



avocatul  
poporului  
OMBUDSMAN

# RAPORT

RAPORT PRIVIND MONITORIZAREA RESPECTĂRII  
DREPTURILOR PERSOANELOR REFUGIATE, ÎN  
CONTEXTUL CONFLICTULUI ARMAT DIN UCRAINA  
PENTRU PERIOADA IULIE - DECEMBRIE 2023

Aprobat  
Ceslav PANICO  
Avocatul Poporului (Ombudsmanul)

Chișinău, ianuarie 2024

Prezentul Raport a fost elaborat de către Oficiul Avocatului Poporului (OAP) cu implicarea membrilor și membrilor Consiliului Consultativ de prevenire a încălcării drepturilor persoanelor refugiate, în contextul conflictului armat din Ucraina, creat pe lângă Oficiul Avocatului Poporului în luna martie 2022.

#### Autoare:

Lilia Nenescu - expertă independentă, membră a Consiliului Consultativ;

#### Coautori:

Carolina Cazaciuc - Șefă adjunctă a Direcției Gestionarea și Investigarea Cererilor/manager de proiect în cadrul Oficiului Avocatului Poporului, coordonator al Consiliului Consultativ;

Victor Morari - Consultant principal al Direcției Monitorizare și Raportare/asistent de proiect în cadrul Oficiului Avocatului Poporului, membru al Consiliului Consultativ.

#### Au contribuit:

Gheorghina Drumea - Coaliția pentru Incluziune și Nediscriminare (CIN), membră a Consiliului Consultativ;

Andrei Lutenco - Centrul de Politici și Reforme (CPR Moldova), membru al Consiliului Consultativ;

Carolina Bagrin - Centrul Național de Prevenire a Abuzului față de Copii (CNPAC), membră a Consiliului Consultativ;

Gheorghe Bosîi - Centrul pentru Drepturile Persoanelor cu Dizabilități (CDPD), membru al Consiliului Consultativ;

Vitalie Meșter - Centrul pentru Drepturile Persoanelor cu Dizabilități (CDPD), membru al Consiliului Consultativ.

Raportul este publicat cu sprijinul Agenției ONU pentru Refugiați (UNHCR) Moldova. Opiniile exprimate în această publicație aparțin autorilor și nu reflectă neapărat politica oficială a instituției finanțatoare.

## ACRONIME

CPTR - Centru de plasament temporar pentru refugiați

IOM - Organizația Mondială pentru Migrație

MMPS - Ministerul Muncii și Protecției Sociale

PT - protecție temporară

STAS - structură teritorială de asistență socială

UNHCR - Agenția ONU pentru Refugiați

# CUPRINS

ACRONIME.....	2
INTRODUCERE .....	4
METODOLOGIE.....	6
REZUMAT .....	8
<b>CAPITOLUL I. DREPTUL LA ASISTENȚĂ SOCIALĂ PENTRU BENEFICIARII DE PROTECȚIE TEMPORARĂ.....</b>	<b>12</b>
1.1 ANALIZA CADRULUI LEGAL .....	12
1.2 ANALIZA MĂSURILOR DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ PREVĂZUTE DE HG 21/2023 CU PRIVIRE LA PROTECȚIA TEMPORARĂ .....	17
1.3 EVALUAREA MODULUI ÎN CARE SE REALIZEAZĂ DREPTUL LA ASISTENȚĂ SOCIALĂ PENTRU BENEFICIARII DE PROTECȚIE TEMPORARĂ .....	26
<b>CAPITOLUL II. DREPTUL LA CAZARE ÎN CENTRELE DE PLASAMENT .....</b>	<b>32</b>
2.1 ANALIZA CADRULUI LEGAL.....	32
2.2 MANAGEMENTUL PLASAMENTULUI TEMPORAR.....	33
2.3 STRATEGIA „EXIT” PRIVIND CONSOLIDAREA CPTR-URILOR .....	43
<b>CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI .....</b>	<b>47</b>
<b>ANEXE.....</b>	<b>50</b>

# INTRODUCERE

Criza umanitară generată de un aflux masiv de persoane strămutate din Ucraina a pus în fața Republicii Moldova provocări semnificative în legătură cu protecția și asistența persoanelor strămutate. Oficiul Avocatului Poporului împreună cu membrii Consiliului Consultativ monitorizează corespunderea măsurilor luate de către factorii de decizie cu standardele regionale și internaționale cu privire la respectarea drepturilor persoanelor refugiate. Ținând cont de gradul de vulnerabilitate și riscurile la care pot fi supuse aceste persoane, principiul de bază urmărit în procesul de monitorizare este respectarea demnității umane și ocrotirea persoanei refugiate pe teritoriul Republicii Moldova în egală măsură cu cetățenii ei.

