



Anexa nr. 3
la Ordinul directoarei
Inspectoratului Social de Stat
Nr. 23.10.2025

FIȘA DE AUTOEVALUARE SERVICIUL DE ASISTENȚĂ TELEFONICĂ GRATUITĂ PENTRU VICTIMELE VIOLENȚEI ÎN FAMILIE ȘI VIOLENȚEI ÎMPOTRIVA FEMEILOR

Capitolul I. PRINCIPII GENERALE DE FUNCȚIONARE

Nr. d/o	Criterii de corespundere	Act normativ aplicabil	Aprecierea corespunderii (în puncte)				Comentarii
			3	2	1	0	
1.1	Prestatorul este înregistrat conform legislației și dispune de un regulament/statut de activitate.	Regulamentul/ statutul de activitate a prestatorului					
1.2	Prestatorul are aprobat un regulament intern de organizare și funcționare a Serviciului.	HG nr. 575/2017					
1.3	Prestatorul dispune de autorizațiile corespunzătoare pentru funcționalitatea Serviciului.	HG nr. 575/2017					
1.4	Prestatorul dezvoltă parteneriate cu alte autorități/ instituții/ organizații relevante pentru asigurarea calității Serviciului.	HG nr. 575/2017, Regulament, pct. 12, subpct 2), 7); Pct. 13 subpct. 6)					
1.5	Prestatorul dispune de un plan anual de activitate al Serviciului.	HG nr. 575/2017, Regulament, pct. 31.					

1.6	Prestatorul elaborează Planul strategic de dezvoltare a Serviciului pe o perioadă de minimum 3 ani, asigurând monitorizarea și evaluarea implementării acestuia.	HG nr. 575/2017, Regulament, pct. 32					
1.7	Prestatorul are aprobată organigrama Serviciului, în corespundere cu necesitățile de funcționare.	HG nr. 575/2017, Regulamentul, pct. 35					
1.8	Prestatorul deține bunuri și echipament necesar pentru a asigura condiții de muncă personalului Serviciului și posibilități tehnice de funcționare în regim non-stop pentru toți beneficiarii, în conformitate cu Standardele minime de calitate.	HG nr. 575/2017, Regulament, pct. 43					
1.9	Prestatorul confirmă durabilitatea financiară a Serviciului.	HG nr. 575/2017, Regulament, pct. 46,47					
Total puncte		Posibile: <u>27 puncte</u>	Acumulate: <u>puncte</u>				

Capitolul II. ORGANIZAREA SERVICIULUI

Nr. d/o	Criterii de corespundere	Act normativ aplicabil	Aprecierea corespunderii (în puncte)				Comentarii
			3	2	1	0	
2.1	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.	HG nr. 575/2017, Standardul 1					

2.2	Prestatorul asigură funcționarea de calitate și continuitatea Serviciului.	HG nr. 575/2017, Standardul 2					
2.3	Prestatorul angajează personal calificat, în conformitate cu legislația și cu statele de personal, care corespunde cerințelor de calificare și calităților personale prevăzute în fișele de post.	HG nr. 575/2017, Standardul 3					
2.4	Prestatorul facilitează formarea profesională a personalului: instruirea inițială și continuă.	HG nr. 575/2017, Standardul 4					
2.5	Serviciul dispune de un sistem eficient de supervizare și evaluare a personalului Serviciului.	HG nr. 575/2017, Standardul 5					
2.6	Personalul este evaluat continuu, asigurând servicii de calitate pentru beneficiari.	HG nr. 575/2017, Standardul 5					
Total puncte		Posibile: <u>18 puncte</u>	Acumulate: <u>puncte</u>				

Capitolul III. PROCESUL DE PRESTARE A SERVICIULUI

Nr. d/o	Criterii de corespundere	Act normativ aplicabil	Aprecierea corespunderii (în puncte)				Comentarii
			3	2	1	0	
3.1	Prestatorul asigură informarea populației despre existența, specificul și posibilitățile accesării Serviciului prin intermediul unui număr special, gratuit pentru apelanți (Freephone) și al altor posibilități existente de contactare a consilierilor Serviciului.	HG nr. 575/2017, Standardul 6					
3.2	Prestatorul stabilește și dezvoltă relații de cooperare cu autoritățile statului și instituțiile	HG nr. 575/2017, Standardul 7					

