

Nr. 159/18 din 17.11.2018

Program de activitate pentru serviciul propus pentru contractare/Declarație privind personalul de specialitate propus pentru implementarea contractului

Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor (număr: 0 8008 8008) (în continuare Serviciul Telefonul de Încredere) este un serviciu social cu specializare înaltă care oferă suportul informațional suportul informațional cu privire la măsurile de prevenire a violenței în familie și violenței împotriva femeilor; mecanismul existent de soluționare a cazurilor de violență în familie; drepturile victimelor și măsurile de sancționare a agresorilor, precum și alte aspecte referitoare la activitatea Serviciului; consiliere psihologică la telefon, identificarea victimelor violenței în familie, evaluarea riscurilor și nevoilor apelanților și referirea victimelor către serviciile specializate în conformitate cu necesitățile identificate și cu acordul acestora. La fel, serviciul oferă și susținerea în situații de criză. Serviciul Telefonul de Încredere este destinat victimelor violenței în familie (femei și copii, persoane în etate, bărbați), precum și alte persoane care dețin informație despre cazuri de violență în familie. Personalul Serviciului Telefonul de Încredere în activitatea sa are la bază respectarea anonimatului apelantului și a confidențialității informației recepționate; respectarea drepturilor omului și a drepturilor speciale ale victimelor; egalitatea și nediscriminarea; abordarea multidisciplinară a cazului. Personalul serviciului se ghidează în activitate de Regulamentul de organizare și funcționarea serviciului de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor și a standardelor minime de calitate, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 575 din 19.07. 2017. Serviciul va fi oferit de 6 consultanți și un manager al serviciului, special instruiți în acest scop, care au o experiență de implementare a acestui serviciu între 1 an și 9 ani, va fi disponibil pentru apelanți 24 din 24 de ore, 7 zile în săptămână. Regimul de lucru este organizat în ture, câte un consilier sau doi, în dependență numărul de apeluri (în perioada campaniei de promovare sunt câte doi consilieri în tură). La fel managerul serviciului poate prelua al treilea apel sau face fișa de sesizare pe cazuri, zilnic de la 9.00 până la 18.00 (de luni până vineri). Suplimentar activității de consiliere telefonică personalul va fi implicat în activități de promovare, sensibilizare pentru profesioniști și publicul larg, vor activa și în calitate de manageri de caz, vor monitoriza răspunsul multidisciplinar la fiecare caz de violență în familie.

Serviciul își are sediul în municipiul Chișinău și funcționează în regim non-stop (24 de ore/7 zile pe săptămână) pentru toți apelanții de pe teritoriul Republicii Moldova și de peste hotarele acesteia. Serviciul dispune de un număr de telefon gratuit (Freephone – 0 8008 8008), care permite recepționarea simultană a mai multor apeluri, asigurând accesul apelanților de la orice telefon fix, public sau mobil, din orice localitate a țării. Prestatorul suportă costul apelurilor de intrare la respectivul număr de telefon, format de pe teritoriul țării. Costul apelurilor de intrare de peste hotarele țării este suportat de către beneficiari.

Semnat:  Numele, prenumele: Ana Revenco

În calitate de: Președinte

Ofertantul: AO Centrul Internațional pentru Protecția și Promovarea Drepturilor Femeii „La Strada”

Adresa: str.Sciusev 81/A, Chișinău, Moldova MD 2012