



GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂRE nr. ____

din _____ 2025

Chișinău

**Pentru modificarea Hotărârii Guvernului nr. 575/2017
cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare
a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței
în familie și violenței împotriva femeilor și a Standardelor minime de calitate**

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

1. Hotărârea Guvernului nr. 575/2017 cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor și a Standardelor minime de calitate (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr. 253-264, art. 668), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează:

1.1. în hotărâre:

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

1.1.2. punctul 2 va avea următorul cuprins:

„2. Ministerul Muncii și Protecției Sociale este împuternicit să asigure prestarea Serviciului de asistență telefonică gratuită la nivel național, prin achiziționarea acestuia, în condițiile Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice, de la un prestator de servicii sociale public sau privat. Cheltuielile ce țin de organizarea și funcționarea Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor se vor efectua în

limitele alocațiilor prevăzute anual în bugetul de stat, precum și din alte surse, conform legislației.”;

1.2. anexele nr. 1 și nr. 2 vor avea următorul cuprins:

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

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

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

3. Prestatorul asigură instituirea și menținerea serviciului anonim și confidențial de asistență telefonică gratuită, care oferă consiliere apelanților, în regim de 24/24 de ore, 7 zile pe săptămână, privind prevenirea violenței împotriva femeilor și violenței în familie, precum și privind serviciile disponibile pentru victimele violenței și agresorii familiari pentru toți apelanții de pe teritoriul Republicii Moldova și de peste hotarele acesteia.

4. Serviciul dispune de un număr de telefon gratuit, care permite recepționarea simultană a apelurilor, asigurând accesul apelanților de la orice telefon fix sau mobil, din orice localitate a țării. Prestatorul suportă costul apelurilor de pe teritoriul țării. Costul apelurilor de intrare de peste hotarele țării este suportat de către apelant.

5. Serviciul dispune de un chat online și de alte mijloace de comunicare la distanță, prin utilizarea tehnologiilor informaționale sau comunicațiilor electronice, care asigură recepționarea în timp real a adresărilor, confidențialitatea informațiilor și accesibilitate pentru persoanele cu dizabilități auditive.

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

6.1. *apelant* – persoană care contactează Serviciul prin mijloacele de comunicare puse la dispoziție de acesta, pentru a solicita sprijin și consiliere sau pentru a semnală o situație de violență împotriva femeilor sau de violență în familie, indiferent dacă aceasta este victima directă sau o persoană terță;

6.2. *autorități competente* – autorități ale statului și instituții 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;

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

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

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

6.6. *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;

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

6.8. *referirea victimei la servicii de protecție, asistență și suport* – oferirea asistenței la 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 cazurile de violență și trimiterea demersurilor către centre de plasament, instituții medicale sau centre de zi, cu acordul victimei;

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

7. Beneficiari ai Serviciului sunt femeile și fetele afectate sau aflate în risc de violență împotriva femeilor și violență în familie, indiferent de statutul juridic sau situația lor personală, precum și persoanele care raportează, asistă sau dețin informații relevante privind actele de violență împotriva femeilor și violență în familie.

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.

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 în familie și violenței împotriva femeilor prin furnizarea de suport psiho-emoțional, consiliere și orientare către serviciile de asistență și protecție.

11. Obiectivele Serviciului sunt:

11.1. asigurarea accesului femeilor migrante, persoanelor strămutate, cetățenilor străini și apatrizilor la Serviciu, inclusiv prin oferirea consilierii într-o limbă pe care o înțeleg;

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

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

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

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

11.6. stabilirea și menținerea relațiilor de colaborare și parteneriat cu specialiștii autorităților competente, cu 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:

- 12.1. respectarea anonimatului apelantului și a confidențialității informației recepționate;
- 12.2. respectarea drepturilor omului și a drepturilor speciale ale victimelor;
- 12.3. egalitatea și nediscriminarea;
- 12.4. abordarea individualizată;
- 12.5. abordarea multidisciplinară;
- 12.6. intervenția orientată către prevenirea revictimizării, asigurarea securității apelantului și minimizarea riscurilor asociate;
- 12.7. celeritatea;
- 12.8. intersecționalitatea.

Capitolul III

DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PRESTATORULUI

13. Prestatorul are dreptul:

- 13.1. să refere către autoritățile competente și alte organizații partenere ale Serviciului pentru oferirea protecției, asistenței și suportului necesar;
- 13.2. să solicite și să primească de la autoritățile competente și de la organizațiile partenere ale Serviciului informațiile necesare, inclusiv cu privire la beneficiarii referiți spre protecție, asistență și suport;
- 13.3. să solicite, în momentul recepționării informației despre situațiile de criză, și să primească ajutor de la autoritățile competente în vederea întreprinderii măsurilor necesare pentru a interveni în regim de urgență, având drept scop eliminarea pericolului existent;
- 13.4. să organizeze campanii de informare și sensibilizare a opiniei publice, să desfășoare seminare, mese rotunde și alte activități de informare și instruire pentru specialiștii în domeniu și alte grupuri-țintă;
- 13.5. să elaboreze și să distribuie publicitate socială, materiale informaționale în cel puțin trei limbi (română, rusă și engleză) și să le plaseze în mass-media, în instituții publice de menire socială cu acces maxim pentru populație;
- 13.6. să participe la procesul de elaborare a actelor normative legate de sfera de activitate a Serviciului;
- 13.7. să stabilească și să mențină relații de cooperare cu organizațiile internaționale, accesând asistență tehnică pentru a asigura stabilitatea și continuitatea prestării Serviciului, dar și pentru a crește nivelul calității acestuia;
- 13.8. să exercite și alte drepturi prevăzute de actele normative în domeniul de activitate.

14. Prestatorul este obligat:

- 14.1. să desfășoare activitatea în conformitate cu prevederile actelor normative, ale prezentului Regulament și ale Standardelor minime de calitate;

14.2. să creeze și să mențină baza tehnico-materială a Serviciului, să angajeze personal calificat și să asigure formarea profesională a acestuia (inițială și continuă) în domeniile relevante activității Serviciului;

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

14.4. să asigure disponibilitatea serviciilor în regim nonstop și promovarea intensă a acestora;

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

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

14.7. 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;

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

14.9. să țină evidența solicitărilor recepționate și să prelucreze datele cu caracter personal în conformitate cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal;

14.10. 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 prezentul Regulament;

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

14.12. 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 prelucrarea și caracterul datelor prelucrate;

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

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

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 a potențialilor beneficiari despre existența, specificul și posibilitățile accesării Serviciului prin intermediul numărului de telefon cu acces gratuit pentru apelanți:

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

16.2. întreprinde acțiuni necesare pentru includerea numărului gratuit al Serviciului în ghiduri telefonice accesibile.

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 a 2-a

Tipuri de servicii și intervenții

18. Personalul Serviciului oferă următoarele tipuri de servicii:

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

18.2. *asistență psihologică* – ansamblu de servicii prestate beneficiarului cu scopul de a-l sprijini în gestionarea problemelor lui emoționale, cognitive și comportamentale. Acest tip de serviciu include:

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

18.2.2. acordarea ajutorului pentru identificarea resurselor proprii ale beneficiarilor, necesare pentru depășirea situațiilor de criză emoțională;

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

18.3. *consiliere juridică* – furnizare de informații privind drepturile victimelor, modalitățile de realizare și de valorificare a acestora pe cale judiciară sau extrajudiciară, precum 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:

19.1. *intervenții de identificare a victimelor, evaluarea riscurilor și necesităților* – identificarea victimelor violenței în familie și violenței împotriva femeilor în baza informațiilor comunicate de apelant, evaluarea nevoilor individuale imediate și a riscurilor existente pentru viața și sănătatea acestora și informarea acestora despre mecanismul de soluționare a actelor de violență, precum și despre asistența și protecția de care pot beneficia;

19.2. *intervenție de urgență* – raportare a cazului în regim de urgență, inclusiv prin intermediul Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112, fără acordul victimei, precum și asigurarea protecției imediate;

19.3. *intervenție 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;

19.4. *intervenție de referire* – direcționare a 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;

19.5. *intervenție de monitorizare a cazurilor referite* – monitorizare a 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.

Secțiunea a 3-a Gestionarea solicitărilor

21. În momentul recepționării unei solicitări, consilierul:

21.1. informează apelantul despre denumirea Serviciului și despre faptul că solicitarea poate fi anonimă, iar informația – confidențială;

21.2. instituie un dialog de încredere;

21.3. evaluează situația actuală a beneficiarului, necesitățile acestuia, identificând tipurile de servicii necesare.

22. Consilierul asigură preluarea solicitărilor într-un timp de maximum 15 secunde și garantează o rată de preluare de cel puțin 95% din totalul solicitărilor recepționate prin toate mijloacele de comunicare disponibile.

23. În cazul în care apelantul oferă date cu caracter personal, consilierul îl informează despre principiile de protecție a acestora și solicită consimțământul

verbal pentru prelucrarea lor, inclusiv pentru transmiterea către organele competente, în funcție de necesitățile și riscurile identificate.

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

25. 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 situațiile în care apelantul informează consilierul despre existența unor traume fizice care indică vătămare a integrității corporale sau a sănătății victimei, despre folosirea unei arme sau despre vulnerabilitatea deosebită a acesteia pe motiv de dizabilitate sau capacități intelectuale reduse.

26. 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 care nu denotă existența unui pericol iminent pentru victimă se realizează doar cu acordul verbal al victimei.

27. 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.

28. Solicitățile care vizează cazurile suspecte de violență, neglijare, exploatare și trafic al copilului se referă către Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru copii – Telefonul Copilului 116 111.

29. 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. Transmiterea datelor cu caracter personal se realizează prin mijloace securizate, utilizând poșta electronică oficială a prestatorului, poșta electronică guvernamentală și evitând transmiterea prin intermediul poștei electronice personale.

30. În cazul în care persoana solicită o informație sau servicii, altele decât cele care intră în mandatul Serviciului, consilierul oferă, după posibilitate, datele

de contact ale autorităților/organizațiilor care ar putea oferi informația sau serviciul solicitat.

31. În situația în care, la momentul efectuării unei solicitări, apelantul adoptă un limbaj indecent, exprimat prin insulte, mesaje denigratoare la adresa consilierului sau a Serviciului sau întrerupe repetat apelurile telefonice, consilierul nu manifestă reacție negativă și continuă dialogul într-o manieră calmă, după caz.

