

Tabelul comparativ
la proiectul hotărârii Guvernului 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

Conținutul normei în vigoare	Modificarea propusă	Conținutul normei după modificare
În temeiul art. 8 alin.(1 ¹) lit. b) și art. 10 alin.(4) din Legea nr. 45-XVI din 1 martie 2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr. 55-56, art. 178), cu modificările și completările ulterioare, Guvernul HOTĂRĂȘTE:	În preambul, 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”.	În temeiul art. 8 alin.(1 ¹) lit. b) și 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 și completările ulterioare, Guvernul HOTĂRĂȘTE:
Anexa nr. 1 la Hotărîrea Guvernului nr. 575 din 19 iulie 2017 REGULAMENT de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru victimele violentei în familie și violentei 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 – <i>Regulament</i>) stabilește modul de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor (în continuare – <i>Serviciu</i>). 2. Serviciul este prestat la nivel național de către un prestator public sau privat. Ministerul Muncii și Protecției Sociale, în baza Legii nr. 131 din 3 iulie 2015 privind achizițiile publice, va încheia un contract cu prestatorul de servicii sociale.	„Anexa nr. 1 la Hotărârea Guvernului nr. 575/2017 REGULAMENT de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru victimele violentei în familie și violentei 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 – <i>Regulament</i>) stabilește modul de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor (în continuare – <i>Serviciu</i>). 2. Serviciul este prestat la nivel național de către un prestator de servicii sociale public sau privat (în continuare – <i>Prestator</i>). Ministerul Muncii și Protecției Sociale, în baza Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice, va încheia un contract cu prestatorul de servicii sociale.	Anexa nr. 1 la Hotărârea Guvernului nr. 575/2017 REGULAMENT de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru victimele violentei în familie și violentei 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 – <i>Regulament</i>) stabilește modul de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor (în continuare – <i>Serviciu</i>). 2. Serviciul este prestat la nivel național de către un prestator de servicii sociale public sau privat (în continuare – <i>Prestator</i>). Ministerul Muncii și Protecției Sociale, în baza Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice, va încheia un contract cu prestatorul de servicii sociale.

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 (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. Prestatorul suportă costul apelurilor de intrare la respectivul număr de telefon, format de pe teritoriul țării. Costul apelurilor de intrare de peste hotarele țării este suportat de către beneficiari.

5. În sensul prezentului Regulament se utilizează următorii termeni și definițiile lor:

1) *violență împotriva femeilor* – o încălcare a drepturilor omului și o formă de discriminare împotriva femeilor, cuprinzând toate acțiunile de violență care rezultă în sau care sînt probabile a rezulta în vătămarea sau suferința fizică, sexuală, psihologică ori economică cauzată femeilor, inclusiv amenințările cu asemenea acțiuni, coerciția sau deprivarea arbitrară de libertate, indiferent dacă survine în public sau în viața privată;

2) *violența în bază de gen împotriva femeilor* – violența care este direcționată împotriva unei femei pentru că ea este o femeie sau care afectează femeile în mod disproporționat;

3) *prestator* – persoană juridică de drept public sau de drept privat, acreditată în condițiile Legii nr. 129 din 8 iunie 2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale;

4) *serviciu* – o unitate structurală specializată a prestatorului care nu este o persoană juridică, al cărei domeniu de activitate se referă exclusiv la asistența telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor;

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 (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. Prestatorul suportă costul apelurilor de intrare la respectivul număr de telefon, format de pe teritoriul țării. Costul apelurilor de intrare de peste hotarele țării este suportat de către apelant.

5. Serviciul dispune de un chat online, care permite recepționarea adresărilor în scris, în regim real, prin intermediul tehnologiilor informaționale și de comunicații.

6. În sensul prezentului Regulament se utilizează următoarele noțiuni:

1) *violență împotriva femeilor* – act/acte de violență bazat/bazate pe gen, inclusiv prin intermediul tehnologiilor informaționale sau al comunicațiilor electronice, care cauzează sau poate/pot cauza femeii/femeilor vătămare sau suferință fizică, sexuală ori psihologică, inclusiv amenințarea cu asemenea acte, forțarea sau privarea arbitrară de libertate, comis/comise în sfera publică ori cea privată;

2) *violență în familie* – act/acte de violență fizică, sexuală, psihologică, spirituală sau economică, cu excepția acțiunilor de autoapărare sau de apărare ale altei persoane, inclusiv amenințarea cu asemenea acte, comise de către un membru de familie în privința altui membru al aceleiași familii, inclusiv prin intermediul tehnologiilor informaționale sau al comunicațiilor electronice, prin care s-a cauzat victimei prejudiciu material sau moral;

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 (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. Prestatorul suportă costul apelurilor de intrare la respectivul număr de telefon, format de pe teritoriul țării. Costul apelurilor de intrare de peste hotarele țării este suportat de către apelant.

5. Serviciul dispune de un chat online, care permite recepționarea adresărilor în scris, în regim real, prin intermediul tehnologiilor informaționale și de comunicații.

6. În sensul prezentului Regulament se utilizează următoarele noțiuni:

1) *violență împotriva femeilor* – act/acte de violență bazat/bazate pe gen, inclusiv prin intermediul tehnologiilor informaționale sau al comunicațiilor electronice, care cauzează sau poate/pot cauza femeii/femeilor vătămare sau suferință fizică, sexuală ori psihologică, inclusiv amenințarea cu asemenea acte, forțarea sau privarea arbitrară de libertate, comis/comise în sfera publică ori cea privată;

2) *violență în familie* – act/acte de violență fizică, sexuală, psihologică, spirituală sau economică, cu excepția acțiunilor de autoapărare sau de apărare ale altei persoane, inclusiv amenințarea cu asemenea acte, comise de către un membru de familie în privința altui membru al aceleiași familii, inclusiv prin intermediul tehnologiilor informaționale sau al comunicațiilor electronice, prin care s-a cauzat victimei prejudiciu material sau moral;

5) *organele competente* – autoritățile statului și instituțiile care, în baza Legii nr. 45-XVI din 1 martie 2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie, sînt abilitate cu funcții de prevenire și combatere a violenței în familie și violenței împotriva femeilor;

6) *organizații-partenere ale Serviciului* – organele competente și organizațiile necomerciale – prestatori care activează la nivel național, raional și comunitar;

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

8) *consilier* – specialist în consiliere și asistență socială, care oferă îndrumare și consiliere persoanelor fizice-beneficiarilor primari și secundari, ca răspuns la problemele de violență în familie și violență împotriva femeilor.

6. Beneficiari ai Serviciului sînt:

1) *beneficiarii primari* – victimele violenței în familie (femei, copii, persoane în etate, bărbați) și violenței împotriva femeilor;

2) *beneficiarii secundari* – agresorii, membrii de familie, alte persoane care dețin informații despre pericolul iminent de săvîrșire a unor acte de violență sau despre săvîrșirea lor, reprezentanți ai organizațiilor-partenere ale Serviciului și mass-media.

7. 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.

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

Capitolul II

SCOPUL, OBIECTIVELE ȘI PRINCIPIILE SERVICIULUI

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

4) *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;

5) *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;

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

8) *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, dobîndite prin formare continuă.

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

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

4) *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;

5) *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;

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

8) *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, dobîndite prin formare continuă.

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

9. Scopul Serviciului constă în prevenirea fenomenului violenței în familie și violenței împotriva femeilor, precum și în asigurarea asistenței și protecției victimelor acestui fenomen.

10. Obiectivele Serviciului sînt:

- 1) reducerea nivelului de toleranță față de violența în bază de gen, inclusiv violența în familie;
- 2) asigurarea identificării și referirii victimelor violenței în familie și violenței împotriva femeilor;
- 3) facilitarea accesului victimelor violenței în familie și violenței împotriva femeilor la sistemul de protecție și de asistență necesară, în cadrul infrastructurii naționale existente în domeniu;
- 4) stabilirea și menținerea relațiilor de colaborare și parteneriat cu specialiștii organelor competente, organizațiile necomerciale din domeniu și mass-media.

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

- 1) respectarea anonimatului apelantului și a confidențialității informației recepționate;
- 2) respectarea drepturilor omului și a drepturilor speciale ale victimelor;
- 3) egalitatea și nediscriminarea;
- 4) abordarea multidisciplinară.

Capitolul III

DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PRESTATORULUI

12. Prestatorul are dreptul:

- 1) să refere beneficiarii primari către organele competente și alte organizații-partenere ale Serviciului pentru oferirea protecției și asistenței necesare;
- 2) să solicite și să primească de la organizațiile-partenere ale Serviciului informația necesară, inclusiv cu privire la beneficiarii primari referiți spre asistență;

10) *identificarea victimelor* sau cazurilor – identificarea persoanelor ce au suferit de violența în familie și violența 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;

11) *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. Beneficiari ai Serviciului sunt:

- 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;
- 2) *beneficiarii secundari* – membrii de familie, 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.

8. 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) *identificarea victimelor* sau cazurilor – identificarea persoanelor ce au suferit de violența în familie și violența 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;

11) *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. Beneficiari ai Serviciului sunt:

- 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;
- 2) *beneficiarii secundari* – membrii de familie, 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.

8. 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.

