



**PROGRAMUL DE DEZVOLTARE STRATEGICĂ
AL OFICIULUI AVOCATULUI POPORULUI
PENTRU ANII 2023-2030**

Cuprins

Abrevieri	3
Cuvânt înainte	4
1. Context	5
2. Profilul instituției	9
Viziunea, misiunea, principiile și valorile noastre	9
Importanța prioritizării	11
Implementarea strategiei în regiunea transnistreană a Republicii Moldova	11
3. Cadrul de priorități strategice	12
Priorități de politici publice	12
Prioritățile strategice ale Oficiului Avocatului Poporului	12
4. Cadrul de rezultate	14
5. Managementul riscurilor	21
6. Monitorizarea și raportarea	24
7. Analiza SWOT	26

Abrevieri

ABDO	Abordarea Bazată pe Drepturile Omului
ANAS	Agenția Națională Asistență Socială
AP	Avocatul Poporului
APC	Autoritate Publică Centrală
APDC	Avocatul Poporului pentru Drepturile Copilului
APL	Autoritate Publică Locală
CNAJGS	Consiliul Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat
CNAS	Casa Națională de Asigurări Sociale
CNAM	Compania Națională de Asigurări în Medicină
CPT	Consiliul pentru Prevenirea Torturii în cadrul OAP
DDC	Direcția Drepturile Copilului în cadrul OAP
DDOC	Direcția Drepturile Omului și Comunicare în cadrul OAP
DGIC	Direcția Gestionarea și Investigarea Cererilor în cadrul OAP
DPPL	Direcția Politici Publice și Legislație în cadrul OAP
DPT	Direcția Prevenirea Torturii în cadrul OAP
GANHRI	Alianța Globală a Instituțiilor Naționale de Protecție a Drepturilor Omului
INJ	Institutul Național de Justiție
MEC	Ministerul Educației și Cercetării
MMPS	Ministerul Muncii și Protecției Sociale
MS	Ministerul Sănătății
NEET	Persoane care nu beneficiază de educație, angajare sau instruire
OAP	Oficiul Avocatului Poporului
ODD	Obiective de Dezvoltare Durabilă
ONG	Organizații neguvernamentale
OPD	Organizații ale persoanelor cu dizabilități
OSC	Organizații ale societății civile
PIDESC	Pactul Internațional cu privire la Drepturile Economice, Sociale și Culturale
UA	Uniunea Avocaților
UE	Uniunea Europeană

Cuvânt înainte

Programul de Dezvoltare Strategică (PDS) al Oficiului Avocatului Poporului pentru anii 2023 – 2030 a fost elaborat în baza informațiilor colectate privind situația în domeniul drepturilor omului și a experienței acumulate pe parcursul anilor. Opiniile și necesitățile titularilor de drepturi individuali cât și a celor asociați în organizații, precum și ale titularilor de obligații (după un proces de consultare participativ în perioada iulie 2022 – februarie 2023) au fost luate în considerare la elaborarea PDS-ului. Oficiul Avocatului Poporului (OAP) deține 25 de ani de experiență în protecția și promovarea drepturilor omului, fiind acreditat cu Statutul „A” de către Alianța Globală a Instituțiilor Naționale de Protecție a Drepturilor Omului (GANHRI). Prezenta Strategie valorifică rezultatele atinse și lecțiile învățate de OAP în cadrul strategiei precedente, implementată în perioada 2018-2022. Vom fructifica bunele practici de cooperare cu autoritățile publice centrale și locale pentru a spori protecția drepturilor omului. De asemenea, vom pune în aplicare instrumentele elaborate în ciclul strategic precedent pentru a îmbunătăți performanțele în procesul de examinare a cererilor și autosesizărilor, prevenire a încălcărilor drepturilor omului, influențare a legislației prin prisma drepturilor omului.



Prin intermediul actualei Strategii vom pune în aplicare abordarea bazată pe drepturile omului. Ne vom asigura că legislația, documentele de politici publice sunt ancorate ferm în standardele internaționale și regionale de protecție a drepturilor omului. Ne vom concentra pe abilitarea femeilor și bărbaților să își cunoască și să își revendice drepturile fundamentale. Vom oferi sprijin și îndrumare practică instituțiilor statului pentru realizarea efectivă a obligațiilor de prevenire, protecție și realizare a drepturilor omului. Nu în ultimul rând, vom întreprinde eforturi pentru responsabilizarea celor care încalcă drepturile omului, oferirea remediilor adecvate victimelor abuzurilor și prevenirea situațiilor similare pe viitor.

În procesul de elaborare a programului de dezvoltare strategică a trebuit să prioritizăm. Acest exercițiu nu a fost ușor. Totuși, este un efort esențial și necesar. Prioritizarea ne va abilita să realizăm o analiză mai profundă a fiecărei probleme și să alocăm resursele necesare.

Astfel am prioritizat drepturile care se regăsesc în datele acumulate de OAP pe parcursul anilor și în îngrijorările articulate de oameni în cercetările noastre: sănătate, educație, securitate socială, muncă, dreptul la un mediu ambiant sănătos, dreptul la un proces echitabil, dreptul la libertate și siguranță, interzicerea torturii și relexelor tratamente. Valorificând abordarea bazată pe drepturile omului, programul de dezvoltare strategică este concentrat pe protecția și abilitarea celor mai vulnerabile grupuri, care includ, dar nu se limitează la: copii, femei, persoane cu dizabilități, persoane LGBTQ+, persoane în etate, persoanele de etnie romă, persoanele de religie musulmană, persoanele de origine africană, tineri NEET, deținuți și foști deținuți, persoanele post-instituționalizate, persoanele care trăiesc cu HIV, persoanele din mediul rural, persoanele refugiate, apatrizi, migranți. De asemenea, am ținut cont de faptul că era digitalizării și a e-transformării poate genera atât beneficii cât și abuzuri ale drepturilor omului. În acest context, ne-am propus să integrăm mai bine drepturile omului în sfera digitală.

Suntem încrezători că împreună cu instituțiile statului, societatea civilă și alți actori nestatali, vom reuși să avansăm semnificativ realizarea practică a drepturilor omului. Astfel, ne vom asigura că oamenii din Republica Moldova își trăiesc viața cu demnitate, iar cetățenii moldoveni se simt mai protejați peste hotare.

Ceslav Panico, Avocatul Poporului (Ombudsmanul)

1. Context

Situația în domeniul **drepturilor omului** nu s-a îmbunătățit semnificativ în ultimii ani. În cadrul celui de-al treilea ciclu de evaluare periodică Universală (2022), Republica Moldova a acceptat 186 din 209 recomandări recepționate, cu patru recomandări mai puține comparativ cu evaluarea precedentă din anul 2016. Majoritatea recomandărilor acceptate vizează cadrul legislativ, instituțional și de politici, reducerea inegalităților, drepturile civile, politice, economice, sociale și culturale.¹

Potrivit aprecierii oamenilor, **dreptul la sănătate** este în topul celor mai încălcate drepturi în Republica Moldova.² În pofida acestui fapt, ponderea persoanelor care declară că s-au adresat pentru a-și apăra dreptul la sănătate este foarte scăzută.³ Numărul femeilor și bărbaților care nu dețin poliță de asigurare medicală obligatorie este alarmant.⁴ De asemenea, este îngrijorătoare nevoia neacoperită de servicii de sănătate sexuală și reproductivă.⁵ Anumite grupuri, inclusiv persoanele cu dizabilități, vârstnicii, persoanele de etnie romă se confruntă cu bariere fizice și atitudinale în accesul la serviciile de îngrijire a sănătății.⁶

Aproximativ o treime de respondenții studiului de percepție privind respectarea drepturilor omului consideră că **dreptul la educație** necesită o atenție sporită din partea societății. Copiii în sistemul educațional se confruntă cu bariere fizice, informaționale și atitudinale. Documentele de politici publice nu includ suficiente angajamente pentru a redresa inegalitățile în sistemul educațional pe criterii de statut social, socio-economic, sex, dizabilitate, etnie, mediu de reședință, etc. Gradul de cunoaștere a drepturilor omului este scăzut. Or, educația pentru drepturile omului este implementată într-un număr ne semnificativ de instituțiile de învățământ, având statut de disciplină opțională. Caracterul laic al educației este ignorat în multe instituții de învățământ. Mecanismele actuale de responsabilizare în cazuri de abuz nu sunt funcționale.

Dreptul la un proces echitabil este în topul cauzelor pierdute la CtEDO de către Republica Moldova. Una din cauzele majore este motivarea slabă a hotărârilor judecătorești. Un sistem judecătoresc care permite adoptarea unor hotărâri slab motivate crește probabilitatea nedreptății și neîncrederea oamenilor. O altă cauză majoră, constatată de CtEDO, rezidă în nerespectarea drepturilor fundamentale în procesul de urmărire penală. Unele grupuri vulnerabile, cum ar fi persoanele cu dizabilități, întâmpină obstacole fizice, informaționale sau atitudinale în realizarea drepturilor procedurale. Sistemul de justiție nu asigură pe deplin protecția specială a copilului. Integritatea în sistemul judecătoresc este o altă cauză majoră ce diminuează încrederea publică în justiție.⁷ Totodată, există un șir de constatări și recomandări ale organismelor internaționale de profil din cadrul sistemului ONU și CoE, care menționează necesitatea progresului la capitolul accesul la justiție în Republica Moldova.