32. După finalizarea dialogului, consilierul înregistrează cazul în Registrul electronic de evidență a cazurilor, respectând forma și procedura stabilită de către prestator, în conformitate cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

33. Datele cu caracter personal din Registrul electronic de evidență a cazurilor se păstrează pentru o perioadă de minim cinci ani, cu posibilitatea de anonimizare. Datele depersonalizate obținute pot fi utilizate în scopuri statistice, de cercetare și pot fi prezentate instanțelor judecătorești, la solicitarea acestora, în calitate de probe.

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 prevederile prezentului Regulament și ale Standardele minime de calitate, asigurând funcționarea de calitate, continuitatea și respectarea drepturilor beneficiarilor Serviciului.

36. Metodele de management al Serviciului sunt:

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

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

36.6. asigurarea secretariatului, evidenței contabilă și a procedurilor de raportare;

36.7. prelucrarea datelor cu caracter personal în conformitate cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal;

36.8. aprobarea politicilor corespunzătoare de protecție a datelor cu caracter personal;

36.9. 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, ale beneficiarilor sau, după caz, ale altor persoane interesate. Beneficiarii Serviciului au dreptul de a depune plângeri privind modul de prestare a serviciilor, prin poșta electronică oficială a prestatorului sau prin corespondență, la sediul acestuia. Prestatorul înregistrează și gestionează plângerile conform procedurilor interne și este obligat să le soluționeze în termen de 15 zile lucrătoare.

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

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

39.1. raportul lunar privind activitatea Serviciului;

39.2. raportul lunar privind utilizarea mijloacelor financiare alocate de la bugetul de stat;

39.3. raportul semestrial, prezentat până la sfârșitul lunii următoare (31 iulie și, respectiv, 31 ianuarie);

39.4. raportul anual generalizator, care conține analiza comparativă a datelor, prezentat până la data de 28 februarie.

40. Rapoartele semestriale și anuale de activitate a Serviciului conțin informații privind:

40.1. date generale privind funcționarea Serviciului (numărul total de apeluri recepționate, caracteristica solicitărilor recepționate, disponibilitatea și timpul de răspuns al operatorilor, mijloacele financiare utilizate);

40.2. profilul victimelor (sex, vârstă, mediul de trai (rural/urban), profilul migrațional, dizabilitate, etnie, limba vorbită);

40.3. tipurile de violență raportate (violență fizică, psihologică, economică, spirituală, sexuală; hărțuire și violență cu utilizarea tehnologiilor informaționale

sau a comunicațiilor electronice; violență și hărțuire la locul de muncă, hărțuire sexuală, căsătorii forțate, viol, violență obstetrică, forme multiple);

40.4. situații de risc și urgență (cazuri de amenințare iminentă; cazuri care au necesitat apelarea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112);

40.5. tipurile de servicii oferite și calitatea intervenției;

40.6. activități de instruire și suport pentru personal;

40.7. activități de informare publică;

40.8. analiza comparativă a datelor și inclusiv privind evoluția fenomenului cu perioadele respective precedente a datelor din rapoartele semestriale și anuale;

40.9. alte constatări, concluzii, dificultăți, și recomandări.

41. Ministerul Muncii și Protecției Sociale asigură publicarea rapoartelor semestriale și anuale pe site-ul web oficial al ministerului și pe site-ul web privind prevenirea și combaterea violenței în familie.

42. Analiza datelor din Registrul electronic de evidență a cazurilor are loc în modul stabilit de către prestator, cu respectarea legislației în domeniul protecției datelor cu caracter personal.

Secțiunea a 2-a **Managementul resurselor umane**

43. Statele de personal ale Serviciului sunt constituite din: manager al Serviciului, consilieri (predominant femei), specialist în domeniul tehnologiilor informaționale și contabil. Pentru asigurarea bunei funcționări, Serviciul este constituit din minimum patru unități de consilieri.

44. Personalul trebuie să asigure competențe lingvistice corespunzătoare, pentru a putea comunica cu migranții, cu cetățeni străini și cu persoanele vorbitoare de limba rusă și limba engleză.

45. 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.

46. 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 în bază contractuală.

47. Specialiștii personalului de bază participă la formarea profesională la locul de muncă (inițială și continuă), în baza unui modul special elaborat de către

prestator și aprobat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale, care include aspectele teoretice și practice ale activității Serviciului.

48. 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 a soluționa problemele apărute în activitatea curentă a Serviciului.

49. Prestatorul monitorizează constant activitatea managerului Serviciului.

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

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

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

Secțiunea a 3-a

Baza tehnico-materială și resursele financiare ale Serviciului

53. Prestatorul deține bunuri și echipament necesar pentru a asigura condiții decente de muncă personalului Serviciului și posibilități tehnice de funcționare în regim nonstop pentru toți beneficiarii, în conformitate cu Standardele minime de calitate.

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

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

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

57. Prestatorul întreprinde măsurile necesare pentru a atrage asistență tehnică internațională, donații din partea persoanelor juridice și fizice sau alte

mijloace, pentru a asigura îmbunătățirea calității serviciilor prestate și durabilitatea Serviciului.

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

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

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

Capitolul I
ORGANIZAREA SERVICIULUI

Secțiunea 1
Baza tehnico-materială

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

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

2. Rezultatul scontat: prestatorul asigură condiții decente de muncă pentru personalul Serviciului și posibilități tehnice de funcționare în regim nonstop (24 de ore/7 zile pe săptămână) – pentru toți beneficiarii Serviciului.

3. Indicatori de realizare:

3.1. spațiul în care funcționează Serviciul este conectat la sisteme de aprovizionare cu apă, canalizare, încălzire, ventilare și energie electrică;

3.2. spațiul în care își desfășoară activitatea specialiștii Serviciului 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, cu sisteme antiincendiu și antifurt;

3.3. locurile de muncă sunt dotate cu mobilier necesar și echipament tehnic (două aparate de telefonie fixă, două perechi de căști, două telefoane mobile pentru redirectionarea solicitărilor pe timp de noapte, în zilele de odihnă și de sărbătoare, două computere conectate la internet, două surse de alimentare

neîntreruptibilă (UPS) pentru calculatoare, imprimantă, scaner, copiator și soft antivirus);

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

Accesibilitatea și disponibilitatea Serviciului – standardul 2

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

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

6. Indicatori de realizare:

6.1. Serviciul funcționează în regim nonstop (24 de ore/7 zile pe săptămână);

6.2. Serviciul este accesat gratuit de către apelant prin intermediul rețelelor publice de comunicații electronice fixe și mobile, precum și prin tehnologii informaționale sau comunicații electronice.

Accesibilitate lingvistică – standardul 3

7. Serviciul asigură acces necondiționat la toate serviciile prestate pentru beneficiarii care nu vorbesc limba română, prin furnizarea suportului lingvistic direct.

8. Rezultatul scontat: toți beneficiarii, inclusiv femeile migrante, persoanele strămutate, cetățenii străini și apatrizii au acces egal la serviciile de asistență, protecție și suport.

9. Indicatori de realizare: serviciul este prestat în limbile română, engleză și rusă, în funcție de limba vorbită de către apelant.

Secțiunea a 2-a Managementul și dezvoltarea durabilă

Managementul Serviciului – standardul 4

10. Prestatorul asigură funcționarea de calitate și continuitatea Serviciului.

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

12. Indicatori de realizare:

12.1. prestatorul funcționează în baza unui statut înregistrat în modul stabilit de legislație, care include structura organizației, organele de conducere și competențele acestora;

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

Secțiunea a 3-a Resursele umane

Personalul Serviciului – standardul 5

13. Prestatorul angajează personal calificat, în conformitate cu prevederile Codului muncii al Republicii Moldova nr. 154/2003 și cu statele de personal aprobate, care corespunde cerințelor de calificare și calităților personale prevăzute în fișele de post și în Regulamentul de organizare și funcționare al Serviciului.

14. Rezultatul scontat: prestatorul dispune de personal calificat pentru prestarea serviciilor de calitate.

15. Indicatori de realizare:

15.1. prestatorul dispune de criterii de recrutare a personalului;

15.2. personalul deține calificările și studiile corespunzătoare funcției deținute, reflectate în fișa de post. Consilierii dețin studii superioare în psihologie.

Formarea, supervizarea și evaluarea personalului – standardul 6

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

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

18. Indicatori de realizare:

18.1. *formare inițială și continuă:*

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

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

18.1.3. prestatorul asigură elaborarea și implementarea planului anual de formare;

18.1.4. toate cheltuielile aferente instruirii inițiale sunt suportate de către prestator;

18.2. *supervizare profesională internă:*

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

18.2.2. ședințele sunt documentate succint, fără sarcini birocratice excesive;

18.3. *supervizare externă:*

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

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

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

18.3.4. recomandările supervizorului extern sunt utilizate exclusiv pentru îmbunătățirea calității serviciilor;

18.4. *evaluarea competențelor profesionale:*

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

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

Conflictul de interese – standardul 7

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

20. Rezultatul scontat: deciziile consilierilor sunt obiective, independente și orientate spre protecția corespunzătoare a fetelor și femeilor care utilizează Serviciul.

21. Indicatori de realizare:

21.1. număr de situații de conflict de interese prevenite sau raportate în cadrul Serviciului;

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

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

Capitolul II PROMOVAREA ȘI PRESTAREA SERVICIILOR

Secțiunea 1 Promovare, informare și parteneriat

Promovarea Serviciului și informarea populației – standardul 8

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

23. Rezultatul scontat: populația cunoaște despre existența Serviciului și înțelege specificul activității acestuia.

24. Indicatori de realizare:

24.1. prestatorul dispune de materiale informaționale (audio/video și tipărite) cu privire la specificul Serviciului, care sunt distribuite în diverse instituții publice și clădiri de menire socială cu acces maxim pentru populație;

24.2. prestatorul dispune de site web oficial;

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

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

24.5. informația este redată într-un limbaj accesibil.

Parteneriat – standardul 9

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

26. Rezultatul scontat: autoritățile competente și organizațiile partenere înțeleg rolul Serviciului și referă victimele, facilitând accesul acestora la asistență.

27. Indicatori de realizare:

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

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

Secțiunea a 2-a Tipuri de servicii

Consilierea informațională – standardul 10

28. Consilierii Serviciului comunică cu beneficiarii prin mijloacele de comunicare disponibile, oferindu-le informații despre Serviciu, drepturile victimelor, măsurile de protecție și asistență, precum și despre sancțiunile aplicabile agresorilor.

