



GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÎRE nr. _____

din _____
Chișinău

**Cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare
și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită
pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor
și a Standardelor minime de calitate**

În temeiul art. 8 alin.(1¹) 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:

1. Se aprobă:

Regulamentul de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor, conform anexei nr. 1;

Standardele minime de calitate pentru Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor, conform anexei nr. 2.

2. Cheltuielile ce țin de organizarea și funcționarea Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor se vor efectua în limita alocațiilor prevăzute anual în bugetul de stat, precum și alte surse conform legislației.

3. Controlul asupra executării prezentei hotărâri se pune în sarcina Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei.

Prim-ministru

PAVEL FILIP

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

Capitolul I. Dispoziții generale

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

2. Serviciul este prestat la nivel național de către un prestator public sau privat. Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei, în baza Legii nr. 131 din 3 iulie 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 următoarele definiții și termeni:

1) *violență împotriva femeilor* – o încălcare a drepturilor omului și o formă de discriminare împotriva femeilor și va însemna toate acțiunile de violență de gen care rezultă în, sau care sînt probabile a rezulta în, vătămarea sau suferința fizică, sexuală, psihologică sau 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 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;

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, 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

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, existentă 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;

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, 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 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 stabilitate și continuitate 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 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 calitative, 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 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 ducă evidența apelurilor recepționate și să prelucreze 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, Protecției Sociale și Familiei, 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 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 sancționare a agresorilor, precum și alte aspecte referitoare la activitatea Serviciului.

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

a) instituirea unui dialog în scopul identificării și dezvoltării respectului de sine a 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.

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 (poștă 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, acestea 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 evitându-se transmiterea prin intermediul fax-urilor 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 al Legii 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, în conformitate cu Legea nr. 133 din 8 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal și Hotărîrea Guvernului nr. 296 din 15 mai 2012 „Privind aprobarea Regulamentului Registrului de evidență a operatorilor de date cu caracter personal”, de către prestator. 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 punctului 24 al prezentului 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, asigurând funcționarea calitativă, 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 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, Protecției Sociale și Familiei pînă la sfîrșitul lunii următoare (31 iulie și, respectiv, 31 ianuarie);
- 2) raport anual generalizator, care să conțină analiza comparativă a datelor, prezentat ministerului, pînă 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 al 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 limbă română și rusă. Managerul Serviciului trebuie să dispună de experiență profesională de minimum 3 ani în domeniul consilierii la telefon sau a consilierii psihologice. Personalul auxiliar este constituit din inginer pentru exploatarea sistemelor informaționale și contabil.

36. Selectarea personalului de bază se efectuează de către prestator în bază de concurs, ținînd 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, asigurînd 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 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
violentei în familie și violentei împotriva femeilor

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

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 calitativă 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:

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 calitativă 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.

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 punctul 35 al Regulamentului 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 calitative.

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 TIC 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;

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 articolul 213 alineatul (3) al Codului 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.

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 S.A. „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 primari despre existența Serviciului și despre numărul special gratuit pentru apelanți (Freephone), facilitînd 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. 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 și, la necesitate, celor secundari 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, informându-le despre mecanismul de soluționare a actelor de violență în familie și violență împotriva femeilor, despre drepturile lor, stabilite prin lege, despre ajutorul și protecția de care pot beneficia.

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, sînt 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

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 apelantului. În cazul prestării altor tipuri de servicii, consilierii Serviciului, la necesitate, solicită consimțămîntul beneficiarului primar de a prelucra, inclusiv de a transmite datele cu caracter personal al acestuia unei părți terțe. Consilierii Serviciului respectă confidențialitatea 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.

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 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 criteriu de limbă, naționalitate sau origine socială.

CAPITOLUL III. REZULTATELE SERVICIILOR PRESTATE

Monitorizarea calității și orientarea către 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 telefonia 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 monitorizare și ajustare care asigură următorul funcțional:
 - a) monitorizarea statisticii apelurilor de intrare și ieșire. Monitorizarea 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 care este un sistem cu ajutorul căruia se pot crea meniuri interactive, prin care utilizatorii pot comunica cu un computer, folosind tastatura unui telefon sau a unei comenzi vocale (IVR);
 - j) parcarea apelurilor și crearea grupurilor de așteptare (în caz în care toți operatorii sunt 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, Protecției Sociale și Familiei.