Dreptul la **securitate socială** este al treilea drept în lista celor mai încălcate drepturi în Republica Moldova. Deși rata persoanelor aflate sub pragul sărăciei a scăzut în ultimii ani, datele relevă discrepanțe semnificative de gen,

¹ <https://www.ohchr.org/en/hr-bodies/upr/md-index>

² Oficiul Avocatului Poporului (2021). *Studiul „Percepții asupra Drepturilor Omului în Republica Moldova”*, accesibil online la http://ombudsman.md/wp-content/uploads/2021/07/DO_raport_raport_OAP-2.pdf

³ ibid, p. 69

⁴ CNAM (2020). *Raport de activitate pe anul 2020*, p. 6, accesibil online la http://www.cnam.md/httpdocs/editorDir/file/RapoarteActivitate_anuale/2021/Raport%20de%20activitate%20CNAM%202020.pdf

⁵ UNFPA (2022), *Studiul Generații și Gen*, p. 28, accesibil online la https://moldova.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/sumarul_studiului_generatii_si_gen.pdf,

⁶ OHCHR (2021). *Impactul COVID-19 asupra drepturilor omului*, pp. 9-20, accesibil online la <https://moldova.un.org/sites/default/files/2021-08/Impactul%20COVID-19.%20Sumarul%20cercetarii%20%28OHCHR%29.pdf>

⁷ CRJM (2023). Notă analitică: Moldova la CEDO în anul 2022. Accesibilă online la <https://crim.org/republica-moldova-la-curtea-europeana-a-drepturilor-omului-in-anul-2022/>

în mediul rural, vulnerabilitate sporită a persoanelor cu dizabilități, persoanelor de etnie romă,⁸ a persoanelor antrenate în migrația circulară.⁹

Datele existente relevă deteriorarea semnificativă a mediului odată cu încălzirea globală și poluarea aerului (**dreptul la un mediu sănătos**). Potrivit raportului Panelului Interguvernamental cu privire la schimbările climatice, consecințele încălzirii globale sunt devastatoare.¹⁰ Componentele de mediu au un impact direct asupra omului pe tot parcursul vieții, determinând starea sănătății, productivitatea muncii și bunăstarea oamenilor. În acest context, statul are obligația de a întreprinde măsuri pentru (i) înlăturarea surselor de poluare a mediului, (ii) colectarea și diseminarea periodică a informației privind starea elementelor de mediu, factorilor și habitatului conform Convenției de la Aarhus, (iii) abilitarea oamenilor pentru a-și cunoaște și a-și revendica dreptul la un mediu sănătos și durabil.

Miza excesivă pe **sistemele digitale și inteligența artificială** creează riscul excluderii sau marginalizării persoanelor care nu au acces la ele. Sistemele bazate pe algoritmi pot schimba modul în care instituțiile își recrutează personalul, adoptă decizii sau prestează servicii. Acestea au potențialul de a aduce beneficii, însă instituie riscuri asupra drepturilor omului și egalității.

Peste 30% din respondenții studiului precizat consideră că **dreptul la muncă** necesită să se regăsească în lista priorităților statului. Economia și locul de muncă s-au confruntat cu provocări în perioada pandemiei. Pierderea locurilor de muncă, schimbarea modului de realizare a muncii, inclusiv trecerea la munca de la distanță, au generat pentru multe persoane provocări în raport cu condițiile de muncă, remunerarea muncii și avansarea în carieră.

Dreptul la libertate și siguranță este unul dintre cel mai frecvent încălcate drepturi constatate de CtEDO, cauza principală fiind aplicarea excesivă a arestului preventiv. Aproape o pătrime din violările constatate de CtEDO vizează **interzicerea torturii și relelor tratamente**. Rapoartele CPT au semnalat sistematic fenomenul violenței între deținuți și sub-cultura criminală din locurile de detenție, care frecvent sunt tolerate sau susținute tacit de instituțiile penitenciare. Eforturile de prevenire și combatere a violenței în familie necesită a fi amplificate prin prisma prevederilor Convenției de la Istanbul, ratificate recent de Republica Moldova.

În ultimii ani autoritățile naționale au întreprins măsuri legislative, instituționale și de politici publice pentru asigurarea **drepturilor copilului**. Acestea includ adoptarea legislației privind protecția copilului în situații de risc, programul național de dezinstituționalizare, un capitol separat dedicat drepturilor copilului în Planul Național de Acțiuni în Domeniul Drepturilor Omului pentru anii 2018-2022, reactivarea Consiliului Național pentru drepturile copilului, adoptarea Programului Național pentru Protecția Copilului pe anii 2022-2026. Totuși, rapoartele Avocatului Poporului pentru drepturile copilului,¹¹ precum și rapoartele internaționale relevă o serie de deficiențe care necesită a fi redresate neîntârziat.¹² Acestea includ: (i) lipsa unui cadru legislativ și de politici publice cuprinzător, ancorat în toate drepturile și principiile prevăzute în Convenția ONU cu privire la drepturile

⁸ FEE și CPD (2021). *Moldova inegală. Analiza celor mai relevante inegalități din Republica Moldova 2021*, accesibil online la https://progen.md/wp-content/uploads/2021/12/CPD_MOLDOVA-INEGALA-2021.pdf

⁹ IOM (2020). *IOM rapid field assessment of the impact of COVID-19 on the wellbeing of the Moldovan diaspora: an evidence base regarding migrants' coping strategies and contributions*, accesibil online la https://moldova.iom.int/sites/moldova/files/documents/IOM_Diaspora_Survey_Report-EN_FINAL_3.pdf

¹⁰ IPCC (2022). *Climate Change 2022: Mitigation of Climate Change*, accesibil online la https://report.ipcc.ch/ar6/wg3/IPCC_AR6_WGIII_Full_Report.pdf

¹¹ Avocatul Poporului pentru Drepturile Copilului (2022). *Raport privind respectarea drepturilor copilului în Republica Moldova în anul 2021*, pp. 116-117, accesibil online la <http://ombudsman.md/wp-content/uploads/2022/03/RAPORT-COPII2021-RO.pdf>

¹² Committee on the Rights of the Child (2017). *Concluding observations on the combined fourth and fifth periodic report of the Republic of Moldova*, paras. 5-17, CRC/C/MDA/4-5, accesibil online la https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=CRC%2fC%2fMDA%2fCO%2f4-5&Lang=en

copilului; (ii) coordonare inter-sectorială insuficientă pentru protecția drepturilor copilului; lipsa unui sistem de colectare a datelor privind grupurile vulnerabile; (iii) eforturi insuficiente de aplicare a principiilor cadrului internațional de protecție a drepturilor copilului. Sunt necesare măsuri pentru a redresa abuzul și neglijarea, stereotipurile de gen, exploatarea sexuală, situația copiilor lipsiți de mediul familial, copiilor cu dizabilități, administrarea justiției pentru copii.

Rapoartele existente reflectă inegalități semnificative în sfera de **dezvoltare umană și economică**.¹³ Existența și persistența inegalităților în Moldova reflectă necesitatea de a valorifica mai bine abordarea bazată pe drepturile omului în procesul de elaborare și implementare a politicilor publice de dezvoltare a țării. Aceasta implică integrarea autentică a nevoilor femeilor și bărbaților aparținând grupurilor vulnerabile și a standardelor internaționale și regionale a drepturilor omului în strategiile și programele de dezvoltare a țării.¹⁴ Pe lângă obligația existentă la moment de a nu discrimina și a nu exclude, autoritățile trebuie să își asume mai ambițios obligația pozitivă de a reduce inegalitățile. Primii pași au fost întreprinși prin intermediul Strategiei Naționale de Dezvoltare „Moldova Europeană 2030”, fiind necesară continuarea și amplificarea acestora, inclusiv în politicile fiscale, de comerț, dezvoltarea agriculturii, dezvoltarea regională.

Mediul de afaceri poate avea un impact profund asupra drepturilor angajaților, consumatorilor și a comunităților în care își desfășoară activitatea. Efectele pot fi pozitive, precum creșterea accesului la locuri de muncă sau îmbunătățirea serviciilor publice. Mediul de afaceri poate avea și efecte negative asupra drepturilor omului, precum poluarea mediului ambiant sau remunerarea inechitabilă a angajaților. Pentru a preveni asemenea efecte adverse, este necesară operaționalizarea de către autorități și mediul de afaceri a celor trei piloni stabiliți de Organizația Națiunilor Unite: protecție, respectare, remedii.¹⁵

Contextul este favorabil pentru influențarea documentelor de politici în domeniile sus-menționate. Actualmente autoritățile naționale sunt în proces de elaborare a unor documente de politici cu implicații semnificative asupra problemelor enunțate mai sus. Acestea includ: noul Plan Național de Acțiuni în Domeniul Drepturilor Omului; noua Strategie Națională de Sănătate 2022-2030; noua strategie Educație 2030; noul program concentrat pe drepturile sexuale și reproductive; noul program de prevenire și combatere a violenței față de femei și a violenței în familie; noul program de educație incluzivă; noua Strategie pentru reducerea și prevenirea violenței între deținuți în sistemul penitenciar din Republica Moldova. În acest context, Oficiul Avocatului Poporului va valorifica aceste oportunități, contribuind la modelarea cadrului de politici publice prin prisma drepturilor omului și la monitorizarea independentă a implementării.