29. Rezultatul scontat: beneficiarii sunt informați despre modalitățile de soluționare a cazurilor de violență, agresorii – despre răspunderea lor, iar comunitatea sprijină accesul beneficiarilor la Serviciu.

30. Indicatori de realizare:

30.1. număr al adresărilor recepționate în cadrul Serviciului;

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

Asistență psihologică – standardul 11

31. Consilierii Serviciului oferă beneficiarilor asistență psihologică în vederea prevenirii sau depășirii problemelor psihoemoționale. Consilierii Serviciului poartă un dialog deschis, adoptând un limbaj accesibil, bazat pe

încredere, în scopul identificării victimelor și al dezvoltării respectului de sine și demnității fiecărui beneficiar, valorificând potențialul personal al fiecărui beneficiar.

32. Rezultatul scontat: beneficiarii primesc suportul psihoemoțional necesar pentru prevenirea sau depășirea situațiilor de criză, a problemelor psihologice cauzate de interrelaționare problematică în cuplu sau familie, violență în familie și violența împotriva femeilor.

33. Indicator de realizare: număr de beneficiari ai Serviciului care au beneficiat de asistență psihologică prin intermediul telefonului și/sau al altor mijloace de comunicare în perioada analizată.

Consilierea juridică – standardul 12

34. Consilierii Serviciului oferă consiliere juridică, furnizând informații privind drepturile victimelor, modalitățile de exercitare și valorificare a acestora pe cale judiciară sau extrajudiciară, precum și alte aspecte ce țin de domeniul violenței împotriva femeilor și violenței în familie.

35. Rezultatul scontat: beneficiarii primesc suport juridic necesar și în timp util, care le permite să înțeleagă drepturile lor, opțiunile legale disponibile, măsurile de protecție și pașii necesari pentru soluționarea problemelor sociale și juridice asociate violenței.

36. Indicatori de realizare:

36.1. număr de beneficiari ai Serviciului care au beneficiat de consiliere juridică în perioada analizată;

36.2. materiale/informații juridice furnizate beneficiarilor (de exemplu, recomandări, linkuri și resurse).

Secțiunea a 3-a Intervenții

Identificarea victimelor, evaluarea necesităților și riscurilor și informarea despre drepturile lor – standardul 13

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

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

39. Indicatori de realizare:

- 39.1. număr de victime identificate în perioada analizată;
- 39.2. număr de cazuri în care au fost explicate drepturile victimelor prevăzute de legislație;
- 39.3. număr de cazuri în care a fost evaluat riscul (inclusiv riscul de violență repetată);
- 39.4. număr de cazuri în care victimele au primit recomandări privind măsurile de protecție (ordin de restricție de urgență, ordonanță de protecție);
- 39.5. număr de cazuri în care victimele au fost informate despre serviciile disponibile (centre, servicii sociale și servicii de suport).

**Referirea privind acordarea protecției,
asistenței și suportului – standardul 14**

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

41. Rezultatul scontat: victimele identificate de Serviciu, precum și copiii acestora beneficiază de protecția și suportul necesar oferit de către specialiști din diverse domenii.

42. Indicatori de realizare:

- 42.1. număr de victime referite de Serviciu, în perioada analizată, către autoritățile competente și organizațiile partenere pentru a beneficia de protecția și asistența necesară;
- 42.2. număr de victime pentru care au fost oferite informații privind serviciile specializate disponibile;
- 42.3. număr de cazuri în care colaborarea cu instituțiile partenere a fost documentată corespunzător.

Suportul în situații de criză – standardul 15

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

44. Rezultatul scontat: victimele și copiii acestora beneficiază de ajutor imediat și suport necesar în situații de criză.

45. Indicatori de realizare:

45.1. număr de victime care au beneficiat de ajutor imediat și de susținere în situații de criză de la personalul serviciului, în perioada analizată;

45.2. număr de cazuri în care a fost contactată poliția sau Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112.

Sesizarea autorităților competente – standardul 16

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

47. Rezultatul scontat: asigurarea protecției, asistenței și suportului necesar în cazul unor încălcări grave ale drepturilor omului față de femei și copii.

48. Indicatori de realizare:

48.1. număr de sesizări ale Serviciului către autoritățile competente în perioada analizată;

48.2. număr de situații în care autoritățile au confirmat recepționarea sesizării și au intervenit.

Secțiunea a 4-a
Monitorizarea principiilor stabilite
și a abordărilor privind prestarea Serviciului

Anonimatul și confidențialitatea – standardul 17

49. Consilierii Serviciului oferă servicii de suport informațional, de asistență psihologică și de identificare și informare a victimelor în condiții de anonimat al apelantului. În cazul prestării altor tipuri de servicii, consilierii Serviciului, la necesitate, solicită consimțământul beneficiarului 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 legislație.

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

51. Indicatori de realizare:

51.1. prestatorul elaborează și aprobă Politica de protecție a datelor cu caracter personal și Regulamentul privind prelucrarea informațiilor care conțin date cu caracter personal în sistemul de evidență a apelurilor recepționate de Serviciu;

51.2. număr de consilieri instruiți anual privind confidențialitatea și protecția datelor.

Abordarea individualizată – standardul 18

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

53. Rezultatul scontat: asistența oferită corespunde particularităților și necesităților individuale identificate.

54. Indicatori de realizare:

54.1. numărul de beneficiari pentru care au fost evaluate necesitățile și riscurile existente;

54.2. analiza datelor din Registrul electronic de evidență a cazurilor reflectă particularitățile situației, nevoile individuale și nivelul de risc al victimelor, identificate de consilierii Serviciului pe baza informațiilor comunicate de apelanți, precum și orientarea către serviciile corespunzătoare.

Abordarea multidisciplinară – standardul 19

55. Consilierii asigură o abordare comprehensivă a apelurilor recepționate și, în funcție de necesitățile identificate, referă cazurile spre examinare și asistență către instituțiile, autoritățile și specialiștii responsabili de protecția victimelor.

56. Rezultatul scontat: cazurile care necesită intervenție multidisciplinară sunt referite către autoritățile competente și organizațiile partenere.

57. Indicatori de realizare:

57.1. numărul de beneficiari care au fost referiți de Serviciu către instituțiile și autoritățile responsabile de asistență și protecția victimelor;

57.2. numărul de ședințe interne de discutare a cazurilor desfășurate pentru analiza și coordonarea intervenției multidisciplinare.

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

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

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

60. Indicatori de realizare:

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

60.2. număr de consilieri instruiți anual privind abordarea centrată pe victimă și drepturile omului;

60.3. număr de situații în care victimele au fost informate despre drepturile lor în perioada analizată.

Egalitatea și nediscriminarea – standardul 21

61. Prestarea serviciilor se realizează în conformitate cu principiul drepturilor fundamentale ale omului și al nediscriminării, asigurând egalitatea de tratament pentru toți beneficiarii, indiferent de rasă, culoare, sex, origine națională, etnică sau socială, statut social, statut la naștere, limbă, religie, cetățenie, opinii politice sau de altă natură, identitate de gen, orientare sexuală, situație materială, grad și tip de dizabilitate, apartenență politică sau orice alt criteriu.

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

63. Indicatori de realizare:

63.1. existența politicii interne privind egalitatea și nediscriminarea;

63.2. număr de consilieri instruiți anual cu privire la principiile egalității, nediscriminării și adaptării la diversitate;

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

Capitolul III **REZULTATELE SERVICIILOR PRESTATE**

Monitorizarea calității și orientarea spre rezultat – standardul 22

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

65. Rezultatul scontat: identificarea gradului de conformitate 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. Indicatori de realizare: număr de sesizări realizate de personalul Serviciului către autoritățile competente și organizațiile necomerciale, pentru realizarea monitorizării rezultatelor referirii.

Depunerea și examinarea plângerilor – standardul 23

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

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

69. Indicatori de realizare:

69.1. prestatorul pune la dispoziție canale clare pentru depunerea plângerilor și reclamațiilor, inclusiv telefon gratuit, email, formular online sau în scris;

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

69.3. prestatorul analizează periodic plângerile și reclamațiile, pentru a identifica eventualele probleme în procesul de prestare a serviciilor, și adoptă măsuri de îmbunătățire;

69.4. număr de sesizări sau reclamațiilor referitoare la atitudinea consilierilor.

Colectarea datelor și efectuarea cercetărilor – standardul 24

70. Consilierii Serviciului țin evidența și prelucrează datele depersonalizate cu privire la solicitările recepționate, în scopuri statistice și de cercetare.

71. Rezultatul scontat: 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 sprijină eforturile de prevenire și combatere a violenței în familie și violenței împotriva femeilor.

72. Indicatori de realizare: existența, în format electronic sau tipărit, a rapoartelor statistice (depersonalizate) și a rapoartelor despre cercetări, elaborate de către prestator în perioada analizată.

Transparența rezultatelor obținute – standardul 25

73. Personalul Serviciului oferă constant informații despre rezultatele înregistrate pentru site-ul său web oficial privind prevenirea și combaterea violenței în familie în care este reflectată activitatea acestuia.

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

75. Indicatori de realizare: rapoartele de activitate ale Serviciului sunt disponibile pe site-ul web oficial al prestatorului.”

2. Ministerul Muncii și Protecției Sociale va aproba, în termen de 12 luni de la data publicării prezentei hotărâri, Manualul operațional privind gestionarea cazurilor admise în Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor, în conformitate cu prevederile Standardelor minime de calitate și ale cadrului legal aplicabil.

3. Prezenta hotărâre intră în vigoare la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

Prim-ministru

ALEXANDRU MUNTEANU

Contrasemnează:

Ministrul muncii
și protecției sociale

Natalia Plugaru

NOTA DE FUNDAMENTARE

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

1. Denumirea sau numele autorului și, după caz, a/al participanților la elaborarea proiectului actului normativ

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 a fost elaborat de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale.

2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului actului normativ

2.1. Temeiul legal sau, după caz, sursa proiectului actului normativ

Prin angajamentul Republicii Moldova de implementare a Agendei 2030 pentru Dezvoltare Durabilă, axată pe cele 17 obiective de dezvoltare durabilă, statul și-a asumat promovarea drepturilor omului și a egalității de gen, consolidarea capacităților instituționale, îmbunătățirea accesului la servicii de calitate și reducerea tuturor formelor de violență, fără a lăsa pe nimeni în urmă. În acest context, Republica Moldova urmărește realizarea Țintelor 5.2 și 16.1 ale Agendei, prin reducerea semnificativă a violenței împotriva femeilor și fetelor și îmbunătățirea răspunsului statului la cazurile de violență, inclusiv prin dezvoltarea politicilor de protecție și asistență pentru victime.