3) să solicite în momentul recepționării informației despre situațiile de criză și să primească ajutor de la organele competente în vederea luării măsurilor necesare pentru a interveni în regim de urgență, avînd drept scop eliminarea pericolului existent;

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;

5) să elaboreze și să distribuie publicitate socială, materiale informaționale și să le plaseze în mass-media, în instituții publice de menire socială cu acces maxim pentru populație;

6) să participe la procesul de elaborare a actelor normative legate de sfera de activitate a Serviciului;

7) să stabilească și să mențină relații de cooperare cu organizații internaționale, accesînd asistență tehnică pentru a asigura stabilitatea și continuitatea prestării serviciului, dar și pentru a crește nivelul calității acestuia;

8) alte drepturi prevăzute de documentele de constituire și legislație.

13. Prestatorul este obligat:

1) să desfășoare activitatea în corespundere cu prezentul Regulament și Standardele minime de calitate;

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;

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

4) să asigure disponibilitatea serviciilor în regim non-stop și promovarea intensă a acestora;

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

Capitolul II

SCOPUL, OBIECTIVELE ȘI PRINCIPIILE SERVICIULUI

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

11. Obiectivele Serviciului sunt:

1) reducerea nivelului de toleranță față de violența pe bază de gen, inclusiv violența în familie;

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

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

4) 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;

5) creșterea accesibilității Serviciului pentru femei migrante, persoane strămutate, cetățeni străini;

6) stabilirea și menținerea relațiilor de colaborare și parteneriat cu specialiștii autorităților competente, organizațiile necomerciale din domeniu și mass-media;

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

1) respectarea anonimatului apelantului și a confidențialității informației recepționate;

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

Capitolul II

SCOPUL, OBIECTIVELE ȘI PRINCIPIILE SERVICIULUI

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

11. Obiectivele Serviciului sunt:

1) reducerea nivelului de toleranță față de violența pe bază de gen, inclusiv violența în familie;

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

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

4) 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;

5) creșterea accesibilității Serviciului pentru femei migrante, persoane strămutate, cetățeni străini;

6) stabilirea și menținerea relațiilor de colaborare și parteneriat cu specialiștii autorităților competente, organizațiile necomerciale din domeniu și mass-media;

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

1) respectarea anonimatului apelantului și a confidențialității informației recepționate;

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

6) să instituie un mecanism eficient de colaborare cu organele competente și cu alte organizații-prestatori de servicii;

7) să sesizeze organele competente despre cazurile în care victimele și copiii acestora se află în situație de criză sau/și situație de risc;

8) să monitorizeze procesul de referire a victimelor și măsurile întreprinse de organizațiile-partenere ale Serviciului către care au fost referite acestea;

9) să țină evidența apelurilor recepționate și să prelucrez datele cu caracter personal în conformitate cu prevederile Legii nr. 133 din 8 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal;

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 punctul 33 al prezentului Regulament;

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

12) să asigure măsurile organizatorico-tehnice necesare pentru protecția datelor cu caracter personal și respectarea acestor măsuri, împotriva distrugerii, modificării, blocării, copierii, răspîndirii, 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.

14. Controlul legalității operațiunilor de prelucrare a datelor cu caracter personal în cadrul activității de acordare a asistenței telefonice gratuite pentru

2) respectarea drepturilor omului și a drepturilor speciale ale victimelor;

3) egalitatea și nediscriminarea;

4) abordare individualizată și multidisciplinară;

5) celeritate;

6) intersecționalitate.

Capitolul III DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PRESTATORULUI

13. Prestatorul are dreptul:

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

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;

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;

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;

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;

6) să participe la procesul de elaborare a actelor normative legate de sfera de activitate a Serviciului;

7) să stabilească și să mențină relații de cooperare cu organizații internaționale, accesând asistență tehnică

2) respectarea drepturilor omului și a drepturilor speciale ale victimelor;

3) egalitatea și nediscriminarea;

4) abordare individualizată și multidisciplinară;

5) celeritate;

6) intersecționalitate.

Capitolul III DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PRESTATORULUI

13. Prestatorul are dreptul:

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

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;

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;

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;

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;

6) să participe la procesul de elaborare a actelor normative legate de sfera de activitate a Serviciului;

7) să stabilească și să mențină relații de cooperare cu organizații internaționale, accesând asistență tehnică

victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor se efectuează de către Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal.

Capitolul IV

ORGANIZAREA PROCESULUI DE PRESTARE A SERVICIILOR

Secțiunea 1. Asigurarea disponibilității Serviciului

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

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

2) întreprinde măsurile necesare pentru includerea numărului gratuit al Serviciului în Cartea de telefoane a Republicii Moldova și în alte ghiduri telefonice accesibile.

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

Secțiunea a 2-a. Tipuri de servicii și conținutul acestora

17. Personalul Serviciului oferă următoarele tipuri de servicii:

1) *suportul informațional la telefon* – informarea beneficiarilor primari și a celor secundari ai Serviciului cu privire la măsurile de prevenire a violenței în familie și violenței împotriva femeilor; mecanismul existent de soluționare a cazurilor de violență în familie; drepturile victimelor și măsurile de

pentru a asigura stabilitatea și continuitatea prestării Serviciului, dar și pentru a crește nivelul calității acestuia;

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

14. Prestatorul este obligat:

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

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;

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

4) să asigure disponibilitatea serviciilor în regim non-stop și promovarea intensă a acestora;

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

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

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;

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;

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

pentru a asigura stabilitatea și continuitatea prestării Serviciului, dar și pentru a crește nivelul calității acestuia;

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

14. Prestatorul este obligat:

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

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;

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

4) să asigure disponibilitatea serviciilor în regim non-stop și promovarea intensă a acestora;

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

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

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;

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;

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

sanționare a agresorilor, precum și alte aspecte referitoare la activitatea Serviciului;

2) *consilierea psihologică la telefon* – consultații oferite beneficiarilor primari. Acest tip de serviciu include:

a) instituirea unui dialog în scopul identificării și dezvoltării respectului de sine al beneficiarului;

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

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

3) *identificarea victimelor* – identificarea, din numărul total al apelanților, a victimelor violenței în familie și violenței împotriva femeilor, evaluarea nevoilor imediate și a riscurilor pentru viața și sănătatea acestora;

4) *colaborarea multidisciplinară și referirea* – oferirea victimelor identificate, cu acordul acestora, a asistenței în ceea ce privește stabilirea legăturii cu organizațiile-partenere ale Serviciului, organizarea referirii beneficiarilor în vederea accesării serviciilor specializate în funcție de

necesitățile și riscurile identificate și, la necesitate, reprezentarea intereselor acestora în relațiile cu organizațiile menționate, în modul stabilit de legislație;

5) *susținerea în situațiile de criză* – informarea și consilierea în cazurile în care victimele și copiii acestora se află în situație de criză, asigurarea referirii cazului în regim de urgență către organele competente, având drept scop eliminarea pericolelor existente, asigurarea securității și a nevoilor imediate ale victimelor și copiilor acestora.

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

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;

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

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. 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

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

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

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

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;

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

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. 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

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

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

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

19. Prestarea serviciilor beneficiarilor are loc, de regulă, la telefon. Totodată, personalul Serviciului poate oferi informații și beneficiarilor care au solicitat ajutor folosind alte surse de contact (poșta electronică, skype, rețele de socializare).

Secțiunea a 3-a. Gestionarea apelurilor

20. În momentul recepționării unui apel la numărul special al Serviciului, consilierul informează apelantul despre denumirea Serviciului, despre faptul că apelul său poate fi anonim, iar informația – confidențială; instituie cu apelantul un dialog de încredere, analizează situația actuală a beneficiarului, necesitățile acestuia, selectând tipurile de servicii necesare. În cazul în care apelantul oferă date cu caracter personal, consilierul Serviciului informează despre principiile de protecție a datelor cu caracter personal, solicitând consimțământul verbal pentru a prelucra, inclusiv a transmite, datele cu caracter personal organelor competente, în funcție de necesitățile și riscurile identificate.

21. În cazul recepționării unui apel de la o victimă a violenței în familie și violenței împotriva femeilor care se află în situație de criză, aceasta beneficiază de serviciul „Susținerea în situațiile de criză”.

22. Beneficiarii primari care nu se află în situație de criză beneficiază de următoarele tipuri de servicii: „Informarea la telefon” și/sau „Consilierea psihologică la telefon”.

23. În cazul referirii victimelor către alte servicii pentru a beneficia de protecție și suport, consilierul Serviciului întocmește un demers și îl expediază prin fax sau poșta electronică la organizațiile-partenere ale Serviciului. Transmiterea datelor cu caracter personal prin intermediul rețelelor de comunicații urmează a fi securizată, prin mijloace de criptare și cifrare convenite, utilizându-se poșta electronică guvernamentală și

17. 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

18. Personalul Serviciului oferă următoarele tipuri de servicii:

1) *consiliere informațională* – informarea beneficiarilor primari și a celor secundari ai Serviciului, prin intermediul serviciului de telefonie și al altor mijloace online de comunicare, 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;

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:

a) instituirea unui dialog de încredere cu scopul dezvoltării respectului de sine al beneficiarului;

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

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

3) *asistență juridică primară* – furnizare de informații beneficiarilor primari privind drepturile victimelor,

17. 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

18. Personalul Serviciului oferă următoarele tipuri de servicii:

1) *consiliere informațională* – informarea beneficiarilor primari și a celor secundari ai Serviciului, prin intermediul serviciului de telefonie și al altor mijloace online de comunicare, 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;

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:

a) instituirea unui dialog de încredere cu scopul dezvoltării respectului de sine al beneficiarului;

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

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

3) *asistență juridică primară* – furnizare de informații beneficiarilor primari privind drepturile

evitându-se transmiterea prin intermediul faxurilor și a poștelor electronice personale.