Începând cu 1 martie 2023, Guvernul Republicii Moldova a introdus protecția temporară pentru persoanele strămutate din Ucraina, asigurându-le dreptul la sănătate, educație, ședere în țară, acces la piața muncii, asistență socială și cazare. Potrivit informației actualizate în perioada 01 martie - 26 decembrie 2023, în sistemul informațional al Inspectoratului General pentru Migrație privind protecția temporară au fost preînregistrate 35950 de persoane. Au fost eliberate 27715 documente de identitate ale beneficiarilor de protecție temporară, dintre care 8326 pentru minori.<sup>1</sup>

Prin Hotărârea Guvernului nr. 21/2023, Republica Moldova a transpus prevederile Directivei 2001/55/CE, asigurând că persoanele beneficiare de protecție temporară au acces la cazare corespunzătoare sau la resursele financiare necesare pentru aceasta. De asemenea, conform Directivei, beneficiarii trebuie să primească asistență socială și sprijin pentru subzistență, în condiții care să nu fie mai puțin favorabile decât standardul stabilit de Uniunea Europeană.

Dreptul la asistență și securitate socială, garantat de Constituția Republicii Moldova, are un rol crucial în combaterea marginalizării sociale. În acest context, Hotărârea Guvernului nr. 21/2023 extinde acest drept la beneficiarii de protecție temporară, asigurându-le accesul la sistemul social. Prin urmare, unul din obiectivele principale ale acestui raport reprezintă evaluarea modului în care este asigurat dreptul la asistență socială pentru beneficiarii de protecție temporară.

---

<sup>1</sup> Statistica săptămânală a Inspectoratului General pentru Migrație, 26.12.2023. <https://igm.gov.md/ro/content/statistica-s%C4%83pt%C4%83m%C3%A2nal%C4%83-inspectoratului-general-pentru-migra%C8%9Bie-7>

Asigurarea accesului la cazare corespunzătoare pentru beneficiarii de protecție temporară este o componentă primară a sistemului social, fiind subiect al procesului de monitorizare al Oficiului Avocatului Poporului. Din acest motiv, considerăm important să continuăm acest efort și să analizăm în dinamică accesul persoanelor refugiate din Ucraina la servicii de cazare.

*Acest raport analizează cadrul legal cu privire la dreptul la asistență socială și cazare pentru beneficiarii de protecție temporară, concordanța la standardele internaționale și oferă recomandări cu privire la asigurarea drepturilor beneficiarilor de protecție temporară.*

# METODOLOGIE

Prezentul raport a fost elaborat în baza cercetării documentare, muncii de teren și realizării a trei chestionare. **Cercetarea documentară** include identificarea și analiza documentației relevante (legislația națională, strategii, rapoarte) cu privire la realizarea dreptului la asistență socială și cazare pentru beneficiarii de protecție temporară pe teritoriul Republicii Moldova. **Munca de teren** include realizarea a 60 de vizite de monitorizare realizate de Oficiul Avocatului Poporului împreună cu Consiliul Consultativ în Centrele de Plasament Temporar pentru Refugiați.

**Chestionarul nr. 1** - a fost expediat prin email la toate structurile teritoriale de asistență socială (STAS). Scopul chestionarului a constat în evaluarea măsurilor de asistență socială accesate de beneficiarii de protecție temporară. Chestionarul a fost completat de **23** de structuri de asistență socială: Soroca, Cimișlia, Strășeni, Sîngerei, Basarabeasca, Leova, Drochia, Dondușeni, Florești, Criuleni, Telenești, Căușeni, Cahul, Șoldănești, Edineț, Ialoveni, Ungheni, Ocnița, Taraclia, Călărași, Glodeni, Rîșcani, Orhei.