Totodată, ratificarea Convenției Consiliului Europei privind prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței domestice (Convenția de la Istanbul), intrată în vigoare pentru Republica Moldova la 1 mai 2022, impune ajustarea cadrului normativ național pentru a asigura prestarea serviciilor de sprijin conform unor standarde minime de calitate, în concordanță cu cerințele internaționale și cu principiile Convenției.

De asemenea, în contextul procesului de integrare europeană și al angajamentelor asumate de Republica Moldova privind armonizarea legislației cu acquis-ul Uniunii Europene, perfecționarea cadrului normativ în domeniul asistenței și protecției victimelor violenței în familie devine o necesitate obiectivă.

Modificările propuse reflectă totodată standardele de calitate promovate de Consiliul Europei, Directivele Uniunii Europene relevante în domeniu, precum și bunele practici naționale identificate în activitatea prestatorilor de servicii. Astfel, actul normativ se fundamentează pe necesitatea de a asigura servicii coerente, moderne și adaptate nevoilor victimelor, contribuind la consolidarea mecanismului național de protecție și la îndeplinirea angajamentelor internaționale asumate de Republica Moldova.

2.2. Descrierea situației actuale și a problemelor care impun intervenția, inclusiv a cadrului normativ aplicabil și a deficiențelor/lacunelor normative

Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor funcționează în Republica Moldova din anul 1999, fiind contractat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale începând cu anul 2017. Activitatea acestuia este reglementată de Hotărârea Guvernului nr. 575/2017 cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor și a Standardelor minime de calitate.

Deși Serviciul oferă suport permanent prin apel telefonic gratuit, cadrul normativ actual limitează accesul beneficiarilor la o singură formă de comunicare – apelul telefonic vocal, ceea ce restricționează semnificativ accesibilitatea și confidențialitatea intervenției.

Această limitare generează excluderea unor categorii de victime, cum ar fi:

- femeile aflate în prezența agresorului, care nu pot vorbi în siguranță;
- tinerele care preferă comunicarea prin chat sau mesaje;
- persoanele cu dizabilități auditive;
- femeile refugiate sau migrante care nu vorbesc limba română sau rusă.

Totodată, lipsa unui mecanism de monitorizare a satisfacției beneficiarilor, precum și a urmăririi cazurilor după referire către alte servicii, reduce eficiența intervenției și continuitatea sprijinului oferit victimelor.

Datele oficiale confirmă necesitatea extinderii și modernizării Serviciului: în anul 2024 au fost înregistrate 2 024 apeluri (1 104 unice), dintre care 1 046 privind violența în familie și 146 privind violența sexuală. În prima jumătate a anului 2025 au fost deja raportate 1 086 apeluri (553 unice), dintre care 501 privind violența în familie și 100 privind violența sexuală, ceea ce denotă o creștere continuă a solicitărilor și o diversificare a nevoilor de asistență.

Aceste constatări relevă faptul că reglementările în vigoare nu mai corespund realităților actuale și nu asigură acces egal, continuu și adaptat pentru toate categoriile de femei și fete afectate de violență. În consecință, se impune revizuirea Hotărârii Guvernului nr. 575/2017, în vederea modernizării cadrului normativ și alinierii sale la standardele internaționale și europene privind serviciile de suport pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor.

3. Obiectivele urmărite și soluțiile propuse

3.1. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi

Proiectul hotărârii Guvernului urmărește revizuirea și modernizarea cadrului normativ aplicabil Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor, prin modificarea Hotărârii Guvernului nr. 575/2017, în scopul alinierii acestora la cerințele Convenției de la Istanbul, Directivei (UE) 2024/1385.

Principalele elemente de noutate vizează:

- Extinderea și diversificarea canalelor de consiliere prin introducerea chatului online și a altor mijloace de comunicare la distanță facilitate de tehnologii informaționale sau comunicații electronice, în funcție de posibilitatea prestatorului de servicii (aplicațiilor WhatsApp/Viber/Telegram, e-mailului și apelurilor video), pentru a oferi posibilitatea fiecărei victime de a alege modul cel mai sigur și accesibil de a cere ajutor;
- Asigurarea disponibilității 24/7, timp de răspuns sub 15 secunde și preluarea a cel puțin 95 % din apeluri;
- Instituirea mecanismelor de management al calității, care includ planuri și rapoarte anuale de activitate, evaluări periodice, supervizare profesională și audit intern;
- Stabilirea necesității de a elabora un manual operațional pentru asigurarea gestionării etapizate și complexe a cazurilor;
- Analiza formelor de violență comise prin intermediul tehnologiilor informaționale și al comunicațiilor electronice;
- Diversificarea competențelor lingvistice și posibilitatea accesării serviciului de către femei migrante sau refugiate.

Prin aceste modificări, Serviciul de asistență telefonică devine mai accesibil, eficient și sensibil la nevoile fiecărei victime, contribuind la creșterea calității intervențiilor și la consolidarea încrederii în sistemul de protecție socială.

În altă ordine de idei, menționăm că prevederile proiectului hotărârii Guvernului urmează să intre în vigoare la data publicării în Monitorul Oficial. Această opțiune este justificată de necesitatea asigurării efective și continue a accesului victimelor violenței în familie și violenței împotriva femeilor la servicii de asistență telefonică gratuită, care constituie un mecanism esențial de intervenție primară, informare, referire și protecție.

În acest context, aplicarea imediată a prevederilor proiectului urmărește garantarea drepturilor fundamentale ale victimelor la servicii sociale și este în conformitate cu prevederile alin. (3), art. 56 a Legii nr. 100/2017 cu privire la actele normative, care prevede că: „Intrarea în vigoare a actelor normative poate fi stabilită pentru o altă dată doar în cazul în care se urmărește protecția drepturilor și libertăților fundamentale ale omului, realizarea angajamentelor internaționale ale Republicii Moldova, conformarea cadrului normativ hotărârilor Curții Constituționale, eliminarea unor lacune din legislație sau contradicții între actele normative ori dacă există alte circumstanțe obiective.”.

3.2. Opțiunile alternative analizate și motivele pentru care acestea nu au fost luate în considerare Neaplicabil.

4. Analiza impactului de reglementare

4.1. Impactul asupra sectorului public

Proiectul de hotărâre va contribui la întărirea cadrului instituțional de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor.

Prin revizuirea Regulamentului și a Standardelor minime de calitate, se asigură o structurare mai clară a atribuțiilor instituționale, un sistem unitar de raportare și monitorizare și o aliniere a proceselor operaționale la cerințele Convenției de la Istanbul și ale Directivei (UE) 2024/1385. Noile prevederi vor permite optimizarea fluxurilor interne de lucru, o referire mai rapidă și documentată a cazurilor și o monitorizare eficientă a rezultatelor prin intermediul sistemelor informaționale de stocare a datelor.

În același timp, consolidarea standardelor de calitate va sprijini profesionalizarea activității consilierilor, prin definirea clară a competențelor, responsabilităților și procedurilor de intervenție, inclusiv pentru noile canale de comunicare la distanță, precum chatul online sau alte mijloace de comunicare la distanță facilitate de tehnologii informaționale sau comunicații electronice, în funcție de posibilitatea prestatorului de servicii (e-mail, aplicații de mesagerie securizată precum WhatsApp, Viber, Telegram etc.). Aceasta va conduce la creșterea calității asistenței acordate și la îmbunătățirea coordonării dintre Serviciu, structurile teritoriale de asistență socială și prestatorii de servicii specializate.

Revizuirea cadrului normativ va sprijini, de asemenea, digitalizarea și eficientizarea procesului de management de caz, prin integrarea datelor operaționale, reducerea sarcinii administrative și asigurarea unei trasabilități clare a intervențiilor. Implementarea noilor cerințe de formare continuă și supervizare va contribui la dezvoltarea competențelor profesionale și la creșterea responsabilității instituționale în gestionarea cazurilor de violență.

În ansamblu, proiectul va determina o modernizare a serviciului, va spori capacitatea de reacție a statului și va consolida mecanismul național de protecție și referire, asigurând o intervenție promptă, coordonată și centrată pe nevoile persoanei asistate.

4.2. Impactul financiar și argumentarea costurilor estimative

Implementarea modificărilor propuse se va realiza fără solicitarea de alocări bugetare suplimentare substanțiale, prin utilizarea eficientă a resurselor alocate. Ministerul Muncii și Protecției Sociale asigură prestarea Serviciului prin achiziționarea anuală a acestuia, în condițiile Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice, garantând atât plata serviciului, cât și buna funcționare a acestuia.

Pentru funcționarea Serviciului, anual sunt alocate resurse financiare în bugetul de stat. În ultimii ani, bugetul alocat a fost următorul:

- 2020 – 882,0 mii lei;
- 2021 – 913,4 mii lei;
- 2022 – 873,6 mii lei;
- 2023 – 864,0 mii lei;
- 2024 – 873,6 mii lei;
- 2025 – 873,6 mii lei, dintre care 430,5 mii lei au fost utilizați în primul semestru.

4.3. Impactul asupra sectorului privat

Proiectul are un impact indirect, dar pozitiv asupra sectorului privat, întrucât Legea nr. 123/2010 serviciilor sociale permite ca serviciile sociale să fie prestate nu doar de prestatori publici, ci și de prestatori privați acreditați. Prin clarificarea standardelor și criteriilor de calitate, se creează condiții egale de participare pentru prestatorii privați care furnizează servicii specializate pentru victimele violenței în familie.

4.4. Impactul social

Implementarea proiectului de hotărâre va avea un impact social direct, pozitiv și semnificativ, prin extinderea accesului la servicii de suport confidențial, gratuit și disponibil non-stop pentru toate categoriile de victime ale violenței în familie și ale violenței împotriva femeilor, inclusiv pentru femeile din mediul rural, femeile cu dizabilități, femeile refugiate și migrante, precum și pentru tinerele care preferă comunicarea digitală.

Prin introducerea chatului online și a altor mijloace de comunicare facilitate de tehnologii informaționale sau comunicații electronice, în funcție de posibilitatea prestatorului de servicii (e-mail, WhatsApp, Viber, Telegram, victimele vor putea alege forma cea mai sigură și accesibilă de comunicare, reducând riscurile de expunere în situații periculoase. Această diversificare a canalelor va crește gradul

de accesibilitate, confidențialitate și incluziune, asigurând egalitatea reală de șanse în exercitarea dreptului la asistență și protecție.