24. Consilierul Serviciului sesizează imediat, în formă scrisă și în modalitatea prevăzută de prestator, organele competente în cazurile în care:

1) victimele violenței în familie și copiii acestora se află în situație de criză;

2) copiii se află în situații de risc, precum și în cazurile de abuz, neglijare sau exploatare a copiilor, prevăzute de art.20 din Legea nr. 140 din 14 iunie 2013 privind protecția specială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți.

25. Raportarea actelor de violență în privința persoanelor adulte se face cu 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 sînt deosebit de vulnerabile pe motiv de dizabilitate sau capacități intelectuale reduse.

26. În cazul în care apelantul solicită informație sau ajutor, alta decît cea care intră în mandatul Serviciului, consilierul oferă, după posibilitate, datele de contact ale organizațiilor care ar putea oferi informația sau ajutorul solicitat.

27. Dacă, la momentul efectuării apelului, apelantul nu vorbește sau are un comportament indecent, exprimat prin insulte, mesaje denigratoare la adresa consultantului sau a Serviciului, precum și în cazul unor întreruperi repetate ale apelurilor, consilierul Serviciului nu manifestă reacție negativă și, dacă este cazul, continuă dialogul într-o manieră calmă.

28. După finalizarea convorbirii, consilierii Serviciului consemnează în Registrul de evidență a apelurilor, respectînd forma și procedura stabilită de către prestator, în conformitate cu Legea nr. 133 din 8 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal și Hotărîrea Guvernului nr. 296 din 15 mai

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.

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

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.

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.

3) *Intervenții de referire și coordonare* – 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.

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

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

21. Prestarea serviciilor beneficiarilor se realizează prin telefon și prin intermediul mijloacelor online de comunicare (chat, e-mail, aplicații de mesagerie securizată precum WhatsApp, Viber, Telegram, etc.).

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.

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

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.

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.

3) *Intervenții de referire și coordonare* – 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.

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

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

21. Prestarea serviciilor beneficiarilor se realizează prin telefon și prin intermediul mijloacelor online de comunicare (chat, e-mail, aplicații de mesagerie securizată precum WhatsApp, Viber, Telegram, etc.).

2012 „Privind aprobarea Regulamentului Registrului de evidență a operatorilor de date cu caracter personal”. Datele depersonalizate obținute sînt utilizate în scopuri statistice și de cercetare.

29. Consilierii Serviciului monitorizează cazurile referite spre asistență și protecție către organizațiile-partenere ale Serviciului, precum și cazurile sesizate organelor competente conform pct. 24 din prezentul Regulament.

Capitolul V

MANAGEMENTUL SERVICIULUI

Secțiunea 1. Managementul Serviciului și procedurile de raportare

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

31. Metodele de management al Serviciului sînt:

- 1) planificarea, monitorizarea și evaluarea activității Serviciului;
- 2) crearea unui sistem de comunicare între specialiștii Serviciului și beneficiari, cu utilizarea noilor tehnologii informaționale, dar și monitorizarea calității serviciilor prestate;
- 3) gestionarea bazei tehnico-materiale a Serviciului;
- 4) gestionarea resurselor umane – selectarea și angajarea personalului, instruirea și dezvoltarea competențelor necesare, motivarea personalului în vederea creșterii eficienței la locul de muncă;
- 5) atragerea și utilizarea eficientă a resurselor financiare necesare pentru dezvoltarea durabilă a Serviciului;
- 6) asigurarea secretariatului, evidența contabilă și procedurile de raportare;
- 7) asigurarea conformității prelucrării datelor cu caracter personal în corespundere cu Legea nr. 133 din

Secțiunea 3

Gestionarea solicitărilor

22. În momentul recepționării unei solicitări, prin apel telefonic sau mijloace online, consilierul:

- 1) informează solicitantul despre denumirea Serviciului și despre faptul că solicitarea poate fi anonimă, iar informația – confidențială;
- 2) instituie un dialog de încredere;
- 3) evaluează situația actuală a beneficiarului, necesitățile acestuia, identificînd tipurile de servicii necesare.

23. În cazul în care solicitantul oferă date cu caracter personal, consilierul informează despre principiile de protecție a datelor cu caracter personal, solicitînd consimțămîntul verbal pentru a prelucra, inclusiv a transmite, datele cu caracter personal organelor competente, în funcție de necesitățile și riscurile identificate.

24. Consilierul înregistrează cazul identificat în Registrul electronic de evidență a cazurilor.

25. Cazurile se evaluează inițial prin colectarea datelor primare referitoare la situația solicitantului sau a persoanei vizate de sesizare. În cadrul evaluării, consilierul constată prezența riscurilor iminente și identifică opțiunile de asistență, protecție și suport.

26. 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.

Secțiunea 3

Gestionarea solicitărilor

22. În momentul recepționării unei solicitări, prin apel telefonic sau mijloace online, consilierul:

- 1) informează solicitantul despre denumirea Serviciului și despre faptul că solicitarea poate fi anonimă, iar informația – confidențială;
- 2) instituie un dialog de încredere;
- 3) evaluează situația actuală a beneficiarului, necesitățile acestuia, identificînd tipurile de servicii necesare.

23. În cazul în care solicitantul oferă date cu caracter personal, consilierul informează despre principiile de protecție a datelor cu caracter personal, solicitînd consimțămîntul verbal pentru a prelucra, inclusiv a transmite, datele cu caracter personal organelor competente, în funcție de necesitățile și riscurile identificate.

24. Consilierul înregistrează cazul identificat în Registrul electronic de evidență a cazurilor.

25. Cazurile se evaluează inițial prin colectarea datelor primare referitoare la situația solicitantului sau a persoanei vizate de sesizare. În cadrul evaluării, consilierul constată prezența riscurilor iminente și identifică opțiunile de asistență, protecție și suport.

26. 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.

8 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal;

8) aprobarea Ghidului de asigurare a confidențialității datelor cu caracter personal;

9) gestionarea Registrului de evidență a apelurilor.

32. Prestatorul elaborează Planul strategic de dezvoltare a Serviciului pe o perioadă de minimum 3 ani, asigurând monitorizarea și evaluarea implementării acestuia.

33. Prestatorul elaborează rapoartele statistice (depersonalizate) de activitate, în conformitate cu anexa la prezentul Regulament:

1) semestriale, cu prezentarea acestora Ministerului Muncii și Protecției Sociale până la sfârșitul lunii următoare (31 iulie și, respectiv, 31 ianuarie);

2) raport anual generalizator, care să conțină analiza comparativă a datelor, prezentat ministerului, până la 28 februarie.

Rapoartele prezentate ministerului vor fi publicate și pe pagina web oficială privind prevenirea și combaterea violenței în familie.

34. Analiza datelor din Registrul de evidență a apelurilor are loc în modul stabilit de prestator, cu respectarea legislației din domeniul protecției datelor cu caracter personal.

Secțiunea a 2-a. Managementul resurselor umane

35. Statele de personal ale Serviciului sînt constituite din personalul de bază și cel auxiliar. Personalul de bază include 6 consilieri și managerul Serviciului, predominant femei, cu studii superioare, vorbitori de limba română și cea rusă. Managerul Serviciului trebuie să dispună de experiență profesională de minimum 3 ani în domeniul consilierii la telefon sau al consilierii psihologice. Personalul auxiliar este constituit din inginer pentru exploatarea sistemelor informaționale și contabil.

27. 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.

28. 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.

29. 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.

30. 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.

31. În cazul în care persoana solicită informație sau servicii, altele decât care intră în mandatul Serviciului, consilierul oferă, după posibilitate, datele de contact ale organizațiilor care ar putea oferi informația sau serviciul solicitat.

32. În cazul în care, la momentul efectuării solicitării, solicitantul adoptă un limbaj indecent, exprimat prin insulte, mesaje denigratoare la adresa consilierului sau a Serviciului, sau întrerupe repetat apelurile,

27. 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.

28. 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.

29. 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.

30. 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.

31. În cazul în care persoana solicită informație sau servicii, altele decât care intră în mandatul Serviciului, consilierul oferă, după posibilitate, datele de contact ale organizațiilor care ar putea oferi informația sau serviciul solicitat.

32. În cazul în care, la momentul efectuării solicitării, solicitantul adoptă un limbaj indecent, exprimat prin insulte, mesaje denigratoare la adresa consilierului sau a Serviciului, sau întrerupe repetat apelurile,

36. 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.

37. 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.

38. Specialiștii personalului de bază participă la formarea profesională la locul de muncă (inițială și continuă) în baza unui modul special, elaborat de prestator, care include aspectele teoretice și practice ale activității Serviciului.

39. 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.

40. Prestatorul monitorizează constant activitatea managerului Serviciului.

41. Prestatorul efectuează supervizarea și evaluarea personalului Serviciului și ia măsurile necesare pentru dezvoltarea acestuia, în modul prevăzut de documentele interne ale prestatorului.

42. Prestatorul asigură elaborarea fișelor de post pentru personalul Serviciului și ține evidența cadrelor în conformitate cu legislația.

Secțiunea a 3-a. Baza tehnico-materială și resursele financiare ale Serviciului

43. Prestatorul deține bunuri și echipament necesar pentru a asigura condiții decente de muncă

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

33. După finalizarea dialogului, consilierul consemnează 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. Datele depersonalizate obținute pot fi utilizate în scopuri statistice și de cercetare.

34. 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

35. 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.

36. Metodele de management al Serviciului sunt:

- 1) planificarea, monitorizarea și evaluarea activității Serviciului;
- 2) crearea unui sistem de comunicare între specialiștii Serviciului și beneficiari, cu utilizarea noilor tehnologii informaționale, dar și monitorizarea calității serviciilor prestate;
- 3) gestionarea bazei tehnico-materiale a Serviciului;
- 4) gestionarea resurselor umane – selectarea și angajarea personalului, instruirea și dezvoltarea competențelor necesare, motivarea personalului în vederea creșterii eficienței la locul de muncă;

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

33. După finalizarea dialogului, consilierul consemnează 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. Datele depersonalizate obținute pot fi utilizate în scopuri statistice și de cercetare.

34. 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

35. 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.

36. Metodele de management al Serviciului sunt:

- 1) planificarea, monitorizarea și evaluarea activității Serviciului;
- 2) crearea unui sistem de comunicare între specialiștii Serviciului și beneficiari, cu utilizarea noilor tehnologii informaționale, dar și monitorizarea calității serviciilor prestate;
- 3) gestionarea bazei tehnico-materiale a Serviciului;
- 4) gestionarea resurselor umane – selectarea și angajarea personalului, instruirea și dezvoltarea competențelor necesare, motivarea personalului în vederea creșterii eficienței la locul de muncă;

personalului Serviciului și posibilități tehnice de funcționare în regim non-stop pentru toți beneficiarii, în conformitate cu Standardele minime de calitate.

44. Prestatorul utilizează bunurile Serviciului exclusiv în vederea realizării scopurilor prevăzute de statutul acestuia.

45. Gestionarea bunurilor se efectuează în funcție de destinația acestora și profilul serviciului, conform procedurii stabilite de legislație și de statutul prestatorului.

46. Finanțarea Serviciului se efectuează din bugetul de stat, din donații, granturi sau din alte surse prevăzute de legislație.

47. 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.

48. Prestatorul asigură evidența contabilă și elaborarea rapoartelor financiare în conformitate cu legislația.

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

STRUCTURA
rapoartelor semestriale și anuale
de activitate a Serviciului de asistență telefonică
gratuită
pentru victimele violenței în familie
și violenței împotriva femeilor

1. Capitolul I – Caracteristica apelurilor recepționate la Serviciul de asistență telefonică gratuită

5) atragerea și utilizarea eficientă a resurselor financiare necesare pentru dezvoltarea durabilă a Serviciului;

6) asigurarea secretariatului, evidența contabilă și procedurile de raportare;

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

8) aprobarea Ghidului de asigurare a confidențialității datelor cu caracter personal;

9) gestionarea Registrului electronic de evidență a cazurilor.

37. 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. Plângerile se pot transmite prin poșta electronică oficială a prestatorului sau prin corespondență la sediul prestatorului și vor fi înregistrate și gestionate de către prestator conform procedurilor interne.

38. Prestatorul elaborează Planul strategic de dezvoltare a Serviciului pe o perioadă de minimum 3 ani, asigurând monitorizarea și evaluarea implementării acestuia.

39. Prestatorul elaborează rapoartele statistice (depersonalizate) de activitate și le prezintă Ministerului Muncii și Protecției Sociale, în conformitate cu anexa la prezentul Regulament:

1) raport lunar privind activitatea serviciului;

2) raport lunar privind utilizarea mijloacelor financiare alocate de la bugetul de stat;

3) raport semestrial, prezentat până la sfârșitul lunii următoare (31 iulie și, respectiv, 31 ianuarie);

5) atragerea și utilizarea eficientă a resurselor financiare necesare pentru dezvoltarea durabilă a Serviciului;

6) asigurarea secretariatului, evidența contabilă și procedurile de raportare;

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

8) aprobarea Ghidului de asigurare a confidențialității datelor cu caracter personal;

9) gestionarea Registrului electronic de evidență a cazurilor.

37. 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. Plângerile se pot transmite prin poșta electronică oficială a prestatorului sau prin corespondență la sediul prestatorului și vor fi înregistrate și gestionate de către prestator conform procedurilor interne.

38. Prestatorul elaborează Planul strategic de dezvoltare a Serviciului pe o perioadă de minimum 3 ani, asigurând monitorizarea și evaluarea implementării acestuia.

39. Prestatorul elaborează rapoartele statistice (depersonalizate) de activitate și le prezintă Ministerului Muncii și Protecției Sociale, în conformitate cu anexa la prezentul Regulament:

1) raport lunar privind activitatea serviciului;

2) raport lunar privind utilizarea mijloacelor financiare alocate de la bugetul de stat;

3) raport semestrial, prezentat până la sfârșitul lunii următoare (31 iulie și, respectiv, 31 ianuarie);

2. Capitolul II – Caracteristica categoriilor de apeluri recepționate la Serviciul de asistență telefonică gratuită
3. Capitolul III – Fenomenul violenței în familie prin prisma Serviciului de asistență telefonică gratuită
4. Capitolul IV – Tipuri de servicii oferite în cadrul Serviciului de asistență telefonică gratuită
5. Capitolul V – Analiza comparativă a datelor celor două rapoarte semestriale (valabil doar pentru rapoartele anuale)
6. Capitolul VI – Concluzii

Anexa nr. 2
la Hotărârea Guvernului
nr. 575 din 19 iulie 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 nr. 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:**

- 4) raport anual generalizator, care să conțină analiza comparativă a datelor, prezentat până la 28 februarie;
- 5) alte informații și rapoarte tematice.

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 www.antiviolența.gov.md.

40. 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

41. Statele de personal ale Serviciului sunt constituite din personalul de bază și cel auxiliar.

42. Personalul de bază include:

- 1) managerul Serviciului – cu normă întreagă, care la necesitate poate exercita și funcția de consilier;
- 2) 6 consilieri, predominant femei.

43. Personalul auxiliar include:

- a) specialist în domeniul tehnologiilor informaționale cu studii superioare în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor și experiență profesională de minimum 3 ani în gestionarea bazelor de date și/sau a rețelelor de calculatoare – 0,25 din salariul de funcție;
- b) contabil cu studii superioare în domeniu și experiență de muncă de minimum 3 ani – 0,25 din salariul de funcție.

44. Personalul de bază trebuie să dețină studii superioare în domeniul psihologiei sau altor științe socioumanistice.

45. Personalul de bază trebuie să asigure, pe cât posibil, competențe lingvistice corespunzătoare pentru a putea comunica cu migranți, cetățeni străini și

- 4) raport anual generalizator, care să conțină analiza comparativă a datelor, prezentat până la 28 februarie;
- 5) alte informații și rapoarte tematice.

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 www.antiviolența.gov.md.

40. 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

41. Statele de personal ale Serviciului sunt constituite din personalul de bază și cel auxiliar.

42. Personalul de bază include:

- 1) managerul Serviciului – cu normă întreagă, care la necesitate poate exercita și funcția de consilier;
- 2) 6 consilieri, predominant femei.

43. Personalul auxiliar include:

- a) specialist în domeniul tehnologiilor informaționale cu studii superioare în domeniul tehnologiei informației și comunicațiilor și experiență profesională de minimum 3 ani în gestionarea bazelor de date și/sau a rețelelor de calculatoare – 0,25 din salariul de funcție;
- b) contabil cu studii superioare în domeniu și experiență de muncă de minimum 3 ani – 0,25 din salariul de funcție.

44. Personalul de bază trebuie să dețină studii superioare în domeniul psihologiei sau altor științe socioumanistice.

45. Personalul de bază trebuie să asigure, pe cât posibil, competențe lingvistice corespunzătoare pentru a putea comunica cu migranți, cetățeni străini și

- 1) Spațiul în care funcționează Serviciul este conectat la sistemele de aprovizionare cu apă, canalizare, încălzire, ventilare, iluminare electrică.
- 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) Locurile de muncă sînt dotate cu mobilierul necesar (2 mese de lucru, 2 scaune, 1 dulap și 1 seif pentru păstrarea informațiilor cu accesibilitate limitată) și echipament tehnic (2 aparate de telefonie fixă, 2 perechi de căști, 2 telefoane mobile pentru redirectionarea apelurilor 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).
- 4) Prestatorul deține un număr de telefon special (Freephone) care poate fi apelat gratuit de la orice telefon fix, public sau mobil, din orice localitate a Republicii Moldova.

Secțiunea a 2-a. Managementul și dezvoltarea durabilă

Managementul Serviciului – standardul nr. 2

4. Prestatorul asigură funcționarea de calitate și continuitatea Serviciului.
5. **Rezultat:** Serviciul dispune de un sistem de management eficient al resurselor umane, financiare, materiale și al altor resurse.
6. **Indicatori de realizare:**
 - 1) Prestatorul funcționează în baza unui Statut, înregistrat în modul stabilit de legislație, care prevede structura organizației, organele de conducere și competențele acestora.

persoane vorbitoare de limba engleză și/sau accesul la servicii de interpretariat la distanță.

46. 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.

47. 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.

48. Specialiștii personalului de bază participă la formarea profesională la locul de muncă (inițială și continuă) în baza unui modul special, elaborat de prestator, care include aspectele teoretice și practice ale activității Serviciului.

49. 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.

50. Prestatorul monitorizează constant activitatea managerului Serviciului.

51. Prestatorul efectuează supervizarea și evaluarea realizărilor profesionale personalului Serviciului și ia măsurile necesare pentru dezvoltarea acestuia, în modul prevăzut de documentele interne ale prestatorului.

52. Prestatorul asigură elaborarea fișelor de post pentru personalul Serviciului și ține evidența cadrelor în conformitate cu legislația.

persoane vorbitoare de limba engleză și/sau accesul la servicii de interpretariat la distanță.

46. 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.

47. 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.

48. Specialiștii personalului de bază participă la formarea profesională la locul de muncă (inițială și continuă) în baza unui modul special, elaborat de prestator, care include aspectele teoretice și practice ale activității Serviciului.

49. 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.

50. Prestatorul monitorizează constant activitatea managerului Serviciului.

51. Prestatorul efectuează supervizarea și evaluarea realizărilor profesionale personalului Serviciului și ia măsurile necesare pentru dezvoltarea acestuia, în modul prevăzut de documentele interne ale prestatorului.

52. Prestatorul asigură elaborarea fișelor de post pentru personalul Serviciului și ține evidența cadrelor în conformitate cu legislația.

2) Prestatorul elaborează Planul de dezvoltare strategică.

3) Prestatorul are experiență de atragere a asistenței tehnice internaționale pentru a asigura stabilitatea și continuitatea procesului de prestare a serviciilor sociale.

Secțiunea a 3-a. Resursele umane

Personalul Serviciului – standardul nr. 3

7. 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. Personalul Serviciului este constituit în conformitate cu pct. 35 din Regulamentul de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor.

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

9. Indicatori de realizare:

1) Personalul de bază al Serviciului este format din:

a) managerul Serviciului, cu studii superioare și experiență profesională de minimum 3 ani în domeniul consilierii la telefon sau al consilierii psihologice;

b) 6 consilieri ai Serviciului – femei cu studii superioare în domeniul psihologiei sau studii sociale, vorbitoare de limbile română și rusă.

2) Personalul auxiliar al Serviciului este constituit din:

a) inginer pentru exploatarea sistemelor informaționale cu studii superioare în domeniul tehnologiei informației și a comunicațiilor și experiență profesională de minimum 3 ani în gestionarea bazelor de date și/sau a rețelelor de calculatoare – 0,5 din salariul de funcție;

b) contabil cu studii superioare în domeniu și experiență de muncă de minimum 3 ani – 0,5 din salariul de funcție;

53. Personalul Serviciului își exercită atribuțiile în conformitate cu fișa postului și cu normele deontologice.

Secțiunea 3

Baza tehnico-materială și resursele financiare ale Serviciului

54. 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.

55. Prestatorul utilizează bunurile Serviciului exclusiv în vederea realizării scopurilor prevăzute de statutul acestuia.

56. Gestionarea bunurilor se efectuează în funcție de destinația acestora și profilul serviciului, conform procedurii stabilite de legislație și de statutul prestatorului.

57. Finanțarea Serviciului se efectuează din bugetul de stat, din donații, granturi sau din alte surse prevăzute de legislație.

58. 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.

59. Prestatorul asigură evidența contabilă și elaborarea rapoartelor financiare în conformitate cu legislația.

Anexă

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

53. Personalul Serviciului își exercită atribuțiile în conformitate cu fișa postului și cu normele deontologice.

Secțiunea 3

Baza tehnico-materială și resursele financiare ale Serviciului

54. 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.

55. Prestatorul utilizează bunurile Serviciului exclusiv în vederea realizării scopurilor prevăzute de statutul acestuia.

56. Gestionarea bunurilor se efectuează în funcție de destinația acestora și profilul serviciului, conform procedurii stabilite de legislație și de statutul prestatorului.

57. Finanțarea Serviciului se efectuează din bugetul de stat, din donații, granturi sau din alte surse prevăzute de legislație.

58. 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.

59. Prestatorul asigură evidența contabilă și elaborarea rapoartelor financiare în conformitate cu legislația.

Anexă

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

3) Pentru personalul Serviciului există fișe de post ce prevăd cerințele de calificare și calitățile personale necesare pentru ocuparea postului respectiv.

Formarea profesională a personalului – standardul nr. 4

10. Prestatorul facilitează formarea profesională a personalului: instruirea inițială și continuă.

11. **Rezultat:** Personalul instruit dispune de competențe pentru prestarea calitativă a serviciului.

12. Indicatori de realizare:

1) În cadrul Serviciului, prestatorul întocmește și aprobă anual planurile de formare profesională.

2) Toate cheltuielile aferente instruirii inițiale sînt suportate de către prestator, în conformitate cu art. 213 alin. (3) din Codul muncii al Republicii Moldova.

3) Conținutul materialelor pentru formarea profesională corespunde necesităților de formare a personalului identificate de către prestator.

Supervizarea și evaluarea personalului – standardul nr. 5

13. Serviciul dispune de un sistem eficient de supervizare și evaluare a personalului Serviciului.

14. **Rezultat:** Personalul este evaluat continuu, asigurînd servicii de calitate pentru beneficiari.

15. **Indicatori de realizare:**

1) Ședințele de supervizare se desfășoară lunar, în grup sau individual, și se protocolază.

2) Conținutul ședințelor de supervizare se referă la:

a) metodele și tehnicile aplicate în cadrul Serviciului;
b) discutarea cazurilor dificile și identificarea soluțiilor;

c) schimbul de experiență;

d) starea emoțională a personalului;

e) consolidarea spiritului de echipă.

3) Prestatorul deține fișele de evaluare profesională a personalului Serviciului complete.

STRUCTURA

rapoartelor semestriale și anuale de activitate a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru victimele

violenței în familie și violenței împotriva femeilor

1. Capitolul I – Caracteristica apelurilor recepționate la Serviciul de asistență telefonică gratuită
2. Capitolul II – Fenomenul violenței în familie prin prisma Serviciului de asistență telefonică gratuită
3. Capitolul III – Fenomenul violenței sexuale prin prisma Serviciului de asistență telefonică gratuită
4. Capitolul IV – Fenomenul violenței digitale prin prisma Serviciului de asistență telefonică gratuită
5. Capitolul V – Tipuri de servicii oferite în cadrul Serviciului de asistență telefonică gratuită
6. Capitolul VI – analiza comparativă cu perioadele respective precedente a datelor rapoartelor semestriale și anuale.
7. Capitolul VII – Concluzii și recomandări.

Anexa nr. 2
la Hotărîrea 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

STRUCTURA

rapoartelor semestriale și anuale de activitate a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru victimele

violenței în familie și violenței împotriva femeilor

1. Capitolul I – Caracteristica apelurilor recepționate la Serviciul de asistență telefonică gratuită
2. Capitolul II – Fenomenul violenței în familie prin prisma Serviciului de asistență telefonică gratuită
3. Capitolul III – Fenomenul violenței sexuale prin prisma Serviciului de asistență telefonică gratuită
4. Capitolul IV – Fenomenul violenței digitale prin prisma Serviciului de asistență telefonică gratuită
5. Capitolul V – Tipuri de servicii oferite în cadrul Serviciului de asistență telefonică gratuită
6. Capitolul VI – analiza comparativă cu perioadele respective precedente a datelor rapoartelor semestriale și anuale.
7. Capitolul VII – Concluzii și recomandări.

Anexa nr. 2
la Hotărîrea 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

4) Fișele de evaluare profesională a performanțelor specialiștilor Serviciului menționează necesitățile de dezvoltare profesională a acestora și măsurile de prevenire a sindromului arderii profesionale.

Capitolul II

PROCESUL DE PRESTARE A SERVICIILOR

Secțiunea 1. Accesul la servicii

Informarea și promovarea Serviciului – standardul nr. 6

16. Prestatorul asigură informarea populației despre existența, specificul și posibilitățile accesării Serviciului prin intermediul unui număr special, gratuit pentru apelanți (Freephone) 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.

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

18. Indicatori de realizare:

1) Prestatorul dispune de materiale informaționale (audiovizuale și tipărite) despre specificul acestui Serviciu în limbile română și rusă.

2) Numărul gratuit pentru apelanți (Freephone) este inclus în Cartea de telefoane a SA „Moldtelecom”.

3) Materialele informaționale sînt distribuite în diverse instituții publice și clădiri de menire socială cu acces maxim pentru populație.