Situația privind respectarea drepturilor omului în **regiunea transnistriană** continuă să fie o îngrijorare pentru Avocatul Poporului, care pe parcursul ultimilor ani nu a cunoscut progrese semnificative. Statul este în continuare responsabil pentru acordarea unei atenții sporite populației care trăiește în regiunea stângă a Nistrului și mun. Bender pentru ca aceștea să își poată proteja și promova pe deplin drepturile sale. La acest capitol, Ombudsmanul denotă că, Guvernul Republicii Moldova urmează să depună un efort semnificativ în vederea realizării recomandărilor din cadrul Evaluării Periodice Universale (EPU).

Oficiul Avocatului Poporului este îngrijorat de situația umanitară fără precedent cauzată de **războiul din Ucraina**. Invasia Federației Ruse în Ucraina a generat un aflux sporit de persoane refugiate la frontiera moldo-ucraineană.

¹³ A se vedea: UNDP (2022). *Human Development Report*, accesibil online la https://hdr.undp.org/system/files/documents/global-report-document/hdr2021-22pdf_1.pdf; CPD și FEE (2021). *Moldova inegală: analiza celor mai relevante inegalități din Republica Moldova 2021*, accesibil online la https://progen.md/wp-content/uploads/2021/12/CPD_MOLDOVA-INEGALA-2021.pdf

¹⁴ PNUD (2017). *Raport de evaluare intermediară a strategiei naționale de dezvoltare „Moldova 2020”*, accesibilă online la https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/md/Raport_evaluare_MD2020-ROM.pdf

¹⁵ UN (2011). *Guiding Principles on Business and Human Rights*. Accesibil online la https://www.ohchr.org/sites/default/files/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr_en.pdf

De la declanșarea războiului, Moldova a găzduit peste 700 de mii de persoane, dintre care aproximativ 87 de mii au rămas pe teritoriul țării. Aproximativ jumătate din persoanele refugiate sunt copii, iar în rândul persoanelor adulte majoritatea sunt femei și persoane în etate.¹⁶

Persoanele refugiate sunt extrem de vulnerabile și au nevoie de protecție și sprijin. Vulnerabilitatea sporită a acestora este exacerbată de riscul de discriminare, violență fizică sau sexuală, exploatare, trafic de ființe umane, detenție în condiții inumane, sau chiar riscul de returnare sau expulzare în eforturile lor firești de a-și continua calea spre alte țări în căutarea unor oportunități mai bune. Uneori, asemenea încălcări rămân neraportate din cauza fricii de represalii, experiențe negative în interacțiunea anterioară cu organele de drept, insuficiența sau lipsa de pregătire a personalului responsabil privind abordarea sensibilă la vulnerabilitatea acestor persoane.¹⁷

Din primele zile ale războiului, Oficiul Avocatului Poporului a inițiat procesul de monitorizare a drepturilor persoanelor refugiate din Ucraina. Efortul monitorizării a fost concentrat pe modul în care autoritățile din Republica Moldova își îndeplinesc obligațiile internaționale privind respectarea drepturilor acestora.¹⁸ Pentru realizarea acestui deziderat a fost constituit Consiliul Consultativ de Prevenire a Încălcării Drepturilor Persoanelor Refugiate din Ucraina și au fost elaborate instrumente de monitorizare corespunzătoare¹⁹. În acest context, drepturile refugiaților vor fi integrate ferm în toate prioritățile prezentului program de dezvoltare strategică.

În plan instituțional, urmează a fi menționat și faptul că, recent **cadrul legal cu care operează instituția Avocatului Poporului a fost îmbunătățit**, prin intrarea în vigoare a noilor prevederi din Legea 52/2014 cu privire la Avocatul Poporului (Ombudsmanul)²⁰ și Legea 164/2015 pentru aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Oficiului Avocatului Poporului²¹.

¹⁶ Oficiul Avocatului Poporului (2023). *Raport nr. 3 privind respectarea drepturilor persoanelor refugiate din Ucraina în contextul stării de urgență pentru perioada august-decembrie 2022*, accesibil online la <http://ombudsman.md/wp-content/uploads/2023/01/Raportul-nr-3-privind-monitorizarea-respectarii-drepturilor-persoanelor-refugiate-in-contextul-conflictului-armat-din-Ucraina-pentru-perioada-august-decembrie-2022-2.pdf>

¹⁷ United Nations High Commissioner for Refugees (2022), *Ukraine crisis creates new trafficking risks*; accesibil online la: <https://www.unhcr.org/en-us/news/stories/2022/4/62569be24/ukraine-crisis-creates-new-trafficking-risks.html>

¹⁸ Rapoartele de monitorizare sunt accesibile online la <http://ombudsman.md/news/rezultatele-monitorizarii-respectarii-drepturilor-persoanelor-refugiate-din-ucraina-ale-avocatului-poporului-si-consiliului-consultativ/>

¹⁹ <http://ombudsman.md/alaturi-de-ucraina/initiativele-oficiului-avocatului-poporului/>

²⁰ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=135501&lang=ro#

²¹ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=135503&lang=ro#

2. Profilul instituției

Viziunea, misiunea, principiile și valorile noastre

Viziunea noastră

Republica Moldova este țara unde femeile și bărbații, inclusiv grupurile vulnerabile, își cunosc și își revendică drepturile. Autoritățile și instituțiile publice își realizează obligațiile în strictă conformitate cu standardele internaționale în materie de drepturile omului și egalității.

Instituția Avocatului Poporului reprezintă un Centru de excelență (instituție-model) în domeniul drepturilor omului, dispune de autoritate ridicată pentru toate instituțiile și autoritățile publice, precum și se bucură de un grad înalt de încredere din partea populației.

Misiunea noastră

OAP militează pentru respectarea, protejarea și realizarea de către Stat a drepturilor omului, prin acțiuni de pledoarie, monitorizare, protecție, educație și abilitare, responsabilizare.

Principiile noastre

Independență	OAP este o instituție independentă organizațional, funcțional, operațional și financiar; își exercită funcțiile cu curaj și corectitudine.
Demnitate și respect	OAP tratează toți oamenii, partenerii, actorii, angajații săi cu empatie, demnitate și respect în toate acțiunile și activitățile sale.
Confidențialitate	OAP păstrează confidențialitatea datelor și informațiilor tuturor celor care îi solicită sprijinul și nu divulgă nici o informație, fără permisiunea acestora și în strictă corespundere cu principiul “de a nu dăuna”.
Egalitate și nediscriminare	OAP promovează principiul egalității, elaborează și implementează măsuri concentrate pe prevenirea și combaterea discriminării, precum și măsuri pozitive pentru a sprijini și abilita grupurile sub-reprezentate.
Neutralitate și imparțialitate	OAP este o instituție neutră și imparțială, nu se implică în nici o acțiune care ar putea genera conflict de interese.
Accesibilitate	OAP respectă și asigură accesibilitatea serviciilor pentru toți beneficiarii săi, ținând cont de diversitatea acestora.
Pluralism, incluziune și participare	OAP depune eforturi pentru ca să implice în activități toate segmentele sociale, să protejeze drepturile omului, în mod special a celor mai vulnerabile grupuri.
Integritate, transparență și deschidere	OAP este adeptul celor mai înalte standarde de conduită etică în toate activitățile sale. Noi considerăm că onestitatea, transparența și buna administrare asigură încrederea beneficiarilor și partenerilor noștri.

Dialog și participare	OAP încurajează dialogul pe verticală și orizontală, precum și realizarea activității în mod participativ, prin implicarea tuturor factorilor relevanți.
Profesionalism și eficiență	Echipa OAP se distinge printr-un nivel înalt de cunoaștere a sistemului internațional și național de protecție a drepturilor omului și a tuturor proceselor aferente; acționează într-o manieră eficace și eficientă. Profesionalismul echipei OAP include, de asemenea, o abordare specială a problemelor de securitate în toate aspectele Oficiului.

Abordarea noastră strategică

OAP valorifică abordarea bazată pe drepturile omului (ABDO). În activitatea noastră punem accentul necesar pe legislație și politici publice, abilitarea titularilor de drepturi, capacitatea și responsabilizarea titularilor de obligații.

