



BUNE PRACTICI PRIVIND FACILITAREA ACCESULUI LA JUSTIȚIE ÎN MOLDOVA

STUDIU

sursa: UNODC

 Millennium DPI Partners

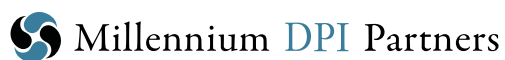
Accesul la Justiție în Moldova

Proiect finanțat de Departamentul de Stat al SUA,
Biroul pentru Democrație, Drepturile Omului și Muncă



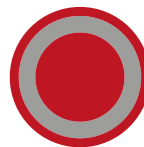
Campania Națională
pentru o Justiție Sănătoasă

AUTOR:
Arina Țurcan-Donțu



Accesul la Justiție în Moldova

Proiect finanțat de Departamentul de Stat al SUA,
Biroul pentru Democrație, Drepturile Omului și Muncă



Campania Națională
pentru o Justiție Sănătoasă

Acest studiu este realizat de Arina Țurcan-Donțu în cadrul programului „Accesul la Justiție în Moldova” al Millennium DPI Partners, finanțat de Biroul pentru Democrație, Drepturile Omului și Muncă al Departamentului de Stat al SUA. Opiniile exprimate în această cercetare aparțin exclusiv autoarei și nu reflectă în mod necesar poziția Millennium DPI Partners sau a finanțatorului.

Design și machetare: Mihail Catan

Bune practici privind facilitarea accesului la justiție în Moldova

STUDIU

AUTOR:

Arina Țurcan-Donțu

Chișinău, 2022

CUPRINS

ABREVIERI	6
INTRODUCERE	7
SUMAR EXECUTIV	8
CADRUL CERCETĂRII	11
BUNE PRACTICI PRIVIND FACILITAREA ACCESULUI LA JUSTIȚIE PENTRU GRUPURILE VULNERABILE	15
Echipe mobile	16
Echipă mobilă pentru asistența persoanelor în etate afectate de violența în familie	16
Echipă mobilă pentru asistența juridică și psihosocială a refugiaților	17
Echipă mobilă pentru asistența persoanelor de etnie romă	18
Exemplu de practică internațională	19
Perspective de preluare, extindere, instituționalizare	20
Activități de advocacy la nivel local pentru servicii juridice accesibile	21
Advocacy pentru instituirea juristului comunitar	21
Advocacy pentru accesul persoanelor cu dizabilități la programul Prima Casă	21
Perspective de preluare, extindere, instituționalizare	22
Servicii de asistență juridică primară și calificată	22
Telefonul de încredere pentru persoanele cu dizabilități 0 8001 0808	22
Telefonul de Încredere pentru Femei și Fete 0 8008 8008	23
Telefonul Copilului 116 111	24
Aplicație interactivă	24
Exemple de practici internaționale	25
Perspective de preluare, extindere, instituționalizare	26
Servicii, centre și programe de protecție și reabilitare a victimelor violenței în familie și a violenței de gen	27
Servicii de asistență juridică și psihologică pentru victimele violenței în familie	27
Adăposturi pentru victimele violenței în familie și victimele traficului de ființe umane	29
Centre de criză și servicii specializate pentru victimele violenței sexuale	30
Serviciu specializat pentru bărbați victime ale traficului de ființe umane	31
Centrul regional de asistență integrată a copiilor (de tip Barnahus)	32
Exemple de practici internaționale	33
Perspective de preluare, extindere, instituționalizare	34

Servicii de asistență juridică și psihologică pentru persoanele cu dizabilități și alte grupuri vulnerabile	37
Servicii de asistență juridică și psihologică pentru persoanele cu dizabilități	37
Accesibilizarea informațională și accesul la informație a persoanelor cu dizabilități intelectuale	37
Avocatul Poporului în instituția de psihiatrie	38
Centrul de Criză pentru Drepturile Omului în contextul Covid-19	40
Servicii de asistență juridică pentru refugiați, solicitanți de azil, beneficiari de protecție umanitară, apatrizi	40
Programe și centre de plasament pentru agresorii familiari	41
Programe pentru tratamentul dependențelor	42
Perspective de preluare, extindere, instituționalizare	44
Servicii de asistență juridică primară și calificată pentru persoanele condamnate	46
Asistența juridică și psihologică a femeilor din Penitenciarul nr. 7 Rusca	46
Camere de (e)justiție la distanță în penitenciare	48
Măsurile de acomodare rezonabilă în asigurarea accesului la justiție pentru deținuții cu dizabilități	48
Servicii pentru prevenirea bolilor, tratament în închisoare și reabilitare după eliberare	49
Istorie de succes	50
Exemplu de practică internațională	51
Perspective de preluare, extindere, instituționalizare	51
Programe de informare juridică, prevenire a delincvenței și recidivei	53
Programe de prevenire a delincvenței juvenile	53
Tehnologii de realitate virtuală în procesul de informare a tinerilor cu referire la egalitatea de gen	56
Modul informativ care reflectă traseul minorilor și tinerilor în conflict cu legea în sistemul de probațiune din Republica Moldova	57
Programe de intervenție pentru minorii supuși probațiunii sau aflați în detenție	58
Perspective de preluare, extindere, instituționalizare	59
CONCLUZII	61
RECOMANDĂRI	65
BIBLIOGRAFIE	67
ANEXE	73

ABREVIERI

AJGS	Asistența juridică garantată de stat
AO	Asociație Obștească
ANP	Administrația Națională a Penitenciarelor
APL	Administrația publică locală
APC	Administrația publică centrală
CDA	Centrul de Drept al Avocaților
CDPD	Centrul pentru Drepturile Persoanelor cu Dizabilități
CEDO	Curtea Europeană a Drepturilor Omului
CNAJGS	Consiliul Național pentru Asistența Juridică Garantată de Stat
CNPAC	Centrul Național de Prevenire a Abuzului față de Copii
CDF	Centrul de Drept al Femeilor
IGP	Inspectoratul General al Poliției
INP	Inspectoratul Național de Probațiune
IDOM	Institutul pentru Drepturile Omului din Moldova
IIA	Interviu Individual Aprofundat
IT	Tehnologii informaționale
OHCHR	Oficiul Înaltului Comisar ONU pentru Drepturile Omului
ONG	Organizație nonguvernamentală
UE	Uniunea Europeană
UNICEF	Fondul Națiunilor Unite pentru Copii
UNODC	Oficiul Națiunilor Unite pentru Combaterea Drogurilor și Criminalității
UN Women	Entitatea Națiunilor Unite pentru Egalitatea de Gen și Abilitarea Femeilor

INTRODUCERE

Proiectul „Accesul la Justiție în Moldova” este un proiect al Departamentului de Stat al SUA, Biroul pentru Democrație, Drepturile Omului și Muncă, care își propune să îmbunătățească accesul la justiție pentru moldoveni, în special pentru cei mai vulnerabili membri ai societății, care sunt marginalizați și excluși.

Proiectul susține bunele practici de acces la justiție dezvoltate la nivel local, regional și național prin intermediul organizațiilor partenerie din diferite regiuni. Documentarea bunelor practici de pe teritoriul Republicii Moldova, dar și din experiența internațională, aplicabile pentru Moldova, evidențiază modelele ce pot fi preluate și adaptate pentru a facilita accesul la justiție pentru grupurile vulnerabile și marginalizate din Moldova.

Cercetarea inițiată de proiectul „Accesul la Justiție în Moldova” analizează inițiativele locale, regionale și naționale care au facilitat accesul la justiție al populației și care au potențial de extindere, preluare și/sau instituționalizare. Un accent separat a fost pus pe analiza bunelor practici internaționale, raportate la specificul Republicii Moldova, pentru a identifica potențiale domenii de extindere, preluare, instituționalizare. Studiul *Bune practici privind facilitarea accesului la justiție* formulează un set de recomandări în acest scop, care vor putea fi utilizate în calitate de suport și sursă informațională la elaborarea proiectelor și programelor pentru extinderea, preluarea, instituționalizarea bunelor practici în accesarea justiției.

SUMAR EXECUTIV

Studiul **Bune practici privind facilitarea accesului la justiție în Moldova** are drept scop identificarea și prezentarea modelelor de bune practici de acces la justiție atât de pe teritoriul Republicii Moldova, cât și din practica internațională, dar care sunt aplicabile pentru Republica Moldova.

În ultimii ani, partenerii de dezvoltare ai Republicii Moldova au venit cu modele inovatoare pe segmentul justiție, care au fost testate de organizații necomerciale, actori locali, autorități etc. Unele modele au încetat în lipsa finanțării, unele au reușit o anumită continuitate la nivel local, iar altele au fost transformate în programe guvernamentale sau servicii susținute și finanțate de stat.

În pofida constatării unor practici pozitive, austeritatea bugetară, insuficiența de resurse financiare, fluctuația de cadre, pregătirea și formarea continuă a personalului sunt riscuri asociate cu instituționalizarea serviciilor dezvoltate și prestate de către ONG-uri. În condițiile descrise, transferul finanțării serviciilor specializate (*centre de plasament, centre de zi, etc.*) către APL creează riscuri majore de închidere a centrelor/serviciilor, modificarea destinației, dar și dependența acestora de voința consilierilor locali și de viziunea politică a partidului din care fac parte.

Principalele constrângeri în dezvoltarea serviciilor ce ar asigura accesul la justiție a grupurilor vulnerabile țin de incoerența mecanismului de contractare de către APL/APC a serviciilor prestate de ONG-uri. Întrucât finanțarea serviciilor sociale este pusă pe umerii APL, asigurarea acestora în volumul și calitatea corespunzătoare nevoilor populației depinde în mod direct de sustenabilitatea financiară a APL/APC. Un impediment în dezvoltarea serviciilor de către APL/APC ține de faptul că autoritățile nu prioritizează serviciile de asigurare a accesului la justiție, fiind concentrați pe dezvoltarea proiectelor de infrastructură (*canalizare, drumuri, apă*) care generează capital electoral.

O altă barieră în instituționalizarea serviciilor este percepția liderilor locali despre rolul și menirea ONG-urilor. Această percepție constituie un impediment în contractarea de către stat a serviciilor prestate de ONG-uri. O mare parte din liderii locali și APL-uri abordează ONG-urile ca pe eventualii sponsori, din această cauză nu acceptă ideea finanțării activităților ONG-urilor, considerând că sarcina finanțării acestora revine donatorilor.¹

1. Studiul „Identificarea barierelor și lacunelor în procesul de contractare de către stat a serviciilor furnizate de OSC”, Chișinău, 2018

Se recomandă organizarea activităților de sensibilizare a exponenților APL/APC cu referire la nevoile legate de accesul la justiție a grupurilor vulnerabile și instruirea exponenților APL/APC în domeniul evaluării necesităților de dezvoltare a serviciilor, reieșind din nevoile comunității. Totodată, este imperativ necesară dezvoltarea unui mecanism clar și coerent, aplicat pentru contractarea de către APL/APC a serviciilor prestate de ONG-uri.

Costul serviciilor juridice calificate și costurile asociate, cum ar fi cheltuielile de transport și cele administrative, reprezintă o barieră serioasă pentru grupurile vulnerabile, în special pentru cei care trăiesc în regiuni rurale sau îndepărtate de urbe. Resursele de asistență juridică gratuită și psiho-socială ce asigură accesul la justiție sunt concentrate, la moment, preponderent în municipiile din nordul și centrul republicii, deficit fiind atestat în sud. În această situație, serviciile nu sunt accesibile pentru grupurile vulnerabile din cauză că trebuie să parcurgă distanțe mari, să suporte cheltuieli de transport și să piardă mult timp pentru a obține asistență și reprezentare și, drept urmare, nu beneficiază de asistența necesară în realizarea dreptului de acces la justiție.

Asigurarea accesului la justiție a grupurilor vulnerabile poate avea loc prin extinderea serviciilor existente în localitățile în care acestea lipesc sau prin digitalizare. Astfel s-a propus a fi extinse practicile din perioada restricțiilor determinate de prevenirea răspândirii COVID-19, când consilierea juridică și psihologică a fost prestată în regim online (folosind smartphone, tabletă, laptop prin WhatsApp, Skype și altele) sau mixt. Avantajul major al digitalizării serviciilor este că pot răspunde nevoilor unui număr mare de solicitanți. Dezavantajul acestor practici se referă la (in)disponibilitatea echipamentului necesar (laptop și cameră funcționale și o conexiune foarte bună la internet). Ținând cont de profilul grupurilor vulnerabile, serviciile online nu sunt accesibile. În contextul dat, soluțiile IT, precum serviciile online, consilierea juridică și psihologică la distanță și videoconferințele, pot fi preluate și extinse în procesul de consiliere și asistență a grupurilor vulnerabile doar concomitent cu dezvoltarea serviciilor în format fizic.

Echipele mobile sunt un serviciu deosebit de util și necesar pentru asigurarea accesului la justiție a grupurilor vulnerabile, în special pentru cele ce locuiesc în localități îndepărtate de urbe. O posibilă instituționalizare a echipelor mobile poate fi prin implicarea parajuriștilor sau a avocaților publici, care să presteze servicii de asistență juridică primară inclusiv prin telefon sau online. Principale îngrijorări asociate cu instituționalizarea echipelor mobile sunt legate de austeritatea bugetară și formalismul procedurilor, birocrăția legată de prestarea serviciilor, stereotipurile și prejudecățile existente față de anumite grupuri, etc.

Terminalele cu navigare direcționată pot reprezenta o soluție pentru asigurarea accesului la justiție a grupurilor vulnerabile. Dezavantajul major este că puțini exponenți ai grupurilor vulnerabile dețin competențe IT și acestea nu sunt adaptate la fiecare caz particular. Un alt dezavantaj ține de generalitatea informației incluse în aceste resurse, fără posibilitatea anticipării tuturor particularităților cazului persoanei interesate.

Dezvoltarea aplicațiilor mobile destinate diverselor grupuri, inclusiv celor vulnerabile, în obținerea informațiilor, consilierii și suportului legat de respectarea drepturilor lor reprezintă modele de bune practici care merită a fi extinse și în Republica Moldova. Aplicațiile mobile sunt deosebit de atractive atât pentru copii, cât și pentru adulți și ar spori accesarea în situații de criză, dar și diseminarea în rândul semenilor. Dezavantajul major este determinat de accesul limitat al acestor grupuri la tehnologii.



sursa: Clinica Juridică Bălți

CADRUL CERCETĂRII

Scopul și sarcinile raportului

Scopul acestui raport este de a identifica modelele de bune practici de facilitare a accesului la justiție de pe teritoriul Republicii Moldova, dar și din practica internațională aplicabile pentru Republica Moldova. Pentru realizarea scopului, au fost stabilite următoarele obiective specifice:

1. Cartografierea holistică a inițiativelor comunitare pentru soluționarea cazurilor de încălcare a drepturilor, libertăților și a proiectelor ce au facilitat accesul la servicii juridice pentru grupuri vulnerabile (*victimele violenței în familie, copii în conflict cu legea, persoane cu dizabilități, etc*);
2. Identificarea modelelor de bune practici de facilitare a accesului la justiție pentru grupurile vulnerabile pe teritoriul Republicii Moldova;
3. Analiza bunelor practici internaționale axate pe facilitarea accesului la justiție, care ar putea fi preluate, instituționalizare la nivel local, regional și național;
4. Identificarea barierelor în extinderea și/sau instituționalizarea inițiativelor locale, regionale sau naționale, care au facilitat accesul la justiție pentru cetățeni;
5. Formularea concluziilor și recomandărilor pentru extinderea, preluarea, instituționalizarea bunelor practici privind facilitarea accesului la justiție.

Metodologia cercetării

Abordarea metodologică pentru realizarea studiului **Bune practici privind facilitarea accesului la justiție** a utilizat un mix de metode de cercetare cantitativă și calitativă, care au asigurat obținerea de date de la grupurile participante în actul de justiție și care au facilitat accesul la justiție pentru cetățeni. Schema generală de elaborare a studiului a inclus următoarele etape:

1. Documentarea și elaborarea instrumentelor de culegere a datelor;
2. Identificarea grupurilor care vor participa în cercetare;
3. Colectarea de date cantitative de la grupurile participante în actul de justiție (*organizații necomerciale, instituții publice, parteneri de dezvoltare, grupuri de inițiativă, precum și autorități locale care au facilitat accesul la justiție pentru cetățeni etc.*) din cele patru regiuni: Nord, Sud, Centru, UTA Găgăuzia;
4. Procesarea și analiza datelor calitative și cantitative culese de la grupurile participante în actul de justiție (*organizații necomerciale, instituții publice, parteneri de dezvoltare, grupuri de inițiativă, precum și autorități locale care au facilitat accesul la justiție pentru cetățeni etc.*) din cele patru regiuni: Nord, Sud, Centru, UTA Găgăuzia;
5. Elaborarea raportului.

Culegerea de date cantitative

Primul pas în identificarea modelelor de bune practici în accesarea justiției de pe teritoriul Republicii Moldova (din cele patru regiuni), dar și din practica internațională, aplicabile pentru Moldova, a constat în culegerea de date cantitative, pe baza unor formulare standard, aplicate în rândul reprezentanților organizațiilor necomerciale, instituțiilor publice, partenerilor de dezvoltare, grupurilor de inițiativă, precum și autorităților locale care au facilitat accesul la justiție pentru cetățeni.

În cadrul cercetării a fost organizat un sondaj în baza chestionarului special elaborat pentru această cercetare (*instrument de colectare cantitativă de date*), care a oferit date generale pe domeniile vizate. Chestionarul a fost conceput pentru a fi completat în 15-20 de minute. Modelul chestionarului este prezentat în Anexa 2. Chestionarul a fost completat de 41 de persoane din grupurile selectate din cele patru regiuni. Caracteristicile eșantionului sunt prezentate în Anexa 1. După procesarea și analizarea chestionarelor acumulate în cadrul sondajului, au fost selectate persoanele care au participat la interviurile individuale aprofundate.

Culegerea de date calitative

În a doua etapă, au fost realizate 20 de interviuri individuale aprofundate (*instrument de colectare calitativă de date*), pentru a identifica modelele de bune practici în accesarea justiției de pe teritoriul Republicii Moldova, dar și barierele în extinderea și/sau instituționalizarea inițiativelor locale, regionale sau naționale, care au facilitat accesul la justiție pentru cetățeni.

Interviurile au fost desfășurate în format fizic și online pe baza unor ghiduri de interviu elaborate în concordanță cu obiectivele cercetării. Modelul ghidului de interviu este prezentat în Anexa 3. Toate discuțiile cu respondenții au fost înregistrate audio și transcrise în întregime.

În a treia etapă, a fost realizată o analiză a practicilor internaționale privind accesul la justiție prin care s-a urmărit două scopuri specifice:

1. Documentarea întrebărilor incluse în chestionar;
2. Adunarea datelor privind modelele de bune practici în accesarea justiției din practica internațională, aplicabile pentru Moldova.

Pentru identificarea modelelor de bune practici în accesarea justiției din practica internațională, au fost realizate interviuri individuale aprofundate cu reprezentanți ai ONG-urilor, grupurilor de inițiativă din România, dar și alte țări ce sunt apropiate specificului național din Republica Moldova.

În procesul de interpretare și utilizare a datelor obținute în rezultatul sondajelor, interviurilor inițiale și aprofundate, cercetarea s-a axat pe răspunsurile și exemplele furnizate de respondenți. Acolo unde a fost necesar, răspunsurile/exemplele furnizate de respondenți au fost verificate cu ajutorul surselor din domeniul public (studii existente, răspunsurile partenerilor de implementare și ale finanțatorilor). Pentru a cerceta și alte experiențe, preponderent istoriile de insucces, a fost studiată informația colectată prin alte canale disponibile, cum ar fi interviuri cu partenerii de dezvoltare, reprezentanții autorităților publice locale etc.

Limitări metodologice

Principalele limitări aferente realizării raportului au ținut de restricțiile determinate de situația epidemiologică și răspândirea infecției COVID-19, care au creat dificultăți în realizarea interviurilor în format fizic. În acest caz, interviurile au fost realizate atât în format online prin intermediul platformelor Zoom și Google Meet, cât și prin telefon.

Un alt risc a rezultat din rezistența reprezentanților unor ONG-uri și a altor respondenți de a oferi informațiile solicitate în chestionar și în ghidul de interviu. Deoarece perioada realizării cercetării a coincis cu începerea conflictului armat în Ucraina, care a generat un flux mare de refugiați, nu toți reprezentanții ONG-urilor incluși în eșantion au reușit să răspundă la întrebări.

În situația indicată, informația necesară pentru realizarea raportului a fost colectată prin alte canale disponibile, cum ar fi analiza paginilor web ale ONG-urilor incluse în eșantion, interviuri cu partenerii de dezvoltare și cu reprezentanții autorităților publice locale.

În partea ce vizează analiza contextului internațional, principalele riscuri au ținut de prezența limitată în mediul online a informațiilor privind modelele de bune practici în accesarea justiției, dar și de dificultățile în identificarea reprezentanților ONG-urilor, grupurilor de inițiativă din alte țări care au fost disponibili să participe la interviu și să ofere răspunsuri complete. În acest caz, am solicitat participanților la interviuri să prezinte date de contact ale persoanelor resurse și/sau link-urile la care am consultat informația cu referire la bunele practici internaționale privind facilitarea accesului la justiție.



sursa: moldova.un.org

BUNE PRACTICI ÎN FACILITAREA ACCESULUI LA JUSTIȚIE PENTRU GRUPURILE VULNERABILE

ECHIPE MOBILE

Echipă mobilă pentru asistența persoanelor în etate afectate de violența în familie

HelpAge International în Moldova organizează echipe mobile în localitățile rurale.

Beneficiari: persoanele cu vârsta de 55 de ani și mai mult, care suferă de violență în familie, care sunt evaluate de către asistentul social ca fiind în situație dificilă sau de risc, sau care s-au adresat după suport echipei locale de implementare a proiectului.

În componența echipelor mobile sunt psihologi, juriști și asistenți sociali. Sarcina specialiștilor din echipa mobilă este să se deplaseze în localitățile în care lucrează organizația HelpAge International atunci când se solicită suport și asistență pentru persoane în vârstă afectate de abuz și violență în familie și să ofere suport psihologic, juridic și social. Soluționarea cazurilor de abuz și violență în familie de către membrii echipei mobile se realizează în colaborare cu echipa multidisciplinară locală (*asistent social, lucrător social, primar, polițist, profesor, preot, etc.*) și cu ONG-ul local, partener al HelpAge International. Cazurile aflate în asistență sunt monitorizate și după soluționarea lor.

Persoanele în vârstă, fiind un grup afectat în mare parte de sărăcie, cunosc foarte puțin despre măsurile de protecție împotriva violenței și nu au bani pentru a apela la servicii contra plată. Echipa mobilă nu are rolul de a înlocui serviciile de prevenire, asistență și combatere a violenței în familie la nivel de comunitate, ci de a le completa și a monitoriza mai îndeaproape cazurile de violență în familie asupra persoanelor în vârstă. Un motiv pentru care persoanele în etate nu se adresează serviciilor locale este comunitatea mică și interacțiunea zilnică a persoanelor din localitate. În acest caz, echipa mobilă este privită imparțial de către persoanele ce se adresează după suport.

HelpAge International în Moldova a organizat și echipe compuse din notar, jurist și asistenți sociali, care se deplasau în localitățile îndepărtate și ofereau consiliere juridică pe probleme legate de moștenire, proprietate, arendă etc. Un avantaj al acestui model de bună practică era că locuitorii din localitățile rurale își aflau drepturile, dar și stabileau contacte cu notarii, juriștii și reprezentanții serviciilor sociale din raion, ceea ce facilita cunoașterea serviciilor prestate de aceștia, taxele și programul de lucru.

Echipe mobile pentru acordarea asistenței juridice primare persoanelor ce locuiesc în localitățile rurale îndepărtate sunt organizate și de Clinica Juridică Bălți. Aceste servicii sunt destinate persoanelor ce locuiesc în raioanele din nordul țării.

Echipă mobilă pentru asistență juridică și psihosocială a refugiaților

Beneficiari: persoane adulte refugiate din Ucraina

Clinica Juridică Bălți, în parteneriat cu AO CASMED, au dezvoltat serviciul mobil de asistență juridică și psihologică gratuită pentru refugiați. Echipa mobilă este formată din juriști, avocați și psihologi și se deplasează în Centrele de plasament temporar pentru refugiați din localitățile din nordul țării unde oferă consiliere juridică și psihologică cetățenilor ucraineni.²

Beneficiari: persoane (adulți și copii) refugiate din Ucraina

Centrul Național de Prevenire a Abuzului față de Copii (CNPAC) a dezvoltat Serviciul Mobil de asistență psihologică și socială în situații de criză umanitară „Pidtrimka”. Datorită echipelor multidisciplinare mobile „Pidtrimka”, persoanele refugiate din Ucraina, adulți și copii, pot beneficia de consultația psihologului, a asistentului social, pedagogului și juristului direct în centrele pentru refugiați sau în comunitățile în care sunt plasate.³

Echipele mobile au început activitatea în teren în martie 2022 și activează în 3 regiuni ale republicii – nord, sud și centru, deplasându-se la centrele de refugiați sau în comunitățile unde sunt cazați refugiații. Scopul echipelor este să acorde primul ajutor psihosocial persoanelor aflate în condiții de migrație, preponderent femei și copii, aflate pe teritoriul Republicii Moldova în urma crizei umanitare din Ucraina.

Prin intermediul Serviciul mobil „Pidtrimka”, persoanele refugiate au acces la informații de care depinde securitatea lor personală, atât fizică, cât și mentală, în condiții de migrație. Specialiștii echipei mobile se implică în activități cu copiii, pentru a reduce din impactul stresului asupra sănătății lor, acordă suport parental, examinează fiecare caz în parte din perspectiva evaluării riscurilor sociale pentru copii, dar se implică și în referirea unor cazuri la alte servicii adresate persoanelor refugiate.

Mai multe ONG-uri au organizat echipe mobile pentru asistența persoanelor refugiate, cum ar fi AO „Fiecare Contribuie pentru Schimbare” (FCPS), Centrul de Drept al Femeilor (CDF).

2. <http://www.clinicajuridica.md/>

3. <https://www.cnpac.md/ro/comunicat-de-presa-echipele-mobile-pidtrimka-cnpac-ofera-copii-lor-din-ucraina-jucarii-create-special-pentru-ei/>

Echipă mobilă pentru asistența persoanelor de etnie romă

Beneficiari: persoane de etnie romă

O altă practică pozitivă a echipelor mobile a fost dezvoltată de Centrul Național al Romilor. O echipă constituită din juriști s-a deplasat în comunitățile de romi și a acordat consultații juridice pe probleme ce vizează protecția socială și ocrotirea sănătății, accesarea asistenței juridice garantate de stat, protecția socială a șomerilor, acordarea ajutoarelor de stat și de întreținere a copiilor, protecția proprietății și recunoașterea dreptului de proprietate asupra imobilului. Membrii echipei mobile cel mai frecvent au acordat asistență juridică în probleme ce țin de protecția proprietății și recunoașterea dreptului de proprietate asupra imobilului (26%), suport și asistență socială (16%), procedura penală/contravențională și interacțiunea cu organele de drept (8% și 6%), documente (8%), sănătate (6%), restituirea datoriilor de microfinanțare (6%) și educație (6%).⁴

Studiile atestă o slabă relaționare a romilor cu non-romii, fiind influențată de atitudinile și opiniile non-romilor față de romi formate de-a lungul timpului. Autodiscriminarea și autoizolarea romilor reprezintă un impediment semnificativ în accesarea tuturor serviciilor comunitare. O barieră importantă în accesarea serviciilor sociale de către familiile vulnerabile este lipsa actelor de identitate.⁵ Caracteristicile legate de specificul cultural, discriminarea persoanelor de etnie romă, dar și incapacitatea de plată a serviciilor juridice justifică extinderea practicii descrise.



sursa: proiectul „Accesul la Justiție în Moldova”

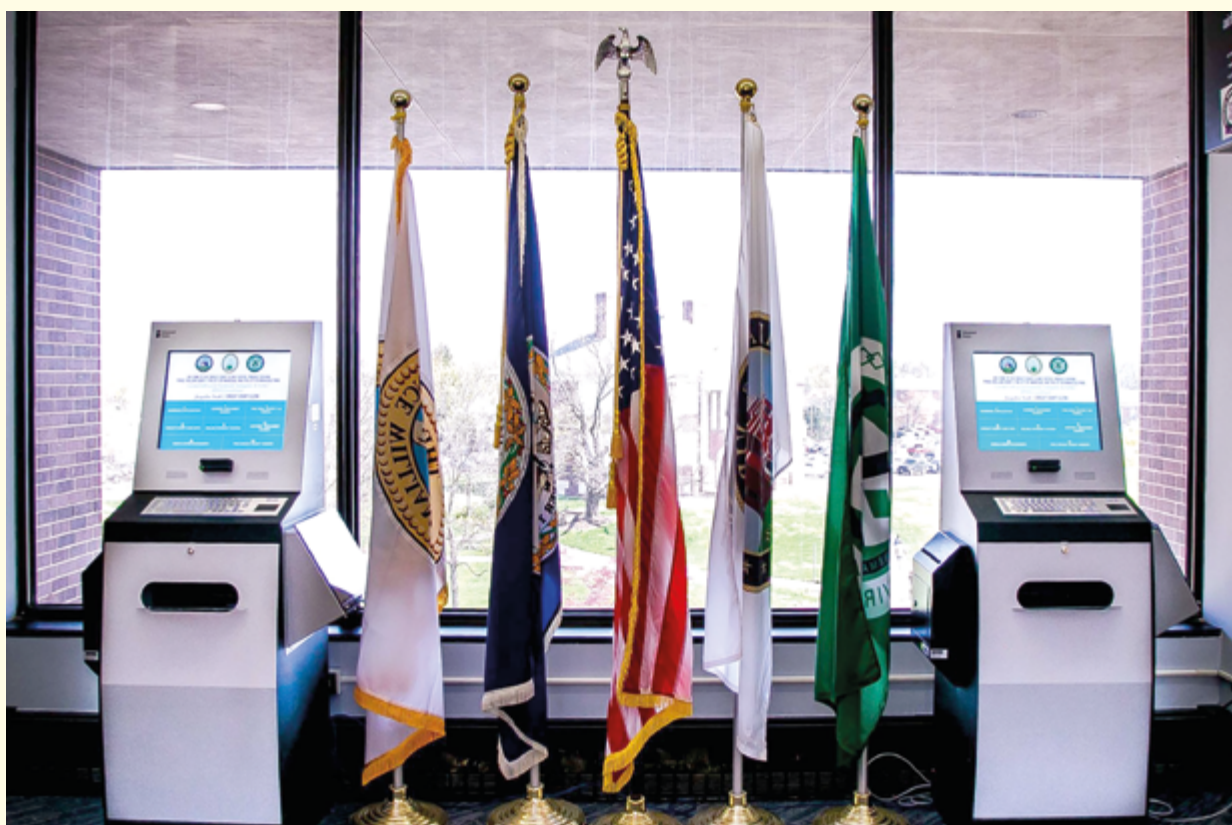
4. Rusu D., Drumea G., *Accesul la Justiție al romilor*, CNR, 2021
5. *Evaluarea participativă a barierelor pentru copiii romi și familiile acestora în accesarea serviciilor*, Chișinău, UNICEF Moldova, 2016

Exemplu de practică internațională

În tribunalele din SUA a fost promovată utilizarea chioșcurilor cu autodeservire. Aceste stații automate sunt folosite pentru a oferi publicului și participanților la proces acces ușor la informații despre cauzele aflate pe rolul instanțelor de judecată sau despre cerințele și condițiile de sesizare a instanțelor. Chioșcurile oferă servicii automatizate, care măresc eficiența, reduc timpul de așteptare și pot fi utilizate după orele de lucru, pentru a facilita accesul la justiție în cazul persoanelor care lucrează cu normă întreagă și nu reușesc să se prezinte la sediul instanței în timpul orelor de muncă. Aceste servicii electronice includ cereri de căsătorie, cereri ce vizează mersul procedurilor juridice, plăți de taxe sau amenzi și obținerea de permise. Chioșcurile se găsesc, de obicei, în biroul funcționarului sau pe hol, astfel încât să fie ușor accesibile publicului.

Republica Moldova poate prelua practica SUA cu referire la chioșcurile cu autoservire, care sunt similare terminalelor cu navigare direcționată și care pot fi amplasate în sediile primăriilor din localitățile îndepărtate.

Opțiunile indicate implică autonomia utilizatorului, solicitând un anumit nivel de abilități de utilizare a tehnologiilor informaționale (IT). Dezavantajul major este că în localitățile rurale puțini locuitori dețin competențe IT și acestea nu sunt adaptate la nevoile grupurilor vulnerabile. Un alt dezavantaj ține de gradul de generalitate a informației incluse în aceste resurse, fără a putea anticipa toate particularitățile cazului persoanei interesate. Și nu în ultimul rând, un impediment în implementarea acestor tehnologii ține de insuficiența resurselor financiare necesare pentru dezvoltare și mentenanță.



sursa: advancedkiosks.com

Perspective de preluare, extindere, instituționalizare

Populația generală poate avea acces la serviciile juridice din sectorul privat, cum sunt avocații particulari, la serviciile juridice acordate de organizațiile non-guvernamentale și la cele din sectorul public, adică la asistența juridică garantată de stat, fie ea calificată (*avocații din sistemul de asistență juridică garantată de stat*), primară (*parajuriști/avocați publici*) sau mediatorii comunitari romi. Avocații privați, în linii mari, nu sunt accesibili financiar pentru populația generală.

Perspective de extindere. Deși este un serviciu costisitor, participanții la interviuri au indicat că echipele mobile sunt un serviciu deosebit de util și necesar pentru asigurarea accesului la justiție a grupurilor vulnerabile, în special pentru cele ce locuiesc în localități îndepărtate de urbe. În justificarea extinderii echipelor mobile sunt invocate argumente ce vizează incapacitatea de plată a grupurilor vulnerabile pentru serviciile juridice, dar și suportarea costurilor aferente, cum ar fi cheltuielile de transport și cele administrative. Un alt avantaj pentru extinderea practicii echipelor mobile ține și de flexibilitatea specialiștilor de a se deplasa, inclusiv în zilele de sâmbătă și duminică, la domiciliul persoanelor din grupurile vulnerabile care de multe ori au o mobilitate redusă. Extinderea serviciului poate avea loc și prin introducerea consultațiilor juridice și psihologice în regim online sau prin telefon.

La capitolul constrângeri în extinderea practicilor ce vizează echipele mobile, respondenții au invocat problemele legate de sustenabilitatea serviciilor. Legislația în vigoare stabilește un cadru normativ permisiv, vizând posibilitatea contractării de către autoritățile publice a serviciilor furnizate de ONG-uri. Cu toate acestea, un mecanism clar și coerent, aplicat în special pentru contractarea de către APL/APC a serviciilor prestate de ONG-uri nu este adecvat dezvoltat. O altă barieră ține de percepția liderilor locali (ex. primari, consilieri locali, membrii ai comisiilor de specialitate, etc.) cu referire la rolul și menirea ONG-urilor. O parte din APL-uri abordează ONG-urile ca pe eventuali sponsori, din această cauză nu acceptă ideea finanțării activităților ONG-urilor, considerând că sarcina finanțării acestora revine donatorilor.⁶

Perspective de instituționalizare. Grupurile vulnerabile consideră că suportabilitatea financiară a serviciilor avocaților, în general, nu este accesibilă.⁷ În contextul dat, echipele mobile facilitează accesul la justiție a acestora. Scenariul ce vizează posibilitatea instituționalizării echipelor mobile nu este privit tocmai pozitiv de respondenți. Principale îngrijorări sunt legate de austeritatea bugetară și formalismul procedurilor. Un alt factor care trebuie luat în calcul atunci când se discută aspectul de instituționalizare a echipelor mobile ține de reticența grupurilor vulnerabile în interacțiunea cu organele de stat. La baza apariției reticenței sunt varii factori, printre care birocrăția legată de prestarea serviciilor, stereotipurile și prejudecățile existente față de anumite grupuri, dorința de a ține problema în secret, etc.

6. Studiul „Identificarea barierelor și lacunelor în procesul de contractare de către stat a serviciilor furnizate de OSC”, Chișinău, 2018

7. Accesul la Justiție al romilor, Rusu D., Drumea G., CNR, 2021

Instituționalizarea echipelor mobile poate avea loc prin implicarea parajuriștilor sau a avocaților publici, care să presteze servicii de asistență juridică primară fizic, prin telefon sau online. Mesajele de informare despre orarul acordării serviciilor de asistență juridică primară de către parajuriști sau avocați publici trebuie să fie diseminat prin mijloace de comunicare online, prin anunțuri plasate în locurile publice (*stații de așteptare a transportului public, oficiul poștal, primăria etc.*) și ziare locale.

ACTIVITĂȚI DE ADVOCACY LA NIVEL LOCAL PENTRU SERVICII JURIDICE ACCESIBILE

Advocacy pentru instituirea juristului comunitar

Beneficiari: persoane domiciliate în raionul Dubăsari

Un grup de cetățeni din raionul Dubăsari a creat o inițiativă în vederea determinării autorităților publice locale din raionul Dubăsari să aloce fonduri pentru dezvoltarea unui serviciu juridic comunitar. În susținerea inițiativei descrise s-a menționat că în raionul Dubăsari nu activează parajuriști și nu sunt mulți juriști care ar manifesta dorința de a lucra în teritoriu, ținând cont de dificultățile legate de prezența regimului de la Tiraspol. Pentru a asigura accesul cetățenilor la asistență juridică primară, grupul de inițiativă a solicitat instituirea unui jurist comunitar, care va fi plătit din fondurile APL-ului și va consulta gratuit persoanele domiciliate în raionul Dubăsari. În realizarea acestei inițiative este implicat Centrul de Justiție Socială „Echitate”, un ONG local ce activează în raioanele Criuleni și Dubăsari.

Advocacy pentru accesul persoanelor cu dizabilități la programul Prima Casă

Beneficiari: persoane cu dizabilități, familii ce au la întreținere persoane cu dizabilități

Un grup de părinți ce au la întreținere copii cu dizabilități severe, sub egida Oficiului Înaltului Comisar ONU pentru Drepturile Omului în Moldova (*OHCHR Moldova*), a inițiat o campanie de advocacy cu scopul modificării cadrului normativ încât să fie permisă accesarea programului Prima Casă și de către persoanele cu dizabilități și familiile ce au la întreținere persoane cu dizabilități. În acest sens, grupul de părinți a inițiat mai multe scrisori către Ministerul Finanțelor și Guvernul Republicii Moldova, prin care au solicitat includerea persoanelor cu dizabilități și familiilor ce au la întreținere persoane cu dizabilități în categoria celor ce vor primi compensații de la stat, similar familiilor cu 3 și mai mulți copii. Concomitent, grupul de părinți a inițiat și o cauză în fața Consiliului pentru Prevenirea și Eliminarea Discriminării și Asigurarea Egalității, prin care au invocat că sunt discriminați, prin asociere



sursa: Centrul pentru Drepturile Persoanelor cu Dizabilități

cu copiii lor cu dizabilități severe, în realizarea dreptului la locuință, deoarece Programul de stat Prima Casă, care este un program social, nu prevede ca și măsuri afirmative/ pozitive demararea programelor de compensare pentru persoanele cu dizabilități severe și/sau pentru părinții care au la întreținere persoane cu dizabilități severe. La etapa de mediere, Consiliul pentru Prevenirea și Eliminarea Discriminării și Asigurarea Egalității a inițiat procedura de negociere în vederea soluționării cauzei pe cale amiabilă.

Un exercițiu similar a făcut un grup de părinți din raionul Anenii Noi care au la întreținere copii cu dizabilități severe și sunt angajați în calitate de asistenți personali în vederea realizării dreptului la concediul anual de odihnă. În rezultatul litigării cauzei, au fost modificate contractele individuale de muncă ale asistenților personali și în prezent aceștia pot beneficia de drepturi egale cu alți salariați.

Perspective de preluare, extindere, instituționalizare

Perspective de preluare. O bună practică la nivel local înseamnă istorii de succes, parteneriate și inovație. Buna practică nu trebuie înțeleasă ca o dovadă a existenței unei „reguli de aur”, adică o soluție generală, care poate fi aplicată imediat în altă parte. Fiecare campanie de advocacy e diferită în felul ei. Într-adevăr, ceea ce produce rezultate excelente într-o localitate poate să nu fie valabil în alta sau ar putea să nu asigure rezultate pozitive. Cu toate acestea, modelele descrise mai sus pot inspira grupurile de cetățeni sub aspect de organizare și mobilizare a comunității. În viziunea respondenților, barierele în asigurarea preluării campaniilor de advocacy țin de dificultățile de identificare a unui lider constructiv, menținerea în acțiune a persoanelor care se alătură inițiativei, dar și de obstacole în identificarea finanțării pentru costurile aferente campaniei.

Perspective de extindere. Extinderea practicilor de advocacy descrise poate avea loc prin solicitarea de măsuri pozitive/afirmative cu referire la programele sociale, cum ar fi programul de compensare pentru procurarea locuinței pentru alte grupuri vulnerabile.

Perspective de instituționalizare. Instituționalizarea practicilor de advocacy descrise mai sus va avea loc prin emiterea de către APL a actului ce va aloca surse financiare și va crea, spre exemplu, cadrul de activitate al juristului comunitar sau prin aprobarea cadrului normativ ce va include persoanele cu dizabilități și familiile ce au la întreținere persoane cu dizabilități în categoria celor care vor primi compensații de la stat, similar familiilor cu 3 și mai mulți copii.

SERVICII DE ASISTENȚĂ JURIDICĂ PRIMARĂ ȘI CALIFICATĂ

Telefonul de încredere pentru persoanele cu dizabilități 0 8001 0808

Beneficiari: persoane cu nevoi speciale

Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități a fost creat ca un serviciu național pentru a oferi sprijin persoanelor cu dizabilități care necesită protecție, suport și informare.

Numărul 080010808 este accesibil pe întreg teritoriul Republicii Moldova. Este anonim, gratuit și confidențial, prin apel de la telefonul fix și mobil. Prestatorul suportă costul apelurilor de intrare, dacă sunt efectuate de pe teritoriul țării. Apelurile efectuate de peste hotarele țării sunt plătite de către apelant. Persoanele care se află peste hotarele țării pot contacta serviciul gratuit, în scris, la numărul de Viber +373 60 60 15 49.⁸

În Republica Moldova, Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități a fost lansat în ianuarie 2017 în cadrul proiectului „Promovarea și monitorizarea drepturilor persoanelor cu dizabilități mintale din instituțiile rezidențiale cu profil psiho-neurologic”. Acest proiect a fost implementat de Asociația Keystone Moldova, în parteneriat cu Asociația Europeană a Prestatorilor de Servicii pentru Persoane cu Dizabilități, Alianța Organizațiilor pentru persoane cu dizabilități din Republica Moldova și finanțat de Uniunea Europeană.

Din iunie 2019, Asociația Keystone Moldova administrează și gestionează acest serviciu prin contractare de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale. Serviciul reprezintă un efort al statului de reducere a cazurilor de încălcare a drepturilor persoanelor cu nevoi speciale, precum și de îndeplinire a angajamentelor asumate prin ratificarea Convenției ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități. În Moldova trăiesc peste 180.000 de persoane cu nevoi speciale. Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoane cu dizabilități oferă suport informațional la telefon; consiliere la telefon; colaborare multidisciplinară pentru soluționarea cazurilor de încălcare a drepturilor; identificarea cazurilor suspecte de încălcare a drepturilor persoanelor cu dizabilități și anunțarea acestora organelor competente și organizațiilor partener; sesizarea situațiilor de risc pentru viața, securitatea și integritatea persoanei cu dizabilități.⁹

Telefonul de Încredere pentru Femei și Fete 0 8008 8008

Beneficiari: persoane care suferă de violență în familie, în special femei; grupuri profesionale; membri ai comunității

Telefonul de Încredere pentru Femei și Fete a fost lansat la 9 noiembrie 2009 de către Centrul Internațional „La Strada Moldova”. Astăzi, serviciul de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor este accesibil 24 din 24 de ore, 7 zile pe săptămână și poate fi apelat gratuit de pe teritoriul Republicii Moldova, din orice rețea de telefonie fixă sau mobilă.

Telefonul de Încredere pentru Femei și Fete permite deservirea simultană a trei apeluri, recepționate de consultanți, psihologi cu experiență vastă. Scopul acestui serviciu este promovarea unui mod de viață non-violent în familie și protecția drepturilor victimelor violenței în familie, prin oferirea¹⁰ de consiliere psihologică primară pentru persoanele ce suferă de violență în familie; sfaturi și recomandări privind recunoașterea primelor semne ale violenței într-o relație și modul în care se poate construi o relație non-violentă; consiliere și asistență juridică pentru persoanele care suferă de violență în familie; servicii

8. <https://www.keystonemoldova.md/ro/directions-of-activity/hotline-support-service/>

9. <https://www.keystonemoldova.md/ro/directions-of-activity/hotline-support-service/>

10. https://lastrada.md/pic/uploaded/Factsheet%20TIFF%20sem%201_%202021.docx.pdf

de mediere și referire a persoanelor ce suferă de violență în familie către serviciile care oferă asistență specializată (adăpost, consiliere psihologică, psihoterapie, asistență medicală). Serviciul Telefonul de Încredere pentru Femei și Fete este finanțat din bugetul de stat începând cu anul 2017, prin contractarea Centrului Internațional „La Strada Moldova” de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale.

Telefonul Copilului 116 111

Beneficiari: copii care apelează la serviciu în scop de consiliere, informare; părinți sau îngrijitori ai copiilor în scop de consiliere, informare și consultanță; persoane care doresc să refere cazuri privind necesitatea asistenței unui copil

Serviciul gratuit de asistență telefonică pentru copii, Telefonul Copilului, a fost lansat în Republica Moldova în anul 2014. Linia de asistență este administrată de Ministerul Muncii, Protecției Sociale și implementată de A.O. „CNFACEM”, în baza unui acord de colaborare cu Ministerul.¹¹ 116 111 este un serviciu gratuit, confidențial și anonim, care este disponibil 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, cu scopul de a proteja copiii de orice formă de încălcare a drepturilor lor și de orice formă de abuz, dar și de a spori accesul copiilor la asistență prin aplicarea mecanismului de referire și a consolida sistemul de protecție a copilului în baza analizei activității serviciului. Apelanții pot beneficia de acest serviciu și prin Skype, „Telefonul Copilului Moldova 116 111” sau pe chat-ul disponibil pe www.telefonulcopilului.md. Telefonul Copilului¹² oferă consiliere psihologică; informare în domeniul drepturilor copilului; consultanță în domeniul protecției copilului; îndrumare și referire către instituțiile abilitate să ofere asistența necesară.

Aplicație interactivă

Beneficiari: copii, părinți sau îngrijitorii copiilor

Centrul de Informare și Documentare privind Drepturile Copilului (CIDDC), cu suportul Ministerului Educației și al UNICEF Moldova, a dezvoltat aplicația interactivă „Provocările lui Dragoș”. Aplicația are scopul de a încuraja copiii să cunoască formele violenței și să nu tolereze abuzul.¹³ Cu ajutorul acestei aplicații, copiii pot învăța să recunoască diverse forme ale abuzului, să afle cum se pot comporta în situații riscante pentru ei și să identifice persoane de încredere la care ar putea să se adreseze atunci când sunt în pericol (părinte, educator, învățător, profesor, psiholog școlar, asistent social, lucrător medical, polițist). Totodată, aplicația poate fi de ajutor părinților și cadrelor didactice în abordarea cu cei mici a subiectelor mai delicate. Aplicația „Provocările lui Dragoș” se adresează copiilor cu vârsta între 7 și 12 ani și este o inovație pentru Republica Moldova. Aceasta poate fi accesată gratuit pe site-ul CIDDC.

11. Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru copii Telefonul Copilului 116 111, [Raport anual de activitate, 2021](#)

12. Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru copii Telefonul Copilului 116 111, [Raport anual de activitate, 2021](#)

13. <https://www.drepturilecopilului.md/index.php/ro/noutati/media/400-provocarile-lui-dragos-aplicatie-interactiva-pentru-prevenirea-abuzului-fata-de-copii>

Exemple de practică internațională

În SUA au fost dezvoltate mai multe aplicații mobile care oferă consiliere și referire către serviciile de suport pentru victimele violenței de gen. DocuSAFE este o aplicație mobilă gratuită care ajută supraviețuitoarele violenței să colecteze, să stocheze și să partajeze dovezi ale abuzului, cum ar fi violența domestică, agresiunea sexuală, urmărirea, hărțuirea online și violența fizică. Aplicația oferă opțiuni pentru partajarea conținutului înscris cu organele de drept, avocați și alți profesioniști care oferă asistență victimelor violenței de gen.

Aplicația mobilă Elder Law Risk Detector este destinată pentru a identifica și îndruma către serviciile juridice persoanele în etate care se confruntă cu abuzuri, exploatare financiară și alte forme de violență.

Aplicația SafeNight oferă sprijin victimelor violenței domestice, traficului de persoane și agresiunii sexuale care caută un adăpost urgent.

În România, aplicația Bright Sky Ro este un instrument digital gratuit lansat în 2020 pentru a sprijini victimele violenței domestice, oferind asistență și informații utile persoanelor aflate într-o relație abuzivă sau celor care vor să ajute în astfel de cazuri. România este a patra țară în care este disponibilă aplicația, după Marea Britanie, Irlanda și Cehia. Aplicația Bright Sky Ro este disponibilă în App Store și Google Play Store în limbile română, engleză și maghiară. Bright Sky Ro are, în primul rând, un rol de informare și educare, pentru că descrie care sunt categoriile de violență de gen, combate miturile legate de acest fenomen și permite utilizatorului să evalueze siguranța unei relații prin simpla completare a unui formular electronic. Aplicația oferă și o bază de date cu servicii de asistență, astfel încât utilizatorul să poată lua legătura cu cel mai apropiat serviciu disponibil în zona în care se află.



În plus, meniul aplicației permite accesul utilizatorilor la informații despre cauzele și consecințele abuzului, planul de siguranță și prevederile legale care pot proteja o victimă a violenței domestice (*ordinul de protecție provizoriu dat de poliție și ordinul de protecție dat de instanță*), precum și măsurile care pot fi adoptate pentru creșterea siguranței în mediul online. Suplimentar, Bright Sky

Ro oferă posibilitatea înregistrării incidentelor într-un jurnal digital confidențial, la o adresă de email aleasă de victimă, printr-o funcție ce folosește text, conținut audio, video sau foto. Informațiile strânse de victimă în acest jurnal pot deveni dovezi în instanțele de judecată. Aplicația oferă informații și sfaturi utile legate de consimțământul în relațiile sexuale și de hărțuire, prezentând și studii de caz care exemplifică tipurile de comportament abuziv afișate cel mai frecvent în relațiile intime.

Aplicația mobilă HappyGraff, a fost dezvoltată în 2017 de Asociația Telefonul Copilului cu susținere financiară din partea Telekom Romania. Aplicația funcționează ca un jurnal în care adolescenții își pot înregistra stările emoționale ori de câte ori simt nevoia și în care au acces la sfaturi utile despre cum să gestioneze diferite situații cu stări emoționale dificile. Aplicația mobilă poate fi accesată pe telefoane mobile cu sistem de operare Android și este disponibilă pentru descărcare în GooglePlay în mod gratuit. Aplicația poate fi descărcată și din website-ul campaniei la adresa: <http://www.116111.ro/descarca-aplicatia>

Perspective de preluare, extindere, instituționalizare

Perspective de preluare. Complementar cu funcționarea Serviciului Telefonul de Încredere pentru Femei și Fete, Telefonului Copilului și Telefonului pentru persoane cu dizabilități, considerăm oportun a fi preluate modelele de bune practici internaționale privind dezvoltarea aplicațiilor mobile gratuite care oferă consiliere și referire către serviciile de suport pentru copii, persoane cu dizabilități și victimele violenței de gen.

Avantajul aplicației, în raport cu serviciile de consiliere telefonică, este că aceasta oferă posibilitatea înregistrării incidentelor într-un jurnal digital confidențial, la o adresă de email aleasă de victimă, printr-o funcție ce folosește text, conținut audio, video sau foto. Utilitatea acestei funcții vine în contextul oferirii posibilității de utilizare a înregistrărilor efectuate cu ajutorul aplicației în calitate de probă în procesele penale, contravenționale și civile. Or, studiile arată că în cazurile de violență în familie, atât victimele, cât și organele de drept întâmpină dificultăți în acumularea probatoriului, în special pentru alte forme de violență decât cea fizică. Dezvoltarea aplicațiilor mobile va putea oferi victimelor violenței de gen acces rapid la o gamă mare de informații și aflarea în timp real a serviciilor care au locuri disponibile. Un alt avantaj al dezvoltării aplicațiilor mobile este că acestea nu necesită costuri pentru întreținerea sediului, achitarea serviciilor de personal și a celor legate de formarea inițială și continuă a personalului.

Cu siguranță dezvoltarea aplicațiilor mobile va spori accesul la justiție pentru victimele violenței de gen, însă acestea atrag și constrângeri ce țin de faptul că nu toate victimele dispun de echipamente IT ce ar permite utilizarea aplicației, precum și că nu toate beneficiarele posedă abilități tehnologice de gestionare a aplicațiilor mobile. În condițiile date se justifică menținerea în continuare și a Serviciului Telefonul de Încredere pentru Femei, pentru a asigura accesul la consiliere și informare a victimelor violenței de gen ce nu dispun de posibilități tehnice de accesare a aplicației.

Dezvoltarea aplicațiilor mobile destinate copiilor pentru obținerea informațiilor, consilierii și suportului legat de respectarea drepturilor lor reprezintă modele de bune practici care pot fi preluate și de Republica Moldova.

Perspective de extindere. Dezvoltarea aplicațiilor interactive este o soluție ce ar putea să îmbunătățească accesul grupurilor vulnerabile. Argumentele în dezvoltarea aplicațiilor mobile pentru copii și adulți țin de faptul că numărul utilizatorilor rețelei globale crește cu o rată astronomică (9 persoane pe secundă). În fiecare zi, peste 800.000 de utilizatori de dispozitive fixe sau mobile sunt adăugați la comunitatea mondială a

internetului.¹⁴ Aceste date indică posibilitatea de accesare concomitentă a serviciilor de către un număr mare de beneficiari, indiferent de locul aflării lor. Un alt argument este că aplicațiile mobile sunt deosebit de atractive pentru copii/adulți, ar putea fi accesate în situații de criză, dar și popularizate în rândul semenilor.

Dezavantajul major al aplicațiilor interactive este inaccesibilitatea tehnologiilor. O altă constrângere ține de dificultățile de identificare de către ONG-uri a surselor financiare necesare pentru dezvoltarea aplicațiilor. În situația descrisă, o posibilă soluție ar fi ca statul să subvenționeze aceste servicii. ONG-urile dezvoltatoare s-ar putea confrunta cu dificultăți în identificarea prestatorului IT disponibil să dezvolte acest tip de aplicație, ținând cont de faptul că pe piața din Republica Moldova există un număr limitat de companii IT cu experiență în dezvoltarea și mentenanța diferitor aplicații/soluții IT, care să își manifeste interesul de a dezvolta aplicații pentru victime, copii, alte grupuri vulnerabile. Extinderea practicilor bazate pe dezvoltarea aplicațiilor interactive poate avea loc prin organizarea anuală a hackathon-urilor tematice, care vor ajuta la identificarea soluțiilor inovatoare la provocările ce țin de accesul la justiție.

Perspective de instituționalizare. Contractarea de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale a Centrului Internațional „La Strada Moldova” pentru gestionarea Serviciului Telefonul de Încredere pentru Femei reprezintă un exemplu de bună practică națională de instituționalizare. Participanții la interviu au indicat faptul că actuala formulă de funcționare a serviciilor Telefonul de Încredere pentru Femei, Telefonul Copilului și Telefonul pentru persoane cu dizabilități asigură prestarea unui serviciu calitativ și sustenabil. Important este ca, în continuare, statul să își onoreze angajamentele asumate cu referire la finanțarea serviciului.

SERVICII, CENTRE ȘI PROGRAME DE PROTECȚIE ȘI REABILITARE A VICTIMELOR VIOLENȚEI ÎN FAMILIE ȘI A VIOLENȚEI DE GEN

Servicii de asistență juridică și psihologică pentru victimele violenței în familie

Cel mai frecvent, victime ale violenței în familie sunt femeile. În prezent, în Republica Moldova sunt 8 instituții publice care oferă adăpost și alte servicii victimelor violenței și potențialelor victime (*femei în situații de risc, cum ar fi cupluri mamă-copil, victimele traficului de persoane sau potențialele victime, mamele singure și mamele cu risc de abandon al copiilor*), 12 organizații non-guvernamentale care oferă femeilor și copiilor victime servicii la nivel local, regional și național, inclusiv Serviciul de asistență telefonică non-stop cu acoperire națională, precum și 4 centre pentru agresori.¹⁵ Deocamdată, nu funcționează nici un centru de criză pentru femei și fete, victime ale violenței sexuale, deși unul este în curs de dezvoltare.

Programe de protecție și rehabilitare a victimelor violenței sunt implementate de Centrul de Drept al Femeilor, „La Strada Moldova”, Promo-Lex, Asociația Împotriva Violenței

14. <https://webmaster.md/ro/servicii/dezvoltarea-aplicatii-mobile/>

15. Studiu privind serviciile sociale în domeniul prevenirii și combaterii violenței pe bază de gen, CDPD, 2019

„Casa Mărioarei”, Centrul de Reabilitare a Victimelor Torturii „Memoria”, și alte organizații ce fac parte din Coaliția Națională „Viața fără Violență în Familie”.

Beneficiari: femei și copii victime a violenței în familie și altor forme a violenței de gen

Ținând cont de aspectele traumei psihologice suferite, victimele violenței în familie cu greu își pot apăra singure drepturile în instanță și, de cele mai multe ori, ele nu au suficiente resurse financiare pentru a achita costurile unui avocat în bază de contract. Pentru a răspunde la nevoile victimelor violenței în familie, mai multe ONG-uri acordă servicii, iar în cadrul centrelor de zi, ele beneficiază de o abordare holistică.

- **Asistența juridică primară** se acordă imediat, la momentul adresării și constă din consultații juridice, asistență în vederea întocmirii actelor juridice (plângeri, cereri cu privire la aplicarea măsurilor de protecție pentru victimele violenței în familie) și acordarea altor forme de asistență care nu intră în categoria de asistență juridică calificată. La etapa acordării asistenței juridice primare, victimele violenței în familie sunt încurajate și susținute cu suport juridic în a-și revendica drepturile, în cazurile când asta nu dăunează condiției victimei.
- **Asistența juridică calificată** se acordă pe cazurile de violență în bază de gen, când victimei îi este desemnat un avocat specializat, care reprezintă gratuit interesele acesteia la toate fazele procesului civil, penal, contravențional. Asistența juridică calificată presupune apărarea intereselor victimei violenței în familie într-un proces penal, civil, contravențional sau de contencios administrativ. Procedura de solicitare a avocatului este una simplificată, nu este necesar și nu este obligatoriu ca victima să se deplaseze fizic la sediul ONG-ului care prestează acest serviciu, deoarece serviciul poate fi solicitat telefonic, prin email, direct sau prin intermediul profesioniștilor ce au atribuții de prevenire și protecție a violenței în familie (*asistent social, polițist, ofițer de urmărire penală*). Avocatul desemnat în aceste condiții este obligat să acorde gratuit asistență juridică calificată victimei violenței în familie în volumul solicitat, beneficiind de remunerare pentru serviciile sale din contul ONG-ului.
- **Asistență psihologică și susținerea psiho-emotională a victimei pe toată durata procesului de asistență juridică** este un serviciu foarte util pentru a susține beneficiara în procesul în care este implicată. Victima este mai stabilă emoțional și conștientizează evenimentele care au loc, își poate controla emoțiile negative, anxietatea, atacurile de panică și este pregătită emoțional să confrunte aspectele de criză prin care trece. Evaluarea psihologică permite constatarea unor consecințe ale actului de violență la care a fost supusă persoana, iar raportul respectiv poate fi utilizat în calitate de probă în procesele civile, contravenționale și penale. Asistența psihologică se acordă gratuit de psihologii specializați, angajați sau contractați de serviciu. În cadrul programului de asistență psihologică, victima violenței în familie poate beneficia de consiliere pentru a dobândi reziliență emoțională în timpul contactului cu reprezentanții justiției (poliție, judecătorie) sau/și cu emiterea raportului de evaluare (ca răspuns la solicitările organelor de drept/ONG) și are loc coordonarea activităților de consiliere cu alte organizații/centre, pentru a preveni evaluarea psihologică repetată.

Pe parcursul procesului, instanțele trebuie să se asigure că victimele sunt informate despre ce prevede legislația în domeniu și care sunt drepturile lor. Victimele au nevoie de a cunoaște: tipurile de servicii de susținere și măsurile legale care le stau la dispoziție; disponibilitatea măsurilor de protecție și asistență; riscurile. Reprezentanții organelor de drept trebuie să se asigure că informațiile relevante din procedură au fost transmise victimelor, în timp util și într-o manieră accesibilă, inclusiv cu respectarea principiului accesibilității și acomodării rezonabile. Spre regret, „informarea despre drepturile și obligațiile victimei este mai mult o formalitate. Or, multe victime nici nu știu să scrie și să citească, cu atât mai mult nu vor reuși să înțeleagă un text juridic copiat din Codul de procedură penală. Aceasta este cauza că multe victime nu solicită nici protecție și nici nu se adresează la serviciile specializate care li se oferă gratuit.”¹⁶

Infrastructura instanțelor de judecată de regulă nu protejează victimele împotriva stigmatizării și/sau intimidării din partea inculpaților, simpatizanților acestora, rudelor, activiștilor. Deși, în ultimii ani, se atestă o schimbare pozitivă ce ține de atitudinea procurorilor și judecătorilor, în sensul respectării demnității victimelor și a inadmisibilității folosirii unui limbaj neadecvat față de acestea, modul de organizare a proceselor de judecată încă nu oferă victimelor infracțiunilor o protecție efectivă contra intimidărilor, în special atunci când victima este nevoită să aștepte începerea procesului sau deliberarea în holul instanțelor judecătorești. Atunci când se prezintă la ședință, părțile vătămate așteaptă, de obicei, începerea procesului pe coridor, în condiții care, uneori, nu corespund pe deplin necesităților de siguranță.¹⁷ Astfel, se poate întâmpla ca victimele să fie agresate verbal de către inculpați, rudele sau susținătorii acestora.

Adăposturi pentru victimele violenței în familie și traficului de ființe umane

Beneficiari: victimele violenței în familie, victimele traficului de ființe umane

Centrele/serviciile de asistență și protecție pentru victime oferă servicii specializate de sprijin precum adăpost (plasament), asistență juridică, psihologică, socială, medicală de urgență și alte tipuri de asistență.

În parteneriat cu APL și ONG-uri au fost deschise Centre de asistență și protecție socială pentru victimele violenței în familie (*traficul de ființe umane*). În cadrul acestor Centre sunt prestate servicii de cazare temporară, asistență socială, consiliere juridică, asistență la perfectarea actelor de identitate (pierdute/distruse sau documentarea inițială), instituirea custodiei copilului, procedurile de divorț, ș.a. Consilierea juridică, după caz, poate genera și însoțirea victimei de o persoană de încredere, alături de avocatul său, la toate procedurile, inclusiv la ședințele închise. Asistența juridică este oferită de către avocați calificați prin referirea beneficiarilor către Consiliul Național pentru Asistența Juridică Garantată de Stat.

16. Interviu Individual Aprofundat nr.13

17. Perevoznic I., Monitorizarea proceselor de judecată pe cauze de violență în familie, violență sexuală și trafic de ființe umane, CDF, 2018, p. 119-120

Organizarea și funcționarea centrelor/serviciilor de asistență și protecție a victimelor violenței în familie și a copiilor lor se desfășoară în conformitate cu regulamentele-cadru și standardele minime de calitate aprobate de Guvern.¹⁸

Centrele sunt amplasate în localitățile în care este asigurat accesul la mijloacele de transport, care permit organizarea activităților în exterior și accesarea diferitelor servicii comunitare sociale, juridice, medicale, educaționale, profesionale, culturale, de petrecere a timpului liber etc. Centrul activează conform unui program special (24/24 ore), pornind de la necesitățile de plasament, asistență, reabilitare și reintegrare a victimelor violenței în familie. În scopul garantării siguranței și securității beneficiarilor, amplasarea noilor centre nu va fi cunoscută publicului larg. Admiterea în centru a victimelor violenței în familie se efectuează respectându-se principiul nondiscriminării. Totuși, este refuzată plasarea persoanelor cu forme active de infecții (*tuberculoză, malarie, boli infecțioase intestinale și alte maladii contagioase*), iar persoanele cu handicap fizic sau mintal vor fi admise în centru la decizia coordonatorului de caz și a managerului centrului numai după o evaluare preliminară și doar în cazul în care condițiile existente corespund necesităților specifice de îngrijire. Admiterea în centru se realizează la prezentarea dosarului personal al beneficiarului de către organul teritorial de asistență socială, organul afacerilor interne. Se permite referirea acestuia de către alte autorități ale administrației publice locale, alte instituții abilitate. În cazuri de urgență se efectuează primirea beneficiarului în orice moment.

Servicii de plasament pentru victimele violenței în familie și traficului de ființe umane sunt acordate de următoarele centre:

- Centrul de Asistență și Protecție a Victimelor și Potențialelor Victime a Traficului de Ființe Umane (*centrul de plasament*);
- Serviciul de Asistență și Protecție pentru bărbați victime a Traficului de Ființe Umane (*10 paturi*);
- A.O. „Centrul de Criză Familială” SOTIS – Bălți;
- Centrul de Asistență și Consiliere a Victimelor Violenței în Familie „Ariadna” – Drochia
- Asociația Împotriva Violenței în Familie „Casa Mărioarei”;
- Centrul pentru reabilitarea femeilor care suferă din cauza violenței, deschis în premieră în UTA Găgăuzia.

Centre de criză și servicii specializate pentru victimele violenței sexuale

Beneficiari: femei și fete victime ale violenței sexuale

UN Women¹⁹ a inițiat în anul 2021 crearea primului Centru pentru victimele violenței sexuale. Serviciul dat va asigura asistență pe termen lung, inclusiv consiliere psihologică, grupuri de auto-ajutorare și asistență pentru victimele violenței sexuale în timpul proceselor de judecată.²⁰ Acest centru va oferi o asistență mai rapidă, inclusiv

18. Hotărârea de Guvern Nr.1019 din 02.09.2008

19. Notă: în cadrul Proiectului EVA „Promovarea egalității de gen în raioanele Cahul și Ungheni”, finanțat de Uniunea Europeană și implementat de UN Women, în parteneriat cu UNICEF Moldova.

20. <https://eu4moldova.eu/ro/crearea-primului-serviciu-specializat-din-republica-moldova-pentru-victimele-violentei-sexuale-in-ungheni-cu-suportul-ue/>

investigații și intervenții în cazuri de urgență. În cadrul serviciilor specializate pentru victimele violenței sexuale va fi oferită examinare și asistență medicală, care constă în examinare ginecologică, medico-legală, inclusiv colectarea materialului necesar pentru diagnosticul bolilor cu transmisie sexuală, eventual sarcină și contracepția de urgență; servicii sociale, care rezidă în evaluarea de către asistentul social a riscurilor existente după infracțiunea sexuală, acțiunilor pentru securitatea persoanei, identificarea nevoilor victimei și organizarea plasamentului, în cazul în care revenirea victimei acasă prezintă pericol pentru ea; consiliere psihologică gratuită; consultație și asistență juridică gratuită.

Centrul pentru victimele violenței sexuale este în curs de dezvoltare și urmează ca în primii 3 ani de activitate să funcționeze din surse financiare asigurate de donatori, iar ulterior să fie finanțat inclusiv din bugetul de stat.

Serviciu specializat pentru bărbați victime ale traficului de ființe umane

Beneficiari: bărbați victime ale traficului de ființe umane

La nivel național, bărbații prevalează ca victime ale traficului de ființe umane. În anul 2021, din numărul total de 335 de victime ale traficului de ființe umane, 205 au fost bărbați și 130 femei.²¹ Din cauza prejudecăților de gen, bărbații victime ale traficului de ființe umane nu apelează la serviciile psihologului. „...Mulți bărbați au convingerea că e o rușine pentru un bărbat să se plângă sau să ceară ajutorul unui specialist... e un indicator de lașitate, vulnerabilitate... O parte din bărbații victime ale traficului de ființe umane, primordial din trafic extern, refuză să fie asistați în serviciile specializate, tratând situația de trafic și exploatare ca un eșec personal.”²²

Din luna februarie 2021 își desfășoară activitatea Serviciul de asistență și protecție a victimelor și prezumatelor victime ale traficului de ființe umane bărbați. Centrul este primul serviciu specializat destinat bărbaților și a fost instituit de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale, Agenția Națională Asistență Socială, în parteneriat cu Organizația Internațională pentru Migrație din Moldova, cu o capacitate maximă de asigurare a plasamentului și asistenței necesare pentru 10 beneficiari. Scopul acestui serviciu este de a oferi, pentru o perioadă de timp determinată, asistență specializată și protecție bărbaților, victime și/sau prezumate victime ale traficului de ființe umane și/sau altor infracțiuni conexe, în vederea recuperării, reabilitării sociale, adaptării la o viață activă, reintegrării în familie, precum și reluarea unei vieți independente. Tipurile de asistență acordată vizează consilierea psihologică, socială, juridică, plasament temporar, acompaniere socială. Specialiștii intervievați au menționat că deseori sunt plasați bărbați cu statut de victime și prezumate victime ale traficului de ființe umane, care au fost exploatați inclusiv pe teritoriul Republicii Moldova. În cele mai multe cazuri, venitul principal al bărbaților ce necesită plasament constă în prestarea serviciilor necalificate cu caracter ocazional consătenilor, fiind deseori antrenați ca muncitori la lucrări agricole

21. Raportul național de realizare a politicii de prevenire și combatere a traficului de ființe umane, pentru anul 2021

22. Interviu Individual Aprofundat nr. 13

sezoniere, prin gospodării, stâne. Având în vedere faptul că victimele traficului de ființe umane deseori nu au loc de trai sau surse financiare pentru a se deplasa la organul de urmărire penală sau instanța de judecată, aceasta constituie un impediment în realizarea actului justiției. Existența unui astfel de centru facilitează accesul victimelor atât la servicii esențiale, cât și la justiție.

Centrul regional de asistență integrată a copiilor (de tip Barnahus)

Beneficiari: copiii victime/martori în cazurile infracțiunilor cu caracter sexual, traficului de copii sau violenței în familie, contra vieții și/sau sănătății, precum și în alte cazuri în care interesele justiției sau ale copilului o cer, care au sau pot avea impact grav asupra integrității fizice și/sau psihice a acestora

În anul 2020, Centrul Național de Prevenire a Abuzului Față de Copii (CNPAC) a dezvoltat primul centru regional de asistență integrată a copiilor victime/martori ai infracțiunilor în or. Bălți, care va deservi 12 unități administrative din nordul țării. Structuri similare urmează a fi deschise la Chișinău și Cahul. Statisticile oficiale arată că anual peste 1200 de copii din Republica Moldova devin victime sau martori ale diferitor tipuri de infracțiuni. În jur de 400 dintre acestea sunt infracțiuni cu caracter sexual.²³

Centrul regional de asistență integrată a copiilor victime/martori ai infracțiunilor este o instituție socială cu specializare înaltă, fără componentă rezidențială, care oferă beneficiarilor servicii de asistență specializată la nivel regional. Scopul Centrului este de a oferi copilului asistență care să asigure prevenirea revictimizării și/sau retraumatizării acestuia în procesul de colectare a probelor în cauzele penale. La solicitare, în cadrul Centrului poate fi realizată audierea în condiții speciale, examinarea medico-legală, evaluarea psihologică.

Acest tip de asistență integrată pentru copiii care au fost martori sau au avut de suferit de pe urma unei infracțiuni este cunoscut în lume ca Barnahus și este recomandat de Comitetul ONU pentru Drepturile Copilului și Consiliul Europei drept model de bună practică pentru un răspuns multidisciplinar, interinstituțional la cazurile de violență sexuală asupra copiilor.

Serviciul este gestionat de CNPAC cu suportul donatorilor. Contribuția financiară totală pentru renovarea și dotarea Centrului Barnahus din Bălți, acordată de donatori internaționali, ajunge la circa 3 milioane lei. Pentru funcționarea Centrului, în 2022, din bugetul de stat au fost alocați 1 478 752 lei.²⁴

23. <https://old.msmps.gov.md/ro/content/copiii-victime-si-martori-la-infractiuni-vor-fi-audiati-conditii-prietenose-cadrul-unor>

24. <https://www.cnpac.md/ro/comunicat-de-presa-un-centru-cu-servicii-integrate-pentru-copii-victime-sau-martori-ai-infractiunilor-s-deschis-la-balti/>

Exemple de practică internațională

Irlanda a creat 16 centre de criză pentru cazuri de viol. Opt dintre acestea funcționează sub coordonarea organizației Rape Crisis Network Ireland (RCNI). Dublin Rape Crisis Centre operează o linie telefonică națională gratuită de asistență. Centrele de criză pentru cazuri de viol asigură consultanță, îndrumări, consiliere și membrii lor însoțesc victima la tribunal și secțiile de poliție. Câteva dintre ele oferă servicii suplimentare, de exemplu activități de sensibilizare și educație. Din cele 16 centre de apel de urgență în caz de viol, 15 dețin linii de asistență telefonică. Aceste centre primesc finanțare publică parțială din partea autorităților naționale, locale și donații. Majoritatea serviciilor sunt furnizate gratuit. Câteva dintre centrele de criză pentru cazuri de viol percep o anumită taxă pentru consiliere pe termen lung, în funcție de situația financiară a clientului.

În plus, Irlanda are șase unități de tratament pentru agresiuni sexuale. Acestea sunt înființate în spitalele destinate victimelor agresiunilor sexuale. Acestea oferă ajutor oricărei persoane de la vârsta de 14 ani care a avut un contact sexual nedorit de orice natură. Acest serviciu este furnizat gratuit de Directoratul Serviciilor de Sănătate, care asigură toate serviciile de sănătate din Irlanda în spitalele și comunitățile din țară. Un examen medical care include o probă de medicină legală poate fi realizat în termen de șapte zile după agresiune, indiferent dacă victima dorește sau nu să depună plângere. Aceste servicii asigură examinarea, tratamentul vătămarilor corporale, testul pentru bolile cu transmitere sexuală, medicamente și contracepție de urgență. Toate acestea sunt descrise pe web site-ul lor.

În **Suedia** există servicii specializate pentru victimele infracțiunilor sexuale, unități specializate atât în cadrul sistemului de sănătate, cât și în cadrul lanțului de justiție, fiind prezentă și o colaborare strânsă între procurorii responsabili de aceste cazuri și serviciile sociale. Aceste servicii/echipe specializate sunt gestionate de instituții de stat.

În **Serbia** sunt provincii unde există mai multe centre specializate pentru victimele violului. De exemplu, în provincia Vojvodina sunt 3 centre specializate pentru victimele violenței sexuale amplasate în cadrul Clinicilor de Obstetrică și Ginecologie.

În sediile instanțelor de judecată din **Franța** au fost create camere destinate victimelor infracțiunilor. În cadrul acestor camere activează juriști/avocați, psihologi și psiho-pedagogi. În cadrul acestor camere victimele primesc consiliere juridică, fiind informate în limbaj accesibil, inclusiv prin folosirea pictogramelor, despre drepturile lor procesuale. Victimele pot primi servicii de suport psihologic sub forma pregătirii pentru proces, dar și intervenții în gestionarea situațiilor de criză care pot apărea în cursul procesului. Psiho-pedagogul, de regulă, asistă copiii implicați în procese civile, penale și administrative. Serviciile sunt prestate la cerere sau la solicitarea instanței când este nevoie de implicarea unui specialist care să faciliteze comunicarea drepturilor și obligațiilor, dar și să susțină emoțional victima. Serviciile în cadrul camerelor destinate victimelor sunt prestate de ONG-uri specializate care sunt contractate și remunerate de stat.

Perspective de preluare, extindere, instituționalizare

Convenția de la Istanbul solicită statelor să înființeze centre specializate de asistență și sistem de referire pentru cazurile de viol sau violență sexuală, ușor accesibile, în număr suficient pentru a asigura examinarea medicală și medico-legală, a oferi asistența post-traumatică și consiliere pentru victime (Articolul 25). În condițiile în care în Republica Moldova la momentul realizării studiului încă nu funcționau centre de urgență destinate victimelor violenței sexuale, apare necesitatea preluării practicii ce vizează crearea acestor servicii. Pentru a asigura funcționalitatea centrului și accesul victimelor la aceste servicii se impune și includerea serviciilor medicale pentru victimele violenței sexuale și în familie în Programul Unic de Asistență Medicală în calitate de servicii destinate maladiilor social-condiționate. Un punct de pornire în dezvoltarea serviciului dat pot fi practicile pozitive ale Suediei și Irlandei, care au creat centre de criză pentru cazuri de viol în care operează o linie telefonică națională gratuită de asistență, și care asigură consultanță, îndrumări, consiliere și membrii lor însoțesc victima la tribunal și la secțiile de poliție și primesc finanțare publică parțială din partea autorităților naționale și locale, dar și donații.