Cooperarea și parteneriatul – standardul nr. 7

19. Prestatorul stabilește și dezvoltă relații de cooperare cu autoritățile statului și instituțiile abilitate prin lege cu funcții de prevenire și combatere a violenței în familie, precum și cu organizațiile necomerciale din domeniu.

20. Rezultat: Organizațiile-partenere ale Serviciului înțeleg rolul Serviciului și informează beneficiarii

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:

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

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) 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 apelurilor 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).

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

Accesibilitatea și disponibilitatea Serviciului – standardul 2

4. Prestatorul de serviciu asigură accesul gratuit la Serviciu al victimelor violenței în familie și violenței împotriva femeilor, membrilor de familie a acestora, precum și altor persoane care dețin informații despre

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:

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

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) 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 apelurilor 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).

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

Accesibilitatea și disponibilitatea Serviciului – standardul 2

4. Prestatorul de serviciu asigură accesul gratuit la Serviciu al victimelor violenței în familie și violenței împotriva femeilor, membrilor de familie a acestora, precum și altor persoane care dețin informații despre

primari despre existența lui și despre numărul special gratuit pentru apelanți (Freephone), facilitând accesul acestora la asistență.

21. Indicatori de realizare:

1) Organizațiile-partenere ale Serviciului și mass-media sînt informate cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie și rolul Serviciului în cadrul infrastructurii existente de protecție și suport al beneficiarilor primari ai acestuia.

2) Numărul apelurilor recepționate de la colaboratorii organizațiilor-partenere ale Serviciului și de la reprezentanții mass-media în perioada analizată.

3) Numărul beneficiarilor primari referiți de către organizațiile-partenere ale Serviciului pentru accesarea serviciului de asistență telefonică gratuită în perioada analizată.

Secțiunea a 2-a. Tipuri de servicii

Suportul informațional la telefon – standardul nr.

8

22. Consilierii Serviciului inițiază un dialog cu beneficiarii primari și secundari, oferindu-le informații privind denumirea Serviciului, domeniul violenței în familie și al violenței împotriva femeilor; asistența și protecția victimelor violenței în familie; drepturile victimelor și măsurile de sancționare a agresorilor, precum și alte aspecte referitoare la activitatea Serviciului. Prin tipologia serviciilor prestate, consilierul contribuie la informarea și dezvoltarea abilităților de orientare prin facilitarea accesului victimelor violenței în familie la asistența necesară.

23. Rezultat: Beneficiarii sînt informați despre posibilitățile de soluționare a actelor de violență în familie și de violență împotriva femeilor. Agresorii sînt informați despre răspunderea de care sînt pasibili pentru comiterea actelor de violență în familie.

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.

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

6. Indicatori de realizare:

1) Serviciul dispune de o metodologie de lucru cu beneficiarii, elaborată și aprobată de Prestator, care corespunde necesităților acestora în conformitate cu scopul și obiectivele Serviciului.

2) Serviciul funcționează conform programului de lucru stabilit de Prestator.

3) Serviciul este accesat gratuit de către apelant prin intermediul telefoniei fixe și mobile oferite de către operatorii de telefonie – parteneri în prestarea serviciului, precum și prin intermediul mijloacelor online de comunicare (chat, e-mail, aplicații de mesagerie securizată precum WhatsApp, Viber, Telegram, etc.).

4) 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.

Accesibilitate lingvistică – standardul 3

7. Serviciul asigură acces necondiționat la toate serviciile prestate pentru beneficiarii care nu vorbesc limba de stat, 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.

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.

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

6. Indicatori de realizare:

1) Serviciul dispune de o metodologie de lucru cu beneficiarii, elaborată și aprobată de Prestator, care corespunde necesităților acestora în conformitate cu scopul și obiectivele Serviciului.

2) Serviciul funcționează conform programului de lucru stabilit de Prestator.

3) Serviciul este accesat gratuit de către apelant prin intermediul telefoniei fixe și mobile oferite de către operatorii de telefonie – parteneri în prestarea serviciului, precum și prin intermediul mijloacelor online de comunicare (chat, e-mail, aplicații de mesagerie securizată precum WhatsApp, Viber, Telegram, etc.).

4) 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.

Accesibilitate lingvistică – standardul 3

7. Serviciul asigură acces necondiționat la toate serviciile prestate pentru beneficiarii care nu vorbesc limba de stat, 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.

Membrii comunității contribuie activ la procesul de accesare a Serviciului de către beneficiarii primari.

24. Indicatori de realizare:

- 1) Numărul de apeluri recepționate de la beneficiarii primari și cei secundari în perioada analizată.
- 2) Numărul de beneficiari informați și orientați în cazurile de violență în familie.

Consilierea psihologică la telefon – standardul nr. 9

25. Consilierii Serviciului oferă beneficiarilor primari consiliere psihologică în vederea prevenirii sau depășirii problemelor psihoemoționale. Consilierii Serviciului poartă un dialog deschis, adoptînd un limbaj accesibil, bazat pe încredere, în scopul identificării și dezvoltării respectului de sine și a demnității fiecărui beneficiar primar, valorificîndu-i potențialul personal.

26. **Rezultat:** În urma consilierii psihologice, beneficiarii primari primesc suportul emoțional și informațional 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.

27. **Indicator de realizare:**

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

Identificarea victimelor și informarea acestora despre drepturile lor – standardul nr. 10

28. Consilierii Serviciului identifică, în baza informațiilor comunicate de apelant, victimele violenței în familie și ale violenței împotriva femeilor (în continuare – victime), evaluează nevoile imediate și riscurile pentru viața și sănătatea acestora. Consilierii ascultă victimele, poartă un dialog deschis, informîndu-le despre mecanismul de soluționare a actelor de violență în familie și violență împotriva

9. Indicatori de realizare:

- 1) Serviciul dezvoltă și menține parteneriate care asigură interpretariatul pentru limbile vorbite de beneficiarii străini;
- 2) Toți beneficiarii care nu cunosc limba de stat pot comunica eficient cu consilierii Serviciului.

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:**

- 1) Prestatorul funcționează în baza unui Statut, înregistrat în modul stabilit de legislație, care prevede structura organizației, organele de conducere și competențele acestora.
- 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:**

9. Indicatori de realizare:

- 1) Serviciul dezvoltă și menține parteneriate care asigură interpretariatul pentru limbile vorbite de beneficiarii străini;
- 2) Toți beneficiarii care nu cunosc limba de stat pot comunica eficient cu consilierii Serviciului.

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:**

- 1) Prestatorul funcționează în baza unui Statut, înregistrat în modul stabilit de legislație, care prevede structura organizației, organele de conducere și competențele acestora.
- 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:**

femeilor, despre drepturile lor, stabilite prin lege, despre ajutorul și protecția de care pot beneficia.

29. Rezultat: Victimele au posibilitatea să vorbească despre problemele cu care se confruntă, să afle drepturile pe care le au, să primească recomandări în ceea ce privește ajutorul și protecția de care pot beneficia, putând lua o decizie în cunoștință de cauză.

30. Indicatori de realizare:

1) Consilierii Serviciului au la îndemână, în format tipărit sau digital, un set de documente privind drepturile victimelor violenței în familie și ale violenței împotriva femeilor, precum și cele privind drepturile copilului (acte normative, bibliografie de specialitate).

2) Numărul victimelor identificate în perioada analizată, informate cu privire la drepturile lor reglementate prin lege.

Colaborarea multidisciplinară și referirea – standardul nr. 11

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

32. Rezultat: Victimele identificate de Serviciu, precum și copiii acestora beneficiază de protecția și suportul necesar oferit de specialiști din diverse domenii, în funcție de infrastructura națională existentă.

33. Indicatori de realizare:

1) Numărul victimelor care au beneficiat de asistență în ceea ce privește stabilirea legăturii cu organizațiile-partenere ale Serviciului în perioada analizată.

2) Prestatorul deține un ghid de referință cu contactele organizațiilor-partenere ale Serviciului.

Suportul în situații de criză – standardul nr. 12

1) Prestatorul de serviciu dispune de criterii de recrutare a personalului.

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.

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

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 profesională a personalului – standardul 6

16. Prestatorul facilitează formarea profesională a personalului: instruirea inițială și continuă.

17. Rezultat: Personalul instruit dispune de competențe pentru prestarea calitativă a serviciului.

18. Indicator de realizare:

1) Prestatorul aprobă anual planurile de formare profesională individuală și monitorizează realizarea acestora.

2) Toate cheltuielile aferente instruirii inițiale sunt suportate de către Prestator.

3) Conținutul cursurilor de formare corespunde necesităților de formare a personalului identificate de către Prestator.

Supervizarea și evaluarea personalului – standardul 7

19. Serviciul dispune de un sistem eficient de supervizare și evaluare a realizărilor profesionale ale personalului Serviciului.

1) Prestatorul de serviciu dispune de criterii de recrutare a personalului.

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.

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

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 profesională a personalului – standardul 6

16. Prestatorul facilitează formarea profesională a personalului: instruirea inițială și continuă.

17. Rezultat: Personalul instruit dispune de competențe pentru prestarea calitativă a serviciului.

18. Indicator de realizare:

1) Prestatorul aprobă anual planurile de formare profesională individuală și monitorizează realizarea acestora.

2) Toate cheltuielile aferente instruirii inițiale sunt suportate de către Prestator.

3) Conținutul cursurilor de formare corespunde necesităților de formare a personalului identificate de către Prestator.

Supervizarea și evaluarea personalului – standardul 7

19. Serviciul dispune de un sistem eficient de supervizare și evaluare a realizărilor profesionale ale personalului Serviciului.

34. 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, avînd drept scop eliminarea amenințărilor existente prin asigurarea securității și a nevoilor imediate ale victimelor și copiilor acestora.

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

36. Indicatori de realizare:

1) Numărul victimelor care au beneficiat de ajutor imediat și de susținere în situațiile de criză în perioada analizată.

2) Prestatorul deține ghidul de referință cu contactele actualizate ale organizațiilor-partenere care au posibilitatea să ofere protecție și asistență victimelor în situații de criză.

Sesizarea autorităților competente – standardul nr. 13

37. Consilierii Serviciului sesizează imediat situațiile de criză și/sau situațiile de risc și anunță autoritățile și instituțiile abilitate cu funcții de prevenire și de combatere a violenței în familie.

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

39. Indicator de realizare:

Numărul sesizărilor Serviciului către organele competente în perioada analizată.

Secțiunea a 3-a. Cele mai importante principii și abordări în

organizarea prestării Serviciului

Anonimatul și confidențialitatea – standardul nr. 14

40. Consilierii Serviciului oferă servicii de informare, de consiliere psihologică, de identificare și informare privind drepturile în condiții de anonimat al

20. Rezultat: Supervizarea și evaluarea personalului contribuie la prestarea calitativă a serviciului prin consolidarea competențelor profesionale, gestionarea eficientă a sarcinilor și a timpului de lucru.

21. Indicator de realizare:

1) Ședințele de supervizare se desfășoară lunar, în grup sau individual, și se protocolază.

2) Conținutul ședințelor de supervizare se referă la:

a) metodele și tehnicile aplicate în cadrul Serviciului;
b) discutarea cazurilor dificile și identificarea soluțiilor;

c) schimbul de experiență;

d) starea emoțională a personalului;

e) consolidarea spiritului de echipă.

3) Prestatorul deține fișele de evaluare a realizărilor individuale a personalului Serviciului completate, cu indicarea necesităților dezvoltării profesionale.

4) Realizările individuale a personalul sunt evaluate periodic (nu mai rar decât o dată timp de un an).

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 (Freephone) 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. Indicator de realizare:

20. Rezultat: Supervizarea și evaluarea personalului contribuie la prestarea calitativă a serviciului prin consolidarea competențelor profesionale, gestionarea eficientă a sarcinilor și a timpului de lucru.

21. Indicator de realizare:

1) Ședințele de supervizare se desfășoară lunar, în grup sau individual, și se protocolază.

2) Conținutul ședințelor de supervizare se referă la:

a) metodele și tehnicile aplicate în cadrul Serviciului;
b) discutarea cazurilor dificile și identificarea soluțiilor;

c) schimbul de experiență;

d) starea emoțională a personalului;

e) consolidarea spiritului de echipă.

3) Prestatorul deține fișele de evaluare a realizărilor individuale a personalului Serviciului completate, cu indicarea necesităților dezvoltării profesionale.

4) Realizările individuale a personalul sunt evaluate periodic (nu mai rar decât o dată timp de un an).

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 (Freephone) 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. Indicator de realizare:

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.

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

42. Indicatori de realizare:

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.

2) Accesul fizic limitat la datele cu caracter personal (existența unui lacăt la ușa Serviciului, a sistemului de alarmă, accesul restricționat la calculatoare prin mijloace fizice speciale de acces cu memorie, existența unui seif pentru păstrarea informațiilor care conțin date cu caracter personal).

Abordarea bazată pe drepturile omului și centrată pe victimă – standardul nr. 15

43. 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

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.

2) Prestatorul dispune de pagină web.

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

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.

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. Indicator de realizare:

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

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**

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.

2) Prestatorul dispune de pagină web.

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

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.

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. Indicator de realizare:

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

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**

tonalitate a vocii binevoitoare și manifestă empatie, evitând folosirea unui limbaj dur sau jignitor.

44. 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.

45. Indicatori de realizare:

1) Personalul de bază al Serviciului cunoaște drepturile victimelor, percepe și ține cont de caracterul gender al problemei violenței în raport cu femeile, înțelegând, totodată, că activitatea Serviciului este îndreptată spre asigurarea protecției și promovarea drepturilor speciale ale victimelor violenței în familie și ale violenței împotriva femeilor. Prevenirea victimizării secundare a victimelor.

2) Personalul de bază al Serviciului cunoaște și asigură respectarea practică a normelor de etică în comunicarea cu beneficiarii primari.

Egalitatea și nediscriminarea – standardul nr. 16

46. Consilierii Serviciului prestează servicii tuturor beneficiarilor, fără discriminare în funcție de rasă, sex, limbă, religie, opinie politică, origine socială sau națională, cetățenie, apartenență etnică, avere sau de altă natură.

47. Rezultat: Toate serviciile prestate sînt accesibile, în egală măsură, tuturor beneficiarilor Serviciului.

48. Indicatori de realizare:

1) Personalul de bază al Serviciului cunoaște prevederile legislației în acest domeniu și asigură respectarea practică a acestora.

2) Datele statistice ale Serviciului, bazate pe înregistrările primare ale apelurilor recepționate, confirmă faptul că serviciile sînt prestate fără discriminare pe criterii de limbă, naționalitate sau origine socială.

Consilierea informațională– standardul 10

28. Consilierii Serviciului comunică cu beneficiarii prin telefon sau mijloace online de comunicare, 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 primarilor la Serviciu.

30. Indicator de realizare:

1) Numărul adresărilor recepționate în cadrul Serviciului.

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 la telefon și/sau prin intermediul mijloacelor online de comunicare, în vederea prevenirii sau depășirii problemelor psihoemoționale. Consilierii Serviciului poartă un dialog deschis, adoptînd un limbaj accesibil, bazat pe încredere, în scopul identificării victimelor și dezvoltării respectului de sine și a demnității fiecărui beneficiar primar, valorificîndu-i potențialul personal.

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:

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 informațională– standardul 10

28. Consilierii Serviciului comunică cu beneficiarii prin telefon sau mijloace online de comunicare, 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 primarilor la Serviciu.

30. Indicator de realizare:

1) Numărul adresărilor recepționate în cadrul Serviciului.

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 la telefon și/sau prin intermediul mijloacelor online de comunicare, în vederea prevenirii sau depășirii problemelor psihoemoționale. Consilierii Serviciului poartă un dialog deschis, adoptînd un limbaj accesibil, bazat pe încredere, în scopul identificării victimelor și dezvoltării respectului de sine și a demnității fiecărui beneficiar primar, valorificîndu-i potențialul personal.

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:

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

Capitolul III

REZULTATELE SERVICIILOR PRESTATE

Monitorizarea calității și orientarea spre rezultat – standardul nr. 17

49. Cu acordul victimelor, consilierii Serviciului monitorizează cazurile referite spre asistență și protecție, măsurile întreprinse de organizațiile-partenere către care au fost referite acestea, intervenind, la necesitate, în proces. Monitorizarea se realizează prin contactarea periodică la telefon a victimelor, dar și a organizațiilor-partenere unde au fost referite acestea.

50. 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.

51. Indicatori de realizare:

- 1) Rezultatele primare ale monitorizării confirmă desfășurarea acesteia în conformitate cu ordinea stabilită;
- 2) Personalul de bază al Serviciului cunoaște scopurile și obiectivele acordării asistenței telefonice gratuite și își adaptează activitatea în vederea atingerii acestora.

Asigurarea controlului funcționalității liniei telefonice – standardul nr. 18

52. Sistemul de telefonie fixă este bazat pe telefonie VoIP (Voice over IP) și are trei linii telefonice unite într-un „ring group”.

53. Rezultat: Sistemul de telefonie fixă asigură o calitate bună a sunetului și un funcțional foarte larg prin primirea a 3 apeluri simultan.

54. Indicatori de realizare:

- 1) Linia telefonică este asigurată cu echipamentul necesar funcționării normale.
- 2) Sistemul este asigurat de serverul dedicat de telefonie digitală VoIP Elastix Free PBX cu panel de

Identificarea victimelor și informarea acestora despre drepturile lor – standardul 12

34. Consilierii identifică victimele violenței, evaluează nevoile și riscurile acestora și le oferă informații despre drepturi, protecție și mecanismele de soluționare a cazurilor.

35. 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.

36. Indicator de realizare:

- 1) Numărul victimelor identificate în perioada analizată.

Referirea privind acordarea protecției, asistenței și suportului – standardul 13

37. 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 existente identificate.

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

39. Indicator de realizare:

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

Suportul în situații de criză – standardul 14

40. 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, avînd drept scop eliminarea

Identificarea victimelor și informarea acestora despre drepturile lor – standardul 12

34. Consilierii identifică victimele violenței, evaluează nevoile și riscurile acestora și le oferă informații despre drepturi, protecție și mecanismele de soluționare a cazurilor.

35. 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.