- **Schimbări structurale:**
 - Analiza și influențarea legislației și documentelor de politică publică prin prisma standardelor internaționale și regionale de protecție a drepturilor omului;
 - Sesizarea Curții Constituționale;
 - Identificarea și investigarea cauzelor strategice.
- **Consolidarea capacităților titularilor de obligații:**
 - Abordarea sistemică, durabilă a instruirilor;
 - Îndrumare și ghidare privind aplicarea practică a normelor și principiilor internaționale în materia drepturilor omului.
- **Responsabilizarea titularilor de obligații:**
 - Monitorizarea și raportarea (la nivel național și internațional) a nivelului de implementare a angajamentelor în materia drepturilor omului;
 - Inițierea acțiunilor de responsabilizare a titularilor de obligații responsabili de comiterea abuzurilor drepturilor omului.
- **Abilitarea titularilor de drepturi să își revendice drepturile:**
 - Promovarea educației obligatorii pentru drepturile omului la toate treptele de învățământ și pe tot parcursul vieții;
 - Campanii de informare și abilitare concentrate pe abilitarea celor mai dezavantajate persoane.
- **Facilitarea accesului titularilor de drepturi la remedii:**
 - Proceduri simple, accesibile și clare de depunere a cererilor;
 - Formularea recomandărilor potrivite pentru repunerea în drepturi a victimelor abuzurilor;
 - Reprezentarea persoanelor fizice sau grupurilor de persoane fizice în fața autorităților publice și instanțelor de judecată în cazurile complexe ce țin de drepturile și libertățile omului sau în cazurile de interes public;
 - Monitorizarea implementării recomandărilor formulate în avizul Avocatului Poporului.

Importanța prioritizării

Drepturile omului au implicații asupra fiecărui aspect al vieții. Oamenii pot fi victime ale abuzurilor drepturilor omului oriunde: la locul muncă, în stradă, în transportul public, la magazin, în școală, în instituțiile de îngrijire a sănătății, în locurile de detenție, în spațiul digital și rețelele sociale.

Lista de probleme asupra cărora ne putem concentra este lungă. Prioritizarea nu este un exercițiu ușor însă este esențial și necesar. Atât titularii de drepturi individuali, cât și cei asociați în organizații, precum și titularii de obligații (după un proces de consultare participativ în perioada iulie 2022 – februarie 2023) ne-au sugerat să ne concentrăm pe un număr limitat de probleme pe o perioadă mai lungă de timp.

Această abordare ne va permite să realizăm o analiză mai profundă a fiecărei probleme și să dedicăm resursele necesare. Suntem în situația dificilă de a adopta decizii dificile privind gradul de întindere a strategiei noastre pentru a putea atinge schimbări durabile. Am selectat priorități care pot fi atinse prin atribuțiile noastre de prevenire, protecție și promovare. Cu toate acestea, prioritizarea problemelor nu denotă o negare a altor domenii problematice, care nu s-au regăsit în prioritățile Oficiului pentru anii 2023-2030, acestea de asemenea vor fi abordate, dar într-o manieră mai sporadică și reactivă.

Consolidarea parteneriatelor și colaborarea cu mecanismele internaționale

Crearea și menținerea unor parteneriate durabile pentru Oficiul Avocatului Poporului este un obiectiv de bază în vederea prevenirii, protecției și promovării drepturilor omului și egalității în societate. În următoarea perioadă, OAP va continua să-și consolideze parteneriatele, în special cele sectoriale, la nivel local, național, dar și internațional cu organizațiile societății civile, instituțiile de stat, instituțiile și partenerii internaționali. În contextul procesului de aderare la UE și a rolului Instituției Ombudsmanului de a contribui la îmbunătățirea standardelor vieții din perspectiva drepturilor omului, schimbul de experiență și consolidarea relațiilor cu instituțiile naționale de protecție a drepturilor omului din țările UE va juca un rol semnificativ în dezvoltarea OAP.

Colaborarea cu mecanismele internaționale de protecție a drepturilor omului este un element central al mandatului Oficiului Avocatului Poporului, conform Principiilor de la Paris. În acest sens, OAP va intensifica relațiile de colaborare cu cele mai importante instituții internaționale de profil, în special prin îmbunătățirea sistemului de raportare către acestea și asigurării schimbului de informații asupra situației privind respectarea drepturilor omului în Republica Moldova.

Implementarea strategiei în regiunea transnistreană a Republicii Moldova

Oficiul Avocatului Poporului va întreprinde eforturi pentru a facilita implementarea strategiei și pe malul stâng al Nistrului. Pentru realizarea acestui deziderat, vom valorifica potențialul Repezentanței din Varnița (precum și consolidarea Oficiului la general în dimensiunea transnistreană), colaborările existente cu organizațiile neguvernamentale de pe ambele maluri ale Nistrului și a mecanismelor internaționale de promovare și protecție a drepturilor omului, cât și mecanismele create deja în regiune pentru protecția drepturilor omului. Oficiul Avocatului Poporului va depune toată diligența pentru a spori gradul de înțelegere a drepturilor omului în regiunea transnistreană. Vom identifica soluții eficiente în situațiile de încălcare a drepturilor omului în regiune, ca parte componentă a soluțiilor pentru întreg teritoriul al Republicii Moldova. De asemenea, vom facilita monitorizarea situației privind respectarea drepturilor omului pe malul stâng. Astfel, vom contribui la sporirea nivelului de cooperare și informare a mecanismelor internaționale a drepturilor omului despre situația din regiunea transnistreană a Republicii Moldova.

3. Cadrul de priorități strategice

Priorități de politici publice

Prioritatea de politici pe termen mediu și lung	Sursa
17 obiective de dezvoltare durabilă	Agenda 2030 pentru Dezvoltare Durabilă ²²
10 obiective strategice	Strategia națională de dezvoltare „Moldova Europeană 2030” ²³
Politici sectoriale în domeniile: buna guvernare, transformare digitală, justiție și anti-corupție, economie și antreprenoriat, infrastructură și dezvoltare regională, sănătate, protecția socială și muncă, finanțe publice, agricultura, protecția mediului, administrație și autonomie locală, educație și cercetare, tineret și sport, politică externă, afaceri interne, securitate și apărare, reintegrarea țării, suținerea populației de etnie romă, prevenirea violenței de gen, mediu	Programul de activitate al Guvernului „Moldova Vremurilor Bune” ²⁴ Programului de activitate al Guvernului „Moldova prosperă, sigură, europeană” ²⁵ Programului pentru susținerea populației de etnie romă din Republica Moldova pentru anii 2022-2025 ²⁶ Strategia națională de prevenire și combatere a violenței față de femei și a violenței în familie pe anii 2018-2023 ²⁷ Strategia de mediu pentru anii 2014-2023 ²⁸
16 domenii de intervenție	Planul Național de Acțiuni în Domeniul Drepturilor Omului pentru anii 2018-2022 ²⁹
Direcția Strategică I. Independența, responsabilitatea și integritatea actorilor din sectorul justiției Direcția Strategică II. Accesul la justiție și calitatea actului de justiție	Strategia privind asigurarea independenței și integrității sectorului justiției pentru anii 2022–2025 ³⁰

Prioritățile strategice ale Oficiului Avocatului Poporului

Luând în considerare problemele cele mai stringente cu care se confruntă societatea moldovenească, ne vom concentra pe 11 priorități strategice până în anul 2030. Acestea se vor regăsi în planurile și rapoartele noastre

²² <https://undocs.org/en/A/RES/70/1>

²³ <https://www.parlament.md/LegislationDocument.aspx?id=86a24d77-8f52-4422-8834-672e6a1ff855>

²⁴ https://gov.md/sites/default/files/document/attachments/programul_de_activitate_al_guvernului_moldova_vremurilor_bune.pdf

²⁵ <https://www.parlament.md/ProcesulLegislativ/Proiectedeactelegislative/tabid/61/LegislativId/6347/language/ro-RO/Default.aspx>

²⁶ <https://www.gov.md/sites/default/files/document/attachments/subiect-06-nu-217-mec-2022.pdf>

²⁷ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=101802&lang=ro

²⁸ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=48131&lang=ro

²⁹ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=110031&lang=ro

³⁰ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=129241&lang=ro

anuale. Totuși, vom păstra capacitatea de a răspunde prompt și eficient la problemele și provocările urgente în domeniul drepturilor omului, care nu sunt direct tangente cu prioritățile de mai jos.