**Chestionarul nr. 2** - a fost distribuit beneficiarilor de protecție temporară atât online cât și în centrele de plasament în cadrul vizitelor de monitorizare. Scopul chestionarului a constat în evaluarea gradului de cunoaștere și accesibilitatea serviciilor de asistență socială pentru beneficiarii de protecție temporară. Chestionarul a fost completat de **201** de beneficiari de protecție temporară. **Date cu privire la profilul respondenților:**

*97,5% sunt cetățeni ai Ucrainei;*

*92,5% sunt femei;*

*62,7 au vârsta între 25-45 ani; 27,8% au vârsta între 45-65; 8,5% au peste 65 de ani; 1% are vârsta de 18-25 ani;*

*88,1% locuiesc în mediul privat iar 11,9% locuiesc în centrele de plasament;*

*72,6% locuiesc în mediul urban iar 27,4% în mediul rural.*

*18,4% sunt persoane cu dizabilități.*

**Chestionarul nr. 3** - a fost distribuit beneficiarilor de protecție temporară atât online cât și în centrele de plasament în cadrul vizitelor de monitorizare. Scopul chestionarului a constat în evaluarea condițiilor de cazare din centrele de plasament. Chestionarul a fost completat de **70** de persoane care au beneficiat de cazare. **Date cu privire la profilul respondenților:**

*97,1% sunt cetățeni ai Ucrainei iar 94,2% sunt femei;*

*63,7% au între 25-45 ani, 27,5% au între 45-65 ani, 4,3% au vârsta de 18-25 ani, 4,3% au peste 65 ani.*

*63,8% locuiesc în prezent într-un centru de plasament iar 36,2% au locuit în trecut;*

*34,8% locuiesc în centru mai mult de 1 an;*

*43,5% locuiesc în centru între 3-12 luni iar*

*21,7% locuiesc în centru mai puțin de 3 luni.*

#### Limitările metodologice:



Numărul de chestionare completate de beneficiarii de protecție temporară nu ne permite să stabilim un eșantion reprezentativ. Raportul compensează lipsa unui eșantion reprezentativ prin constatările obținute în urma celor 60 vizite de monitorizare în CPTR. Totodată, chestionarul destinat structurilor teritoriale de asistență socială a fost completat de 23 de STAS-uri din 37, iar două dintre cele mai mari STAS-uri, din Chișinău și Bălți nu au completat chestionarul.

# REZUMAT

După aproape doi ani de eforturi majore ale autorităților naționale, accesul la servicii sociale și asistență socială reprezintă o necesitate fundamentală pentru persoanele refugiate. Majoritatea rapoartelor elaborate în perioada 2022- 2023 de Oficiul Avocatului Poporului și Consiliul Consultativ, includ observații despre eventuale impedimente în accesarea serviciilor sociale sau deficiențe în gestionarea plasamentului temporar oferit persoanelor refugiate din Ucraina. Deși au fost adresate recomandări pozitive factorilor de decizie, în continuare există o discrepanță semnificativă dintre garanțiile prevăzute de protecția temporară și cele prevăzute de cadrul legal național în materie de asistență socială. Acest fapt are un impact major asupra exercitării dreptului la asistență socială de către persoanele refugiate.

Analiza reglementărilor legale naționale indică asupra unui spectru limitat de măsuri care se aplică unui grup restrâns de persoane, comparativ cu standardul UE prevăzut de Directivă și standardul național privind pachetul minim de servicii sociale. În același timp, se evidențiază o lipsă de coerență și uniformitate a cadrul legal național privind dreptul la asistență socială al străinilor, fapt ce generează interpretări arbitrare a cadrului legal de către autoritățile naționale responsabile de asigurarea asistenței sociale în contextul protecției temporare. Unele acte normative care reglementează dreptul la asistență socială, nu recunosc beneficiarii de protecție temporară ca o categorie eligibilă. În timp ce alte acte normative, se prezumă a fi aplicabile beneficiarilor de protecție temporară, însă în practică nu se aplică. Întru evitarea excluderii beneficiarilor de protecție temporară de la sistemul social național recomandăm revizuirea cadrului legal cu privire la asistența socială a străinilor și recunoașterea acestora ca persoane eligibile pentru măsuri de asistență socială.

Un subiect aparte, îl reprezintă inconsecvența terminologiei legale din actele normative și administrative privind plasamentul temporar destinat persoanelor refugiate. HG 21/2023 prevede dreptul la cazare al beneficiarilor de protecție temporară în cadrul Centrului de plasament temporar pentru *persoane aflate în dificultate*. Pe de altă parte, Regulamentul aprobat prin ordinul MMPS nr.21/2022 stabilește dreptul de cazare pentru *refugiați*, iar proiectul de hotărâre privind Regulamentul de gestionare a cazării care urmează a fi aprobat de Guvern stabilește dreptul



de cazare pentru *persoanele strămutate din alte state*. În consecință, fiecare noțiune operată presupune un statut legal independent de altele care permite exercitarea anumitor drepturi specifice. Întru evitarea oricăror interpretări arbitrare recomandăm corelarea noțiunilor din HG 21/2023 cu Regulamentul MMPS nr. 21/2022 și/sau cu Regulamentul cadru privind organizarea serviciului social Centrul de plasament temporar pentru persoanele strămutate de pe teritoriul altor state aflat în proces de aprobare.

O problemă stringentă reprezintă substituirea măsurilor de asistență socială garantate de cadrul legal cu măsurile de asistență umanitară prevăzută de HG 21/2023 privind protecția temporară. Acest fapt determină STAS să aplice în mod arbitrar garanțiile sociale sau să nu le aplice deloc. În acest sens, unii respondenți au indicat în chestionare că *„nu avem cereri de acordare a asistenței sociale, dar toți cetățenii Ucrainei sunt înregistrați în registrul de evidență al asistențelor sociale și toți primesc ajutor umanitar și financiar prin intermediul ONG-urilor.”* În vederea asigurării principiilor activității de legiferare recomandăm reglementarea clară a măsurilor de asistență socială garantate de stat, fără includerea măsurilor de ajutor umanitar. Totodată, recomandăm integrarea ajutorului umanitar oferit de către organizațiile internaționale prevăzute de pct. 20 din HG 21/2023, în sistemul social de stat existent.

Structurile de asistență socială nu sunt întotdeauna proactive în identificarea și asistarea familiilor cu copii în situație de risc. Unele dintre STAS-urile respondente nu colectează date despre profilul familiilor beneficiare de protecție temporară care ar putea avea nevoie de măsuri de asistență socială, iar altele nu efectuează sau efectuează un număr foarte mic de rapoarte de evaluare. În același timp în 5 STAS-uri nu a fost înregistrată nicio cerere de acordare a asistenței sociale. Totodată, rezultatele sondajelor, arată că 42,8% din beneficiari de protecție temporară nu au fost niciodată informați despre dreptul la asistență socială, 24,9% din respondenți nu cunosc că au dreptul la măsuri de asistență socială, 63,2% din respondenți nu cunosc cine este asistentul social din localitate. În vederea remedierii situațiilor constatate, recomandăm elaborarea unui ghid/regulament și instruirea structurilor teritoriale de asistență socială în vederea aplicării uniforme a măsurilor de asistență socială disponibile beneficiarilor de protecție temporară.

Analiza cadrului legal și a practicilor identificate în gestionarea plasamentului temporar oferit persoanelor refugiate evidențiază evoluții ne semnificative în comparație cu anul precedent. Procesul de optimizare a centrelor de plasament temporar nu a generat îmbunătățirea standardelor de cazare a acestora. Ca și în anul precedent centrele de plasament îndeplinesc parțial standardele minime stabilite de Regulamentul aprobat de MMPS. Majoritatea centrelor rămân în continuare fără adaptare rezonabilă pentru persoanele cu dizabilități. În unele centre, condițiile prezintă pericol pentru viața și sănătatea beneficiarilor, acestea fiind neconforme cu standardele de securitate și sănătate, igienă și salubritate. Iar, persoanele de etnie romă, sunt cazate în continuare fie în centre segregate, fie în centre mixte, dar separate de celelalte grupuri. De asemenea în continuare există comportamente xenofobe și discriminatorii față de persoanele refugiate din partea unor angajați ai centrelor.

Reamintim Statului despre angajamentul de a respecta principiul egalității la orice etapă de prestare a oricărui tip de servicii, precum și de a asigura standarde minime sigure, fără a aduce atingere demnității umane. Astfel, recomandăm aprobarea în mod urgent al Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului Social Centrul de plasament temporar pentru persoanele strămutate de pe teritoriul altor state și a Standardelor minime de calitate. Provizoriu, până la adoptarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului Social Centrul de plasament temporar pentru persoanele strămutate, recomandăm revizuirea standardelor din Regulamentul aprobat prin Ordinul MMPS nr. 21 din 26 februarie 2022. În vederea minimizării comportamentelor xenofobe și discriminatorii recomandăm implementarea programelor de formare și sensibilizare pentru personalul centrelor de cazare.

Procedura de plasament prin intermediul Liniei Verzi constatăm a fi un mecanism informal care poate fi utilizat de unii manageri ai centrelor în mod arbitrar. Totodată, condițiile stabilite pentru părăsirea CPTR sunt nejustificate și nu par să servească unui scop bine determinat. Acestea sunt excesiv de restrictive și de multe ori îi împiedică pe beneficiari să-și realizeze alte drepturi, precum dreptul la sănătate și asistență socială. În același timp, în majoritatea CPTR-urilor nu este asigurat un mecanism de plângeri. În vederea prevenirii oricăror abuzuri, recomandăm instituționalizarea Liniei Verzi pentru a asigura într-adevăr un mecanism unic și eficient care să aibă o abordare bazată pe drepturile omului. În vederea asigurării conforme a prevederilor Directivei 2001/55/CE, recomandăm excluderii oricăror condiționări nejustificate privind accesul la plasament.

În vederea asigurării procesului de optimizare a centrelor de plasament, autoritățile naționale au demarat implementarea strategiei de consolidare a Centrelor de Plasament Temporar pentru Refugiați „EXIT”. Totuși, în procesul de monitorizare constatăm că punerea în aplicare a Strategiei este defectuoasă și netransparentă. Acest lucru afectează dreptul beneficiarilor la cazare, după cum este garantat de HG 21/2023 și de Directiva 2001/55/CE pe toată perioada de acțiune a protecției temporare. Nu există o claritate cu privire la mecanismul de evaluare a persoanelor cu nevoi specifice, inclusiv procedura de numire a managerului de caz și protocolul de lucru al acestora.

Un element important este condiționarea nejustificată privind accesul la cazare pentru persoanele care în opinia autorităților naționale nu ar fi eligibile pentru relocare și nu dispun de un loc de muncă legal.

Se raportează că unele persoane din centrele deja închise, care nu dispuneau de mijloace pentru chirie și nu erau eligibile pentru programele de suport au fost constrânse de circumstanțe să se întoarcă în Ucraina. Pentru a exclude un eventual eșec al mecanismului de protecție al persoanelor refugiate, îndemnăm autoritățile naționale să asigure transparența în procesul de implementare a Strategiei EXIT.

Adițional, recomandăm excluderea condiționărilor nejustificate care generează eventuale impedimente în accesarea plasamentului temporar sau a unor programe alternative de închiriere a spațiului locativ pentru persoanele refugiate din Ucraina.

# DREPTUL LA ASISTENȚĂ SOCIALĂ PENTRU BENEFICIARIII DE PROTECȚIE TEMPORARĂ

## 1.1 ANALIZA CADRULUI LEGAL

Pentru a evalua în ce măsură prevederile Hotărârii Guvernului nr. 21/2023 privind protecția temporară sunt armonizate cu legislația socială națională relevantă și cu prevederile Directivei 2001/55/CE a Consiliului Uniunii Europene, au fost analizate următoarele acte normative:

- *Legea asistenței sociale nr. 547/2003*
- *Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale*
- *Legea nr. 133/2008 cu privire la ajutorul social*
- *Legea Nr. 60 din 30-03-2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități*
- *Legea nr. 499/1999 privind alocațiile sociale de stat pentru unele categorii de cetățeni*
- *Legea Nr. 315/2016 privind prestațiile sociale pentru copii*
- *Legea Nr. 274/2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova*
- *Legea 270 privind azilul în Republica Moldova*
- *Hotărârea Guvernului privind protecția temporară*
- *Hotărârea Guvernului nr.800/2018 cu privire la pachetul minim de servicii sociale.*


Conform art. 1 al Legii asistenței sociale nr. 547/2003, „asistența socială este o parte componentă a sistemului național de protecție socială care are drept scop prevenirea, limitarea sau înlăturarea efectelor temporare sau permanente ale unor riscuri sociale (boală, accident, dizabilitate, îmbătrânire, deces, maternitate, șomaj, inadaptare socială etc.) care pot genera marginalizarea ori excluderea socială a persoanelor și a familiilor aflate în dificultate”.

Directiva 2001/55/CE prevede dreptul la asistență socială pentru toți beneficiarii de protecție temporară. Pe de altă parte HG 21/2023 limitează acest drept doar la copii neînsoțiți și familiile cu copii. Această discrepanță ar putea fi determinată de faptul că Legea privind azilul în Republica Moldova care reglementează

regimul juridic al persoanelor aflate într-o formă de protecție pe teritoriul Republicii Moldova prevede dreptul la asistență socială doar pentru copii neînsoțiți și familiile cu copii.

Totodată, Hotărârea Guvernului nr. 800/2018 stabilește pachetul minim de servicii sociale, care include:

- serviciul social de suport monetar adresat familiilor/ persoanelor defavorizate;
- serviciul social de sprijin pentru familiile cu copii;
- serviciul social "Asistență personală".



Analizând prevederile punctului 22 din HG 21/2023, constatăm că dreptul familiilor beneficiare de protecție temporară se reduce doar la unul din serviciile sociale incluse în pachetul minim aprobat de Guvern prin hotărârea nr.800/2018, și anume serviciul social de sprijin pentru familiile cu copii. Acest lucru este confirmat și de STAS-urile respondente în cadrul Chestionarului 1.

Dreptul la asistență socială prevăzut de HG 21/2023 oferă un **spectru limitat de măsuri și se aplică unui grup restrâns de persoane**. Astfel, dreptul la asistență socială pentru beneficiarii de protecție temporară este mai restrâns decât standardul UE prevăzut de Directivă și decât standardul național privind pachetul minim de servicii sociale. Acest fapt se datorează lipsei de coerență în cadrul legal. Unele acte normative care reglementează dreptul la asistență socială nu recunosc beneficiarii de protecție temporară ca o categorie eligibilă, în timp ce altele se prezumă că sunt aplicabile beneficiarilor de protecție temporară.

Următoarele acte legislative exclud beneficiarii de protecție temporară de la accesul la asistență socială:

- **Legea nr. 274 din 27 decembrie 2011 privind integrarea străinilor în Republica Moldova**<sup>2</sup>;
- **Legea asistenței sociale nr. 547 din 25-12-2003**<sup>3</sup>;
- **Legea nr. 123 din 18.06.2010 cu privire la serviciile sociale**<sup>4</sup>;
- **Legea nr. 133 din 13-06-2008 cu privire la ajutorul social**<sup>5</sup>.

2 art. 2 alin (1) din Legea 274/2011 prevede categoriile eligibile; art 2 alin (2) reglementează expres că beneficiarii de protecție temporară cad sub incidența Legii 274/2011 cu privire la integrarea străinilor.

3 art. 5 lit. a) din Legea 547/2003

4 art. 5 lit. a) din Legea 123/2010

5 art. 4 din Legea 133/2008

Legile sus menționate, se aplică următoarelor categorii eligibile pentru măsuri de asistență socială:

- *străinii titulari ai dreptului de ședere provizorie și ședere permanentă,*
- *apatrizii recunoscuți de Republica Moldova;*
- *beneficiarii de protecție internațională sau azil politic.*

*Aceste categorii de persoane au dreptul să beneficieze de asistență socială și acces la sistemul public de asigurări sociale în condițiile prevăzute de Legea 274/2011<sup>6</sup>. