațiilor unde au fost referite acestea.

65. Rezultat: Identificarea gradului de corespundere a măsurilor de protecție și asistență de care au beneficiat victimele cu necesitățile și interesele lor. Revizuirea constantă a tehnicilor și metodelor de lucru ale Serviciului în vederea îmbunătățirii calității muncii.

66. Indicator de realizare:

66.1. Numărul sesizărilor realizate de personalul Serviciului către autorități competente și organizații necomerciale pentru realizarea monitorizării rezultatelor referirii.

Depunerea și examinarea plângerilor – standardul 23

67. Prestatorul recepționează, înregistrează și examinează plângeri, reclamații sau alte documente depuse de către beneficiari, personalul angajat sau orice persoană fizică sau juridică.

68. Rezultatul scontat: Beneficiarii au posibilitatea de a depune plângeri privind serviciile primite, iar acestea sunt înregistrate, evaluate și soluționate într-un mod transparent și prompt.

69. Indicatori de realizare:

69.1. Prestatorul pune la dispoziție canale clare pentru depunerea plângerilor și reclamațiilor, inclusiv

telefon gratuit, e-mail, formular online sau în scris.

69.2. Plângerile se înregistrează în Registrul de evidență a plângerilor și reclamațiilor și se examinează în termen de 15 zile lucrătoare.

69.3. Prestatorul analizează periodic plângerile și reclamațiile pentru identificarea eventualelor probleme în prestarea serviciilor și adoptă măsuri de îmbunătățire.

69.4. Numărul sesizărilor sau reclamațiilor referitoare la atitudinea consilierilor.

Colectarea datelor și efectuarea cercetărilor – standardul 24

70. Consilierii Serviciului duc evidența și prelucreează datele depersonalizate cu privire la apelurile recepționate în scopuri statistice și de cercetare.

71. **Rezultat:** Datele depersonalizate obținute constituie o bază importantă pentru analiza fenomenului violenței în familie și violenței împotriva femeilor, a modalităților de intervenție în astfel de cazuri, dar și pentru formularea unor recomandări în vederea eliminării deficiențelor identificate, și să sprijine eforturile de prevenire și combatere a violenței în familie și violenței împotriva femeilor.

72. Indicator de realizare:

72.1. Existența, în format electronic sau tipărit, a rapoartelor statistice (depersonalizate) și a rapoartelor despre cercetări, elaborate de Prestator în perioada analizată.

Transparența rezultatelor obținute – standardul 25

73. Personalul Serviciului oferă constant informații despre rezultatele înregistrate pentru pagina web oficială privind prevenirea și combaterea violenței în familie în care este reflectată activitatea acestuia.

74. **Rezultat:** Serviciul pune la dispoziția beneficiarilor, a donatorilor și a altor organizații interesate informații relevante cu referire la activitatea sa.

75. Indicator de realizare:

75.1. Rapoartele de activitate ale Serviciului sunt disponibile pe pagina web oficială a Prestatorului.”.

2. Ministerul Muncii și Protecției Sociale aprobă Manualul operațional privind gestionarea cazurilor admise în Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor, în conformitate cu standardele minime de calitate și cadrul legal aplicabil.

3. Prezenta hotărâre intră în vigoare la 1 ianuarie 2027.

PRIM-MINISTRU

ALEXANDRU MUNTEANU

Contrasemnează:

**Ministra muncii
și protecției sociale
Ministrul finanțelor**

**Natalia Plugaru
Andrian Gavriliță**