Prioritățile noastre strategice sunt prezentate mai jos:

Priorități	Perioada	
	2023-2026	2027 - 2030
Prioritatea 1. Toate persoanele au acces la servicii de sănătate de calitate și sigure	x	
Prioritatea 2. Sistemul educațional asigură oportunități egale, promovează coeziunea socială și drepturile omului	x	
Prioritatea 3. Fiecare persoană care intră în contact cu sistemul de justiție beneficiază de acces efectiv la justiție și de un proces echitabil	x	
Prioritatea 4. Persoanele în situații de risc și vulnerabilitate beneficiază de protecție, asistență socială, servicii sociale comunitare	x	
Prioritatea 5. Oamenii se bucură de un mediu ambiant mai sănătos și mai durabil		x
Prioritatea 6. Serviciile digitale și inteligența artificială respectă și facilitează realizarea drepturilor omului		x
Prioritatea 7. Femeile și bărbații beneficiază de acces egal la muncă și tratament echitabil la locul de muncă		x
Prioritatea 8. Dreptul la libertate și siguranța persoanei este asigurat; tortura și relele tratamente sunt eradicate	x	x
Prioritatea 9. Toți copiii se bucură de drepturile protejate de Convenția ONU cu privire la Drepturile Copilului	x	x
Prioritatea 10. Eforturile de dezvoltare socială și economică a țării sunt ancorate ferm în standardele și principiile drepturilor omului	x	x
Prioritatea 11. OAP operează la un nivel mai înalt ca organizație profesională efectivă, eficientă, bine guvernată	x	x

4. Cadrul de rezultate

Prioritatea 1. Toate persoanele au acces la servicii de sănătate de calitate și sigure

Ne vom asigura că:

- Politicile publice și actele normative în domeniul sănătății sunt influențate prin prisma dreptului omului, cu accent pe sănătatea sexuală și reproductivă, sănătatea mintală, accesul la instituții medicale și medicamente, sănătatea copilului;
- Datele colectate în domeniul sănătății sunt sensibile și dezagregate din perspectiva drepturilor omului;
- Cele mai vulnerabile grupuri sociale își cunosc și își revendică în mod egal dreptul la sănătate;
- Personalul medical, inclusiv personalul din instituțiile de sănătate mintală, cunoaște și respectă drepturile pacienților, ținând cont de cele mai vulnerabile grupuri;
- Instituțiile medicale aplică măsuri și mecanisme instituționale autentice de responsabilizare în cazuri de încălcare a dreptului la sănătate;
- Instanțele judecătorești aplică cadrul internațional de protecție a drepturilor omului în procesul de adjuicare a cererilor care invocă încălcarea dreptului la sănătate.

Vom atinge aceste rezultate prin:

- Modelarea și monitorizarea legislației și documentelor de politici publice privind (i) sănătatea sexual-reproductivă, (ii) sănătatea copilului, (iii) accesul la instituții și medicamente esențiale;
- Promovarea datelor din perspectiva drepturilor omului în domeniul sănătății;
- Integrarea drepturilor omului în curriculum-urile de pregătire inițială și continuă a cadrelor medicale;
- Dialog bazat pe evidențe cu prestatorii de servicii pentru asigurarea accesibilității și acomodării rezonabile a instituțiilor medicale;
- Îndrumare și asistență pentru instituțiile medicale și instituțiile care asigură custodia persoanelor pentru a amplifica responsabilizarea în cazuri de încălcare a dreptului la sănătate;
- Parteneriat strategic cu INJ pentru integrarea dreptului la sănătate în curriculum-ul de instruire inițială și continuă a judecătorilor și procurorilor;
- Parteneriate strategice cu ONG-uri active în domeniul sănătății pentru abilitarea celor mai vulnerabile grupuri să își revendice dreptul la sănătate;
- Cauze strategice privind încălcarea dreptului la sănătate.

Prioritatea 2. Sistemul educațional asigură oportunități egale, promovează coeziunea socială și drepturile omului

Ne vom asigura că:

- Cadrul legislativ și de politici publice asigură accesibilitatea, incluziunea, libertatea și oportunitatea educației;
- Statul colectează date suficiente și dezagregate ce permit monitorizarea comprehensivă a dreptului la educație;
- Cele mai vulnerabile grupuri sociale își cunosc și au acces egal la dreptul la educație;
- Educația pentru drepturile omului este ancorată în standardele internaționale și este predată efectiv la toate treptele de învățământ;
- Instituțiile de învățământ asigură condiții bune de învățământ și pun în aplicare mecanisme autentice de protecție a copilului în cazuri de abuzuri, bullying sau discriminare;
- Instanțele judecătorești aplică cadrul internațional de protecție a drepturilor omului în procesul de adjuicare a cauzelor privind încălcarea dreptului la educație.

Vom atinge aceste rezultate prin:

- Analiza, influențarea și monitorizarea legislației și documentelor de politici publice în domeniul educației prin prisma drepturilor omului;
- Promovarea unui sistem de colectare a datelor dezagregate în domeniul educației din perspectiva drepturilor omului;
- Pledoarie pentru a asigura predarea obligatorie a educației pentru drepturile omului la toate treptele de învățământ;
- Parteneriat strategic cu Institutul de Științe ale Educației pentru integrarea educației pentru drepturile omului în programele de instruire continuă a cadrelor didactice;
- Revizuirea și elaborarea participativă a mecanismelor actuale de protecție și responsabilizare în cazuri de bullying, discriminare și abuz.

Prioritatea 3. Fiecare persoană care intră în contact cu sistemul de justiție beneficiază de acces efectiv la justiție și de un proces echitabil

Ne vom asigura că:

- Sistemul de justiție penală asigură protecția efectivă a drepturilor omului tuturor, inclusiv a celor mai vulnerabile grupuri;
- Persoanele cu dizabilități au acces efectiv la servicii de suport pentru realizarea dreptului la capacitate juridică;
- Statul colectează date comprehensive și dezagregate privind accesul la justiție;
- Grupurile vulnerabile au acces echitabil la servicii calitative de consiliere, asistență și reprezentare juridică;
- Actorii sistemului de justiție asigură protecție specială pentru copii;
- Avertizorii de integritate în sectorul justiției beneficiază de protecție efectivă și remedii adecvate.

Vom atinge aceste rezultate prin:

- Parteneriat strategic cu INJ pentru a amplifica instruirea judecătorilor și procurorilor privind drepturile omului în procedura penală, drepturile copilului;
- Analiza și influențarea legislației naționale care reglementează accesul la justiție prin prisma standardelor internaționale;
- Promovarea unor angajamente mai ambițioase de politici publice pentru a îmbunătăți accesul la justiție, calitatea actului de justiție, integritatea sistemului judecătoresc, justiția pentru copii;
- Sprijin Consiliului Național de Asistență Juridică Garantată de Stat pentru a spori accesul la consiliere și reprezentare de calitate pentru toți, ținând cont de acomodarea rezonabilă a grupurilor vulnerabile;
- Formularea propunerilor de modificare a legislației pentru a întări protecția avertizorilor de integritate.

Prioritatea 4. Persoanele în situații de risc și vulnerabilitate beneficiază de protecție, asistență socială, servicii sociale comunitare

Ne vom asigura că:

- Cadrul legislativ și de politici este ancorat în standardele internaționale privind dreptul la securitate socială și dreptul la trai independent în comunitate;
- Datele colectate în domeniul securității sociale sunt sensibile din perspectiva drepturilor omului;
- Cele mai vulnerabile persoane își cunosc și își revendică dreptul la securitate socială în cazuri de risc și vulnerabilitate;

- Instituțiile responsabile de protecția și asistența socială asigură implementarea principiilor drepturilor omului în realizarea atribuțiilor;
- Ministerul Muncii și Protecției Sociale și instituțiile subordonate, structurile descentralizate, CNAS și subdiviziunile teritoriale relevante aplică mecanisme instituționale de responsabilizare a funcționarilor în cazuri de încălcare a dreptului la securitate socială;
- Instanțele naționale aplică progresiv prevederile PIDESC în procesul de adjudecare a cauzelor privind încălcarea dreptului la securitate socială.

Vom atinge aceste rezultate prin:

- Analiza cu recomandări privind gradul de corespundere a serviciilor sociale cu prevederile Art. 19 a PIDESC;
- Formularea propunerilor de modificare a legislației și de politici publice orientate spre realizarea progresivă a dreptului la securitate socială, cu accent pe cele mai vulnerabile grupuri sociale;
- Monitorizarea implementării politicilor publice în domeniul securității sociale;
- Parteneriat strategic cu ANAS pentru a facilita revizuirea programelor de formare a asistenților sociali și prestatorilor de servicii sociale comunitare prin prisma normelor internaționale de protecție a drepturilor omului;
- Elaborarea și depunerea opiniilor amicus curiae pe cauze strategice în realizarea dreptului la securitate socială și dreptul la trai independent în comunitate;
- Campanii de informare și abilitare juridică a grupurilor țintă (femei, persoane cu dizabilități, vârstnici, tineri, persoane de etnie romă) privind dreptul la securitate socială.

Prioritatea 5. Oamenii se bucură de un mediu ambiant mai sănătos și mai durabil

Ne vom asigura că:

- Statul adoptă și pune în aplicare măsuri pentru înlăturarea surselor de poluare a mediului și asigurarea populației cu apă de calitate pentru toți;
- Autoritățile naționale asigură colectarea și diseminarea periodică a informației privind starea elementelor de mediu, factorilor și habitatului;
- Oamenii își cunosc și își revendică dreptul la un mediu ambiant sănătos;
- Instituțiile responsabile de protecția mediului aplică măsuri de responsabilizare în cazuri de încălcare a dreptului la un mediu ambiant sănătos;
- Instanțele naționale utilizează cadrul internațional de protecție a dreptului la un mediu ambiant sănătos în adjudecarea cauzelor privind încălcarea dreptului la un mediu ambiant sănătos și durabil.

Vom atinge aceste rezultate prin:

- Analiza și influențarea legislației și documentelor de politici publice privind dreptul la un mediu ambiant sănătos și curat;
- Elaborarea și promovarea setului minim de date privind dreptul la un mediu ambiant sănătos și durabil;
- Monitorizarea implementării angajamentelor autorităților în domeniul informării oamenilor privind calitatea mediului și implicarea acestora în luarea deciziilor de mediu;
- Parteneriat strategic cu Inspectoratul pentru protecția mediului pentru a spori măsurile de responsabilizare în cazuri de încălcare a dreptului la un mediu ambiant sănătos;
- Inițierea cauzelor strategice care contribuie la îmbunătățirea legislației, practicilor privind protecția mediului ambiant.

Prioritatea 6. Serviciile digitale și inteligența artificială respectă și facilitează realizarea drepturilor omului

Ne vom asigura că:

- Cadrul legislativ și de politici publice în domeniul digitalizării asigură respectarea vieții private, protecția copilului în mediul online, prevenirea și combaterea discursului de ură, măsuri pozitive pentru persoanele marginalizate sau vulnerabile;
- Grupurile vulnerabile își cunosc drepturile în mediul online și au capacitatea să se apere;
- Autoritățile publice și sectorul privat dețin cunoștințe privind respectarea drepturilor omului în sfera digitală;
- Utilizatorii de platforme și servicii digitale beneficiază de protecție adecvată împotriva abuzurilor sau discriminării în mediul online;
- Este consolidat dialogul cu instanțele judecătorești privind protecția drepturilor omului în mediul online.

Vom atinge aceste rezultate prin:

- Analiza și influențarea legislației și documentelor de politici în domeniul digitalizării prin prisma drepturilor omului;
- Monitorizarea angajamentelor de politici publice pentru protecția efectivă a copilului în mediul online;
- Elaborarea și diseminarea îndrumărilor privind asigurarea drepturilor omului în procesul de implementare a sistemelor digitale;
- Identificarea și examinarea complexă a cauzelor strategice privind încălcarea drepturilor omului în mediul digital.

Prioritatea 7. Femeile și bărbații beneficiază de acces egal la muncă și tratament echitabil la locul de muncă

Ne vom asigura că:

- Statul ratifică Convenția ONU cu privire la Protecția Drepturilor Tuturor Lucrătorilor Migranți și a Membrilor Familiilor acestora;
- Cadrul legislativ și de politici asigură egalitatea de tratament în câmpul muncii, accesibilizarea locurilor de muncă, acomodarea rezonabilă a locului de muncă pentru grupuri vulnerabile;
- Cele mai vulnerabile grupuri își cunosc și își revendică dreptul la muncă;
- ANOFM și subdiviziunile teritoriale facilitează progresiv accesul persoanelor din grupurile marginalizate și vulnerabile la servicii de orientare și formare profesională;
- Angajatorii asigură dreptul la muncă decentă și productivă, remunerare egală și nediscriminatorie;
- Instanțele judecătorești aplică standardele internaționale privind dreptul la muncă și egalitatea de tratament în câmpul muncii.

Vom atinge aceste rezultate prin:

- Pledoarie pentru ratificarea Convenției ONU cu privire la Protecția Drepturilor Tuturor Lucrătorilor Migranți și a Membrilor Familiilor acestora;
- Analiza, influențarea și monitorizarea legislației și a documentelor de politici publice în domeniul muncii prin prisma ABDO;
- Parteneriat strategic cu Inspectoratul de Stat al Muncii și Consiliul de Egalitate pentru a dezvolta capacitățile inspectorilor în domeniul asigurării egalității de tratament la remunerare;
- Amplificarea colaborării cu ANOFM pentru a facilita accesul persoanelor din grupurile marginalizate și vulnerabile la servicii de orientare profesională

- Analiza situației actuale privind situația copiilor antrenați în câmpul muncii și formularea recomandărilor corespunzătoare;
- Identificarea cauzelor strategice privind încălcarea dreptului la muncă și a egalității de tratament la locul de muncă.

Prioritatea 8. Dreptul la libertatea și siguranța persoanei este asigurat; tortura și relele tratamente sunt eradicate

Ne vom asigura că:

- Arestul preventiv este aplicat doar în calitate de măsură excepțională, printr-o încheiere motivată a instanței de judecată;
- Autoritățile adoptă și implementează măsuri potrivite și ambițioase de prevenire și eradicare a violenței între deținuți și a subculturii criminale;
- Cadrul legislativ și de politici privind prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și violenței în familie este ancorat în standardele prevăzute în Convenția de la Istanbul;
- Statul colectează date comprehensive și dezagregate privind dreptul de a nu fi supus torturii și relelor tratamente;
- Personalul responsabil de custodia persoanelor dețin cunoștințe privind respectarea drepturilor copilului și altor grupuri vulnerabile în locurile de detenție;
- Instituțiile responsabile de custodia persoanelor pun în aplicare mecanisme autentice de responsabilizare împotriva relelor tratamente.

Vom atinge aceste rezultate prin:

- Parteneriat strategic cu INJ pentru consolidarea capacităților judecătorilor și procurorilor prin prisma standardelor europene și internaționale privind aplicarea arestului;
- Analiza, influențarea și monitorizarea implementării documentelor de politici publice și a legislației privind prevenirea și eradicarea (i) violenței între deținuți și (ii) violenței împotriva femeilor, violenței bazate pe gen, violenței în familie;
- Rapoarte tematice privind respectarea drepturilor copilului în detenție însoțite de recomandări și dialog de politici publice;
- Valorificarea parteneriatului cu Centrul de Instruire ANP pentru dezvoltarea capacităților angajaților sistemului administrației penitenciare;
- Consolidarea parteneriatului cu Academia de Poliție „Ștefan cel Mare” pentru a dezvolta cunoștințele angajaților MAI în domeniul prevenirii și combaterii torturii, combaterii și violenței de orice formă;
- Abilitarea juridică a rezidenților din instituțiile psihiatrice și a centrelor de plasament pentru persoanele cu dizabilități, într-o manieră accesibilă și prietenoasă.

Prioritatea 9. Toți copiii se bucură de drepturile protejate de Convenția ONU cu privire la Drepturile Copilului

Ne vom asigura că:

- Statul ratifică Protocolul Opțional nr. 3 la Convenția ONU cu privire la Drepturile Copilului;
- Cadrul legislativ și de politici publice este comprehensiv și acoperă toate domeniile prevăzute de Convenția ONU cu privire la Drepturile Copilului;
- Statul colectează date comprehensive privind drepturile copilului;
- Copiii, inclusiv cei mai vulnerabili, își cunosc și își revendică drepturile;
- Instituțiile responsabile de protecția copilului dețin cunoștințe, abilități și instrumente pentru aplicarea practică a principiilor generale prevăzute de cadrul internațional de protecție a drepturilor copilului (interesul superior al copilului, opinia, nediscriminarea);

- Copiii victime ale abuzurilor, neglijării și violenței beneficiază de protecție și remedii adecvate;
- Instanțele judecătorești aplică standardele internaționale de protecție a drepturilor copilului.

Vom atinge aceste rezultate prin:

- Pledoarie pentru ratificarea Protocolul Opțional nr. 3 la Convenția ONU cu privire la Drepturile Copilului;
- Promovarea soluțiilor de politică publică privind prevenirea și protecția copiilor în situații de risc;
- Elaborarea unor îndrumare practice de recomandări pentru autoritățile tutelare, instituțiile de învățământ privind aplicarea practică a principiilor CDC: interesului superior al copilului, dreptul la participare, dreptul la opinie;
- Parteneriate strategice cu ONG -uri și mass-media pentru abilitarea juridică a copilului din grupurile dezavantajate;
- Diligență pentru examinarea rapidă și complexă a cererilor privind încălcarea drepturilor copilului;
- Identificarea cauzelor strategice pendinte în fața instanțelor naționale, elaborarea și depunerea de *amicus curiae briefs* ancorate în cadrul internațional de protecție a drepturilor copilului.

Prioritatea 10. Eforturile de dezvoltare socială și economică a țării sunt ancorate ferm în standardele și principiile drepturilor omului

Ne vom asigura că:

- Strategiile și programele de dezvoltare a țării în domenii precum dezvoltarea mediului de afaceri, dezvoltarea agriculturii sau dezvoltarea regională țin cont de grupurile vulnerabile și includ ținte ambițioase pentru diminuarea inegalităților;
- Politicile fiscale sunt mai incluzive și asigură impozitarea echitabilă a mediului de afaceri a căror profituri excesive se datorează situațiilor de criză, nu performanțelor sporite sau investițiilor și progresului tehnologic;
- Autoritățile naționale și companiile cunosc și se conduc în activitatea lor de Principiile Directoare privind Afacerile și Drepturile Omului ale Oficiului Înaltului Comisar ONU pentru Drepturile Omului.

Vom atinge aceste rezultate prin:

- Analiza proiectelor de politici publice în domeniul dezvoltării sociale din perspectiva drepturilor omului;
- Pledoarie pentru a promova politici de dezvoltare mai echitabile și mai incluzive;
- Monitorizarea implementării Strategiei Naționale de Dezvoltare „Moldova Europeană 2030”
- Dialog constructiv și sensibilizarea autorităților naționale și a mediului de afaceri pentru identificarea și analiza profundă a cauzelor strategice privind mediul de afaceri și drepturile omului;
- Elaborarea și diseminarea rapoartelor periodice cu recomandări pentru a asigura respectarea drepturilor omului de către mediul de afaceri.

Prioritatea 11. OAP operează la un nivel mai înalt ca organizație profesională efectivă, eficientă, bine guvernată

Ne vom asigura că:

- Toate procesele, procedurile interne de lucru sunt descrise, instituționalizate și aplicate;
- OAP este asigurat cu personal suficient ca număr, corespunzător ca competență, motivat și satisfăcut la locul de muncă, orientat spre dezvoltarea profesională;

- În OAP se practică o comunicare internă eficientă care contribuie la menținerea unui climat psihologic favorabil și o comunicare externă eficientă care contribuie la dezvoltarea parteneriatelor și la vizibilitatea OAP;
- În OAP funcționează Sistemul informațional îmbunătățit care asigură necesitățile funcționale cu informațiile necesare, permite eliminarea birocrației legate de documentele de rutină și facilitează procesul de luare a deciziilor bazate pe informații calitative, obținute rapid și ușor;
- Angajații OAP dispun de condiții de muncă care asigură mediu fizic sigur și sănătos pentru personal și permit realizarea neîntreruptă a activității din cauza aspectelor logistice/de infrastructură;
- OAP influențează cadrul normativ la nivel național care reglementează activitatea/funcționarea instituției;
- OAP dispune de suficiente reprezentanțe teritoriale care să permită o implementare mai bună a mandatului OAP la nivel local.

Vom atinge aceste rezultate prin:

- Crearea Bazei de documente regulatorii și metodice interne capabile să asigure realizarea corectă, eficientă a activității AP și OAP și să permită implementarea standardelor de calitate.
- Crearea și punerea în practică/aplicare a unui sistem integru de asigurare cu personal, menținere, motivare și dezvoltare profesională a personalului, inclusiv a personalului de conducere;
- Crearea și instituționalizarea unui sistem de comunicare internă și a unei strategii de comunicare externă;
- Crearea/dezvoltarea Sistemului informațional electronic cu dezvoltarea abilităților personalului de a-l utiliza;
- Reconstrucția capitală a sediului central, asigurarea sediului central și sediilor reprezentanțelor cu condiții de muncă corespunzătoare cerințelor de securitate și sănătate în muncă, care permit realizarea eficientă a tuturor activităților planificate;
- Prezentarea către Parlament, Guvern, alte autorități publice relevante, propuneri de modificare a actelor normative privind activitatea OAP, inclusiv organizarea și funcționarea, statul de personal, finanțarea;
- Dezvoltarea reprezentanțelor teritoriale ale OAP și mărirea numărul acestora.

5. Managementul riscurilor

În procesul de implementare a Programului de dezvoltare strategică a OAP 2023-2030 pot apărea diferite riscuri externe și interne. Cele mai importante riscuri și măsurile corespunzătoare de diminuare sunt menționate în tabelul de mai jos.

Riscul identificat	Măsuri de diminuare
Interes scăzut al factorilor de decizie față de recomandările Avocaților Poporului	<ul style="list-style-type: none"> – Desfășurarea întrunirilor bilaterale cu factorii de decizie pentru a explica recomandările formulate. – Formularea clară a recomandărilor, cu specificarea termenelor de implementare, instituțiilor responsabile, fapt ce va responsabiliza autoritatea. – Sensibilizarea opiniei publice, prin publicații în mass media despre activitatea OAP. – Crearea Coalițiilor strategice cu ONG-urile specializate și partenerii de dezvoltare. – Recomandările înaintate de către OAP vor fi făcute publice prin publicarea acestora pe pagina web a OAP și vor fi diseminate prin intermediul mass-media și rețelelor de socializare.
Lipsa interesului pe termen lung manifestat de către beneficiari (grupuri profesionale și/sau persoane) față de activitățile organizate	<ul style="list-style-type: none"> – Îmbunătățirea prestației angajaților OAP, la întâlnirile externe organizate în cadrul altor instituții. – Realizarea de către angajații OAP a instruirilor interactive, astfel încât să trezească interesul grupului-țintă pentru care se organizează instruirea.
Lipsa încrederii beneficiarilor și/sau a potențialilor beneficiari în utilitatea/eficacitatea serviciilor oferite	<ul style="list-style-type: none"> – Identificarea și diseminarea cazurilor reale cu succes, prin care a fost ajutată o persoană sau un grup de persoane, în rezultatul cărora acestea au fost repuse în drepturi. – Monitorizarea cazurilor investigate de către OAP, fapt ce va spori calitatea serviciilor oferite.
Factorul politic ar putea încerca să discrediteze sau să influențeze prioritățile OAP (inclusiv în contextul activității pe segmentul transnistrian)	<ul style="list-style-type: none"> – Diseminarea largă a priorităților strategice. – Consultarea și validarea recomandărilor formulate de OAP cu ONG-uri specializate și experți în domeniul drepturilor omului. – Consultarea și conlucrarea cu factorii de decizie și societatea, în vederea explicării atribuțiilor și mandatului independent al Avocatului Poporului și a autonomiei de intervenție, inclusiv pe segmentul transnistrian
Profesionalismul scăzut și capacitățile reduse ale personalului implicat în procesele de bază	<ul style="list-style-type: none"> – Sporirea imaginii OAP prin angajarea de persoane competente care vor promova instituția pe plan național și internațional.

Riscul identificat	Măsuri de diminuare
	<ul style="list-style-type: none"> - Atragerea voluntarilor pentru a activa în OAP prin intermediul unor stagii de muncă. Aceștia pot fi potențiali candidați pregătiți pentru ocuparea posturilor vacante. - Implementarea eficientă/obiectivă a procedurii de evaluare a performanțelor individuale. - Instruirea tematică continuă a personalului și verificarea cunoștințelor dobândite în urma instruirii.
Lipsa finanțării acțiunilor de promovare a drepturilor omului	<ul style="list-style-type: none"> - Identificarea unor metode alternative de promovare a drepturilor omului, care nu necesită mari cheltuieli financiare. - Diseminarea cu regularitate a informației privind cazurile soluționate cu succes, alte informații utile – destinate publicului larg.
Reticența autorităților publice centrale și locale de a coopera cu OAP	<ul style="list-style-type: none"> - Schimbarea abordării în relațiile cu APC și APL, astfel încât să promoveze ideea că OAP nu are scopul de a critica, ci este orientat spre a ajuta autoritățile să își îndeplinească obligațiile în domeniul drepturilor omului. - Organizarea de ședințe consultative comune pentru identificarea problemelor ce au impact negativ asupra cooperării între autoritățile publice și OAP.
O parte din procese nu sunt descrise metodologic / standardizate	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborarea și aprobarea metodologiilor privind descrierea și standardizarea proceselor de bază. - Asimilarea practicilor metodologice din instituții similare din alte țări.
Sistemul actual de dezvoltare profesională nu satisface pe deplin necesitățile personalului OAP	<ul style="list-style-type: none"> - Identificarea continuă a necesităților de instruire. - Coordonarea programelor de instruire cu angajații OAP. - Instruirea tematică (în țară și peste hotare) a angajaților OAP cu verificarea cunoștințelor dobândite în urma instruirii.
Competențe reduse ale personalului privind metode de analiză statistică, analiza politicilor și monitorizarea respectării dreptului omului	<ul style="list-style-type: none"> - Dezvoltarea continuă a capacității personalului din subdiviziunile funcționale, care au nevoie critică de aceste abilități, inclusiv prin solicitarea de asistență de la instituțiile specializate în analiză statistică/sociologică. - Implementarea planului individual de dezvoltare profesională la nivel de fiecare angajat.
Competențe manageriale insuficiente în rândul șefilor de subdiviziuni	<ul style="list-style-type: none"> - Completarea posturilor vacante de execuție, astfel încât conducătorii de subdiviziuni să poată conduce o echipă și evitarea situațiilor când conducătorii sunt și executori. - Organizarea activităților de instruire privind dezvoltarea abilităților manageriale pentru șefii de subdiviziuni, cu verificarea cunoștințelor obținute în rezultatul instruirii.