	abilitate prin lege cu funcții de prevenire și combatere a violenței în familie, precum și cu organizațiile necomerciale din domeniu.						
3.3	Consilierii Serviciului inițiază un dialog cu beneficiarii primari și secundari, oferindu-le informații privind denumirea Serviciului, domeniul violenței în familie și al violenței împotriva femeilor; asistența și protecția victimelor violenței în familie; drepturile victimelor și măsurile de sancționare a agresorilor, precum și alte aspecte referitoare la activitatea Serviciului.	HG nr. 575/2017, Standardul 8					
3.4	Consilierii Serviciului oferă beneficiarilor primari consiliere psihologică în vederea prevenirii sau depășirii problemelor psihoemoționale.	HG nr. 575/2017, Standardul 9					
3.5	Consilierii Serviciului identifică, în baza informațiilor comunicate de apelant, victimele violenței în familie și ale violenței împotriva femeilor, evaluează nevoile imediate și riscurile pentru viața și sănătatea acestora.	HG nr. 575/2017, Standardul 10					
3.6	Consilierii Serviciului oferă victimelor identificate, cu acordul acestora, asistență în ceea ce privește stabilirea legăturii cu organizațiile-partenere ale Serviciului pentru referirea acestora în vederea accesării serviciilor specializate în funcție de necesitățile și riscurile identificate.	HG nr. 575/2017, Standardul 11					

3.7	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.	HG nr. 575/2017, Standardul 12					
3.8	Consilierii Serviciului sesizează imediat situațiile de criză și/sau situațiile de risc și anunță autoritățile și instituțiile abilitate cu funcții de prevenire și de combatere a violenței în familie.	HG nr. 575/2017, Standardul 13					
3.9	Consilierii Serviciului oferă servicii de informare, de consiliere psihologică, de identificare și informare privind drepturile în condiții de anonim al apelantului. În cazul prestării altor tipuri de servicii, consilierii Serviciului, la necesitate, solicită consimțământul beneficiarului primar de a prelucra, inclusiv de a transmite datele cu caracter personal ale acestuia unei părți terțe.	HG nr. 575/2017, Standardul 14					
3.10	Consilierii Serviciului prestează servicii cu acordul beneficiarilor primari, indiferent de participarea acestora la procesul civil sau penal, ținând cont de circumstanțele personale și nevoile fiecărui beneficiar primar în parte. Consilierii informează victimele	HG nr. 575/2017, Standardul 15					

	despre drepturile lor, respectând dreptul acestora la alegere și decizie independentă.					
3.11	Consilierii Serviciului prestează servicii tuturor beneficiarilor, fără discriminare în funcție de rasă, sex, limbă, religie, opinie politică, origine socială sau națională, cetățenie, apartenență etnică, avere sau de altă natură.	HG nr. 575/2017, Standardul 16				
Total puncte		Posibile: <u>33 puncte</u>			Acumulate: <u>puncte</u>	

Capitolul IV. REZULTATELE SERVICIILOR PRESTATE

Nr. d/o	Criterii de corespundere	Act normativ aplicabil	Aprecierea corespunderii (în puncte)				Comentarii
			3	2	1	0	
4.1	Cu acordul victimelor, consilierii Serviciului monitorizează cazurile referite spre asistență și protecție, măsurile întreprinse de organizațiile-partenere către care au fost referite acestea, intervenind, la necesitate, în proces.	HG nr. 575/2017, Standardul 17					
4.2	Sistemul de telefonie fixă este bazat pe telefonie VoIP (Voice over IP) și are trei linii telefonice unite într-un „ring group”.	HG nr. 575/2017, Standardul 18					
4.3	Consilierii Serviciului duc evidența și prelucrează datele cu privire la apelurile recepționate în scopuri statistice și de cercetare.	HG nr. 575/2017, Standardul 19					

4.4	Personalul Serviciului oferă constant informații pentru pagina web oficială privind prevenirea și combaterea violenței în familie în care este reflectată activitatea acestuia.	HG nr. 575/2017, Standardul 20					
Total puncte		Posibile: <u>12 puncte</u>			Acumulate: <u>puncte</u>		

În rezultatul evaluării calității serviciilor prestate, în baza fișei de evaluare au fost acumulate _____ puncte din **90** posibile sau _____% de conformitate cu standardele minime de calitate.

L.Ș. _____ (semnătura)

Data