36. Indicator de realizare:

- 1) Numărul victimelor identificate în perioada analizată.

Referirea privind acordarea protecției, asistenței și suportului – standardul 13

37. 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 existente identificate.

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

39. Indicator de realizare:

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

Suportul în situații de criză – standardul 14

40. 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, avînd drept scop eliminarea

monitorizare și ajustare care asigură următorul funcțional:

- a) monitorizarea statisticii apelurilor de intrare și ieșire în timp real;
- b) crearea utilizatorilor și grupurilor de utilizatori cu nivel diferit de acces la panoul de monitorizare;
- c) mesajul de întâmpinare;
- d) înregistrarea apelurilor;
- e) accesul la mesajele înregistrate pentru audiere și salvarea lor în format WAV;
- f) redirecționarea apelurilor;
- g) posibilitatea creării unui call-centru pentru monitorizarea operatorilor și creării statisticilor de activitate (numărul de apeluri pentru fiecare operator separat, timpul de lucru);
- h) voice mail;
- i) crearea meniului de răspuns interactiv – un sistem cu ajutorul căruia se pot crea meniuri interactive, prin care utilizatorii pot comunica cu un computer, folosind tastatura unui telefon sau comanda vocală (IVR);
- j) parcare apelurilor și crearea grupurilor de așteptare (în cazul în care toți operatorii sînt ocupați).

Colectarea datelor și efectuarea cercetărilor – standardul nr. 19

55. Consilierii Serviciului duc evidența și prelucrează datele cu privire la apelurile recepționate în scopuri statistice și de cercetare. Consilierii Serviciului contribuie la implementarea sistemului de evidență a cazurilor de violență în familie, în modul stabilit de Ministerul Muncii și Protecției Sociale.

56. 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 apărute în procesul de

amenințărilor existente prin asigurarea securității și a nevoilor imediate ale victimelor și copiilor acestora.

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

42. Indicator de realizare:

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

Secțiunea 3 Intervenții și referiri

Sesizarea autorităților competente – standardul 15

43. Consilierii Serviciului sesizează autoritățile și instituțiile abilitate cu funcții de prevenire și de combatere a violenței în familie, cazurile când victimele violenței în familie 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.

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

45. Indicator de realizare:

- 1) Numărul sesizărilor Serviciului către autoritățile competente în perioada analizată.

Secțiunea 4

Monitorizarea principiilor stabilite și abordărilor privind prestarea Serviciului

Anonimatul și confidențialitatea – standardul 16

46. 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

amenințărilor existente prin asigurarea securității și a nevoilor imediate ale victimelor și copiilor acestora.

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

42. Indicator de realizare:

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

Secțiunea 3 Intervenții și referiri

Sesizarea autorităților competente – standardul 15

43. Consilierii Serviciului sesizează autoritățile și instituțiile abilitate cu funcții de prevenire și de combatere a violenței în familie, cazurile când victimele violenței în familie 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.

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

45. Indicator de realizare:

- 1) Numărul sesizărilor Serviciului către autoritățile competente în perioada analizată.

Secțiunea 4

Monitorizarea principiilor stabilite și abordărilor privind prestarea Serviciului

Anonimatul și confidențialitatea – standardul 16

46. 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

combateră a fenomenului și de acordare a protecției și asistenței victimelor.

57. Indicator de realizare:

Existența, în format electronic sau tipărit, a rapoartelor statistice (depersonalizate) și a rapoartelor despre cercetări.

Transparența rezultatelor obținute – standardul nr. 20

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

59. Rezultat: Serviciul pune la dispoziția beneficiarilor, a donatorilor și a altor organizații interesate informații relevante (cu sau fără caracter financiar).

60. Indicatori de realizare:

1) Rapoartele de activitate ale Serviciului sînt disponibile pe pagina web oficială privind prevenirea și combaterea violenței în familie.

2) Informația plasată pe pagina web este întocmită în conformitate cu prevederile Legii nr. 133 din 8 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

obținute și a informațiilor privind viața privată a persoanei, asigurînd, totodată, prelucrarea datelor cu caracter personal în modul prevăzut de legislația în vigoare.

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

48. Indicator de realizare:

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.

Abordarea individualizată – standardul 17

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

50. Rezultat: Asistența oferită corespunde particularităților și necesităților individuale identificate.

51. Indicatori de realizare:

1) Consilierii Serviciului realizează evaluarea beneficiarilor în baza informațiilor comunicate, identificînd particularitățile, nevoile individuale și nivelul de risc, pentru a orienta către serviciile corespunzătoare.

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

Abordarea multidisciplinară – standardul 18

52. 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.

obținute și a informațiilor privind viața privată a persoanei, asigurînd, totodată, prelucrarea datelor cu caracter personal în modul prevăzut de legislația în vigoare.

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

48. Indicator de realizare:

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.

Abordarea individualizată – standardul 17

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

50. Rezultat: Asistența oferită corespunde particularităților și necesităților individuale identificate.

51. Indicatori de realizare:

1) Consilierii Serviciului realizează evaluarea beneficiarilor în baza informațiilor comunicate, identificînd particularitățile, nevoile individuale și nivelul de risc, pentru a orienta către serviciile corespunzătoare.

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

Abordarea multidisciplinară – standardul 18

52. 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.

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

54. Indicatori de realizare:

1) Informația despre fiecare apel înregistrat de către consilieri conține date privind necesitatea referirii cazului pentru examinare și asistență multidisciplinară.

2) Analiza datelor din Registrul electronic de evidență a cazurilor reflectă examinarea multidisciplinară a cazurilor referite.

Abordarea bazată pe drepturile omului și centrată pe victimă – standardul 19

55. 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.

56. 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.

57. Indicator de realizare:

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

Egalitatea și nediscriminarea – standardul 20

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

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

54. Indicatori de realizare:

1) Informația despre fiecare apel înregistrat de către consilieri conține date privind necesitatea referirii cazului pentru examinare și asistență multidisciplinară.

2) Analiza datelor din Registrul electronic de evidență a cazurilor reflectă examinarea multidisciplinară a cazurilor referite.

Abordarea bazată pe drepturile omului și centrată pe victimă – standardul 19

55. 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.

56. 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.

57. Indicator de realizare:

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

Egalitatea și nediscriminarea – standardul 20

58. 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.

59. Rezultat: Toate serviciile prestate sunt accesibile, în egală măsură, tuturor beneficiarilor Serviciului.

60. Indicator de realizare:

- 1) Consilierii prestează servicii în baza principiului nediscriminării și oferă suport adaptat nevoilor individuale ale beneficiarilor;
- 2) Datele statistice ale Serviciului, înregistrările în Registrul electronic de evidență a cazurilor, confirmă faptul că serviciile sunt prestate beneficiarilor primari de diferite naționalități, apartenență etnică sau statut social.

Depunerea și examinarea plângerilor– standardul 21

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

62. 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.

63. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul pune la dispoziție canale clare pentru depunerea plângerilor și reclamațiilor, inclusiv telefon gratuit, e-mail, formular online sau în scris.
- 2) Plângerile se înregistrează într-un registru separat – Registrul de evidență a plângerilor și reclamațiilor și se examinează fără întârziere, în termenele prevăzute de legislație.
- 3) Prestatorul analizează periodic plângerile și reclamațiile pentru identificarea eventualelor

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.

59. Rezultat: Toate serviciile prestate sunt accesibile, în egală măsură, tuturor beneficiarilor Serviciului.

60. Indicator de realizare:

- 1) Consilierii prestează servicii în baza principiului nediscriminării și oferă suport adaptat nevoilor individuale ale beneficiarilor;
- 2) Datele statistice ale Serviciului, înregistrările în Registrul electronic de evidență a cazurilor, confirmă faptul că serviciile sunt prestate beneficiarilor primari de diferite naționalități, apartenență etnică sau statut social.

Depunerea și examinarea plângerilor– standardul 21

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

62. 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.

63. Indicatorii de realizare:

- 1) Prestatorul pune la dispoziție canale clare pentru depunerea plângerilor și reclamațiilor, inclusiv telefon gratuit, e-mail, formular online sau în scris.
- 2) Plângerile se înregistrează într-un registru separat – Registrul de evidență a plângerilor și reclamațiilor și se examinează fără întârziere, în termenele prevăzute de legislație.
- 3) Prestatorul analizează periodic plângerile și reclamațiile pentru identificarea eventualelor

probleme în prestarea serviciilor și adoptă măsuri de îmbunătățire.

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 prin intermediul telefonului și/sau altor căi de comunicare, 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:

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

Colectarea datelor și efectuarea cercetărilor –
standardul 23

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

68. 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

probleme în prestarea serviciilor și adoptă măsuri de îmbunătățire.

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 prin intermediul telefonului și/sau altor căi de comunicare, 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:

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

Colectarea datelor și efectuarea cercetărilor –
standardul 23

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

68. 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.

69. Indicator de realizare:

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
24**

70. 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.

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

72. Indicator de realizare:

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

sprijine eforturile de prevenire și combatere a violenței în familie și violenței împotriva femeilor.

69. Indicator de realizare:

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
24**

70. 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.

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

72. Indicator de realizare:

1) Rapoartele de activitate ale Serviciului sunt disponibile pe pagina web oficială a Prestatorului.