Riscul identificat	Măsuri de diminuare
	<ul style="list-style-type: none"> – Consolidarea mecanismelor de lucru privind managementul bazat pe rezultate (RBM) – Implementarea planului individual de dezvoltare managerială la nivel de fiecare șef de subdiviziune.
Comunicare și informare defectuoasă în cadrul OAP	<ul style="list-style-type: none"> – Elaborarea unei strategii de comunicare internă, care să prevadă clar, care informație urmează a fi comunicată, de către cine, modul prin care această se comunică, respectiv responsabilitatea pentru încălcare. – Crearea unui mediu prietenos între colegi prin ieșiri neformale, care ar contribui la consolidarea echipei.
Lipsa parteneriatelor cu instituțiile mass media, lipsa jurnaliștilor specializați în domeniul drepturilor omului	<ul style="list-style-type: none"> – Elaborarea unui plan de comunicare cu mediul extern, inclusiv instituții mass-media. – Dezvoltarea competențelor profesionale ale personalului din subdiviziunea responsabilă de comunicare cu instituțiile media.
Lipsa implementării sistemului de Management Financiar și Control conform Standardelor Naționale de Control Intern în OAP	<ul style="list-style-type: none"> – Implementarea sistemului de Management Financiar și Control conform Standardelor Naționale de Control Intern.
Lipsa finanțării sau finanțare insuficientă pentru îmbunătățirea condițiilor de muncă, îmbunătățirea bazei tehnico-materiale	<ul style="list-style-type: none"> – Solicitarea către Parlament de creare a condițiilor de muncă corespunzătoare. – Mediatizarea condițiilor de muncă existente pentru sensibilizarea autorităților competente și a opiniei publice.
Sistemul de securitate al personalului OAP slab dezvoltat, inclusiv securitatea cibernetică	<ul style="list-style-type: none"> – Elaborarea și implementarea unui sistem complex de securitate a personalului OAP, inclusiv cibernetic.

6. Monitorizarea și raportarea

Raportarea privind implementarea Strategiei

Un raport intermediar privind implementarea Programului de Dezvoltare Strategică OAP pentru anii 2023-2030 va fi realizat la finele anului 2026. Raportul va prezenta o analiză cantitativă și calitativă a rezultatelor obținute la nivel de fiecare prioritate strategică stabilită pentru perioada 2023-2026. De asemenea, raportul va include și secțiunea privind lecții învățate și recomandări pentru următorul ciclu de planificare strategică.

Un raport final va fi realizat la finele anului 2030. Documentul va cuprinde toate prioritățile strategice identificate. Documentul se va concentra pe schimbările structurale și impactul atins de OAP în perioada de implementare.

Raportarea anuală

Raportul anual de activitate al OAP va conține informații analitice, care va reflecta și punctele descrise mai jos:

Constatări:

- Care rezultate planificate nu au fost realizate? De ce?
- Care activități planificate nu au fost implementate? De ce?
- Orice alte efecte neintenționate, efecte și rezultate obținute.

Concluzii:

- Este OAP pe calea de a-și îndeplini obiectivele strategice?
- Care sunt principalele lacune de capacitate și cum de făcut față acestora?
- Care sunt concluziile pentru fiecare prioritate strategică?
- Care sunt succesele și eșecurile?
- Ce poate fi învățat din acestea?

Recomandări:

- Recomandări generale – ar trebui să schimbăm direcția sau abordările?
- Recomandări pentru fiecare prioritate strategică;
- Recomandări pentru a încorpora lecțiile învățate și cele mai bune practici.

Raportarea bazată pe rezultate

Comunicarea bazată pe rezultate demonstrează eficacitatea unei intervenții pentru dezvoltare pe baza unui limbaj clar și concis. Furnizează o perspectivă echilibrată cu privire la rezultatele obținute și la provocările întâmpinate, cum ar fi ineficiențele și rezultatele potențial slabe dintr-un anumit domeniu. Această modalitate reflectă felul în care OAP pune în practică managementul bazat pe rezultate și

valorifică învățarea la toate nivelele.

Următoarele aspecte vor fi luate în considerare în procesul de raportare:

- Descrierea realizărilor și indicatorilor de performanță atinse;
- Compararea rezultatelor reale cu rezultatele așteptate;
- Cuantificarea realizărilor prin comparație cu un nivel de referință;
- Ilustrarea constatărilor cu dovezi, adică exemple, citate, mărturii, fotografii, etc.;
- Explicarea motivelor pentru care s-au realizat mult prea multe sau mult prea puține rezultate;
- Sublinierea problemelor sau oportunităților neprevăzute care pot necesita strategii noi sau reproiectarea unei inițiative;
- Prezentarea relatării referitoare la modul în care au fost obținute rezultatele și sublinierea existenței potențialului pentru o învățare mai cuprinzătoare a lecțiilor identificate articulate în perioada de raportare;
- Recunoașterea implicării celorlalți (parteneri, actori interesați, deținători de drepturi) și alocarea unui grad de atribuire, unde este posibil;
- Asigurarea că există suficiente date pentru descrierea efectelor activităților desfășurate.

7. Analiza SWOT

MEDIUL INTERN	
Puncte forte (S)	Puncte slabe (S)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cadrul normativ corespunde principiilor de la Paris, asigură independența instituțională și permite diversitatea acțiunilor de intervenție pe mandat; ▪ Statutul A deținut de OAP; ▪ Structura organizațională, existența subdiviziunilor OAP în teritoriu, inclusiv pentru localitățile din regiunea transnistreană; ▪ Existența regulamentelor de organizare și funcționare a OAP și a subdiviziunilor OAP; ▪ Implicarea personalului în grupuri de lucru, ședințe operative, metodice etc, cu analize, propuneri și inițiative; ▪ Sporirea colaborării cu organizațiile societății civile care activează în domeniul drepturilor omului; ▪ Parteneriate cu instituții similare și organizații internaționale din domeniul drepturilor omului; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lipsa independenței financiare, insuficiența resurselor financiare necesare pentru realizarea activităților pe mandat; mecanism super birocratic de accesare a fondurilor; control excesiv din partea autorităților statului; ▪ Abordare a procesului de lucru mai mult reactivă decât pro-activă, multe din activități sunt ad-hoc și urgente; ▪ Procesele și activitățile de lucru sunt doar în mică măsură standardizate/descrise; ▪ Insuficiența personalului atât ca număr, cât și ca competențe; fluctuație de personal sporită; ▪ Comunicarea internă, spiritul de echipă, climatul psihologic, cultura organizațională necesită îmbunătățire; ▪ Relațiile de cooperare cu ONG-urile care activează în domeniul DO, alte instituții naționale, inclusiv cele din mass-media necesită consolidare; ▪ Lipsa sistemului electronic informațional: date necesare pentru realizarea analizelor, rapoartelor, luarea deciziilor, gestionarea cererilor, organizarea circuitelor de informații, organizare, coordonare și control a activităților din toate subdiviziunile OAP; ▪ Clădire avariata a sediului OAP din Chișinău; sediile închiriate de către reprezentanțele din teritoriu nu sunt adaptate la necesitățile OAP; acces limitat pentru persoanele cu nevoi speciale ▪ Vizibilitate redusă a Avocaților Poporului și a OAP în plan național și internațional.

MEDIUL EXTERN

Oportunități	Amenințări
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acordarea, în continuare, a Statutului A ca dovadă că OAP satisface standardele minime a unei instituții naționale din domeniul DO; ▪ Acordarea de către instituțiile europene a unui grad de atenție și mai mare respectării drepturilor omului în Moldova, în legătură cu obținerea de către RM a statutului de stat candidat la Uniunea Europeană; ▪ Acces la surse de finanțare de către parteneri de dezvoltare/donatori străini; ▪ Dezvoltarea și implementarea proiectelor de cooperare cu instituțiile naționale și organismele internaționale; ▪ Consolidarea relațiilor de colaborare cu Parlamentul, Guvernul și alte autorități publice care au în vizor DO; ▪ Atenție sporită a societății civile și a instituțiilor mass-media față de drepturile omului; ▪ Dezvoltarea capacităților profesionale ale angajaților, inclusiv a capacităților manageriale ale persoanelor cu funcții de răspundere; ▪ Crearea consiliilor consultative pe probleme strategice în domeniul drepturilor omului pe lângă Avocatul Poporului; ▪ Antrenarea experților naționali și internaționali în consultarea OAP în diferite aspecte organizatorice și metodologice în activitatea OAP; ▪ Crearea Centrului metodic și de instruire în domeniul drepturilor omului și realizarea activităților de asigurare a finanțării acestuia; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schimbarea atitudinii politicului față de rolul Avocatului Poporului: modificarea cadrului normativ privind reglementarea activității OAP fără a consulta opinia Avocatului Poporului; ▪ Amendarea prevederilor care pot limita atribuțiile AP; duce la sporirea imixtiunii în activitatea Avocatului Poporului, la stagnarea activității OAP; ▪ Creșterea cazurilor de încălcare a drepturilor omului; reducerea gradului de integrare a ABDO în politicile publice; ▪ Reducerea și mai mare a independenței financiare, lipsa, insuficiența finanțării necesare pentru realizarea activităților Ombudsmanului; ▪ Personal nemotivat și lipsit de voința de a realiza schimbări; ▪ Pierderea oportunităților de a beneficia de expertiză, inclusiv internațională; ▪ Avizele/opiniile recomandările AP nu sunt luate în considerare; ▪ Credibilitate scăzută a OAP în mediul beneficiarilor; organizațiilor societății civile; ▪ Reticența autorităților de a coopera și prelua recomandările AP/APDC ▪ Reticența surselor mass-media față de mesajele OAP; ▪ Pierderea reputației de mecanism eficient de repunere în drepturi ale omului la nivel național și internațional; ▪ Pierderea statutului A de către OAP.