Având în vedere nevoile victimelor, o practică bună pentru a fi preluată este cea a Franței cu referire la amenajarea în sediile instanțelor de judecată a camerelor destinate victimelor infracțiunilor. Crearea acestor încăperi în sediile instanțelor de judecată va contribui la asigurarea siguranței victimelor, la reducerea revictimizării, va spori gradul de cunoaștere a drepturilor și va facilita referirea către serviciile specializate. Pe de altă parte, profesioniștii ce vor activa în cadrul acestor camere vor putea acorda suport instanțelor și în procesul explicării drepturilor și audierii persoanelor cu nevoi speciale, copiilor, reprezentanților altor grupuri vulnerabile. Pentru a asigura eficiența și sustenabilitatea acestui serviciu se recomandă preluarea modelul francez, care prevede prestarea acestor servicii de către ONG-uri, cu finanțare din contul statului.

Perspective de extindere. Resursele de asistență juridică gratuită și psihosocială la care au acces victimele violenței în familie sunt concentrate, la moment, preponderent în nordul și centrul republicii, iar în sud se atestă un deficit acut al acestora. Multe victime ale violenței în familie refuză să beneficieze de aceste servicii doar din cauză că trebuie să parcurgă distanțe mari, să suporte cheltuieli de transport și să piardă mult timp pentru a obține asistență și reprezentare și, drept urmare, nu beneficiază de asistența necesară. În condițiile date, extinderea serviciilor de asistență juridică gratuită și psihosocială la nivelul întregii țări va favoriza accesul la justiție și servicii esențiale a victimelor violenței în familie, inclusiv a celor ce locuiesc în localități îndepărtate.

Extinderea serviciilor poate avea loc prin crearea centrelor și dezvoltarea serviciilor de zi în localitățile în care acestea lipsesc sau prin digitalizare. Spre exemplu, practica implementată de CDF în perioada restricțiilor determinate de prevenirea răspândirii COVID-19 ar putea fi extinsă. Aceasta presupune consilierea juridică și psihologică în regim online (folosind smartphone, tabletă, laptop prin WhatsApp, Skype și altele) sau în format mixt. Consilierea online poate fi aplicată și după anularea restricțiilor pandemice, pentru a valorifica beneficiile noilor soluții. Soluțiile IT, precum serviciile online, consilierea juridică și psihologică la distanță și videoconferințele, pot fi preluate și extinse în procesul de consiliere și asistență a victimelor violenței în familie, dar concomitent cu dezvoltarea serviciilor în format fizic. Avantajul major al formei online a

fost că serviciile puteau răspunde nevoilor unui număr mare de victime. Dezavantajul acestor practici ține de lipsa echipamentului necesar (laptop și cameră funcțională) și a unei conexiuni bune la internet. Ținând cont de profilul victimelor, serviciile online sunt inaccesibile pentru multe din ele.

Dificultatea majoră în extinderea acestui tip de servicii ține de asigurarea sustenabilității financiare. Mecanismul de finanțare a serviciilor de protecție și asistență a victimelor violenței în familie și a violenței de gen este unul deficitar, o linie separată dedicată lor lipsește inclusiv în multe bugete sectoriale. Prin urmare, este dificil de identificat mijloacele financiare destinate special pentru acest sector.

Principalele constrângeri în extinderea și instituționalizarea practicilor sunt legate de lipsa mecanismului de subcontractare a serviciilor specializate din sectorul social. Deși numărul organizațiilor acreditate să presteze servicii subiecților violenței în familie este în creștere, finanțarea din bugetul de stat și local nu acoperă toate nevoile centrelor sau ale beneficiarilor.²⁵

În accepțiunea respondenților, „după ce ONG-urile accesează, prin intermediul unor granturi și proiecte, fonduri pentru crearea serviciilor sociale ce contribuie la dezvoltarea comunității, aceste servicii trebuie dezvoltate în continuare, prin asigurarea unui parteneriat între ONG-uri și administrațiile publice locale.”²⁶ Din cauza resurselor financiare limitate, serviciile de asistență juridică și de reprezentare sunt insuficiente în plan de accesibilitate la nivel teritorial. Reforma de descentralizare a autorităților publice locale, inclusiv prin prisma financiară, a invocat mai multe probleme, mai ales în ceea ce ține de durabilitatea asigurării în continuare a funcționalității serviciilor de protecție și asistență a victimelor violenței în familie la nivel teritorial, prin consolidarea mecanismului de finanțare cu destinație specială. În acest sens, trebuie elaborat și implementat un sistem de finanțare a serviciilor sociale bazat pe evaluarea necesităților și performanței prin mecanisme și metode standardizate la nivel național.

Potrivit studiului *Procesul de ratificare și implementare a Convenției de la Istanbul: bunele practici ale statelor semnatare*, capacitățile tuturor tipurilor de adăposturi pentru victimele violenței în familie continuă să fie foarte limitate în Republica Moldova. La moment, serviciile de plasament existente au o capacitate de 181 de locuri de adăpost pentru victimele violenței în familie. Pentru a se conforma recomandărilor Consiliului Europei, Republica Moldova trebuie să dispună în total de 356 de locuri de adăpost, standardul european presupune un loc de plasament pentru victimele violenței la 10 000 de locuitori.²⁷ Extinderea serviciilor poate avea loc prin dezvoltarea în cadrul centrelor existente a serviciilor de transport, or multe victime din comunitățile îndepărtate nu se pot deplasa către adăposturi pe timp de noapte sau nu au posibilități financiare pentru achitarea costurilor de transport.

25. <https://stopviolenta.md/advocacy/288-raport-de-evaluare-intermediar-a-strategiei-naionale-de-prevenire-i-combatere-a-violenei-fa-de-femei-i-a-violenei-in-familie-pentru-anii-2018-2023.html>

26. Interviu Individual Aprofundat Victoria Secu, Președinta A.O. Fiecare contribuie pentru schimbare

27. Hotărârea Guvernului nr. 281 din 03.04.2018 cu privire la aprobarea Strategiei naționale de prevenire și combatere a violenței față de femei și a violenței în familie pe anii 2018-2023 și a Planului de acțiuni pentru anii 2018-2020 privind implementarea acesteia // M.O. nr. 121-125 din 13.04.2018, art. 348.

Având în vedere că în ultimii ani preponderent bărbații sunt victime ale traficului de ființe umane, statul urmează să extindă experiența Serviciul de asistență și protecție a victimelor și prezumatelor victime ale traficului de ființe umane bărbați în toate zonele țării.

Principalul obstacol în extinderea serviciilor ține de dependența de finanțarea externă pe bază de grant. Programele de finanțare de stat, deși în creștere, nu reușesc să ofere un suport semnificativ ONG-urilor. Instrumentele alternative pentru generarea veniturilor, ca filantropia sau antreprenoriatul social, sunt lipsite de un cadru de implementare adecvat. Astfel, ONG-urile rămân, în marea lor majoritate, dependente de finanțarea externă pe bază de grant.²⁸ Întrucât finanțarea serviciilor sociale este pusă pe umerii autorităților publice locale, asigurarea acestora în volumul și calitatea corespunzătoare nevoilor populației depinde în mod direct de sustenabilitatea financiară a autorităților. Mai mult de 80% din autoritățile APL nu sunt viabile din punct de vedere financiar, prin urmare, nu au capacitatea financiară de a înființa, extinde, procura servicii sociale noi.

Perspective de instituționalizare. Instituționalizarea serviciilor destinate victimelor violenței în familie este privită cu prudență de către respondenți, deoarece resursele financiare alocate din bugetul public pentru serviciile specializate pentru victimele violenței în familie nu sunt ajustate la costurile reale de întreținere și la necesitățile beneficiarilor. Transferul finanțării serviciilor specializate (*centre de plasament, centre de zi, etc.*) către APL creează riscuri majore de închidere a centrelor sau de modificare a destinației acestora, în condițiile bugetelor locale austere, dar și de dependență de voința consilierilor locali și de viziunea politică a partidului din care ei fac parte.²⁹ O altă barieră ține și de neîncrederea victimelor violenței în familie în serviciile de stat. În viziunea respondenților, neîncrederea victimelor în serviciile de stat este determinată de procedurile birocratice, de abordarea stereotipizată și de experiențele intervenției tardive. Situația descrisă face parte din necesitățile specifice ale victimelor violenței, iar serviciile precum consilierea psihologică și juridică ar trebui oferite în principal de ONG-uri, cu ajutorul finanțatorilor/donatorilor.

Raportul de estimare a costurilor violenței în familie și a violenței împotriva femeilor în Republica Moldova³⁰, a relevat că peste 60% dintre costurile legate de serviciile oferite victimelor violenței domestice și ale violenței împotriva femeilor sunt acoperite de organizațiile societății civile.³¹ Insuficiența serviciilor specializate pentru victimele violenței în familie și copiii lor este determinată de problema sustenabilității mecanismului de finanțare a serviciilor sociale. În aceste condiții, pentru a se asigura continuitatea practicilor descrise este necesară dezvoltarea cadrului normativ pentru asigurarea funcționalității și durabilității centrelor de zi pentru victimele violenței în familie, care

28. Evaluarea mediului de activitate al organizațiilor societății civile din țările Parteneriatului Estic în Republica Moldova, Chișinău, 2019.

29. Vilcu N., Misail-Nichitin D., Vition V., **Raport de evaluare intermediară** a Strategiei Naționale de Prevenire și combatere a violenței față de femei și a violenței în familie pentru anii 2018-2023, CDF, 2020

30. **Raport** de estimare a costurilor violenței în familie și a violenței împotriva femeilor în Republica Moldova, CDF, 2016

31. **Procesul de ratificare și implementare a Convenției de la Istanbul: bunele practici ale statelor semnatare**, CoE, 2020

actualmente sunt prestate de către organizații necomerciale, din fondurile donatorilor și elaborarea/implementarea mecanismului de procurare a serviciilor specializate din sectorul social.

Funcționarea pe teritoriul Republicii Moldova a 8 centre/servicii specializate pentru reabilitarea victimelor violenței în familie finanțate din bugetul autorităților publice locale prin intermediul transferului cu destinație specială de la bugetul de stat reprezintă un exemplu de bună practică. Participanții la interviuri au menționat că trecerea adăposturilor în gestiunea totală a statului, fără posibilități de obținere a finanțărilor din partea donatorilor, ar putea genera situații de subfinanțare, fluctuație de personal și chiar formalizarea serviciilor prestate. În contextul dat ar fi recomandat ca statul să asigure o finanțare adecvată a adăposturilor existente, inclusiv a celor conduse de ONG-uri, ceea ce ar asigura sustenabilitatea financiară a lor.

SERVICII DE ASISTENȚĂ JURIDICĂ ȘI PSIHOLOGICĂ PENTRU PERSOANELE CU DIZABILITĂȚI ȘI ALTE GRUPURI VULNERABILE

Servicii de asistență juridică și psihologică pentru persoanele cu dizabilități

Beneficiari: persoane cu dizabilități

Centrul pentru Drepturile Persoanelor cu Dizabilități (CDPD) acordă asistență juridică primară și calificată gratuită persoanelor cu dizabilități. Avocații Centrului se implică și în cazuri de litigare strategică. O istorie de succes este cauza de litigare strategică inițiată de avocații CDPD prin care, pentru prima dată în istoria justiției din Republica Moldova, o persoană declarată incapabilă și-a redobândit capacitatea de exercițiu. Ulterior, a avut loc reforma din 2017 privind capacitatea juridică a persoanei și modificarea legislației. Un alt proces de litigare strategică a vizat recunoașterea dreptului la reexaminarea pensiei în conformitate cu stagiul de cotizare acumulat după stabilirea pensiei pentru dizabilitate dacă persoana a continuat să muncească la fel ca și în cazul persoanelor titulare a pensiei pentru limita de vârstă. Tot datorită implicării avocaților CDPD a fost asigurat dreptul persoanelor cu dizabilități de auz de a beneficia gratuit de serviciile unui interpret autorizat în limbajul semnelor în cadrul proceselor judiciare.

Accesibilizarea informațională și accesul la informație a persoanelor cu dizabilități intelectuale

Beneficiari: persoane cu dizabilități intelectuale și psiho-sociale

Asociația Speranța a tradus în format easy-to-read Legea 60 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități și Legea 121 privind asigurarea egalității. Metoda ușor de citit, ușor de înțeles reprezintă adaptarea informațiilor într-un limbaj mai simplu și o formă prin care persoanele cu dizabilități intelectuale și de învățare vor putea să cunoască și să înțeleagă în ce constau drepturile lor. Pentru ca persoanele cu dizabilități

intelectuale să poată înțelege care sunt drepturile și obligațiile lor, să poată face uz de aceste drepturi, ele au nevoie de informații accesibile, fie scrise într-un limbaj ușor de înțeles, fie reprezentate sub forma unor pictograme.

Metoda ușor de citit, ușor de înțeles este utilizată pentru adaptarea informației pentru un grup larg de beneficiari, nu doar pentru persoanele cu dizabilități intelectuale, dar și pentru cele cu dificultăți de învățare, de citire sau cu dificultăți cauzate de alți factori decât deficiența, cum ar fi persoanele alolingve, imigranții, copiii.

Articolul 12 Recunoaștere egală în fața legii	Articolul 13 Accesul la justiție
 ■ Persoanele cu dizabilități pot cere ajutorul unui avocat (asistență juridică) atunci când au nevoie.	 ■ Persoanele cu dizabilități se pot adresa în judecată pentru a-și apăra drepturile. Ele vor fi tratate în mod egal ca și ceilalți cetățeni.
 ■ Cei care protejează juridic persoana cu dizabilități îi vor respecta drepturile, voința și preferințele.	 ■ Poliția și judecătoria vor avea grijă ca persoanele cu dizabilități să poată participa activ la toate etapele de cercetare a cazului. Acestea pot participa direct (în sală) sau indirect, inclusiv ca martori.
 ■ Persoanele cu dizabilități pot avea sau moșteni averi (proprietăți). Ele au dreptul de a-și folosi banii (averea) după propria dorință.	 ■ Statul va adapta modul în care lucrează poliția, judecătoriile și închisorile, ca să fie potrivite și pentru persoanele cu dizabilități. Se va ține cont și de vârsta acestora.
 ■ Persoanele cu dizabilități au drept egal de a împrumuta bani (a lua credit) de la bănci sau de a-și cumpăra casă. Statul va avea grijă ca băncile să nu ia pe nedrept lucrurile (casă, mașină etc.) celor care au credite sau împrumuturi.	 ■ Angajați din justiție, poliție și închisori vor fi instruiți cum să protejeze persoanele cu dizabilități.

Practica Asociației Speranța reprezintă o abordare inovatoare pentru Republica Moldova. Traducerea Legii 60 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități și a Legii 121 privind asigurarea egalității în format *easy-to-read* este un prim demers de a accesibiliza legislația Republicii Moldova pentru persoanele cu dizabilități. Prin această practică se sporește capacitatea de autoreprezentare a persoanelor cu dizabilități intelectuale în contact cu sistemul de justiție. Accesul la informație, prin această variantă simplificată, va întări încrederea persoanelor cu dizabilități, care nu se vor mai simți excluse în discuțiile cu autoritățile.

Avocatul Poporului în instituția de psihiatrie

Beneficiari: persoane cu dizabilități intelectuale și psiho-sociale, pacienți internați în spitale de psihiatrie

Problemele legate de drepturile omului în instituțiile de psihiatrie din Republica Moldova au fost abordate în mod repetat de către organismele internaționale și organizațiile pentru drepturile omului. Potrivit [raportului](#) Consiliului pentru Prevenirea Torturii după

vizita preventivă din 6 iunie 2018 efectuată în Centrul de Plasament Temporar pentru Persoanele cu Dizabilități (adulte) din mun. Bălți, beneficiarii nu dispun de mecanisme accesibile de depunere a plângerilor, lipsesc cutii poștale sau alte surse de comunicare cu mediul extern, rezidenții nu dispun de informații și date de contact a organelor de drept și organizațiilor de apărare a drepturilor omului, personalul instituției nu are suficiente cunoștințe în domeniul respectării drepturilor omului. Un alt [raport](#)³² ce a vizat cercetarea realizării practice a drepturilor sexual-reproductive de către femeile și fetele din Centrele de plasament temporar al persoanelor cu dizabilități (adulte) și Spitalele de psihiatrie din Republica Moldova constată că în instituții lipsesc informații accesibile, nu sunt adaptate rezonabil procedurile medicale și limbajul, personalul medical este neinstruit, sunt aplicate pe larg discriminarea și prejudecățile despre sexualitatea persoanelor cu dizabilități, despre vulnerabilitatea lor, despre capacitatea de a fi părinte.

Datorită vulnerabilității persoanelor cu dizabilități mintale și intelectuale la încălcarea drepturilor omului, în special într-o instituție închisă, a apărut nevoia de dezvoltare a unui serviciu independent de plângeri, care a fost implementat în baza unui proiect realizat de OHCHR, numit „Ombudsman în instituția de psihiatrie”. Acest serviciu a fost creat cu scopul de a contribui la îmbunătățirea calității serviciilor de sănătate mintală oferite în centrele de plasament pentru persoanele cu dizabilități mintale și în spitalele de psihiatrie.

Obiectivul principal al serviciului a fost de a asigura un mecanism independent de examinare a plângerilor și de identificare a problemelor sistemice ale drepturilor omului în instituția de psihiatrie. În cadrul mandatului său, Ombudsmanul avea sarcina de a realiza vizite în instituțiile psiho-neurologice și în spitalele de psihiatrie, de a verifica periodic faptul dacă întreg personalul instituției asigură accesul deplin și nelimitat al utilizatorilor la depunerea reclamațiilor sau la adresa ombudsmanului, de a verifica dosarele de plângeri rezolvate la nivel de secție, de a prelucra reclamațiile utilizatorilor, de a identifica tendințele, problemele și preocupările legate de politici și proceduri, inclusiv potențiale probleme și preocupări viitoare, fără a încălca confidențialitatea sau anonimatul și a oferi recomandări pentru abordarea responsabilă a acestora, de a reprezenta în instanță cazurile de litigare strategică.

Acest serviciu a fost semi-instituționalizat printr-un ordin intern al Ministerului Sănătății. Deși Ombudsmanul în instituția de psihiatrie a prezentat mai multe rezultate pozitive, inclusiv au fost identificate și transmise în instanțele de judecată mai multe cazuri de litigare strategică, după trecerea acestuia sub egida Ministerului Sănătății, acesta treptat a trecut în anonimat și nu a mai continuat activitatea. În cadrul interviurilor a fost expusă opinia că subordonarea serviciului Ministerului Sănătății și solidaritatea cu sistemul medical a făcut ca acesta să devină formal. Având în vedere problemele de ordin juridic și cele legate de încălcarea drepturilor omului, participanții la interviuri s-au expus că reanimarea unui serviciu de asistență juridică în instituțiile psihiatrice și centrele de plasament pentru persoanele cu dizabilități ar spori accesul la justiție a acestor persoane.

32. Raportul privind realizarea practică a drepturilor sexual-reproductive de către femeile și fetele din Centrele de plasament temporar al persoanelor cu dizabilități (adulte) și Spitalele de psihiatrie din Republica Moldova.

Centrul de Criză pentru Drepturile Omului în contextul Covid-19

Beneficiari: persoane cu dizabilități intelectuale și psiho-sociale, pacienți internați în spitale de psihiatrie, persoane HIV/SIDA pozitive, persoane afectate de tuberculoză, victime ale malpraxisului medical

Institutul pentru Drepturile Omului din Moldova (IDOM) efectuează activități de monitorizare a asigurării drepturilor omului în Republica Moldova, advocacy pe plan național și internațional, litigare strategică, dar și contribuie la informarea grupurilor specifice, organizațiilor internaționale, precum și a populației generale despre cele mai grave violări ale drepturilor omului.

Unul din domeniile strategice de intervenție este monitorizarea, apărarea și promovarea drepturilor persoanelor cu dizabilități mintale din instituțiile psihiatrice și centrele de plasament. În acest sens, începând cu anul 2007, membrii IDOM au efectuat numeroase vizite de monitorizare inopinate în toate instituțiile psihiatrice și psihoneurologice din Moldova, elaborând rapoarte pe fiecare instituție, cu descrierea constatărilor și elaborarea recomandărilor în vederea îmbunătățirii situației persoanelor cu dizabilități. Totodată, avocații din cadrul IDOM preiau cazuri ale pacienților din aceste instituții și apără interesele lor la nivel național și internațional atunci când sunt constatate violări ale drepturilor acestora. Un aspect acoperit în ultimii ani de IDOM este și modul în care se asigură respectarea și realizarea practică a drepturilor sexual - reproductive a persoanelor cu dizabilități și prevenirea tuturor formelor de violență și discriminare față de femeile și fetele cu dizabilități.

IDOM a organizat Centrul de Criză pentru Drepturile Omului în contextul Covid-19 în vederea monitorizării și raportării cazurilor de violări ale drepturilor omului în contextul pandemiei, analizei restricțiilor impuse de Guvern și a efectelor acestora asupra cetățenilor și angajaților statului, cum ar fi lucrătorii medicali, colaboratorii de poliție, colaboratorii vamali, profesorii, asistenții sociali și alții. În cadrul proiectului dat, avocații IDOM au acordat consultanță juridică gratuită pe marginea sesizărilor și plângerilor recepționate prin intermediul apelurilor telefonice, e-mailurilor sau adresărilor de pe pagina oficială de Facebook a IDOM.

Servicii de asistență juridică pentru refugiați, solicitanți de azil, beneficiari de protecție umanitară, apatrizi

Beneficiari: refugiați, solicitanți de azil, beneficiari de protecție umanitară, apatrizi și persoane cu risc de a deveni apatrizi, străini aflați în dificultate

Centrul de Drept al Avocaților (CDA) este o asociație obștească care oferă servicii de asistență juridică gratuită tuturor refugiaților, solicitanților de azil, beneficiarilor de protecție umanitară, apatrizilor și persoanelor cu risc de a deveni apatrizi, străini aflați în dificultate, monitorizare a politicilor, legislației și activităților instituțiilor statului în domeniul migrației, azilului, apatridiei, naturalizării și de gestionare a unei rețele de interpreți pentru prestarea serviciilor de traducere consecutivă în arabă, turcă, paștună, dari, persană

farsi, urdu, uzbekă, armeană, kurdă, tamilă, limbajul mimico-gestual, etc.

Începând cu 24 februarie 2022, CDA a organizat echipe mobile care acordau asistență juridică pentru refugiați la punctele de trecere de la frontiera cu Ucraina. Împreună cu Biroul de Migrație și Azil, Centrul de Drept al Avocaților a asigurat Linia Verde a Centrului de Apel, care oferă asistență pe un spectru de probleme ce țin de intrarea și aflarea în țară a unui străin, cum ar fi condițiile de tranzitare și ieșire către țările UE, solicitarea statutului de refugiat, posibilitatea de angajare în câmpul muncii, mecanisme de acordare a dreptului de ședere, modalitatea de perfectare a actelor de identitate, perioada de aflare a ucrainenilor în Republica Moldova.³³



sursa: cda.md

Programe și centre de plasament pentru agresorii familiari

Beneficiari: persoane cu comportament violent în relațiile familiale

Centrele/serviciile de asistență și consiliere pentru agresorii familiari oferă servicii specializate de informare, consiliere individuală/de grup/a cuplului, consiliere juridică, referire și facilitarea accesului agresorului la serviciile medicale, de angajare în câmpul muncii și de profesionalizare. Cadrul normativ pentru activitatea Centrelor/serviciilor de asistență și consiliere pentru agresorii familiari funcționează și este reflectat în Hotărârea de Guvern 496/2014. Statisticile oficiale arată că în anul 2021 poliția a avut în evidență 4690 de agresori (4476 bărbați, 266 femei) care manifestă comportament violent în cadrul relațiilor familiale.

Centrul de Asistență și Consiliere pentru Agresorii Familiali din orașul Drochia a fost creat cu susținerea partenerilor de dezvoltare, Ministerului Muncii și Protecției Sociale și APL. Admiterea la serviciile prestate are loc la solicitarea benevolă a agresorului și/sau ca urmare a hotărârii judecătorești prin care agresorul este obligat să urmeze cursul de consiliere, cu semnarea acordului în scris și ca urmare a referirii de către asistentul social, ofițerul de sector sau de către alt membru al echipei multidisciplinare de la locul de trai. Centrul oferă gratuit următoarele servicii:

33. <https://cda.md/ro/2022/06/15/cda-contributes-to-the-information-assistance-of-ukrainian-refugees%ef%bf%bc/>

Consilierea psihologică urmărește diagnosticarea beneficiarului, scăderea tensiunilor conflictuale, depășirea barierelor emoționale și a problemelor pe care acestea le generează, depășirea dificultăților emoționale și relaționale, susținerea în situații critice, găsirea unor soluții în situații problematice, adaptarea și oferirea soluției adecvate la situațiile conflictuale. Sesiunile individuale sunt de tip protectiv și educativ, cu scopul de a înțelege fenomenul violenței în familie drept un comportament inadecvat cu urmări grave asupra membrilor familiei, dar și de a elimina motivele ce determină acest tip de comportament.

Consilierea juridică se orientează spre informarea permanentă și eficientă a beneficiarilor despre fenomenul de violență în familie ca încălcare a drepturilor fundamentale ale omului, despre consecințele de ordin juridic ce decurg din actele de violență, subliniind cu precădere aspectele penale, efectele grave asupra propriei lor persoane, efectele negative asupra familiei, a comunității și a societății, în general.