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

57. Indicator de realizare:

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

Transparența rezultatelor obținute – standardul nr. 20

58. Personalul Serviciului constant oferă 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.

Nota informativă

Proiectul Hotărîrii Guvernului privind aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și a violenței împotriva femeilor și a standardelor minime de calitate, a fost elaborat în conformitate cu prevederile lit. b) al.1¹ art.8 al Legii nr. 45-XVI din 01.03.2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie. Totodată, proiectul a fost elaborat ținându-se cont de Convenția Consiliului Europei cu privire la prevenirea și combaterea violenței față de femei și violenței domestice, din perspectiva ratificării acestui tratat internațional de către Republica Moldova.

Menționăm că la nivel național funcționează din anul 2009, telefonul 0 8008 8008, fiind creat și prestat de către o organizație neguvernamentală, devenind un element important în contextul prestării serviciilor calitative în domeniul protecției și asistenței victimelor violenței în familie. Conform Raportului de activitate a serviciului Telefonul de Încredere, Centrul Internațional „La Strada”, timp de cinci ani a oferit consultații și a recepționat 7.857 de apeluri de pe teritoriul Republicii Moldova, dar și de peste hotarele ei¹.

Aceste date ne demonstrează necesitatea stringentă de a reglementa serviciul respectiv, asigurând totodată funcționarea durabilă a acestuia. Proiectul reprezintă un răspuns al statului, la reducerea fenomenului violenței în familie, care implică crearea de servicii de asistență și de consolidare a încrederii în rîndul cetățenilor garantîndu-le îngrijirea și sprijinul adecvat și plin de compasiune.

Acest serviciu este destinat nu doar victimelor violenței în familie, ci și membrilor comunității, profesioniștilor din domeniu, precum și agresorilor. Proiectul prevede că serviciul telefonic este gratuit pe întreg teritoriul țării, totodată fiind posibil de accesat și de beneficiarii de peste hotare, disponibil zilnic, 24 de ore din 24, de la telefonia fixă și mobilă.

Serviciul va spori nivelul de informare a populației asupra fenomenului violenței în familie, și va oferi consiliere psiho-emoțională, în contextul asigurării protecției victimelor violenței în familie și a violenței împotriva femeilor.

Obiectivele Serviciului sînt următoarele:

- 1) reducerea nivelului de toleranță față de violența în familie și a violenței împotriva femeilor;
- 2) asigurarea identificării și referirii victimelor violenței în familie și a violenței împotriva femeilor;

¹ http://www.lastrada.md/publicatii/ebook/Raport_5_ani_TrustLine_2014.pdf

- 3) facilitarea accesului victimelor violenței în familie și a violenței împotriva femeilor la sistemul de protecție și asistența necesară, în cadrul infrastructurii naționale, existentă în domeniu;
- 4) stabilirea și menținerea relațiilor de colaborare și parteneriat cu specialiștii organelor competente, organizațiile societății civile din domeniu și mass-media.

Regulamentul presupune prestarea următoarelor tipuri de servicii :

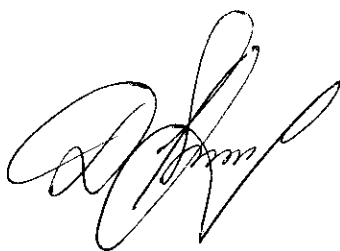
- 1) suportul informațional și consilierea psihologică la telefon;
- 2) identificarea victimelor violenței în familie și a violenței împotriva femeilor și informarea acestora privind drepturile lor;
- 4) colaborarea multidisciplinară și referirea pentru alte servicii;
- 5) susținerea în situațiile de criză.

Adresarea prin intermediul liniei telefonice va permite expunerea problemelor cu care se confruntă beneficiarii în condiții sigure, fiind depășită bariera de comunicare, iar confidențialitatea fiind garantată.

Menționăm că în scopul asigurării bunei funcționări a Serviciului, au fost alocate și aprobate în Legea bugetului de stat pentru anul 2017, mijloace financiare în sumă de 775,4 mii lei, destinate compartimentului cheltuieli de personal în număr de 8 unități: managerul serviciului, 6 consilieri, inginer pentru exploatarea sistemelor informaționale și contabil.

Adoptarea proiectului nominalizat va contribui la eficientizarea mecanismului de soluționare a cazurilor de violență în familie, prevenire și combatere a acestui fenomen.

Ministru



Stela GRIGORAȘ