De asemenea, standardizarea proceselor de referire și monitorizare ulterioară a cazurilor va îmbunătăți continuitatea sprijinului acordat victimelor și eficiența intervențiilor interinstituționale, contribuind la reducerea riscului de revictimizare și la creșterea nivelului de siguranță personală.

Pe termen mediu, implementarea noilor standarde va genera o creștere constantă a numărului de persoane asistate, a gradului de satisfacție al beneficiarilor (estimat la peste 80% conform evaluărilor interne) și va consolida încrederea publicului în instituțiile de stat și serviciile de suport. Totodată, va fi stimulată o atitudine socială mai empatică și responsabilă față de fenomenul violenței, contribuind la schimbarea comportamentelor și la reducerea stigmatizării victimelor.

În ansamblu, proiectul va determina îmbunătățirea calității vieții și a siguranței femeilor și copiilor afectați de violență, va susține coeziunea socială și va consolida rolul serviciilor specializate ca element central al mecanismului național de protecție și reabilitare

4.4.1. Impactul asupra datelor cu caracter personal

Proiectul nu introduce noi forme de prelucrare a datelor cu caracter personal, ci consolidează măsurile existente de confidențialitate și securitate. Actul normativ reafirmă și subliniază necesitatea respectării confidențialității datelor și a vieții private a beneficiarilor. Prelucrarea acestora este strict limitată la scopul acordării măsurilor de protecție, iar prestatorul are obligația de a asigura înregistrarea, păstrarea și utilizarea datelor în conformitate cu legislația în vigoare privind protecția datelor cu caracter personal.

Se pune un accent deosebit pe informarea beneficiarului cu privire la principiile de protecție a datelor și pe obținerea consimțământului verbal pentru prelucrarea acestora, inclusiv pentru transmiterea către organele competente. În plus, proiectul stabilește că prestatorul elaborează și aprobă Politica de securitate a datelor cu caracter personal și Regulamentul privind prelucrarea informațiilor care conțin date personale în sistemul de evidență a apelurilor recepționate de Serviciu, asigurând totodată instruirea personalului în domeniul protecției datelor.

Prin clarificarea și întărirea acestor mecanisme, proiectul consolidează încrederea beneficiarilor în serviciile oferite, asigură un control mai eficient asupra circulației și stocării informațiilor și garantează prelucrarea responsabilă a datelor, fără a genera riscuri suplimentare pentru drepturile și libertățile persoanelor vizate.

4.4.2. Impactul asupra echității și egalității de gen

Proiectul consolidează aplicarea principiului egalității de gen și a nediscriminării în furnizarea serviciilor destinate victimelor violenței în familie și violenței împotriva femeilor. Modernizarea Serviciului contribuie la reducerea barierelor de acces și la extinderea protecției pentru femeile și fetele aflate în situații de risc, indiferent de vârstă, statut social, dizabilitate, etnie sau limbă vorbită.

Prin introducerea canalelor alternative de comunicare, precum chatului online și a alte mijloace de comunicare facilitate de tehnologii informaționale sau comunicații electronice, în funcție de posibilitatea prestatorului de servicii (e-mail, aplicații mobile precum WhatsApp, Viber, Telegram etc.), serviciul devine accesibil pentru categorii anterior excluse – femei cu dizabilități auditive, tinere care preferă comunicarea scrisă, femei migrante și refugiate care nu cunosc limba română. Astfel, intervenția contribuie la garantarea egalității de șanse în exercitarea dreptului la protecție și sprijin, asigurând ca nicio victimă să nu fie exclusă din cauza mijloacelor limitate de comunicare sau a limbii.

În ansamblu, modificările propuse vor contribui la eliminarea formelor de discriminare indirectă în accesul la servicii, la îmbunătățirea capacității instituționale de a răspunde nevoilor femeilor și fetelor și la consolidarea cadrului național de implementare a principiului egalității între femei și bărbați, în conformitate cu angajamentele Republicii Moldova în domeniul drepturilor omului și al egalității de gen.

4.5. Impactul asupra mediului

Proiectul nu are efecte asupra mediului, nefiind implicate activități cu impact ecologic.

4.6. Alte impacturi și informații relevante

Proiectul va contribui la îmbunătățirea comunicării publice și creșterea gradului de conștientizare socială privind drepturile victimelor violenței și serviciile disponibile. Campaniile de informare și promovare a canalelor alternative (chat, mesagerie, video) vor spori încrederea publicului și utilizarea serviciului, în special în rândul tinerilor și al persoanelor din medii vulnerabile.

În perspectivă, actul normativ va facilita armonizarea treptată a cadrului național cu standardele europene în domeniul protecției și asistenței victimelor violenței, consolidând reputația Republicii Moldova ca stat angajat în aplicarea principiilor drepturilor omului, egalității de gen și accesului echitabil la servicii publice moderne și incluzive.

Proiectul nu generează impacturi negative asupra altor domenii de politici publice.

5. Compatibilitatea proiectului actului normativ cu legislația UE

5.1. Măsuri normative necesare pentru transpunerea actelor juridice ale UE în legislația națională

Proiectul propus include ajustări ale cadrului normativ național pentru a asigura transpunerea Directivei (UE) 2024/1385 a Parlamentului European și a Consiliului din 14 mai 2024 privind combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței domestice, precum și a cerințelor Convenției de la Istanbul:

Printre acestea se numără:

- stabilirea unor indicatori de performanță și de calitate măsurabili și centrați pe impact (timp de răspuns sub 15 secunde, cel puțin 95% apeluri preluate);
- monitorizarea post-referire a cazurilor pentru a asigura continuitatea sprijinului;
- includerea violenței comise prin intermediul tehnologiilor informaționale și al comunicațiilor electronice, în concordanță cu modificările recente ale Legii nr. 45/2007;
- includerea mijloacelor alternative de comunicare la distanță, pe lângă apelul telefonic;
- promovarea multilingvismului și adaptării serviciilor pentru femeile migrante, refugiate și cu dizabilități.

5.2. Măsuri normative care urmăresc crearea cadrului juridic intern necesar pentru implementarea legislației UE

Pentru a asigura aplicarea efectivă a legislației europene, proiectul prevede:

- accesul victimelor la servicii de asistență prin canale multiple (apel, chat, mesagerie, video, e-mail);
- confidențialitatea și siguranța comunicării;
- formarea și supervizarea continuă a specialiștilor;
- colectarea unitară a datelor statistice privind cazurile de violență.

Astfel, proiectul constituie un pas esențial în procesul de aliniere a Republicii Moldova la acquis-ul Uniunii Europene și la standardele internaționale privind protecția și sprijinul acordat victimelor violenței împotriva femeilor și violenței în familie

6. Avizarea și consultarea publică a proiectului actului normativ

La data de 08 octombrie 2025 anunțul privind inițierea elaborării proiectului hotărârii Guvernului pentru modificarea unor acte normative (privind serviciile sociale) a fost publicat pe platforma guvernamentală www.particip.gov.md (link: https://particip.gov.md/ro/document/stages/*/15279), fiind oferită posibilitatea tuturor părților interesate să prezinte propuneri și recomandări. Proiectul menționat viza actualizarea și modificarea unui număr important de acte normative în domeniu, inclusiv Hotărârea Guvernului nr. 575/2017 cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor și a Standardelor minime de calitate.

Ulterior, s-a decis separarea proiectului general, astfel, la data de 30 octombrie 2025 anunțul privind inițierea elaborării proiectului 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 a fost publicat pe platforma guvernamentală www.particip.gov.md (link: https://particip.gov.md/ro/document/stages/*/15400) și pe pagina oficială a Ministerului (link: <https://social.gov.md/transparența-decizională/anunturi-de-initiere-a-deciziei/anunt-privind-initierea-elaborarii-proiectului-hotararii-guvernului-pentru-modificarea-hotararii-guvernului-nr-575-2017-privind-aprobarea-regulamentului-de-organizare-si-functionare-a-serviciului-de/>).

Proiectul de act normativ a fost supus procedurii de consultare publică în conformitate cu Legea nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional.

Ministerul Muncii și Protecției Sociale a organizat, pe 14 noiembrie curent, consultări publice extinse asupra proiectelor de modificare a cadrului normativ. Cu prezență fizică au fost prezenți 18 participanți: 6 organizații necomerciale, 5 parteneri de dezvoltare (Oficiul CoE, UNICEF, OIM, UNFPA, UN

Women). Totodată, pe platforma on-line au fost conectați 79 participanți (reprezentanți ai ATAS, STAS, serviciilor specializate) (link: <https://social.gov.md/comunicare/comunicate/ministerul-a-consultat-proiectele-de-hotarari-pentru-imbunatatirea-asistentei-acordate-persoanelor-afectate-de-violenta-trafic-de-fiinte-umane-si-a-cuplurilor-mama-copil-aflate-in-dificultate/>).

Totodată, am recepționat 20 de avize ale părților vizate în procesul de avizare/consultare publică. Recomandările au fost acceptate și integrate în conținutul proiectului cu mici excepții argumentate în tabelul de sinteză.

La etapa de expertizare au fost recepționate avize de la A.O. Centrul Internațional „La Strada”, Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației și opinia Ministerului Finanțelor, care au fost luate în considerare, integrate în proiect și reflectate în tabelul de sinteză.

Adițional, comunicăm că proiectul hotărârii Guvernului a fost coordonat și consultat cu Comisia Europeană, în conformitate cu *Instrucțiunea privind conținutul și procedura de transmitere a dosarelor către Comisia Europeană pentru coordonarea prealabilă a proiectelor de acte normative care asigură transpunerea legislației UE, inclusiv a proiectelor de acte normative esențiale pentru procesul de aderare*.

Proiectul de act normativ a fost definitivat cu luarea în considerare a recomandărilor Comisiei Europene, formulate în cadrul procesului de coordonare prealabilă, acestea fiind luate în considerare la etapa de definitivare a documentelor, în scopul asigurării coerenței și compatibilității cadrului normativ național în domeniul serviciilor sociale cu legislația și standardele Uniunii Europene, precum și cu angajamentele asumate de Republica Moldova în contextul procesului de aderare.

7. Concluziile expertizelor

Proiectul a fost supus expertizei juridice și anticorupție, conform cerințelor legale. Ministerul Justiției și Centrul Național Anticorupție au prezentat unele observații și propuneri de îmbunătățire a proiectului, care au fost analizate și valorificate la finalizarea proiectului, acestea fiind reflectate și în tabelul de sinteză. Totodată, au fost înlăturate lacunele de ordin redacțional, pentru a asigura conformitatea proiectului cu prevederile Legii nr. 100/2017.

8. Modul de încorporare a actului în cadrul normativ existent

Proiectul de hotărâre a Guvernului se încorporează direct în cadrul normativ existent, prin 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 aferente.

Actul normativ propus nu instituie un nou serviciu și nu generează modificări structurale în sistemul de asistență socială, ci actualizează cadrul juridic de funcționare a Serviciului existent, pentru a reflecta evoluțiile legislative, tehnologice și standardele europene privind asistența victimelor violenței împotriva femeilor și violenței în familie.

Implementarea proiectului se va realiza prin adaptarea documentelor interne ale prestatorului Serviciului, actualizarea procedurilor operaționale și integrarea indicatorilor de calitate în sistemul de raportare al Ministerului Muncii și Protecției Sociale.

Prin urmare, proiectul se integrează coerent în arhitectura normativă existentă, contribuind la consolidarea și modernizarea mecanismului de asistență și protecție a victimelor violenței în familie și violenței împotriva femeilor, fără a crea suprapuneri sau conflicte legislative.

9. Măsurile necesare pentru implementarea prevederilor proiectului actului normativ

Pentru punerea în aplicare a prevederilor proiectului se vor întreprinde următoarele măsuri:

1. Elaborarea și aprobarea manualului operațional pentru gestionarea cazurilor, care va detalia procedurile de preluare a apelurilor și mesajelor, evaluare a riscului, protecție și referire către servicii specializate, în conformitate cu standardele minime de calitate actualizate.

2. Instruirea și informarea personalului Serviciului privind noile proceduri de consiliere, standardele de calitate, cerințele de confidențialitate și mecanismele de supervizare și monitorizare, pentru a asigura o aplicare uniformă și profesionistă a intervențiilor.

3. Asigurarea controlului și monitorizării implementării hotărârii de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale, prin rapoarte lunare și semestriale generate automat din sistemele informaționale de stocare a datelor, în scopul evaluării performanței Serviciului și a gradului de satisfacție al beneficiarilor.

4. Integrarea noilor standarde și proceduri în sistemele informaționale existente, pentru a facilita raportarea, analiza indicatorilor de calitate și coordonarea interinstituțională între Ministerul Muncii și Protecției Sociale, direcțiile teritoriale de asistență socială și prestatorul Serviciului.

5. Organizarea de sesiuni de comunicare și informare publică privind extinderea canalelor de acces la Serviciu (chat, mesagerie, apel video, e-mail) și promovarea principiilor de siguranță și confidențialitate pentru victimele violenței în familie și ale violenței împotriva femeilor.

Implementarea acestor măsuri va fi realizată în cadrul resurselor financiare planificate, fără necesitatea alocării de mijloace suplimentare din bugetul de stat.

Ministră

Natalia PLUGARU

SINTEZA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

		<i>operatorii de telefonie – parteneri în prestarea serviciului, precum și prin intermediul mijloacelor online de comunicare. În vederea clarificării acestor prevederi, precum și conformării la prevederile Legii comunicațiilor electronice nr. 72/2025, textul „prin intermediul telefoniei fixe și mobile oferite de către operatorii de telefonie” de substituit cu textul „prin intermediul rețelelor publice de comunicații electronice fixe și mobile furnizate de furnizorii de rețele publice și servicii de comunicații electronice accesibile publicului”.</i>	
	76.	Punctul 6, subpunctul 4) prevede că Serviciul este prestat în limbile română și rusă, în funcție de limba vorbită de solicitant. În cazul în care solicitantul vorbește o altă limbă decât cea română sau rusă, consilierul, în funcție de cunoștințele lingvistice, va oferi asistența necesară sau va direcționa cazul către un alt consilier. Totodată, punctul 45 din Regulament prevede că personalul de bază trebuie să asigure, pe cât posibil, competențe lingvistice corespunzătoare pentru a putea comunica cu migranți, cetățeni străini și persoane vorbitoare de limba engleză și/sau accesul la servicii de interpretariat la distanță. Pentru corelarea acestor prevederi, propunem ca punctul 6, subpunctul 4) după cuvântul „română” să fie completat cu cuvântul „engleză”.	Se acceptă. Punctul a fost expus în următoarea redacție: „9.2. Serviciul este prestat în limbile română, engleză și rusă, în funcție de limba vorbită de apelant.”.
	77.	La punctele 7 și 9 subpunctul 2) cuvintele „limba de stat” de substitui cu cuvintele „limba română”, <i>modificarea dată este necesară în vederea clarificării acestor prevederi, dat fiind faptul că beneficiarii ai serviciului pot fi și persoane străine.</i>	Se acceptă. Textul a fost revizuit.
Avize suplimentare			
Agencia Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației <i>Aviz nr. 01-DRA/3046 din 05.12.2025</i>	78.	În anexa nr. 1: Punctul 4 de modificat și de expus în următoarea redacție: „4. Serviciul dispune de o linie telefonică de urgență la nivel național cu utilizarea unui număr național scurt de telefon, armonizat la nivelul Uniunii Europene, cu acces gratuit pentru apelant alocat prin încredințare directă, de către Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații conform Planului Național de Numerotație al Republicii Moldova, prestatorului Serviciului care dispune de un contract încheiat în acest sens cu Ministerul Muncii și Protecției Sociale.	Se ia act. Aspectele privind schimbarea numărului telefonic național destinat Serviciului la un număr armonizat la nivelul Uniunii Europene vor fi analizate în cadrul procesului de transpunere a Directivei (UE) 2024/1385 privind combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței domestice, planificat pentru sfârșitul anului 2026. Modificările de numerotație vor fi evaluate în mod integrat la

	După punctul 4 de completat cu următoarele puncte: „5. Linia telefonică de urgență menționată la punctul 4 se utilizează la nivel național pentru preluarea simultană a mai multor apeluri, asigurând accesul apelanților din orice rețele publice de comunicații electronice fixe și mobile de pe întreg teritoriul Republicii Moldova și răspuns apelantului. Se interzice originarea de la acest număr a apelurilor de întoarcere, sau ale altor apeluri naționale sau internaționale. 6. Prestatorul Serviciului suportă costul apelurilor de intrare la număr de telefon atribuit Serviciului conform punctului 4, parvenite de pe teritoriul Republicii Moldova de la rezidenți și non rezidenți, inclusiv de la persoanele aflate în roaming.”. <i>Propunerile date sunt conforme Directivei 2024/1385 a Parlamentului European și a Consiliului din 14 mai 2024 privind combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței domestice precum și Deciziei Comisiei 2007/116/CE din 15 februarie 2007, privind rezervarea seriei naționale de numere care încep cu „116” ca numere armonizate pentru servicii armonizate cu caracter social. În vederea conformării la această Decizie, începând cu anul 2010 au fost deschise spre alocare, în Planul Național de Numerotare al Republicii Moldova (PNN), numerele naționale scurte „116000”, „116006”, „116111”, „116123” etc.</i> <i>atribuite serviciilor armonizate la nivel european, inclusiv pentru asistență (linie) telefonică care oferă sprijin emoțional, precum și au fost emise reglementări speciale în vederea alocării și utilizării acestor numere.</i>	acea etapă, pentru a asigura conformitatea cu standardele europene.
79.	La punctul 3, recomandăm excluderea textului „și de peste hotarele Republicii Moldova”. Deschiderea accesului de peste hotarele Republicii Moldova la numărul național scurt atribuit serviciilor sociale va condiționa modificarea formatului acestui număr, fapt ce contravine prevederilor Directivei CE 2024/1385 și Deciziei Comisiei 2007/116/CE, ale PNN și altor reglementări emise de ANRCETI conformate la prevederile la reglementările Europene.	Nu se acceptă. Scopul prezentului proiect este de a asigura cadrul de reglementare pentru un serviciu de asistență telefonică gratuită, care oferă consilierea apelanților, în regim de 24/24 de ore, 7 zile din săptămână, privind prevenirea violenței împotriva femeilor și violenței în familie, precum și privind serviciile disponibile pentru victimele violenței și agresorii familiali, fără a indica expres

		Recomandăm ca pentru prestarea Serviciului pentru apelanții din afara Republicii Moldova să fie utilizat un număr atribuit în PNN pentru servicii Freephone internaționale.	numărul de telefon utilizat în acest sens. Prevederile vin să asigure implementarea Legii nr. 45/2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței în familie, dar și asigurarea implementării prevederilor art. 24 al Convenției Consiliului Europei privind prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și violenței domestice, care statuiază că <i>„Părțile adoptă măsurile legislative sau de altă natură necesare pentru a institui linii telefonice de asistență la nivel național, disponibile nonstop (24/7), gratuite, care să ofere apelanților consiliere, în mod confidențial sau cu respectarea anonimatului acestora, pentru toate formele de violență acoperite de prezenta Convenție.”</i> Minimul care urmează a fi asigurat este nivelul național. Pentru acoperire internațională va fi precăutată posibilitatea identificării unei soluții, eventual, pe canalele de mesagerie sau chat vor putea fi consiliate persoanele care se află peste hotarele țării. Modificările propuse la Regulament prevăd ca Serviciul să fie disponibil nu doar prin apel telefonic, ci și în mediul online, precum chat online sau alte canale în funcție de disponibilitatea prestatorului de serviciu (e-mail, WhatsApp, Viber sau Telegram), ceea ce permite accesarea acestuia inclusiv de către cetățenii aflați peste hotare. Totodată, Serviciul rămâne accesibil la nivel național prin telefonie fixă și mobilă, iar la moment, apelurile pot fi recepționate din afara țării la numărul internațional +373 22 240 624.
--	--	--	--

A.O. Centrul Internațional „La Strada” Aviz nr. 284/25 din 08.12.2025	80. În anexa nr. 1: La punctul 4 se propune substituirea cuvintelor “a mesajelor text (SMS)” cu cuvintele “de un chat online care permite recepționarea adresărilor în scris, în regim real” fiindcă dispozitivul „FreePhone”, utilizat pentru acest Serviciul, inclusiv pentru înregistrarea automată a apelurilor, nu permite primirea de mesaje SMS.	Se acceptă. Textul a fost revizuit. Mențiunea privind „chatul online” se regăsește în punctul 6.
	81. La punctul 5 se propune excluderea cuvintelor „SMS” și “aplicații de mesagerie securizată precum WhatsApp, Viber, Telegram, etc.” deoarece dispozitivul „FreePhone”, utilizat pentru acest Serviciul, nu permite utilizarea aplicațiilor mobile. Iar utilizarea telefonului mobil obișnuit cu aplicațiile menționate nu asigură securitatea apelurilor.	Se acceptă. În textul proiectului s-a optat pentru utilizarea terminologiei recomandate de Ministerul Justiției și anume: „tehnologii informaționale sau comunicații electronice care să asigure un nivel adecvat de confidențialitate a informațiilor”. Această formulare permite prestatorului Serviciului să utilizeze mijloacele de comunicare de care dispune efectiv, adaptate infrastructurii disponibile și cerințelor de securitate, fără a fi restricționat la aplicații mobile specific.
	82. La subpunctul 7.1. se propune excluderea cuvintelor “aplicații de mesagerie securizată precum WhatsApp, Viber, Telegram, etc.” din motivul menționat mai sus.	Se acceptă. Textul a fost revizuit
	83. La subpunctele 20.1 și 20.2 se propune combinarea intervențiilor de urgență cu intervențiile de criză într-o singură categorie „Intervenții de urgență”, deoarece considerăm că aceste tipuri de activitate nu pot fi separate în practică. Ele sunt întotdeauna legate de situația de criză a beneficiarului, așa cum prevede definiția „<i>Situație de criză</i>” din pct.7.10. al Proiectului Regulamentului și standardul 15. În caz contrar, este necesară completarea pct.7 cu definiția separată a „Situației de urgență”. În plus, propunem suplimentarea pct.20 cu un subpunct nou, armonizat cu standardul 13 din acest Proiect, cu următorul conținut: „<i>Intervenții de identificare a victimelor</i>, evaluarea riscurilor și necesităților - detectarea victimelor violenței în familie și ale violenței împotriva femeilor, în baza informațiilor comunicate de	Se acceptă parțial. Textul a fost completat cu <i>intervenții de identificare a victimelor, evaluarea riscurilor și necesităților</i>. Cu referire la combinarea intervențiilor de criză și de urgență, acest lucru nu poate fi posibil întrucât acestea sunt două intervenții separate. Intervenția de urgență și intervenția de criză reprezintă două etape diferite, dar complementare, ale răspunsului instituțional în cazurile de violență, motiv pentru care este necesar ca ele să fie reglementate distinct. <i>Intervenția de urgență</i> are scopul principal de <i>protecție imediată</i> și se activează pentru prevenirea unui prejudiciu iminent. Ea implică

		apelant, evaluarea nevoilor individuale imediate și riscurilor existente pentru viața și sănătatea acestora, informându-le despre mecanismul de soluționare a actelor de violență în familie și violență împotriva femeilor, precum și despre asistența și protecția de care pot beneficia.”	raportarea cazului, alertarea serviciilor competente și aplicarea măsurilor de protecție. intervenția de urgență activează în primul rând poliția, serviciile medicale de urgență și mecanismele legale de protecție. <i>Intervenția de criză vizează stabilizarea emoțională și psihologică a victimei după sau în timpul unei situații traumatiche, reducerea riscurilor și prevenirea agravării stării victimei. Intervenția de criză implică psihologi, consilieri, specialiști în suport psiho-social, care aplică tehnici profesionale de stabilizare.</i>
	84.	La punctul 22 se propune excluderea cuvintelor „SMS” și “WhatsApp, Viber, Telegram, etc.” din motivul menționat mai sus. La punctul 22 se propune excluderea acestui punct din motiv că indicatorii menționați nu sunt măsurabili din punct de vedere tehnic.	Se acceptă. Punctul 22 a fost exclus din proiect.
	85.	La punctul 27 se propune excluderea sintagmei „în cazurile de vătămare medie sau gravă a integrității corporale sau a sănătății” din a doua propoziție a punctului respectiv sau completarea textului cu noțiunile relevante, întrucât nu este clar cum urmează a fi evaluat gradul de vătămare a victimei. Totodată, propunem substituirea cuvintelor „în cazurile de” cu formularea „în cazurile în care consilierul a fost informat despre...”, pentru a asigura o aplicare clară și corectă a prevederii.	Se acceptă. Textul a fost reformulat astfel încât decizia privind sesizarea Serviciului de urgență 112, fără acordul victimei, să fie luată în baza circumstanțelor comunicate de apelant consilierului.
	86.	La punctul 31 se propune excluderea cuvintelor „la care se anexează fișa de referire a beneficiarului”, întrucât toate informațiile necesare despre beneficiar pot fi incluse direct în demers. Din această perspectivă, nu identificăm necesitatea utilizării a două documente distincte pentru referirea beneficiarului.	Se acceptă.
	87.	Se propune excluderea punctului 35, deoarece, în practică, informațiile din Registrul electronic de evidență a cazurilor pot fi necesare și după termenul de 5 ani. Totodată, nu este clar cum datele depersonalizate „pot fi utilizate ... în instanța de judecată, în calitate de probă”, întrucât această prevedere nu	Se acceptă. Textul a fost revizuit, astfel încât informațiile urmează a fi păstrate minim 5 ani. Datele depersonalizate pot fi utilizate în instanța de judecată în calitate de probe, în baza unei solicitări a instanței de judecată.

	este aplicabilă în practică și nu corespunde regulilor procesuale privind administrarea probelor.	
88.	La subpunctul 38.8. se propune substituirea cuvintelor „Ghidului de asigurare a confidențialității datelor cu caracter personal“ cu cuvintele „Politica de protecție a datelor cu caracter personal“ așa cum prevede <i>Legea privind protecția datelor cu caracter personal</i> nr.195/2024 (art.24).	Se acceptă. Textul a fost revizuit.
89.	La punctul 46 se propune excluderea cuvintelor „și/sau accesul la servicii de interpretariat la distanță” deoarece aceste servicii sunt costisitoare și nu pot fi asigurate din bugetul alocat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale pentru gestionarea serviciului.	Se acceptă. Referințele la serviciul de interpretariat au fost excluse din text, întrucât noile completări extind competența lingvistică a personalului pentru limba engleză, pe lângă limba rusă și limba română.
90.	La anexa nr. 2: Accesibilitatea și disponibilitatea Serviciului – standardul 2 La subpunctul 6.2. se propune excluderea cuvintelor „SMS” și “aplicații de mesagerie securizată precum WhatsApp, Viber, Telegram, etc.” din motivul menționat mai sus.	Se acceptă. Propunerea a fost luată în considerare și textul modificat.
91.	Accesibilitatea lingvistică – standardul 3 La punctul 6 se propune excluderea cuvintelor „sau interpretat la distanță“.	Se acceptă. Autorul face referință de fapt la punctul 7. Referința la serviciile de interpretariat a fost exclusă din text.
92.	Consilierea informațională – standardul nr.10 La punctul 28 se propune excluderea cuvintelor „SMS” și “aplicații de mesagerie securizată precum WhatsApp, Viber, Telegram, etc.”.	Se acceptă. Textul a fost revizuit.
93.	Consilierea juridică – standardul nr.12 La punctul 35 se propune substituirea cuvântului „adecvat” cu cuvântul “necesar”.	Se acceptă. Textul a fost revizuit.
94.	Identificarea victimelor și informarea acestora despre drepturile lor – standardul nr.13 Se propune schimbarea denumirii standardului spre „Identificarea victimelor, evaluarea necesităților și riscurilor” deoarece activitatea de informare privind drepturile victimelor deja este inclusă în standardul 12 „Consilierea juridică”.	Se acceptă. Standardul a fost redenumit astfel încât să includă și componenta de evaluare a necesităților și riscurilor. Cuvintele „sprijin polițienesc” au fost substituite cu „ordin de restricție de urgență”.

		În plus, propunem excluderea cuvintelor „sprijin polițienesc” din pct. 39.4. fiindcă acest termen nu este utilizat în Legea nr. 45/2007 și nu este clar ce înseamnă.	
	95.	Referirea privind acordarea protecției, asistenței și suportului – standardul 14 La subpunctul 42.2. se propune substituirea cuvintelor „Numărul situațiilor în care” cu cuvintele „Numărul victimelor pentru care”, deoarece noțiunea „situație” nu este clară.	Se acceptă. Textul a fost revizuit.
	96.	Abordarea individualizată – standardul 18 La subpunctele 54.1. și 54.2 se menționează că subpunctul 54.1 nu este formulat ca indicator și, în plus, conținutul acestuia se regăsește, în mare parte, în pct. 54.2. Propunem comasarea celor două puncte, iar pct.54.1 să fie reformulat după cum urmează: „54.1. % beneficiarilor primari, pentru care au fost evaluate necesitățile și riscurile existente”.	Se acceptă. Indicatorii au fost reformulați.
	97.	Abordarea multidisciplinară – standardul 19 Subpunctul 57.1. nu este formulat ca indicator. Prin urmare, propunem redactarea conținutului în mod următor: „57.1. % beneficiarilor primari, care au fost referiți de Serviciu spre instituțiile și autoritățile responsabile de asistența și protecția victimelor.”	Se acceptă. Indicatorul a fost expus în redacția propusă.
	98.	Monitorizarea calității și orientarea spre rezultat – standardul 22 La punctul 64 se propune excluderea sintagmei „periodică a victimelor” din cea de-a doua propoziție a punctului respectiv, întrucât contactarea telefonică a victimelor le poate expune riscurilor suplimentare ce țin de siguranța acestora.	Se acceptă. Textul a fost revizuit.
Ministerul Finanțelor <i>Aviz nr. 07/2-03/194/1680 din 03.12.2025</i>	99.	Aferent proiectelor de hotărâri ale Guvernului cu numerele unice 830, 831, 832, 833, 868, 869, 870, 871, 872, 874, 875, 876, 877, 878, 879, Ministerul Finanțelor conform competențelor funcționale, comunică următoarele. Menționăm că Nomenclatorul serviciilor sociale, aprobat prin Ordinul Ministrului Muncii și Protecției Sociale nr. 353/2011, include o multitudine de servicii sociale existente în prezent, care, din punct de vedere bugetar, reprezintă angajamente pe care statul nu le poate asigura integral. Aceasta are loc în condițiile în care impactul crizelor recente a determinat limitări semnificative ale spațiului fiscal, iar, pe de altă parte, a impus	Se ia act. Proiectul urmărește revizuirea și modernizarea cadrului normativ aplicabil Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor în scopul alinierii acestora Importanța proiectului rezidă în necesitatea stringentă de a armoniza cadrul normativ național la cerințele Convenției de la Istanbul și Directivei (UE) 2024/1385, în contextul

		alocări substanțiale de fonduri bugetare pentru atenuarea efectelor crizei energetice. Totodată, conform art. 191 din Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale, Ministerul Muncii și Protecției Sociale trebuia să elaboreze și să prezinte Guvernului lista „serviciilor de bază”, fundamentată pe criteriile stabilite în cadrul normativ și reieșind din prioritățile domeniului protecției sociale, corelate cu posibilitățile financiare ale statului. Astfel, în lipsa unui cadru normativ prestabilit privind „serviciile de bază”, elaborarea și aprobarea unor noi servicii sociale, precum și actualizarea/aprobarea unor noi standarde implică mijloace bugetare considerabile, care nu sunt cuantificate în modul stabilit în proiectele înaintate, generând riscuri bugetare majore. De asemenea, având în vedere fluxul semnificativ de proiecte înaintate spre avizare/expertizare într-un termen foarte restrâns și volumul impunător de materiale, care urmau a fi transmise spre examinare treptat, într-un cadru de timp suficient pentru o analiză calitativă, Ministerul Finanțelor comunică imposibilitatea examinării multiaspectuale a acestora în termenele solicitate. Aceasta se datorează priorităților instituției, inclusiv implicării plenare a personalului în procesul de elaborare și modificare a legilor bugetare anuale. Totodată, cu referire la componenta financiară, menționăm că toate proiectele implică cheltuieli necuantificate și nu indică în mod expres sursa de finanțare, contrar prevederilor Legii nr. 100/2017 cu privire la actele normative. În concluzie, Ministerul Finanțelor se află în imposibilitatea de a produce o evaluare a modului în care acestea impactează alocarea resurselor financiare publice și stabilitatea bugetară, fără o evaluare adecvată a impactului financiar asupra bugetului.	avansării Republicii Moldova în procesul de aderare. Conform angajamentelor asumate la nivel european, statul este obligat să modernizeze sistemul de servicii sociale, în special sub aspectul calității, accesibilității și respectării drepturilor fundamentale ale beneficiarilor. Proiectul este parte a pachetului de hotărâri de Guvern supuse modificărilor de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale pentru a asigura realizarea Reformei 4.4.10-13: Îmbunătățirea calității și accesibilității serviciilor sociale în conformitate cu standardele minime și cu nevoile populației din Agenda de reforme aferentă Planului de creștere al Republicii Moldova pentru anii 2025-2027. Implementarea modificărilor propuse în cadrul proiectului se va realiza fără solicitarea de alocări bugetare suplimentare, prin utilizarea eficientă a resurselor alocate. Ministerul Muncii și Protecției Sociale asigură prestarea Serviciului prin achiziționarea anuală a acestuia, în condițiile Legii nr. 131/2015 privind achizițiile publice, garantând atât plata serviciului, cât și buna funcționare a acestuia.
Expertizare			
Ministerul Justiției <i>Aviz nr. 09.12.2025 nr. 04/I-12122</i>	100.	La proiectul hotărârii: La pct. 1, după textul „(Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr. 253-264, art. 668)” se va completa cu textul „, cu modificările ulterioare,”.	Se acceptă. Textul a fost completat.

	101. La subpct. 1.2, textul „se expune într-o nouă redacție:” se va substitui cu textul „va avea următorul cuprins:”.	Se acceptă. Textul a fost modificat.
	102. La anexa nr. 1 (Regulamentul de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor): La pct. 5, referitor la utilizarea „mijloacelor online de comunicare la distanță (chat, e-mail, aplicații de mesagerie securizată precum WhatsApp, Viber, Telegram)” se recomandă utilizarea denumirii generice de „tehnologii informaționale sau comunicații electronice care să asigure un nivel adecvat de confidențialitate a informațiilor”. Observația dată este valabilă pentru toate cazurile similare din proiect.	Se acceptă. Propunerile au fost luate în considerare și textul proiectului a fost modificat.
	103. La subpct. 8.1, în vederea uniformizării terminologiei, se recomandă completarea listei beneficiarilor Serviciului cu „apatrizi”.	Se acceptă. Textul a fost revizuit.
	104. Obiectivul prevăzut la subpct. 12.6 reia, în esență, dispoziția de la subpct. 12.1 privind asigurarea accesibilității Serviciului, ceea ce determină o dublare a reglementării pe aceeași dimensiune. Prin urmare, se recomandă comasarea acestor două prevederi.	Se acceptă. Subpunctul 12.6. a fost integrat în subpunctul 12.1.
	105. În aceeași ordine de idei, obligația instituită la subpct. 15.13, referitoare la formarea profesională continuă, se suprapune obligației prevăzute la subpct. 15.2, motiv pentru care se consideră oportună uniformizarea celor două dispoziții.	Se acceptă. Subpunctul 15.13. a fost exclus pentru a evita dublarea obligațiunilor.
	106. În anexa nr. 2: La pct. 49 din Anexa nr. 2, cuvintele „în vigoare” se vor exclude ca fiind inutile.	Se acceptă. Textul a fost modificat.
	107. La pct. 2 din proiectul hotărârii, verbul „aprobă” se va reda la timpul viitor.	Se acceptă. Textul a fost modificat.
	108. La definitivarea proiectului de act normativ, se va ține cont că textul punctelor trebuie să aibă un caracter dispozitiv (normativ), să prezinte norma instituită fără explicații sau justificări (a se vedea, spre exemplu, subpct. 36.2, 39.5 din anexa nr. 2, etc.).	Se ia act. În cazul indicatorilor de realizare a standardelor, s-a optat pentru includerea explicațiilor și justificărilor suplimentare, pentru a asigura claritate și uniformitate în aplicarea standardelor, inclusiv la raportarea rezultatelor, precum și pentru a sprijini

			personalul în înțelegerea și implementarea corectă a prevederilor.
	109.	În formula de atestare a autenticității actului normativ, cuvântul „Ministra” se va substitui cu cuvântul „Ministrul”, conform <i>Decretului Președintelui Republicii Moldova nr. 424/2025 privind numirea Guvernului.</i>	Se acceptă. Textul a fost modificat.
Centrul Național Anticorupție <i>Raport de expertiză anticorupție nr. EHG25/11036 din 15.12.2025</i>	110.	La punctul 39 din anexa nr. 1 și punctul 67 din anexa nr. 2: normele analizate generează riscuri de corupție și abuzuri prin reglementarea incompletă și insuficientă a procedurii de examinare și soluționare a plângerilor, deși acesta este un mecanism important pentru buna funcționare a Serviciului și protecția drepturilor. Utilizarea expresiei generice ”o procedură clară”, fără a defini în mod clar elementele procedurale minime obligatorii (precum etapele de examinare, termenul în care este informat beneficiarul/angajatul sau alte persoane interesate, modul de contestare a soluției (căile de atac) etc.), oferă factorilor de decizie din cadrul Serviciului o discreție excesivă în stabilirea și aplicarea procedurii interne. Ambiguitatea unor astfel de reglementări facilitează adoptarea unor proceduri subiective, netransparente și neuniforme, care pot fi utilizate arbitrar pentru a avantaja interesele Serviciului sau a factorilor de decizie din cadrul acestuia, în detrimentul intereselor legale ale beneficiarului/angajatului serviciului sau altor persoane interesate. La fel, se remarcă reglementarea lacunară a termenului în care sunt informate persoanele care înaintează plângerea, despre rezultatele examinării. Lipsa unor reglementări clare în această situație va genera precondiții pentru abuzuri și, în consecință, poate fi considerat coruptibil. Aceeași obiecție este valabilă pentru punctul 67 din anexa nr.2 potrivit proiectului. În acest caz, utilizarea expresiei ”recepționează, înregistrează și examinează plângeri, reclamații sau alte documente” este confuză și respectiv nu specifică în mod clar cadrul legal aplicabil ori domeniul reglementat. Lipsa unor reglementări clare va permite prestatorului să exercite o putere discreționară nejustificată în respectarea procedurii de examinare și soluționare a plângerilor/reclamațiilor sau altor documente.	Se acceptă parțial. Regulamentul și standardele minime de calitate stabilește procedura de depunere și examinare a plângerilor. Beneficiarii Serviciului au dreptul de a depune plângeri privind modul de prestare a serviciilor, prin intermediul poștei electronice oficiale a prestatorului sau prin corespondență, la sediul acestuia. Prestatorul înregistrează și gestionează plângerile în conformitate cu procedurile interne și are obligația de a le examina și soluționa în termen de 15 zile lucrătoare. Procedura detaliată de examinare a plângerilor urmează a fi standardizată pentru toate serviciile sociale coordonate de Ministerul Muncii și Protecției Sociale și va fi inclusă în manualul operațional privind gestionarea cazurilor admise în Serviciu,

		Se recomandă, reconsiderarea prevederilor conform obiecțiilor expuse supra prin completarea proiectului cu norme care să prevadă, în mod transparent, procedura de depunere și examinare a plângerilor/reclamațiilor sau altor documente, cu indicarea subiectului responsabil de recepționarea acestora, măsurile întreprinse, modul de contestare, termenul în care persoanele care înaintează plângerea/reclamațiile sau alte documente sunt informate despre rezultatele examinării etc.	
	111.	La punctul 13 din anexa nr. 2, norma, deși face referire la trimiterea <i>"în conformitate cu legislația"</i>, nu specifică cu exactitate actul normativ concret, respectiv nu impune obligația prestatorului de a utiliza proceduri de recrutare și selecție transparente și obiective pentru angajarea personalului calificat. Lipsa unor reglementări precise și limitative cu privire la modul de angajare a personalului menționat generează discreție prestatorului, ceea ce va face dificil sau va împiedica tragerea la răspundere a factorilor de decizie. Aceștia, în timpul implementării, vor conștientiza impunitatea lor pentru abuzurile săvârșite în procesul de aplicare, și deci astfel, va perpetua săvârșirea abuzurilor, precum și a altor manifestări de corupție în cauză. Se recomandă, reconsiderarea prevederilor conform obiecțiilor expuse supra, prin substituirea cuvintelor <i>"în conformitate cu legislația"</i> și prevederea clară a actului normativ în temeiul căruia se va angaja personalul calificat.	Se acceptă. Proiectul a fost completat cu referința la Codul muncii.

Ministră

Natalia PLUGARU