Serviciile de asistență și consiliere în grup au drept scop principal interacțiunea beneficiarului cu alți participanți cu experiențe similare, împărtășirea impresiilor cu scopul conștientizării comportamentului violent drept unul inadecvat. În cadrul consilierii de grup, beneficiarii pot examina propriul lor comportament în comparație cu ceilalți participanți și, prin urmare, pot interpreta critic propriile acțiuni violente. Consilierea de grup este orientată spre acceptarea responsabilității pentru acțiunile violente, învățarea transpunerii în locul (ex-)partenerilor și copiilor victime și rezolvării eventualelor conflicte nonviolente, dezvoltarea propriilor strategii pentru un comportament nonviolent. Justificarea, scuza, acuzațiile și negarea vinovăției sunt percepute ca pretexte de apărare a comportamentului inadecvat. Prin urmare, acestea pot îmbunătăți calitatea vieții și a relațiilor sociale în mod durabil.

Programe de consiliere pentru agresori sunt implementate de A.O. CENEFACEM, A.O. Artemida din Drochia, Centrul de asistență și consiliere pentru agresorii familiali din mun. Chișinău, Centrul de Asistență și Consiliere pentru Agresorii Familiali din Căușeni, Centrul pentru Agresorii Familiali din Ocnița.

Rata agresorilor alcoolici este de circa 60-70%, iar lipsa accesibilității serviciilor de dezalcoolizare pentru agresorii dependenți de alcool prezintă o problemă. La fel ca și agresorii familiali, care în mare parte nu merg voluntar la un psihoterapeut pentru a învăța cum să-și controleze furia, persoanele dependente de alcool nu doresc în mod voluntar să urmeze tratamentul de dezalcoolizare.³⁴

Programe pentru tratamentul dependențelor

Beneficiari: persoane cu dependență de alcool sau droguri

A.O. „Inițiativa Pozitivă” a dezvoltat servicii contra plată axate pe abordarea integrată a tratamentului dependențelor chimice ce includ centrul de zi, care prestează tratament

34. Studiu privind realizarea drepturilor victimilor violenței în familie în sistemul de asistență și protecție din Republica Moldova, Centrul Internațional pentru Protecția și Promovarea Drepturilor Femeii „La Strada” Chișinău, 2013

ambulatoriu și pregătire pentru reabilitarea staționară, comunitatea terapeutică, care presupune parcurgerea programului de reabilitare și centrul de cazare temporară, care vizează programul de adaptare și integrare în societate.

Programul de reabilitare a dependenței de droguri sau alcool durează nouă luni și este compus din trei etape.³⁵ **Primul curs** al programului durează trei luni. Sarcinile rezidenților din primul curs includ dezvoltarea de practici comportamentale care corespund regulilor și principiilor Comunității Terapeutice, precum și respectarea deplină a orarului și implicarea în responsabilitățile distribuite, formarea unei poziții și abilităților care permit utilizarea eficientă a tuturor instrumentelor existente în procesul de reabilitare. În decursul acestei perioade, rezidentul din primul curs lucrează intens cu managerul său de caz conform planului individual. Între primul și al doilea curs se face o pauză și rezidentului i se acordă un scurt concediu în afara comunității terapeutice. Pauza durează trei zile și scopul ei este ca persoana să-și reînnoiască motivația, să-și revizuiască principiile și să poată iniția o nouă etapă cu sarcini, gânduri și obiective noi.



sursa: positivepeople.md

Al doilea curs include activități de grup și individuale, înțelegerea valorii dezvoltării continue și realizarea faptului că comportamentul său este un exemplu pentru alți rezidenți. De regulă, la această etapă de reabilitare se formează responsabilitatea și angajamentul într-un anumit domeniu de activitate a comunității terapeutice, rezidentul din al doilea curs asumându-și responsabilitatea pentru întreținerea și dezvoltarea acestuia. Această perioadă durează trei luni.

Perioada de adaptare constă în reintegrarea treptată a rezidentului în societate. Aceasta este perioada în care rezidentul învață să aplice noile principii și abilități în afara centrului de reabilitare, locuind o săptămână în centrul temporar de cazare al organizației la Chișinău și o săptămână în Comunitatea Terapeutică „Inițiativa Pozitivă”

35. <https://positivepeople.md/reabilitarea-persoanelor-dependente/-new>

din Anenii Noi. În afară de principalele responsabilități care se aplică rezidenților primului și celui de-al doilea curs, rezidenții din perioada de adaptare îndeplinesc sarcina de asistență a angajaților ca o resursă pentru influențarea alegerii altor rezidenți.

Perspective de preluare, extindere, instituționalizare

Perspective de preluare. Având în vedere problemele de ordin juridic, dar și cele legate de încălcarea drepturilor omului, este oportună preluarea practicii serviciului Ombudsmanul în instituția de psihiatrie și dezvoltarea unui serviciu de asistență juridică în instituțiile psihiatrice și în centrele de plasament pentru persoane cu dizabilități. În contextul dat, juriștii și avocații contractați de ONG-uri ar putea acorda asistență juridică primară persoanelor din instituțiile psihiatrice pe probleme de familie, de drept civil etc, dar și asistență juridică calificată.

În cadrul interviurilor, respondenții s-au expus de asemenea asupra necesității de preluare a Programului de reabilitare a dependenței de droguri sau alcool dezvoltat de A.O. „Inițiativa Pozitivă”, cu oferirea accesului gratuit la program, din cauza că suma de bani necesară pentru parcurgerea acestui program nu este accesibilă pentru marea majoritate a persoanelor ce suferă de dependențe.

Perspective de extindere. Deși autoritățile Republicii Moldova au întreprins acțiuni hotărâte în vederea reformării sistemului de protecție socială a persoanelor cu dizabilități și creării de condiții pentru incluziunea socială a acestei categorii de cetățeni, mai există probleme grave la capitolul exercitarea deplină și în condiții de egalitate a drepturilor acestora. O parte din serviciile sociale destinate persoanelor vizate sunt fie insuficiente, fie inaccesibile. Situația descrisă impune necesitatea extinderii serviciilor existente sau creării de servicii noi pentru a asigura accesul la justiție pentru toți.

Participanții la interviuri s-au expus pozitiv în privința extinderii practicii de traducere a cadrului normativ ce vizează dreptul persoanelor cu dizabilități în format *easy-to-read* (*ușor de citit*). Participanții au opinat că un compendium de legi ar trebui traduse în acest format. Și pentru că legile se modifică frecvent, acest exercițiu ar trebui să fie făcut periodic. Dificultățile în realizarea traducerii în format *easy-to-read* țin atât de costurile ridicate, cât și de lipsa specialiștilor în acest domeniu. Acest tip de traducere necesită costuri nu doar pentru serviciile profesioniștilor, dar și pentru validarea rezultatelor, pentru că această metodă presupune consultarea traducerii cu persoanele cu dizabilități intelectuale. În viziunea președintei Asociației Speranța, Lucia Gavriliță, exercițiul descris mai sus poate fi realizabil prin contractarea ONG-urilor de către stat.

Extinderea programelor de consiliere pentru agresori poate avea loc prin completarea serviciilor existente cu programe de dezalcoolizare, accesibile pentru agresorii dependenți de alcool sau cursuri destinate consumatorilor de droguri. Dificultățile majore în extinderea programelor pentru agresori țin de faptul că pentru majoritatea APL-urilor contractarea ONG-urilor rămâne a fi o sarcină dificilă. Autoritățile întâmpină dificultăți la planificarea serviciilor sociale pe care ar dori să le contracteze de la ONG-uri, la estimarea costurilor aferente și identificarea procedurilor de contractare și procurare a serviciilor sociale de la ONG-uri.

O constrângere generală ține de estimarea costurilor aferente serviciului social planificat pentru contractare. La moment, nu toate serviciile incluse în Nomenclatorul serviciilor sociale au metodologia de calcul a costurilor, iar costurile normative existente sunt semnificativ subestimate în raport cu cheltuielile reale aferente serviciului și nu asigură în modul corespunzător calitatea unui astfel serviciu.³⁶

Perspective de instituționalizare. În viziunea respondenților, statul încă nu are capacitatea de a prelua în întregime serviciile sociale prestate de ONG-uri și donatori externi. Această incapacitate este determinată de implementarea anevoioasă a serviciilor sociale în lipsa mijloacelor financiare și a personalului instruit după specificul serviciilor sociale, de imperfecțiuni în managementul Direcției de Asistență Socială și Protecție a Familiei (DASPF), dar și de insuficiența personalului angajat în DASPF și în servicii sociale.³⁷

Unii respondenți consideră că practica serviciului Ombudsmanului în instituția de psihiatrie poate fi instituționalizată prin implicarea parajuriștilor sau avocaților publici. Astfel, aceștia pot organiza audiențe în instituțiile de psihiatrie, conform unui grafic prestabilit. Totuși, respondenții interviurilor au fost în mare parte rezervați, fiind expuse temeri ce vizează formalismul sau pasivismul persoanelor implicate, determinat de remunerarea modestă și/sau de solidaritatea cu membrii breslei sau instituțiile statului. În viziunea respondenților, juriștii/avocații care vor activa în acest serviciu, adițional cunoștințelor și abilităților de ordin juridic, trebuie să dea dovadă de empatie față de aceste persoane și să fie combative. O soluție viabilă ar fi ca statul să contracteze servicii de la ONG-uri. Riscurile asociate cu instituționalizarea serviciilor destinate persoanelor cu dizabilități sunt comune și pentru celelalte servicii prestate de ONG-uri, deoarece există o practică limitată de contractare de către stat a acestor servicii.

Contractarea serviciilor de la ONG-uri se poate face prin procedură de achiziții și este marcată de mai multe probleme. Cel mai des, sarcina contractării serviciilor revine APL, care nu dispun de resursele necesare. Mecanismul legal de procurare a serviciilor de la organizații non-profit este neclar și lipsesc modele bine conturate, iar oferta de servicii sociale nu este bine dezvoltată. Documentația solicitată nu este adaptată la situația ONG-urilor prestatoare de servicii, două din documentele solicitate în procesul de achiziții, certificatul bancar (cu garanție bancară de maxim 10% pentru aplicant) și certificatul de bună executare a contractului (cu garanție bancară de maxim 15% pentru câștigător), la care se adaugă plata post-factum pentru servicii, creează obstacole majore pentru ONG-urile care nu dispun de rezerve financiare.³⁸

În cadrul interviurilor, unii respondenți au enunțat posibilitatea de instituționalizare a serviciilor în sistemul de servicii sociale prestate la nivel local, astfel încât acestea să

36. Studiul „Identificarea barierelor și lacunelor în procesul de contractare de către stat a serviciilor furnizate de OSC”, elaborat în cadrul proiectului „Creșterea gradului de participare a persoanelor cu dizabilități în procesele de politici publice”

37. Raportul tematic al Instituției naționale a ombudsmanului: „Evaluarea impactului serviciilor sociale asupra integrării în comunitate a persoanelor cu dizabilități”, 2014.

38. Evaluarea mediului de activitate al organizațiilor societății civile din țările Parteneriatului Estic în Republica Moldova, Chișinău, 2019.

fie în subordinea Direcțiilor raionale de asistență socială. Un neajuns major al acestui scenariu este problema insuficienței finanțării bugetare, dar și procedură anevoioasă de obținere a finanțării. În viziunea respondenților, contribuția statului sau a APL-ului poate fi sub forma acordării în comodat a spațiului, pentru a economisi din cheltuielile destinate pentru chirie. În rest, este riscant să transmiți integral în gestiunea statului un serviciu bine dezvoltat, deoarece există probabilitatea ca acesta să devină nefuncțional, din cauza finanțării insuficiente.

Austeritatea bugetară, insuficiența de resurse, fluctuația de cadre și pregătirea superficială a acestora sunt riscuri asociate cu instituționalizarea. Doar în parteneriat cu sectorul neguvernamental serviciile indicate își pot atinge scopul. Avantajul contractării de către stat a serviciilor de la ONG-uri este asigurarea durabilității lor. Participanții la interviu și-au manifestat speranța la o îmbunătățire a cadrului de politici publice de facilitare a dezvoltării organizațiilor societății civile din Republica Moldova, identificarea deficiențelor mecanismului de finanțare directă aplicat și îmbunătățirea acestuia.

SERVICII DE ASISTENȚĂ JURIDICĂ PRIMARĂ ȘI CALIFICATĂ PENTRU PERSOANELE CONDAMNATE

Asistența juridică și psihologică a femeilor din Penitenciarul nr. 7 Rusca

Beneficiari: Femei deținute în Penitenciarul nr. 7 Rusca



sursa: Centrul de Drept al Femeilor

Asigurarea accesului liber la justiție constituie un principiu de bază al statului de drept și o condiție obligatorie ce rezultă din actele internaționale la care Republica Moldova este parte. La rândul ei, asistența juridică efectivă constituie un element de bază al accesului la justiție și statul are obligația de a garanta asistență juridică persoanelor care nu dispun de mijloace financiare suficiente

pentru a plăti serviciile juridice. Astfel, statul trebuie să se ocupe în mod deosebit de protejarea grupurilor vulnerabile care se află într-o situație excepțională, în special cei care se află în detenție, oferindu-le servicii de acces la servicii de asistență juridică primară și calificată. Persoanele aflate în detenție pot beneficia de asistență juridică calificată în condițiile Legii nr. 198 din 26.07.2007 cu privire la asistența juridică garantată de stat. Pe parcursul detenției, persoanele condamnate și cele aflate în arest preventiv

au nevoie de asistență juridică calificată atât pe cauze civile, cât și penale pentru exercitarea căilor extraordinare de atac, liberarea condiționată înainte de termen, etc.

Începând cu anul 2017, în baza parteneriatului cu Administrația Națională a Penitenciarelor, specialiștii (*doi psihologi și două avocate*) CDF oferă femeilor din Penitenciarul Rusca consiliere juridică în privința problemelor ce țin de violența în familie, custodia copilului, divorțul, apărarea dreptului de proprietate, inițierea sau continuarea procedurilor succesorale, pregătirea cauzei pentru reprezentare în instanță pe dosare civile sau penale, pregătirea dosarului necesar pentru eliberare condiționată, asistență în accesarea căilor ordinare și extraordinare de atac.

Femeile din detenție primesc asistență primară sub formă de consultații juridice și asistență în pregătirea documentelor cu conținut juridic. Cazurile care sunt eligibile, conform politicii CDF, beneficiază de asistență calificată. Asistența juridică calificată include reprezentarea în fața instanțelor de judecată până la epuizarea tuturor căilor de atac. Cazurile care nu sunt preluate de avocați CDF sunt referite către asistența juridică garantată de stat prin contactarea Oficiilor Teritoriale ale CNAJGS. Specialistul care a realizat referirea către Oficiile Teritoriale ale CNAJGS menține comunicarea cu avocatul desemnat și monitorizează evoluția cazului.

Treptat, au fost diversificate serviciile oferite în Penitenciarul Rusca și, în 2018, femeile au putut participa la ședințe individuale de consiliere psihologică, la ședințe de terapie prin artă, în paralel cu activitatea clubului de lectură. Principalele realizări ale acestor două programe au fost că deținutele și-au schimbat felul de a gândi, și-au schimbat atitudinea unele față de altele, dar și față de sine.

Pentru a asigura accesul la servicii juridice și de asistență psihologică pentru femeile ce lucrează în penitenciar, specialiștii se deplasează în penitenciar în zi de sâmbătă. Programul de consiliere juridică și sprijin psihologic se desfășoară în condiții de confidențialitate, pe teritoriul Penitenciarului nr. 7 Rusca, în încăperi puse la dispoziție de administrație, în zilele de sâmbătă, în intervalul 09.00-12.00. Proiectul ce vizează asistența juridică și sprijinul psihologic pentru femeile din Penitenciarul Rusca este implementat și în prezent de către CDF, cu suportul donatorilor.

Femeile ajung în Penitenciarul nr. 7 Rusca după ce sentințele devin definitive și irevocabile. Termenul în care persoana este transferată din izolatorul de detenție în Penitenciarul 7 Rusca diferă de la caz la caz, dar de regulă durează mai mult de 30 zile. Respectiv, atunci când au acces la consiliere juridică, în multe cazuri este omis termenul de recurs de 30 zile sau alte termene care sunt esențiale în asigurarea accesului la justiție. Aspecte legate de omiterea termenelor de procedură sunt specifice și pentru litigiile civile în care femeile din detenție sunt părți. Lipsa serviciilor de consiliere juridică primară în izolatoarele de detenție creează impedimente în accesul femeilor la justiție pe cazurile civile și penale.

Sunt cazuri când femeile ce ispășesc pedeapsa în Penitenciarul nr. 7 Rusca sunt transferate fie în izolatoarele de detenție pentru că urmează să participe la acțiuni procesuale sau examinarea altei cauze, fie în penitenciarul spital Pruncul. În asemenea cazuri, specialiștii CDF neavând acces în alte instituții de detenție, este dificilă asigurarea continuității asistenței juridice și consilierii psihologice.

Camere de (e)justiție la distanță în penitenciare

Beneficiari: Femei și bărbați în detenție sau în arest preventiv

Pandemia de COVID-19 a suspendat procesul de audieri în curți și a restricționat semnificativ accesul avocaților, procurorilor, mediatorilor, ofițerilor de urmărire penală și a membrilor familiilor persoanelor în detenție. Accesul la justiție pe timp de pandemie este asigurat și prin intermediul camerelor de (e)justiție la distanță. Camere de (e)justiție la distanță au fost construite de Agenția ONU pentru Combaterea Drogurilor și Criminalității din Moldova (UNODC), în parteneriat cu Administrația Națională a Penitenciarelor (ANP), în cele mai aglomerate centre de detenție din țară și anume în Penitenciarul nr.11 din Bălți, Penitenciarul nr.13 din Chișinău, Penitenciarul nr.5 din Cahul și Penitenciarul nr.17 din Rezina.³⁹

Fiecare cameră are cabine echipate cu tehnică de organizare a videoconferințelor, prin intermediul căroro persoana în detenție sau cea aflată sub urmărire penală poate participa la ședința de judecată, discuta cu avocatul său ori cu procurorul și, desigur, poate să comunice online cu familia, rudele sau prietenii. Cabinele sunt separate cu geam de sticlă cu interfon, astfel încât avocații și procurorii, când vin la instituția penitenciară, vorbesc cu persoanele aflate în detenție sau sub urmărire penală fără a avea contact fizic cu acestea. În plus, camerele de (e)justiție oferă minorilor aflați în izolatoarele penitenciarelor posibilitatea să aibă acces la educație, prin participarea online la ore. În cabină sunt respectate toate măsurile anti-COVID-19, fiind asigurată cu sistem de ventilare, lampă germicidă și dozator cu dezinfectant. Un alt aspect important este că noile cabine asigură și confidențialitatea discuțiilor, indiferent că au loc online sau fizic, pentru că întreaga încăpere este izolată fonic. Instalarea camerelor de (e)justiție la distanță în penitenciare asigură atât participarea activă în procesele judiciare a persoanelor private de libertate, cât și facilitează contactul deținuților cu familia.

Măsuri de acomodare rezonabilă în asigurarea accesului la justiție pentru deținuții cu dizabilități

Beneficiari: Femei și bărbați în detenție sau în arest preventiv

Acomodarea rezonabilă presupune înlăturarea barierelor existente în fața persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale care împiedică exercitarea dreptului de acces la justiție în condiții de egalitate cu ceilalți. Refuzul în acomodarea rezonabilă este calificat ca o formă de discriminare. Pentru a asigura accesul la justiție a deținuților ce prezintă dizabilități senzoriale și fizice, statul trebuie să identifice de ce tip de acomodare rezonabilă⁴⁰ are nevoie fiecare persoană condamnată.

39. <https://moldova.un.org/ro/125311-patru-camere-de-e-justitie-la-distanta-au-fost-deschise-institutiile-penitenciare-din>

40. Decizia din 28 iunie 2014 în cauza nr. 083/2014 pornită la plângerea dnei M.O., în interesele fiului său M.T., privind discriminarea în acces la instituția preșcolară și refuz în acomodare rezonabilă a copilului cu autism; Decizia din 11.12.2014 în cauza nr. 155/14, M.T. vs. Departamentul Instituțiilor Penitenciare, Penitenciarul nr. 13, Casa Națională de Asigurări Sociale privind discriminarea prin refuz în acomodarea rezonabilă pe criteriu de dizabilitate.

Asociația Surzilor din Republica Moldova și „InfoNet” au elaborat și distribuit materiale informative adaptate, sub formă de ghiduri, pentru suportul persoanelor cu deficiențe auditive și de vedere din toate instituțiile penitenciare.⁴¹ Pentru a facilita mobilitatea deținuților, AO „Societatea Invalizilor din Republica Moldova” a oferit instituțiilor penitenciare 12 scaune cu roțile, destinate persoanelor cu dizabilități locomotorii din detenție.

Servicii pentru prevenirea bolilor, tratament în închisoare și reabilitare după eliberare

Beneficiari: Femei și bărbați în detenție, persoane eliberate din detenție

Reintegrarea socială a deținuților trebuie să reprezinte una dintre preocupările prioritare ale statului. Conform datelor ANP, în decursul anului 2021, din instituțiile penitenciare au fost eliberate 2.840 de persoane.

Problemele care apar odată cu eliberarea din penitenciar se amplifică pe fundalul unor relații defectuoase cu familia, comunitatea, lipsei actelor de identitate și a unui loc de muncă care să le asigure un trai decent. Respingerea societății, reticența unor funcționari, etichetarea și marginalizarea de către comunitate forțează persoanele eliberate din locurile de detenție să revină în cercul vicios al criminalității.

Potrivit Raportului General privind situația în domeniul prevenirii și combaterii discriminării în Republica Moldova pentru anul 2021, grupurile acceptate în cea mai scăzută măsură sunt reprezentate de persoanele LGBT+, persoanele care trăiesc cu HIV și persoanele care au fost deținute.

În Republica Moldova, procesul de reintegrare socială a persoanelor din detenție este realizat prin două mecanisme distincte: pregătirea pentru liberare a deținuților, asigurată de stat, și asistența pentru integrarea socială a acestora, asigurată de ONG-uri. Pentru a facilita incluziunea socială a persoanelor deținute, AO „Inițiativa Pozitivă”, în baza parteneriatului cu ANP, acordă persoanelor deținute următoarele servicii:

- **Reducerea riscurilor de îmbolnăvire și asistență psiho-socială** presupune compensarea costurilor de testare pentru sifilis, hepatite, HIV, consilierea individuală, ajutor în obținerea tratamentului în instituțiile penitenciare, etc.;
- **Sprijinul pentru schimbarea comportamentului și reintegrarea cu succes în societate** presupune asistența psihosocială în depășirea dependenței de droguri, program de recuperare și reintegrare, program de relaționare în familie și grup, instruirea și obținerea unui loc de muncă;
- **Reintegrare în societate** printr-un program de pregătire pentru eliberarea din închisoare, dar și oferirea foștilor deținuți a posibilității de a locui într-un centru de cazare temporară, pachete cu alimente, sprijin psihosocial etc.;

41. https://drive.google.com/file/d/1ltu2_qZ8BYQznVTuSEvjVPPfOOj67MOr/view

- **Activități care vizează găsirea unui loc de muncă**, implicarea în muncă în penitenciar - "afacerea noastră socială la închisoare"⁴², instruirea pentru a fi mentor și consultant, cursuri de alfabetizare digitală.
- **Cursul de reabilitare în Comunitatea Terapeutică „Catharsis”**⁴³ include tratamentul dependenței de droguri, instruirea și pregătirea pentru eliberare. Comunitatea Terapeutică „Catharsis” a fost creată în iulie 2018 în Penitenciarul nr. 9 Pruncul cu scopul de a ajuta deținuții care suferă de dependență de substanțe psiho-active. Programul Comunității „Catharsis” prevede nu doar depășirea dependenței de droguri, dar și instruirea în vederea obținerii unei profesii și pregătirea pentru viața de după eliberare.

În 2021, 889 de deținuți din închisorile din Republica Moldova au fost consultați, testați pentru diferite boli și au primit diverse cursuri de formare. 24 de deținuți au beneficiat de program acreditat de reabilitare, iar 7 au fost integrați în societate după eliberare.

Formarea profesională este importantă pentru a spori șansele de resocializare a foștilor deținuți. Afacerea dezvoltată de către deținuții din Penitenciarului nr. 9 este o adevărată istorie de succes.

ISTORIE DE SUCCES



sursa: positivepeople.md

În anul 2020, cu suportul AO „Inițiativa Pozitivă”, a fost deschisă prima afacere socială în sistemul penitenciar al Republicii Moldova. Deținuții din comunitatea Terapeutică „Catharsis” din Penitenciarul numărul 9 (*11 foști consumatori de droguri*) îngrijesc 300 de prepelițe. Deținuții au stabilit un grafic de lucru și zilnic cineva are grijă de păsări. Afacerea nu doar generează venituri, dar este și o metodă de reabilitarea a foștilor consumatori de droguri. Scopul este de a crește incluziunea socială, dar și de a

extinde oportunitățile de angajare a persoanelor private de libertate. Reabilitarea prin muncă este un exercițiu care pune la încercare răbdarea și capacitățile foștilor consumatori de droguri. Afacerea socială din penitenciar oferă și noi oportunități de angajare după ce deținuții își vor ispăși pedeapsa.

42. <https://positivepeople.md/prima-afacere-sociala-deschisa-in-sistemul-penitenciar-din-republica-moldova/>

43. <https://positivepeople.md/comunitatea-terapeutica-catharsis-despre-recidiva-si-a-doua-sansa-la-o-viata-mai-buna/>

Exemplu de practică internațională

În Marea Britanie, în baza unui parteneriat dintre National Prison Radio și Khulisa, au fost produse o serie de emisiuni radio difuzate în închisori. Emisiunile radio se adresează în mod special deținuților și se concentrează pe ajutarea deținuților cu bunăstarea lor emoțională. Serialul a cuprins trei episoade la diferite subiecte, inclusiv schimbarea, frica și furia. Fiecare dintre aceste episoade include conversația unui facilitator cu un deținut. Difuzate în celulele deținuților, programele radio împărtășesc abilități practice pentru gestionarea bunăstării lor emoționale și povești de succes a foștilor deținuți. Aceste istorii de succes au menirea să întărească speranța și încrederea în viitor a deținuților. Primul episod a explorat tema schimbării, vorbind cu un deținut despre experiența sa în închisoare și despre modul în care s-a schimbat de-a lungul călătoriei. În cadrul episodului unu se oferă sfaturi și instrumente utile pentru a pune în aplicare schimbarea. Următorul episod s-a concentrat pe abordarea fricii. În acest episod, s-a discutat despre frica în închisori și despre cum aceasta îi poate determina pe oameni să acționeze, fiind prezentate tehnici de gestionare a anxietății și fricii.

În cele din urmă, serialul s-a încheiat cu tema furiei. Acest episod a avut o discuție despre ceea ce poate provoca furia și instrumente pentru a face față acesteia. Ciclul de programe radio a fost difuzat de două ori la radioul penitenciarului, care are o acoperire de 81.341 de ascultători, 72% din populația închisorii. Acest lucru a oferit o oportunitate importantă de a livra conținut direct tinerilor infractori. Având în vedere impactul pe care pandemia l-a avut asupra închisorilor, programele de radio precum acestea sunt atât de importante pentru a oferi oamenilor sprijinul de care au nevoie. Prin serialul radio, deținuții au fost ajutați să își îmbunătățească bunăstarea lor emoțională.

Perspective de preluare, extindere, instituționalizare

Perspective de preluare. Republica Moldova poate prelua practica ce vizează instalarea în penitenciare a terminalelor cu navigare direcționată. Terminale cu navigare direcționată pe segmentul accesului la justiție pot fi localizate în instituțiile penitenciare și astfel deținuții ar putea obține informații relevante cazurilor și solicita servicii, cum ar fi desemnarea unui avocat din cadrul sistemului AJGS. CNAJGS pledează pentru digitalizarea procesului de acordare a asistenței juridice primare și abilitării juridice a populației prin elaborarea paginilor WEB specializate, ghidurilor interactive, terminalelor cu navigare direcționată. Diversificarea spectrului de servicii și tehnologizarea serviciilor de asistență juridică garantată de stat reprezintă un obiectiv strategic pentru CNAJGS. Dezavantajul principal al terminalelor cu navigare direcționată ține de gradul de generalitate a informației incluse în aceste resurse, fără a putea anticipa toate particularitățile cazului persoanei interesate. Un alt impediment ce ține de instalarea terminalelor cu navigare direcționată ar fi costurile necesare pentru procurare și mentenanță, dar și faptul că opțiunea dată implică autonomia utilizatorului și solicită anumite abilități digitale.

Oportună este și preluarea practicii de art-terapie, clubului de lectură sau emisiunilor radio destinate persoanelor în detenție, după modelul Marii Britanii, deoarece acestea ajută la dezvoltarea încrederii în sine, la gestionarea emoțiilor negative și pot preveni recidiva.

Perspective de extindere. Practica de acordare a asistenței juridice primare și sprijinului psihologic poate fi extinsă pentru toate penitenciarele și izoloarele de detenție prin dezvoltarea unor parteneriate dintre ANP și ONG-urile ce acordă asistență specializată sau prin procurarea de servicii de la ONG-uri.

Extinderea serviciilor de acordare a asistenței juridice primare persoanelor în detenție poate fi realizată și prin dezvoltarea serviciilor juridice la distanță, oferite de ONG-urile specializate și de avocații din sistemul AJGS, prin combinarea metodelor utilizate (telefonice, regim videoconferință, contact direct). Această formă de organizare a serviciilor implică eforturi adiționale pentru a crea o relație de încredere între avocat și beneficiar. Evident, datorită comunicării la distanță se pierd elementele comunicării non-verbale și para-verbale. De asemenea, ar putea exista deficiențe derivate din incertitudinea de confidențialitate a comunicării. Pot apărea anumite dificultăți și ezitări din partea beneficiarilor de a comunica în mod obiectiv toate detaliile speței, iar verificarea autenticității celor relatate, dar și a conținutului înscrisurilor este dificil a fi realizată online și aceasta ar putea prejudicia calitatea asistenței. Multe persoane aflate în detenție sunt slab alfabetizate și în cadrul consultației online ar putea întâlni dificultăți în relatarea problemei și a conținutului înscrisurilor relevante cauzei pentru care se solicită suport juridic.

Participanții la interviuri au optat pentru extinderea programelor de suport psihologic în toate instituțiile de detenție și realizarea acestora de psihologi din afara sistemului penitenciar, deoarece deținuții dezvoltă o anumită rezistență față de angajații penitenciarului. Un impediment major în extinderea programelor de suport psihologic în penitenciare ar fi insuficiența psihologilor specializați dispuși să lucreze în penitenciare, dar și costurile ridicate pentru personal, materiale, deplasare.

Camerele de (e)justiție la distanță ar putea fi extinse și în acest caz. Abilitarea economică a deținuților prin dezvoltarea unei mici afaceri ar constitui un pas important în integrarea socială și ar scădea riscul de recidivă. Un obstacol în extinderea acestei practici poate fi insuficiența surselor financiare destinate constituirii afacerii, dar și atitudinea discriminatorie a populației, care ar putea crea dificultăți în procesul de vânzare al produselor.

Perspective de instituționalizare. Instituționalizarea serviciilor de acordare a asistenței juridice primare pentru persoanele aflate în detenție, după modelul serviciului dezvoltat de CDF în penitenciarul nr. 7 Rusca, ar putea avea loc prin implicarea parajuriștilor sau a avocaților publici. O altă posibilă soluție de instituționalizare a practicii poate fi realizată prin dezvoltarea serviciilor de consultanță la distanță:

- Consultanță telefonică din partea parajuriștilor sau a avocaților publici prin instituirea unei linii telefonice gratuite, iar orarul acordării serviciilor să fie adus la cunoștința deținuților din penitenciare;
 - Consultanță on-line (*în regim de videoconferință*) din partea avocaților publici, parajuriștilor și ONG-urilor specializate, asemeni consultanței telefonice, prin instituirea de adrese dedicate pe platformele și rețelele de comunicare, iar orarul acordării serviciilor să fie adus la cunoștința deținuților.
-

În viziunea respondenților, instituționalizarea serviciilor indicate comportă mai multe riscuri asociate ce țin atât de calitatea serviciilor prestate, motivarea parajuriștilor sau a avocaților publici de a lucra în mediul penitenciar, cât și de neîncrederea persoanelor deținute în serviciile de stat. „Un mesaj pozitiv și extrem de încurajator este încrederea pe care respondenții o manifestă față de rețeaua de parajuriști, dar trebuie să recunoaștem că, deocamdată, nu avem capacitate deplină de a prelua aceste servicii. Implicarea parajuriștilor în prestarea asistenței juridice primare persoanelor deținute și persoanelor cu dizabilități mintale necesită eforturi de capacitate și motivare. Salariul modest generează fluctuație în rețeaua de parajuriști și deficitul de personal instruit, format, motivat este o provocare, ca și suplinirea locurilor vacante”.⁴⁴

PROGRAME DE INFORMARE JURIDICĂ, PREVENIRE A DELINCVENȚEI ȘI RECIDIVEI

Programe de prevenire a delincvenței juvenile

Prevenirea delincvenței juvenile constituie o componentă a politicii publice, situată la confluența dintre sfera educației, socialului și a justiției. Aceste programe au menirea să asigure măsuri de intervenție în prevenirea delincvenței juvenile prin acțiuni ale instituțiilor/specialiștilor implicați în protecția copilului și de monitorizare predelinvențială a copiilor aflați în situație de risc.

În fiecare an, mii de copii intră în contact cu sistemul de justiție al Republicii Moldova. Copiii pot fi victime, martori sau bănuți de săvârșirea unor infracțiuni. Acești copii trebuie întâmpinați de un sistem care îi înțelege, le respectă drepturile și ține cont de vulnerabilitățile lor.

În 2021, 695 infracțiuni au fost săvârșite de minori și cu participarea acestora, ceea ce constituie o creștere cu 14,69% timp de un an. Reiese că 2,73% din numărul total al infracțiunilor înregistrate pe teritoriul Republicii Moldova sunt săvârșite de către minori sau cu participarea acestora. Programele de prevenire a delincvenței juvenile tind să fie un suport de cunoaștere și de bune practici în prevenirea delincvenței în rândul minorilor și de cooperare între profesioniștii din domeniu.

Beneficiari: copii aflați în situația de risc de predelinvență și copii aflați în conflict cu legea, sub vârsta răspunderii penale sau pasibili de răspundere penală

În cadrul prezentei cercetări au fost identificate o serie de lecții de abilitare juridică a copiilor și părinților și programe de susținere oferite de ONG-uri. În anul 2018, Institutul de Reforme Penale (IRP), în parteneriat cu Fondul Națiunilor Unite pentru Copii (UNICEF) în Republica Moldova, a elaborat Programe de prevenire a delincvenței juvenile, care se axează pe niveluri de intervenție primară, secundară și terțiară a prevenției.⁴⁵

44. Interviu Individual Aprofundat Violetta Odajiu, Președinta Asociației Naționale a Parajuriștilor.

45. <http://irp.md/library/publications/1082-programul-de-prevenire-a-delicveneii-juvenile.html>

Prevenirea primară include măsuri, programe, inițiative care vizează copiii care nu au fost vreodată implicați în sistemul de justiție penală, însemnând, de regulă, activități de informare și de sensibilizare a publicului larg referitor la delincvența juvenilă, precum și de formare a deprinderilor de siguranță.

Prevenirea secundară include măsuri, programe, inițiative vizând copiii care au fost identificați de către serviciile sociale, educaționale sau de justiție ca fiind în situație de risc sau de implicare în săvârșirea unor contravenții/infracțiuni.

Prevenirea terțiară include măsuri, programe, inițiative pentru copiii care sunt deja în contact cu sistemul de justiție și/sau se reîntorc în comunitate, orientate spre reducerea riscului de recidivă prin tratament, educare și re-inserție socială.

După elaborarea programului au fost instruiți angajații Inspectoratului General al Poliției și ulterior aceste programe au fost instituționalizate.

Beneficiari: specialiști care lucrează în domeniul protecției copilului

Terre des hommes Moldova a elaborat pentru specialiștii care lucrează în domeniul protecției copilului sau interacționează cu copiii în activitatea lor, dar și pentru publicul larg, un curs de 10 lecții video despre aspectele esențiale de protecție a copilului, cu accent pe protecția copilului în contact cu sistemul de justiție.⁴⁶ Scopul acestui ciclu didactic este de a îmbunătăți cunoștințele și practicile existente, precum și de a consolida competențele necesare în educația copiilor sau în lucrul cu copiii aflați în situații de risc. Acest curs video este în mod special destinat specialiștilor din domeniul protecției copilului, asistenților sociali, angajaților poliției, psihologilor, medicilor de familie, cadrelor didactice. În aceeași măsură, subiectele sunt accesibile și de interes pentru părinți, îngrijitori, asistenții parentali profesioniști sau alte persoane interesate.

Cursul elaborat de Terre des hommes Moldova poate fi utilizat de profesioniști în cadrul atelierelor și seminarelor de formare profesională în domeniul protecției copilului. Profesorii le pot folosi ca material informativ la ședințele cu părinții. Lecțiile video sunt despre particularitățile de vârstă ale copiilor, nevoile lor, profilul copilului în contact cu legea (copilul victimă, copilul martor, copilul în conflict cu legea), politica de protecție a copilului, prevenirea torturii și a arestului ilegal, protecția imaginii copilului în presă, comunicarea cu copilul, interviuarea acestuia, intervenția specialiștilor în cazul identificării copilului victimă a infracțiunii și intervenția specialiștilor în cazul identificării copilului bănuit de săvârșirea infracțiunii.

Lecțiile video pot fi urmărite în ordinea subiectelor sau separat, în funcție de necesități și interese pe [site-ul Terre des hommes Moldova](http://tdh-moldova.md/index.php?pag=news&id=710&rid=467&l=ro) și în acest [playlist pe youtube](#).

Terre des hommes Moldova a implementat în câteva școli programe orientate spre îmbunătățirea abilităților parentale. Activitățile psihosociale de grup cu părinții vin să răspundă necesității stridente de capacitate a părinților în parenting pozitiv. Programul

46. <http://tdh-moldova.md/index.php?pag=news&id=710&rid=467&l=ro>

de formare propune cadrelor didactice o altfel de modalitate de organizare a ședințelor cu părinții, cu accent pe încurajarea exercitării rolului de părinte și prevenirea violenței, neglijării, exploatării și traficului copiilor. Organizația a elaborat un model sustenabil, prin care directorii adjuncți au fost instruiți să devină formatori pentru cadrele didactice din școală. Terre des hommes a evaluat instruirile și a constatat că abilitățile de prevenire a comportamentelor antisociale ale copiilor s-au îmbunătățit în comunitățile în care au fost desfășurate aceste programe.

Beneficiari: elevi din instituțiile de învățământ preuniversitar

În 2016, Terre des hommes Moldova a elaborat o Culegere de programe „Prevenirea delincvenței juvenile”⁴⁷, ce conține patru programe cu aspecte teoretice și practice privind dezvoltarea unui comportament pro-social la copii:

- Program de grup pentru reducerea comportamentelor pre-delincvențiale și infracționale ale minorilor cu vârste cuprinse între 10 și 13 / 14 ani;
- Program de prevenire a delincvenței juvenile;
- Program de activități psihosociale în domeniul egalității de gen pentru adolescenți;
- Program de formare pentru sporirea implicării băieților și bărbaților în creșterea și educația copiilor în scopul prevenirii violenței și abuzului față de copii - parentaj conștient sensibil la gen.

În anul 2020, Ministerul Educației, Culturii și Cercetării și PH International au inițiat Programul de socializare juridică în școlile din Republica Moldova. Programul își propune să contribuie la consolidarea statului de drept și vine să susțină comunitățile din Republica Moldova în prevenirea delincvenței juvenile și va dezvolta o cooperare strânsă dintre instituțiile sistemului de aplicare a legii, instituțiile de învățământ și tineri.

Un alt program de informare juridică a copiilor a fost derulat în cadrul proiectului „Educație Juridică”, implementat de Centrul de Inovare și Politici din Moldova, Centrul de Resurse Juridice din Moldova și Asociația „Voci pentru Democrație și Justiție” din România. Proiectul propune o abordare pe termen lung privind prevenirea timpurie a delincvenței juvenile, promovând respectul față de lege, comportamentul integru și atitudinea civică în rândul generațiilor tinere prin crearea unei Rețele Naționale pentru Educație Juridică formată din judecători, procurori și avocați care să își asume rolul educațional de a cultiva respectul pentru lege în rândul elevilor din școlile din Republica Moldova. Membrii Rețelei Naționale pentru Educație Juridică au susținut lecții de educație juridică în școli și licee și au explicat noțiuni ce țin de sfera infracționalității juvenile, precum și noțiuni din zona infracțiunilor de corupție, a riscurilor unui comportament lipsit de integritate în strânsă legătură cu promovarea drepturilor fundamentale ale omului. Pe pagina <https://educatiejuridica.md/kit-educational/> sunt publicate două ghiduri, pentru formatori⁴⁸ și pentru elevi⁴⁹, care abordează educația juridică. Atât cursul pentru formatori, cât și cel pentru elevi poate fi parcurs online.

47. <https://tdh-moldova.md/index.php?pag=news&id=710&rid=505&l=ro>

48. <https://educatiejuridica.md/courses/curs-online-pentru-formatori/>

49. <https://educatiejuridica.md/courses/curs-online-pentru-elevi/>

Tehnologii de realitate virtuală în procesul de informare a tinerilor cu referire la egalitatea de gen

Beneficiari: elevi din instituțiile de învățământ preuniversitar, tineri și tinere



sursa: viitorul.org

Institutul pentru Dezvoltare și Inițiative Sociale (IDIS) „Viitorul”, cu suportul financiar al UN Women, a pilotat un proiect inovator „Viitor mai bun/Better Future”⁵⁰, care utilizează o tehnologie de realitate virtuală de ultimă generație. Instrumentul „Realitatea Virtuală” va fi aplicat în 12 instituții de învățământ, centre și organizații de tineret, ONG-uri. Proiectul își propune să ajute tinerele și tinerii să-și imagineze un viitor mai bun, unde toată lumea este tratată în mod egal și beneficiază de oportunități egale la o viață mai bună, unde nu există hărțuire sexuală și discriminare. Acest instrument oferă o simulare a realității, încât utilizatorul poate căpăta impresia de prezență fizică aproape reală în anumite locuri existente sau imaginare.

Aplicarea realității virtuale în domeniul eliminării violenței față de femei și fete este o abordare inovativă și poate reprezenta o metodă eficientă de instruire. Exercițiul de simulare explică diferite scenarii în care tinerii trebuie să facă o alegere, iar mentorii explică și dau feedback tinerilor cu privire la alegerile lor.⁵¹ „Acest proiect este dedicat protecției și promovării drepturilor omului. Prin parteneriate puternice cu societatea civilă, instituțiile de stat și UN Women, am reușit să avem acest proiect dedicat care țintește violența față de femei și fete. Odată cu ratificarea Convenției de la Istanbul de către Republica Moldova, noi sperăm că violența împotriva femeilor nu va mai fi considerată o chestiune personală sau de familie și societatea se va gândi mai mult la soluționarea acestei situații. Astăzi, instituțiile de învățământ și organizațiile de tineret au nevoie să fie susținute pentru a preveni violența în bază de gen. Noi sperăm că procesul de predare și învățare va fi mai interactiv cu acest instrument de realitate virtuală, astfel încât, în acest context, să putem să implementăm mai multe programe și să avem un impact mai mare”.⁵²

50. Proiectul pilot „Viitor mai bun pentru centrele de tineret, ONG-urile de tineret și instituțiile de învățământ” este implementat în perioada aprilie 2021 – februarie 2022 de către Institutul pentru Dezvoltare și Inițiative Sociale (IDIS) „Viitorul”, cu susținerea UN Women Moldova și cu sprijinul financiar al Suediei în cadrul programului “Eliminarea violenței împotriva femeilor”.

51. <https://realitatea.md/realitatea-virtuala-instrument-ce-promoveaza-egalitatea-de-gen-si-previne-violenta/>

52. Katarina Fried, ambasadoarea Suediei în Republica Moldova.

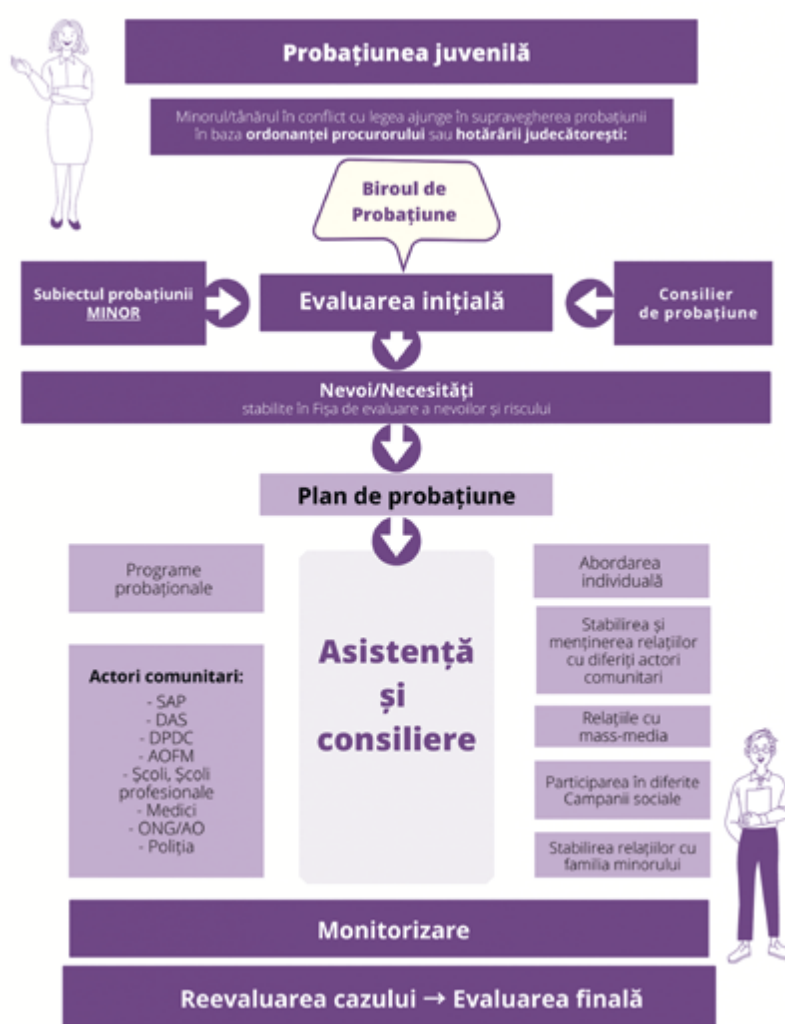
Modul informativ care reflectă traseul minorilor și tinerilor în conflict cu legea în sistemul de probațiune din Republica Moldova

Beneficiari: specialiști care lucrează în domeniul protecției copilului, consilieri de probațiune

În anul 2022, Asociația pentru Justiție Penală Participativă a dezvoltat un modul informativ ce reflectă traseul minorilor și tinerilor în conflict cu legea în sistemul de probațiune din Republica Moldova. Modulul este destinat atât specialiștilor din probațiune, cât și profesioniștilor din sistemul de justiție penală, inclusiv celor din cadrul serviciilor sociale și programelor de schimbare comportamentală ajustată. Modulul conține și un nou program elaborat pentru sistemul penitenciar, aplicat în privința deținuților minori.

Modulul de informare cu privire la traseul minorilor și tinerilor în conflict cu legea în cadrul sistemului de probațiune⁵³ este disponibil pe platforma de instruire la distanță a consilierilor de probațiune

www.e-learningprobation.md. În scopul prezentării platformei a fost dezvoltat un video care cuprinde sugestii de explorare a resurselor incluse, ce contribuie la resocializarea minorilor în conflict cu legea. Acesta este structurat în 5 compartimente tematice separate, care cuprind informații referitoare la serviciile, asistența și intervențiile specializate acordate în cadrul tipurilor de probațiuni prevăzute de lege: probațiunea prezentențială, probațiunea comunitară, probațiunea juvenilă, probațiunea penitenciară și probațiunea post penitenciară. Informația este oferită în formatul „întrebare-răspuns”, cu trimiteri la sursele legislative și documentele relevante la care se face referire în context. Aspectele



sursa: www.e-learningprobation.md

53. <https://www.e-learningprobation.md/module/traseul-minorilor-si-tinerilor-in-conflict-cu-legea-in-cadrul-sistemului-national-de-probatiune/>

teoretice au fost transpuse în scheme grafice, pentru a oferi un tablou complex asupra proceselor și procedurilor care urmează a fi aplicate în sistem. Modulul este însoțit de un chestionar de autoevaluare cu 10 întrebări de testare a cunoștințelor, iar rezultatele sunt generate instantaneu.

Disponibilitatea modulelor informative și tematice de instruire la distanță oferă oportunitatea fortificării capacităților reprezentanților sistemului de probațiune, inclusiv ale altor profesioniști interesați de acest domeniu.

Programe de intervenție pentru minorii supuși probațiunii sau aflați în detenție

Resocializarea copiilor în conflict cu legea este un proces complex, îndelungat, implică intervenții specializate și pluridimensionale. Aplicarea programelor probaționale în calitate de alternative la detenție reprezintă o adevărată oportunitate de a asigura reeducarea și resocializarea copiilor care au comis fapte penale mai puțin grave, fiind exclusă interacțiunea acestora cu sistemul de justiție penală. La 01 ianuarie 2022, în evidența Inspectoratului Național de Probațiune se aflau 9 276 persoane adulte și 117 persoane minore. În prezent Inspectoratul Național de Probațiune implementează 11 programe probaționale pentru adulți și minori. În anul 2021 în programe probaționale în total au fost implicați 1298 persoane, dintre care 322 minori.

Beneficiari: copii aflați în evidența birourilor de probațiune, minori liberați de răspundere penală

Asociația pentru Justiție Penală Participativă, în parteneriat cu Administrația Națională a Penitenciarelor, Inspectoratul Național de Probațiune (INP) și UNICEF Moldova, a dezvoltat și revizuit programe probaționale destinate copiilor aflați în evidența biroului de probațiune.

Programul de reducere a violenței⁵⁴ are scopul de a propune participanților o analiză a infracțiunilor violente și de a îmbunătăți înțelegerea acestor situații problematice, a legăturii între modul în care gândim și simțim pe marginea unui eveniment și comportamentul/acțiunile exteriorizate, inclusiv dezvoltarea unor modalități pozitive de rezolvare a situațiilor conflictuale în vederea alcătuirii unui plan personal de gestionare a furiei și prevenire a violenței.

Programul revizuit pentru persoanele ce au săvârșit infracțiuni contra patrimoniului își propune învățarea de comportamente și abilități sociale specifice rezolvării problemelor, cu abordarea celor de natură financiară, dar și a celor corelate acestora.⁵⁵

Programul probațional primar obligatoriu⁵⁶ conține stagiul de formare civică și trainingul vocațional și este destinat copiilor în conflict cu legea penală, care au fost liberați de răspundere/pedeapsă penală, fiindu-le aplicată măsura de constrângere cu caracter educativ, în contextul lit. f), alin (1), art. 104 Cod penal – obligarea minorului de a

54. https://ajppmoldova.files.wordpress.com/2022/01/program_reducerea_violentei_final_web-1.pdf

55. https://ajppmoldova.files.wordpress.com/2022/01/program_infrațiuni_patrimoniu_final_web.pdf

56. https://ajppmoldova.files.wordpress.com/2018/11/program-probational-primar_final.pdf

participa la un program probațional, fie în calitate de obligație impusă de instanța de judecată în contextul altor articole. Spre exemplu, art. 90, 901 Cod penal, care prevăd condamnarea cu suspendare condiționată a executării pedepsei și condamnarea cu suspendarea parțială a executării pedepsei cu închisoare, conțin obligația de participare a condamnatului la programe probaționale. Programul probațional dezvoltat conține două componente obligatorii: stagiul de formare civică (*educația moral-civică*) a minorului și trainingul vocațional (*formarea vocațională*). Durata programului este de 6 luni, cu frecvență săptămânală. Programul conține 22 ședințe organizate în 9 module, în cadrul celor două componente (*educație civică și consiliere vocațională*), plus o sesiune introductivă și una finală, per ansamblu, 24 ședințe. Programul conține sesiuni obligatorii și facultative, iar selectarea temelor ce urmează a fi abordate cu beneficiarii minori este la discreția consilierului de probațiune, care ține cont de necesitățile fiecărui beneficiar al acestui program probațional.

Beneficiari: copii aflați în evidența Birourilor de probațiune, minori aflați în detenție

Terre des hommes Moldova a elaborat Programul de intervenție pentru reducerea comportamentelor infracționale ale adolescenților aflați la risc. Programul este destinat tinerilor cu vârsta de 15-18 ani care au săvârșit fapte penale, beneficiari ai probațiunii sau care au fost condamnați la privațiune de libertate. Aplicarea programului are drept obiective schimbarea comportamentului acestor tineri, cultivarea deprinderilor unui mod de viață pro-social, gestionarea emoțiilor, reducerea violenței, precum și alte subiecte care ar facilita și încuraja un comportament acceptabil social. Programul conține 20 de teme și a fost inițial aplicat în 2016 pentru un grup de minori din cadrul penitenciarului de la Goian, iar în 2017 pentru un grup de 6 minori beneficiari ai probațiunii. Ședințele aveau periodicitate săptămânală și durau circa 3 ore. Drept urmare a rezultatelor bune, acest program a fost aprobat prin ordinul Directorului general al Departamentului Instituții Penitenciare (DIP) și instituționalizat în cadrul sistemului penitenciar în 2016 și în cadrul INP în 2017. După finalizarea proiectului Terre des hommes Moldova, programul s-a aplicat inconsecvent, problemele majore fiind lipsa de motivare și fluctuația personalului instruit.

Perspective de preluare, extindere, instituționalizare

Perspective de preluare. Preluarea programelor de informare juridică în regim online poate fi realizată și pe alte segmente, cum ar fi programele de prevenire a bullying-ului și de abilitare economică a tinerilor. Avantajele dezvoltării platformelor de informare online derivă din faptul că activitățile online pot fi accesate oricând și oriunde, iar beneficiarii pot alege domeniile de interes în ritm individual. Timpul nu este determinat ca în sala de curs, iar programul mult mai flexibil. Fiecare profesionist, părinte, îngrijitor sau copil poate parcurge în mod independent materialul propus și procesul de învățare. Acest tip de studiu permite beneficiarilor să interacționeze într-o comunitate online fără a fi prezenți în același loc, în același timp. Dezavantajele platformelor de informare online țin de depersonalizarea comunicării. Un risc este și faptul că tehnologia avansează în permanență și nu toate persoanele sunt la zi cu noutățile, iar acest fapt poate genera probleme de utilizare și de accesare a informațiilor. Sunt întâlnite și situațiile de confuzie și dezorientare, de unde apare și lipsa de motivație. Aceste situații pot fi prevenite, însă, prin tutoriale video.

Programele de intervenție pentru reducerea comportamentelor deviante și infracționale pot fi preluate și adaptate de către Serviciul de Asistență Psihopedagogică sau Direcțiile de Asistență Socială și Protecția Familiei în lucrul cu copiii care săvârșesc infracțiuni, dar se află sub vârsta răspunderii penale. Întrucât copiii sub vârsta răspunderii penale nu sunt subiecți ai probațiunii, ei nu pot beneficia de aceste programe, iar alte servicii nu dispun, deocamdată, de programe axate pe această problemă.

Perspective de extindere. „Realitatea Virtuală” este un instrument atractiv și extinderea acestei practici și pe alte subiecte ar conduce la informarea și consolidarea culturii juridice a copiilor și tinerilor. Principalele constrângeri în dezvoltarea acestor instrumente țin de costurile mari pentru creare și întreținere. Statul nu își poate asuma o asemenea povară financiară și astfel de instrumente rămân a fi dezvoltate doar de ONG-uri, în limita fondurilor disponibile.

Programele probaționale au fost instituționalizate și sunt utilizate de consilierii de probațiune. Oficiile de probațiune, însă, nu întotdeauna dispun de instrumente și susținere pentru a organiza o implicare mai substanțială în activitățile cu copiii aflați la evidență. O posibilă soluție ar fi extinderea serviciilor prin programe de mentorat, prin care neprofesioniștii din comunitate, cum ar fi tineri cu vârste mai mari, petrec timp regulat cu tânărul expus riscurilor, pentru a-i oferi o relație de încredere și de susținere. Pentru a fi eficiente, aceste întâlniri trebuie să fie construite într-o manieră consistentă și să implice un angajament semnificativ de timp, întâlnirile să aibă loc săptămânal, timp de aproximativ 5 ore. Atât copiii în situație de risc, cât și îngrijitorii lor ar trebui să aibă acces la servicii de consiliere în procesul de planificare a carierei și angajării.

Perspective de instituționalizare. Instituționalizarea programelor descrise este văzută de respondenți în format mixt, prin realizarea parteneriatelor între instituțiile de învățământ, ONG-uri, profesioniștii din justiție și din alte domenii. Transferul acestor programe în gestiunea statului ar putea genera situații de formalism, în condițiile în care în instituțiile de învățământ din Republica Moldova este dată prioritate disciplinelor de bază (limba română, matematica, chimia) și este minimizat rolul celorlalte, inclusiv al programelor de socializare juridică. Un alt risc ține de problema personalului capabil și motivat să realizeze aceste programe astfel încât să fie atractive și eficiente pentru copii și tineri. În condițiile în care salariile în sistemul educațional nu sunt motivante și mediul educațional nu este atractiv pentru profesorii tineri, pedagogii sunt în mare parte pensionari, iar riscul formalizării acestor programe este major. Ce ține de instituționalizarea programelor parțial sau total digitale, costurile de mentenanță reprezintă dificultatea principală.

Programele probaționale descrise mai sus reprezintă un model de instituționalizare, iar provocarea majoră constă în abandonarea acestora de către instituțiile de stat partenere odată cu încheierea finanțării din partea ONG-urilor implementatoare. În acest context, soluția cea mai bună ar fi contractarea acestor servicii de la ONG-uri.



sursa: Inspectoratul Național de Securitate Publică

CONCLUZII

1. Incoerența mecanismului de contractare de către stat a serviciilor prestate de ONG-uri

Legislația în vigoare stabilește doar care sunt sursele pentru finanțarea serviciilor sociale (bugetul de stat, bugetul unităților administrativ-teritoriale, sursele proprii ale prestatorilor de servicii sociale și alte surse conform legislației), însă nu garantează că fondurile respective vor asigura finanțarea adecvată a acestor servicii. Lipsa unui mecanism clar și coerent, aplicat pentru contractarea de către APL/APC a serviciilor prestate de ONG-uri, determină obstacole în extinderea bunelor practici de asigurare a accesului la justiție.

Întrucât finanțarea serviciilor sociale este pusă pe umerii APL-urilor, asigurarea acestora în volumul și calitatea corespunzătoare nevoilor populației depinde, în mod direct, de sustenabilitatea financiară a APL-urilor. Un impediment în dezvoltarea serviciilor de către APL ține de faptul că liderii locali nu prioritizează serviciile de asigurare a accesului la justiție, dar se concentrează, în mare parte, pe dezvoltarea proiectelor de infrastructură (drumuri, canalizare, apă, gaz) generatoare de capital electoral.

Modul în care percep liderii locali (primari, consilieri locali, membrii comisiilor de specialitate) rolul și menirea ONG-urilor constituie un impediment în contractarea de către stat a serviciilor prestate de acestea. O bună parte dintre autorități abordează ONG-urile ca pe eventuali sponsori și nu acceptă ideea finanțării activităților lor, considerând că această sarcină revine donatorilor.

2. Direcționarea resurselor financiare limitate pentru contractare de către stat a serviciilor prestate de ONG-uri

Pentru a aborda necesitățile specifice grupurilor vulnerabile, serviciile ce asigură accesul la justiție sunt oferite, în mare parte, de ONG-uri cu ajutorul donatorilor. Asigurarea continuității serviciilor dezvoltate de ONG-uri este determinată de problema sustenabilității financiare. Contractarea de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale a Serviciului Telefonul de Încredere pentru Femei, Telefonul Copilului și Telefonul pentru persoane cu dizabilități reprezintă un exemplu de bună practică națională, care asigură prestarea unui serviciu calitativ și sustenabil.

Instituționalizarea serviciilor prestate de ONG-uri este privită cu prudență de către respondenți, deoarece resursele financiare alocate din bugetul public serviciilor specializate pentru victimele violenței în familie și pentru alte grupuri vulnerabile nu sunt ajustate la costurile reale de întreținere și la necesitățile beneficiarilor. Astfel, transferul finanțării serviciilor specializate (centre de plasament, centre de zi, etc.) către APL creează risc de închidere a centrelor sau de modificare a destinației acestora, în condițiile bugetelor locale austere și dependenței acestora de voința consilierilor locali și de viziunea politică a partidului din care fac parte.

3. Extinderea serviciilor pentru a se asigura accesul tuturor grupurilor vulnerabile

Costul serviciilor juridice calificate și costurile asociate, cum ar fi cheltuielile de transport și cele administrative, reprezintă o barieră semnificativă pentru grupurile vulnerabile, în special pentru cele din regiunile rurale sau îndepărtate de urbe.

Resursele gratuite de asistență juridică și psiho-socială sunt concentrate, la moment, preponderent în municipiile din nordul și centrul republicii, în sud atestându-se un număr insuficient. Din cauza distanțelor mari, a cheltuielilor de transport și a timpului necesar pentru a obține asistență și reprezentare, majoritatea persoanelor vulnerabile nu beneficiază de asistența necesară în realizarea dreptului de acces la justiție.

Extinderea serviciilor poate avea loc prin crearea centrelor de zi și dezvoltarea serviciilor în localitățile în care acestea lipsesc sau prin digitalizare. Astfel, pot fi extinse practicile implementate în perioada restricțiilor determinate de prevenirea răspândirii COVID-19, când consilierea juridică și psihologică au fost prestate în regim online sau în format mixt. Avantajul major al digitalizării serviciilor este că pot răspunde nevoilor unui număr mare de solicitanți. Dezavantajul acestor practici este lipsa echipamentului necesar (*laptop, cameră*) și a conexiunii bune de internet, în special în cazul grupurilor vulnerabile. În contextul dat, soluțiile IT, serviciile online, consilierea juridică și psihologică la distanță și videoconferințele, pot fi preluate și extinse în procesul de consiliere și asistență a grupurilor vulnerabile doar concomitent cu dezvoltarea serviciilor în format fizic.

Echipele mobile sunt un serviciu util și necesar pentru asigurarea accesului la justiție a grupurilor vulnerabile, în special pentru cele din localități îndepărtate de urbe. O posibilă instituționalizare a echipelor mobile poate fi prin implicarea parajuriștilor sau a avocaților publici, care să presteze servicii de asistență juridică primară inclusiv prin telefon sau online. Principale îngrijorări asociate cu instituționalizarea echipelor mobile țin de austeritatea bugetară și formalismul procedurilor, birocrația prestării serviciilor, stereotipurile și prejudecățile față de anumite grupuri, etc.

Terminalele cu navigare direcționată pot reprezenta o soluție pentru asigurarea accesului la justiție a grupurilor vulnerabile. Dezavantajul major este că puține persoane dețin competențe digitale. Un alt dezavantaj ține de gradul de generalitate a informației incluse în aceste resurse, fără posibilitatea anticipării tuturor particularităților cazului persoanei interesate.

Dezvoltarea aplicațiilor mobile destinate obținerii informațiilor, consilierii și suportului legat de respectarea drepturilor grupurilor vulnerabile reprezintă un model de bune practici care merită a fi extins și în Republica Moldova. Aplicațiile mobile sunt atractive atât pentru copii, cât și pentru adulți și ar spori accesarea în situații de criză, dar și diseminarea în rândul semenilor. Dezavantajul major este determinat de accesul limitat al grupurile vulnerabile la tehnologii.

Instalarea camerelor de (e)justiție la distanță în penitenciare asigură participarea activă în procesele judiciare a persoanelor private de libertate și facilitează contactul deținuților cu familia. Practica de acordare a asistenței juridice primare și sprijin psihologic poate fi extinsă pentru toate penitenciarele și izolatoarele de detenție prin dezvoltarea unor parteneriate dintre Administrația Națională a Penitenciarelor și ONG-urile ce acordă asistență specializată sau prin procurarea de servicii de la ONG-uri.

Extinderea serviciilor de acordare a asistenței juridice primare persoanelor în detenție poate fi realizată și prin dezvoltarea serviciilor juridice la distanță oferite de ONG-urile specializate și de avocații din sistemul de asistență juridică garantată de stat, prin alternarea metodelor utilizare (*telefonice, regim videoconferință, contact direct*).

Costurile constituie un obstacol în crearea și întreținerea instrumentelor de „realitate virtuală” destinate informării juridice a copiilor. Pentru că statul nu își poate asuma o asemenea povară financiară, astfel de instrumente pot fi dezvoltate doar de către ONG-uri, în limita fondurilor disponibile sau în cadrul parteneriatelor public privat.

Instituționalizarea programelor de informare juridică a copiilor și de corectare a comportamentului deviant este văzută de respondenți în formatul mixt, prin realizarea parteneriatelor între instituțiile de învățământ, ONG-uri și profesioniștii din justiție și din alte domenii. Transferul total al acestor programe în gestiunea statului ar putea genera situații de formalism, în condițiile în care în instituțiile de învățământ din Republica Moldova este dată prioritate disciplinelor de studii de bază (limba română, matematica, chimia ș.a.) și este minimalizat rolul programelor de socializare juridică. Un alt risc este deficitul personalului capacitat și motivat să realizeze aceste programe astfel încât să fie atractive și eficiente pentru copii și tineri.



sursa: „Fiecare Contribuie Pentru Schimbare”

RECOMANDĂRI

Pentru a facilita accesul la justiție al populației, în special al grupurilor vulnerabile, recomandăm:

- Organizarea activităților de sensibilizare a exponenților APL/APC cu referire la nevoile ce țin de accesul la justiție a grupurilor vulnerabile.
- Instruirea exponenților APL/APC în domeniul evaluării necesităților de dezvoltare a serviciilor, reieșind din nevoile comunității.
- Dezvoltarea unui mecanism clar și coerent de contractare de către APL/APC a serviciilor prestate de ONG-uri.
- Asigurarea continuității contractării de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale a liniilor de asistență telefonică, cu extinderea serviciului prin dezvoltarea aplicațiilor mobile gratuite, care oferă consiliere și referire către serviciile de suport pentru victimele violenței de gen.
- Amenajarea în sediile instanțelor de judecată a camerelor destinate victimelor infracțiunilor, pentru a contribui la asigurarea siguranței victimelor și la reducerea revictimizării, a spori gradul de cunoaștere a drepturilor și a facilita referirea către servicii specializate. Profesioniștii ce vor activa în cadrul acestor camere ar putea acorda suport instanțelor în procesul explicării drepturilor și audierii persoanelor cu nevoi speciale, copiilor și altor grupuri vulnerabile. Pentru a asigura eficiența și sustenabilitatea acestui serviciu este recomandat modelul francez, care prevede prestarea serviciilor de către ONG-uri, cu finanțare din contul statului.
- Digitalizarea serviciilor de asistență juridică prin prestarea în format mixt (fizic și online) și prin dezvoltarea aplicațiilor mobile și a terminalelor cu navigare direcționată.
- Dezvoltarea unui serviciu de asistență juridică în instituțiile psihiatrice și în internatele psiho-neurologice pentru acordarea asistenței juridice primare pe probleme de familie și de drept civil, dar și asistenței juridice calificate.

Recomandăm extinderea următoarelor servicii:

- Traducerea cadrului normativ ce vizează drepturile persoanelor cu dizabilități în format easy-to-read, prin realizarea unui compendium de legi, exercițiu realizabil prin contractarea ONG-urilor.
 - Serviciul de asistență și protecție a victimelor și prezumatelor victime ale traficului de ființe umane (bărbați) și în mai multe zone ale țării.
 - Camerelor de (e)justiție la distanță și a practicii de acordare a asistenței juridice primare și sprijin psihologic pentru toate penitenciarele și izolatoarele de detenție, prin dezvoltarea parteneriatelor dintre Administrația Națională a Penitenciarelor și ONG-urile ce acordă asistență specializată sau prin procurarea de servicii de la ONG-uri.
-



sursa: UNODC

BIBLIOGRAFIE

Acte internaționale:

1. Convenția asupra eliminării tuturor formelor de discriminare față de femei, adoptată la New York la 18.12.1979. Tratatate internaționale, vol. I, 1998.
2. Convenția Europeană pentru Apărarea Drepturilor Omului și a Libertăților Fundamentale, amendată de Protocoalele nr. 11 și 14 (4 noiembrie 1950), în vigoare începând cu 3 septembrie 1953. Tratatate internaționale, vol. I, 1998.
3. Declarația Universală a Drepturilor Omului, adoptată și proclamată de Adunarea Generală a ONU prin Rezoluția nr. 217 A (III) din 10.12.1948. Tratatate internaționale, vol. I, 1998.
4. Observații finale ale CEDAW privitor la Moldova: CEDAW /C/MDA/ CO/6 10 martie 2020.
5. Recomandarea generală nr. 33 privind Accesul femeilor la justiție, alin. 26, Comitetul CEDAW. 2015.
6. Rezoluția Consiliului de Securitate al ONU nr.1820 din 2008 privind femeile, pacea și securitatea. <http://undocs.org/en/S/RES/1820>.
7. [Rezoluția Consiliului de Securitate al ONU nr.1888 din 2009 privind violența sexuală împotriva civililor în conflictele armate.](#)
8. [Rezoluția Parlamentului European din 6 februarie 2013 referitoare la a 57-a Sesiune a CSF a ONU: Eliminarea și prevenirea tuturor formelor de violență împotriva femeilor și fetelor.](#)
9. Standardele CEDAW pentru consolidarea răspunsului de sănătate la violența în bază de gen (Recomandarea Generală nr.24).
10. Standardele CEDAW pentru soluționarea eficientă a cazurilor de violență în bază de gen (Recomandarea Generală nr.19).

Acte naționale:

1. Constituția Republicii Moldova, adoptată la 29.07.1994.
 2. Codul de executare al RM, nr. 443-XV din 24.12.2004. Monitorul Oficial, nr. 214-220/704 din 05.11.2010.
 3. Legea asistenței sociale, nr. 547 din 25.12.2003. Monitorul Oficial, nr. 42-44/249 din 12.03.2004.
 4. Legea cu privire la activitatea poliției și statutul polițistului, nr. 320 din 27.12.2012. Monitorul Oficial, nr. 42-47/145 din 01.03.2013.
 5. Legea cu privire la asistența juridică garantată de stat, nr. 198 din 26.07.2007. Monitorul Oficial, nr. 157-160/614 din 05.10.2007.
 6. Legea cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie, nr. 45 din 01.03.2007. Monitorul Oficial, nr. 55-56/178 din 18.03.2008.
 7. Legea cu privire la reabilitarea victimelor infracțiunilor, nr. 137 din 29.07.2016. Monitorul Oficial, nr. 293–305 din 09.03.2017.
 8. Legea privind controlul și prevenirea consumului abuziv de alcool, consumului ilicit de droguri și de alte substanțe psihotrope, nr. 713 din 06.12.2001. Monitorul Oficial, nr. 36-38/208 din 14.03.2002.
 9. Legea privind drepturile copilului, nr. 338-XIII din 15.12.1994. Monitorul Oficial, nr.13/127 din 02.03.1995.
-

10. Legea privind protecția specială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți, nr. 140 din 14.06.2013. Monitorul Oficial, nr. 167-172/534 din 02.08.2013.
11. Legea privind administrația publică locală Nr 436 din 28.12.2006. Monitorul Oficial, nr 32-35 din 09.03.2007.
12. Legea Republicii Moldova nr.121/2012 cu privire la asigurarea egalității. Monitorul Oficial, nr.103 din 29.05.2012.
13. Legea Republicii Moldova nr. 5 din 09.02.2006 cu privire la asigurarea egalității de șanse între femei și bărbați. Monitorul Oficial, nr. 47-50 din 24.03.2006.
14. Legea Republicii Moldova nr. 68 din 14.04.2016 cu privire la expertiza judiciară și statutul expertului judiciar. Monitorul Oficial, nr.157-162 din 10.06.2016.
15. Legea Republicii Moldova nr. 123 din 18.06.2010 cu privire la serviciile sociale. Monitorul Oficial, nr.325-333 din 31.12.2021.
16. Legea Republicii Moldova nr. 131 din 03.07.2015 cu privire la achizițiile publice. Monitorul Oficial, nr. 115-117 din 20.04.2022.
17. Legea Republicii Moldova nr. 435 din 28.12.2016 cu privire la descentralizarea administrativă. Monitorul Oficial, nr.353-357 din 22.12.2020.
18. Legea Republicii Moldova nr. 8 din 14.02.2008 cu privire la probațiune. Monitorul Oficial, nr.199-204 din 09.07.2020.
19. Legea nr. 133 din 08.07.2011 cu privire la protecția datelor cu caracter personal. Monitorul Oficial nr. 170-175 din 14.10.2011, art. 492.
20. Legea nr. 51 din 23.03.2018 privind aprobarea Strategiei de dezvoltare a societății civile pentru perioada 2018–2020 și Planul de acțiuni pentru implementarea Strategiei de dezvoltare a societății civile pentru perioada 2018–2020. Monitorul Oficial, nr. 157-166 din 18.05.2018, art. 298.
21. Hotărârea Guvernului RM nr. 129 din 22.02.2010 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a centrelor de reabilitare a victimelor violenței în familie. Monitorul Oficial, nr. 30-31/176 din 26.02.2010.
22. Hotărârea Guvernului RM nr. 496 din 30.06.2014 privind aprobarea Regulamentului de apreciere medico-legală a gravității vătămării corporale din 27.06.2003, aprobat prin Ordinul Ministrului Sănătății nr. 199 din 27 iunie 2003.
23. Hotărârea Guvernului nr. 270 din 08.04.2014 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. Monitorul Oficial, nr. 92-98 din 08.04.2014.
24. Hotărârea Guvernului nr. 281 din 03.04.2018 cu privire la aprobarea Strategiei naționale de prevenire și combatere a violenței față de femei și a violenței în familie pe anii 2018-2023 și a Planului de acțiuni pentru anii 2018-2020 privind implementarea acesteia. Monitorul Oficial, nr. 121-125 din 13.04.2018.
25. Hotărârea Guvernului nr. 1200 din 23.12.2010 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind serviciile sociale prestate victimelor violenței în familie. Monitorul Oficial, nr. 259-263 din 31.12.2010.
26. Hotărârea Guvernului nr. 496 din 30.06.2014 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Centrului de Asistență și Consiliere pentru Agresorii Familiali și a standardelor minime de calitate. Monitorul Oficial, nr. 174-177/535 din 04.07.2014. Monitorul Oficial, nr. 174-177 din 04.07.2014.

27. Hotărârea Guvernului nr. 708 din 27.12.2019 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Centrului regional de asistență integrată a copiilor victime/martori ai infracțiunilor și a Standardelor minime de calitate. Monitorul Oficial, nr. 400-406 din 31.12.2019.
28. Hotărârea Guvernului nr. 732 din 16.09.2013 cu privire la Centrul Republican de Asistență Psihopedagogică și Serviciul raional/municipal de asistență psihopedagogică. Monitorul Oficial, nr. 206-211 din 20.09.2013.
29. Ordinul Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale nr. 1167 din 15.10.2019, cu privire la aprobarea Instrucțiunii privind intervenția structurilor teritoriale de asistență socială în cazurile de violență în familie.
30. Ordinul Ministerului Afacerilor Interne, nr. 360 din 08.08.2018, cu privire la aprobarea Instrucțiunii metodice privind intervenția Poliției în prevenirea și combaterea cazurilor de violență în familie.

Monografii, manuale, ghiduri:

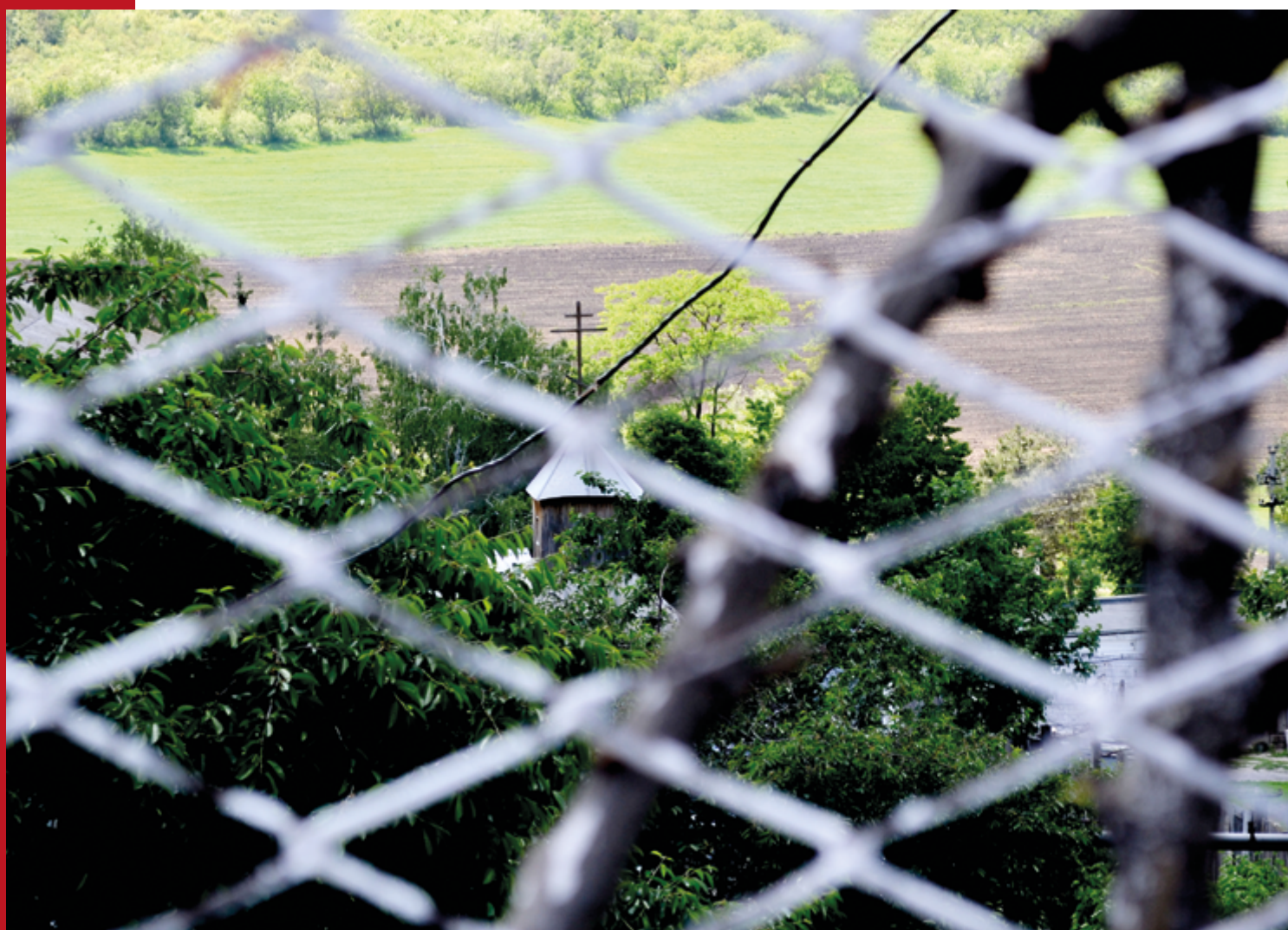
1. Aalbers C., Vilcu N., *Obligațiile pozitive ale statului în jurisprudența Curții Europene a Drepturilor Omului în materie de violență în familie*. Manual destinat practicienilor din sectorul justiției pentru a asigura accesul la justiție a victimelor violenței în familie 2019.
2. Dilion M., *Contractarea serviciilor sociale*, Chișinău, 2021.
3. Ghervas M., Gornea M., Maxim I. et. al., *Implementarea legislației cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie*. Suport de curs. Chișinău: „Bons Offices”, 2015.
4. Horga I., Nicoară B., *Prestarea serviciilor de către poliție, parte a răspunsului multisectorial în cazurile de violență în bază de gen. Proceduri Standard de Operare*, 2015.
5. Morari G., Pădure A., Zarbailov N., *Ghid pentru specialiștii din sistemul de sănătate privind intervenția eficientă în cazurile de violență împotriva femeilor*. Chișinău: Ed. Cartea Juridică, 2016.
6. Perevoznic I., Rusu L., Țurcan A., *Raport de analiză a compatibilității legislației Republicii Moldova cu prevederile Convenției Consiliului Europei privind prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței domestice*, 2019.

Rapoarte, studii:

1. Centrul de Asistență Juridică pentru Persoane cu Dizabilități, *Studiul „Identificarea barierelor și lacunelor în procesul de contractare de către stat a serviciilor furnizate de OSC”*. Chișinău, 2018.
 2. Consiliul Europei, *Procesul de ratificare și implementare a Convenției de la Istanbul: bunele practici ale statelor semnatare*. Studiu elaborat în cadrul proiectului „Activități de sensibilizare asupra Convenției de la Istanbul în Republica Moldova”. Chișinău, 2020.
 3. Centrul pentru Drepturile Omului din Moldova, Oficiul Avocatului Poporului, *Raportul tematic al Instituției naționale a ombudsmanului: „Evaluarea impactului serviciilor sociale asupra integrării în comunitate a persoanelor cu dizabilități”*. Chișinău, 2014.
-

4. Centrul Internațional pentru Protecția și Promovarea Drepturilor Femeii „La Strada”, *Particularitățile fenomenului violenței sexuale în Republica Moldova*. Chișinău, 2019.
5. Centrul Internațional pentru Protecția și Promovarea Drepturilor Femeii „La Strada”, *Servicii specializate pentru femeile afectate de violența sexuală. Bune practice din Europa*. Chișinău, 2019.
6. Centrul de Drept al Femeilor, *Raportul de estimare a costurilor violenței în familie și a violenței împotriva femeilor în Republica Moldova*. Chișinău, 2016.
7. Centrul de Drept al Femeilor, *Raportul de evaluare intermediară a Strategiei naționale de prevenire și combatere a violenței față de femei și a violenței în familie pentru anii 2018-2023*. Chișinău, 2020.
8. Centrul de Drept al Femeilor, *Raport din perspectiva respectării drepturilor omului. Implementarea legislației Republicii Moldova cu privire la violența în familie*. Chișinău, 2012.
9. Perevoznic I., Centrul de Drept al Femeilor, *Monitorizarea proceselor de judecată pe cauze de violență în familie, violență sexuală și trafic de ființe umane*. Chișinău, 2018.
10. Centrul Național al Romilor, *Accesul la Justiție al romilor*. Chișinău, 2021.
11. Consiliul pentru Prevenirea Torturii, *Raport privind vizita preventivă efectuată în Centrul de Plasament Temporar pentru Persoanele cu Dizabilități (adulte), mun. Bălți din 6 iunie 2018*. Chișinău, 2018.
12. Centrul pentru Drepturile Persoanelor cu Dizabilități, *Studiu privind serviciile sociale în domeniul prevenirii și combaterii violenței pe bază de gen*. Chișinău, 2019.
13. Institutul pentru Drepturile Omului din Moldova, *Raport privind realizarea practică a drepturilor sexual-reproductive de către femeile și fetele din Centrele de plasament temporar al persoanelor cu dizabilități (adulte) și Spitalele de psihiatrie din Republica Moldova*. Chișinău, 2020.
14. Institutul pentru Drepturile Omului din Moldova, *Respectarea drepturilor omului în contextul COVID 19 și impactul acestuia asupra instituțiilor de tip închis din Moldova*. Chișinău, 2021.
15. Institutul pentru Dezvoltare și Inițitive Sociale IDIS-Viitorul, *Studiul „Organizațiile societății civile din Republica Moldova: evoluția, sustenabilitatea și participarea la dialogul politic”*. Chișinău, 2014.
16. Keystone, *Impactul pandemiei Covid 19 asupra persoanelor cu dizabilități*. Chișinău, 2020.
17. Promo-LEX, *Evaluarea mediului de activitate al organizațiilor societății civile din țările Parteneriatului Estic în Republica Moldova*. Chișinău, 2020.
18. *Raportul național de realizare a politicii de prevenire și combatere a traficului de ființe umane pentru anul 2021*.
19. *Raportul național de realizare a politicii de prevenire și combatere a traficului de ființe umane pentru anul 2020*.
20. *Raportul pentru anul 2020 cu privire la violența în familie și violența față de femei*.
21. Raport explicativ la Convenția Consiliului Europei privind prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței domestice, seria Tratatelor Consiliului Europei nr. 210. 11 mai 2011.
22. OSCE, *Studiul Bunăstarea și siguranța femeilor*. Chișinău, 2019.

23. UNICEF Moldova, *Raport privind evaluarea necesităților pentru serviciile primare, secundare și terțiare de prevenire pentru copiii aflați în conflict cu legea în Republica Moldova*. Chișinău, 2015.
 24. UNICEF Moldova, *Evaluarea participativă a barierelor pentru copiii romi și familiile acestora în accesarea serviciilor*. Chișinău, 2016.
 25. UN Women, *Pachetul serviciilor esențiale pentru femei și fete supuse violenței. Elemente de bază și instrucțiuni privind calitatea*. Chișinău, 2017.
 26. *Nivelul infracționalității în Republica Moldova în anul 2021*.
 27. *Notă informativă a MAI al Republicii Moldova privind starea infracționalității în domeniul infracțiunilor ce atentează la viața și sănătatea persoanei, precum și celor comise în sfera relațiilor familiale pe parcursul a 9 luni ale anului 2021*.
 28. *Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru copii Telefonul Copilului 116 111, Raport anual de activitate*. Chișinău, 2021.
 29. *Situația copiilor în Republica Moldova în anul 2021*.
-



sursa: Centrul de Drept al Femeilor

ANEXE

CARACTERISTICA EȘANTIONULUI PENTRU REALIZAREA SONDAJULUI ÎNȚIAL

Denumirea organizației	Date de contact
Organizații pentru drepturile omului	
1. Institutul pentru Apărarea Drepturilor și Libertăților Fundamentale ale Omului	Adresa: mun. Chișinău, str. Cuza-Vodă, 19/6, apt. 18, Chișinău Telefon: +373 60 300 184 Email: ldlo.rm@gmail.com
2. Asociația Națională a Para-juriștilor din Republica Moldova	Adresa: s. Fundurii Vechi, r. Glodeni Telefon: +373 68 686 472 Email: info.anpm@gmail.com Website: http://www.parajurist.md/
3. Institutul pentru Drepturile Omului din Moldova (IDOM)	Adresa: mun. Chișinău, bd. Mitropolit Dosoftei, 95A Telefon: +373 22 838 408; +373 22 838 409 Email: info@idom.md Website: https://www.facebook.com/drepturileomuluiMoldova/
4. Juriștii pentru Drepturile Omului	Adresa: mun. Chișinău, str. Vlaicu Pârcălab, 2, of. 13 Telefon: +373 22 260 937 Email: info@lhr.md Website: https://www.lhr.md/ro/
5. Promo-LEX	Adresa: mun. Chișinău str. P. Movilă, 23/13 Telefon: +373 22 450 024 Email: consultatii@promolex.md Website: https://promolex.md/?lang=ro
6. Institutul de Reforme Penale	Adresa: mun. Chișinău, str. M. Lomonosov 33 Telefon: (+373.22) 72 25 45 (+373.22) 92 51 71 Email: info@irp.md Website: www.irp.md
Organizații de protecție a grupurilor vulnerabile	
7. Clinica Juridică Bălți	Adresa: mun. Bălți, str. Mircea cel Bătrîn, 81, of. 53, Telefon: + +373 79014477 Email: clinicabalti@gmail.com Website: http://www.clinicajuridica.md/
8. Clinica Juridică Comrat	Adresa: or. Comrat, str. Pobeda, 46, of. 50, UTA Găgăuzia Telefon: +373 298 29 480 Email: clinicacomrat@mail.ru
9. Centrul de Justiție Comunitară Cahul	Adresa: or. Cahul, str. Ovidiu, 4, Telefon: +373 68 302 398 Email: cjc_cahul@yahoo.com
10. Centrul Național al Romilor	Adresa: mun. Chișinău, str. Alexei Mateevici, 109/1 Telefon: +373 22 227 099 Email: info@roma.md Website: https://www.roma.md/
11. Centrul de Drept al Avocaților	Adresa: mun. Chișinău, str. Vlaicu Pârcălab, 8 Telefon: +373 22 240 899 Email: law-center@cda.md Website: https://cda.md/index.php/en/

12. Centrul de Justiție Socială „ECHITATE”	Adresa: or. Criuleni, str. Biruința, 12 Str., of.200 Telefon: +373 248 22 190 Email: office.cnced@gmail.com Facebook page: https://www.facebook.com/CJS.Echitate/
13. Centru de Resurse pentru Tineret „Dacia”	Adresa: or. Soroca, str. M. Sadoveanu, 21 Telefon: +373 230 23 619 Email: crt.dacia@gmail.com
14. Centrul pentru Drepturile Persoanelor cu Dizabilități	Adresa: mun. Chișinău, str. Pușkin, 16, of. 5 Telefon: +373 22 287 090 Email: info@cdpd.md Website: https://cdpd.md/
15. Asociației Obștești „Fiecare contribuie pentru Schimbare” Criuleni	Adresa: or. Criuleni, str. 31 August, 140 Website: www.fcps.md Email: office@fcps.md
16. Liga Persoanelor care Trăiesc cu HIV din Republica Moldova	Adresa: mun. Chișinău, str. Miron Costin, 10, apt. 12 Telefon: +373 22 438 003 Email: chilcevschii@gmail.com Facebook page: https://www.facebook.com/Liga-persoanelor-care-traiesc-cu-HIV-din-Republica-Moldova-131981636870697/
17. Inițiativa Pozitivă	Adresa: mun. Chișinău, str. Independenței, 6/2 Telefon: +373 22 009 974 Email: secretariat.initiativapozitiva@gmail.com
18. AO.Institutul pentru Familie si Initiative Sociale	Adresa: or. Chisinau, str. V.Alecsandri 13 Telefon: +373 068271444 Email: office@ifis.md Website: www.ifis.md
Organizații de protecție a copilului	
19. Centrul Național de Prevenire a Abuzului față de Copii	Address: 61/2 Calea Ieșilor Str., Chisinau Telephone: +373 22 758 806 Email: office@cnpac.org.md Website: http://cnpac.md/
20. CCF/HHC Moldova – Copil, Comunitate, Familie	Address: 16 A. Pușkin Str., no. 5 – 6, Chisinau Telephone: +373 22 24 32 26 Email: contact@ccfmoldova.org Website: https://ccfmoldova.org/
21. Terre des hommes Moldova	Adresa: or. Chisinau, str. N. Iorga, 6, ap. 3 Telefon: 22 23 80 39 Website: www.tdh-moldova.md
22. Centrul de Informare și Documentare privind Drepturile Copilului din Moldova	Adresa: or. Chisinau, str. Eugen Coca, 15 Telefon: +373 747813 Email: ciddc@yahoo.com Website: www.drepturilecopilului.md
Organizații ce oferă suport victimelor violenței în familie și a traficului de ființe umane	
23. Centrul de Drept al Femeilor	Adresa: mun. Chișinău, str. M. Kogălniceanu, 76 Telefon: +373 22 811 999, +373 68 855 050 Email: office@cdf.md Website: http://cdf.md/rom
24. Coaliția Viața fără Violență în Familie	Adresa: mun. Chișinău, str. Armenească, 27/10 Telefon/Fax: (+373) 69 253 558 Email: secretariat.coalitie@gmail.com Website: https://stopviolenta.md/

25.	Centrul Internațional „La Strada Moldova”	Adresa: mun. Chișinău, P.O. Box 259, Telefon: +373 22 234 906 Email: office@lastrada.md Website: http://lastrada.md/
26.	Centrul de Drept Căușeni	Adresa: 1/2 Ștefan cel Mare Blvd., Causeni Telefon: +373 243 23 680 Email: cd_causeni@yahoo.com Website: https://www.facebook.com/causenilawcenter/
27.	Asociația regională a mamelor cu mulți copii și a femeilor-întreprinzătoare din Găgăuzia „VESTA”	Adresa: 58 Pobeda Str., offices 415-417, Comrat, TAU Gagauzia Telefon: +373 29 884 062 Email: vesta.gagauzia@gmail.com
28.	Asociația Împotriva Violenței în Familie – „Casa Mărioarei”	Telefon: +373 22 725 861 Email: cmarioarei@gmail.com
29.	Centrul de Asistență și Consiliere a Victimelor Violenței în Familie „Ariadna” - Drochia	Adresa: or.Drochia, str. Al. cel Bun Telefon: +373 252 20 308 Mobil: 0790 00 118 Email: cm_ariadna@yahoo.com
30.	A.O. „Centrul de Criză Familială” SOTIS - Bălți	Adresa: or. Bălți Telefon: +373 231 92 541; Email: ccf.sotis@gmail.com
31.	A.O. „Stimul”	Adresa: or. : or. Ocnița, str. Independenței, 51 , of. 514 Telefon: +373 271 23 351, +373 60 165 416 Email: moldovastimul@inbox.ru
32.	A.O. „Centrul Național de Formare, Asistență, Consiliere și Educație din Moldova” (CNFACEM)	Adresa: Or. Chișinău, str. Constantin Virnav Telefon: 060474277; Email: cnfacem@gmail.com
Program de schimbare pentru bărbații care aplică acte de violență		
33.	Centru de Asistență și Consiliere pentru Agresori Familiali	Adresa: or. Drochia, str. N. Testișteanu, 2/3, bloc B, et. 2 Telefon: +373 790 001 15 Website: https://artemida.md/
34.	Centru de Asistență și Consiliere pentru Agresori Familiali	Adresa: or. Căușeni Telefon: 79998755; e-mail Email: nonviolenta.causeni@yahoo.com
Autorități publice		
35.	Ministerul Muncii și Protecției Sociale	Adresa: or. Chișinău, str. V. Alecsandri, 2 email: secretariat@social.gov.md
36.	Direcția Generală pentru protecția drepturilor copilului, Consiliul Municipal Chișinău	Adresa: Or. Chișinău, str. A Vlăhuța, 3 Website: https://dgpdpc.md/ Email: dgpdpc@cmc.md
37.	Inspectoratul Național de Securitate Publică	Adresa: or. Chișinău Email: insp@igp.gov.md
38.	Inspectoratul Național de Probațiune	Adresa: or. Chișinău, str. Doina, 102 Website: http://probațiune.gov.md/ Email: probațiune@probațiune.gov.md
39.	Administrația Națională a Penitenciarelor	Adresa: or. Chișinău, str. Titulescu, 34 Website: https://anp.gov.md/ Email: anp@anp.gov.md
40.	Consiliul Național de Asistență Juridică Garantată de Stat	Adresa: or. Chișinău, str. Alecu Ruso, 1 Website: https://cnaigs.md/ Email: aparat@cnaigs.md

Reprezentanți ai societății civile din alte state

- | | |
|-----------------------------|---|
| 41. Romanița-Elena IORDACHE | România. Președinta Agenției de Dezvoltare Comunitară Împreună
Email: reiordache@gmail.com |
| 42. István HALLER | România. Membru în Colegiul director al Consiliului Național pentru Combaterea Discriminării din România
Email: haller_istvan@hotmail.com |

CHESTIONAR

pentru reprezentanții ONG-urilor

Millennium DPI Partners implementează proiectul „**Accesul la Justiție în Moldova**” cu scopul de a contribui la îmbunătățirea accesului la justiție pentru locuitorii Republicii Moldova, în special pentru cele mai vulnerabile categorii ale societății, cei care sunt marginalizați și excluși. Una din activități este elaborarea studiului ***Bunele practici de facilitare a accesului la justiție***. În acest context, am aprecia mult contribuția Dvs. la completarea acestui chestionar.

Vă vom fi recunoscători dacă ne veți oferi răspunsuri cât mai detaliate în partea ce ține de bunele practici în accesul la justiție, pentru a putea înțelege mai bine modelele de bune practici relatate. Deoarece rezultatele acestui chestionar sunt importante pentru a formula un set de recomandări care ar duce la extinderea, preluarea, instituționalizarea bunelor practici în accesarea justiției, noi vom aprecia mult efortul dumneavoastră de a răspunde la întrebările din chestionar.

Vă mulțumim anticipat!

NUME, PRENUME:

DENUMIREA ONG-ULUI PE CARE ÎL REPRESENTAȚI:

FUNCȚIA:

1. De cât timp activați în *ONG-ului pe care îl reprezentați*?

a) ≤ 1 an b) 1-3 ani c) 3-5 ani d) 5-10 ani e) ≥10 ani

2. ONG-ul pe care îl reprezentați a implementat proiecte/programe care au facilitat accesul la justiție pentru cetățeni?

a) nu b) nu știu c) da

explicați _____

3. În ultimii ani ONG-ul pe care îl reprezentați a implementat activități ca :

- a) echipe mobile ce oferă asistență juridică în localitățile îndepărtate
- b) inițiative comunitare pentru soluționarea cazurilor de încălcare a drepturilor și libertăților
- c) activități de advocacy la nivel local pentru servicii juridice accesibile
- d) activități ce au facilitat accesul pentru anumite grupuri la serviciile juridice
- e) creare de centre sau programe de protecție și reabilitare a victimelor violenței
- f) programe de reeducare și integrare socială a infractorilor, inclusiv minori
- g) programe și centre pentru agresorii familiari
- h) asistență juridică primară pentru persoanele în detenție
- i) altele _____

4. Puteți enumera activitățile desfășurate de ONG-ul Dvs. pentru a facilita accesul la justiție pentru cetățeni? Care vi se par „deosebite” sau „mai eficiente” în raport cu activitățile altor organizații?

5. Descrieți 3 cele mai relevante *exemple/servicii de succes* din activitatea ONG-ului pe care îl reprezentați, ce reflectă bunele practici în facilitarea accesului la justiție:

6. Indicați instituțiile sau partenerii de dezvoltare, care au fost implicați în implementarea *bunelor practici descrise mai sus*:

1 _____; 2 _____; 3 _____.

7. Specificați care din *bunele practici descrise mai sus* au potențial de:

- a) Extindere *explicați*: _____
- b) Preluare *explicați*: _____
- c) Instituționalizare *explicați*: _____

8. Din perspectiva *extinderii, preluării sau instituționalizării bunelor practici* descrise mai sus, specificați, care sunt în opinia Dvs.:

avantajele _____

dezavantajele _____

riscurile pe care le implică _____

oportunitățile pe care le poate avea pentru cetățeni _____

9. În perioada în care ONG-ul pe care îl reprezentați a implementat proiecte/ programe care au facilitat accesul la justiție pentru cetățeni, ați întâlnit *dificultăți, impedimente în implementarea bunelor practici descrise mai sus*?

- a) nu
- b) parțial, specificați _____
- c) da, deoarece _____

10. Care sunt, în opinia Dvs., cele mai mari deficiențe și impedimente în implementarea sau instituționalizarea bunelor practici descrise mai sus?

11. Orice alt comentariu, sugestie, recomandare referitoare la modelele de bune practici în accesarea justiției de pe teritoriul Republicii Moldova, dar și din practica internațională, aplicabile pentru Moldova, specificați și explicați:

Vă mulțumim pentru răspunsurile Dvs. sincere.

GHID DE INTERVIU

pentru interviurile aprofundate

Date generale:

Nume, prenume _____

Denumirea ONG-ului sau instituției pe care o reprezentați _____

Funcția _____

De cât timp activați în această funcție /domeniu _____

1. Ce proiecte/programe de facilitare a accesului la justiție a cetățenilor ați implementat?
 2. Descrieți pe scurt bunele practici în facilitarea accesului la justiție.
 3. Care a fost durata implementării proiectului/programului de facilitare a accesului la justiție pe care l-ați descris ca bună practică?
 4. Care au fost beneficiarii direcți și indirecti ai proiectului și ce obiective au fost urmărite?
 5. Care au fost provocările în implementarea practicilor de succes descrise mai sus?
 6. Bunele practici descrise mai sus au fost extinse sau instituționalizate? Dacă da, specificați de către cine și în ce mod.
 7. Utilizați un instrument de urmărire a traseismului bunelor practici preluate, extinse sau instituționalizate? Dacă da, care este instrumentul și cum a evoluat extinderea, preluarea sau instituționalizarea bunelor practici?
 8. Care au fost factorii ce au împiedicat extinderea sau instituționalizarea bunelor practici descrise mai sus?
 9. Dacă ar fi posibil să începeți din nou a implementa practicile de succes descrise mai sus, ce ați schimba sau îmbunătăți?
 10. Ce bune practici internaționale în facilitarea accesului la justiție cunoașteți? Vă rugăm să indicați datele de contact a persoanelor resursă și/sau linkurile la care putem consulta informația expusă.
 11. Reieșind din experiența Dvs. care din bunele practici internaționale descrise mai sus ar putea fi preluate de Republica Moldova?
 12. Cum vedeți îmbunătățirea situației pentru ca bunele practici enunțate mai sus să fie extinse sau instituționalizate (*cine trebuie implicat; ce trebuie să facă*). Specific, chiar exact.
-

Lista persoanelor participante la interviuri

Nr.	Codul	Domeniul de activitate	Funcția actuală
1.	IIA_1	Drepturile omului	Avocată, România
2.	IIA_2	Drepturile omului	Avocat
3.	IIA_3	Drepturile omului	Oficiul Avocatului Poporului
4.	IIA_4	Asistență socială	Președinte ONG
5	IIA_5	Drepturile omului	Director ONG
6	IIA_6	Drepturile omului	Coordonator program Educație Incluzivă
7	IIA_7	Drepturile omului	Coordonator programe
8	IIA_8	Drepturile omului	Președinte ONG
9	IIA_9	Drepturile omului	Director ONG
10	IIA_10	Drepturile omului	Avocat
11	IIA_11	Drepturile omului	Ofițeră de programe
12	IIA_12	Protecția copilului	Coordonator serviciu
13	IIA_13	Asistență psihologică	Psiholog
14	IIA_14	Drepturile omului	Ofițeră de programe
15	IIA_15	Asistență socială	Șef direcție
16	IIA_16	Asistență juridică	Coordonator
17	IIA_17	Poliție	Consultant
18	IIA_18	Probațiune	Șef secție
19	IIA_19	Protecția copilului	Șef Direcție
20	IIA_20	Drepturile copilului	Director ONG

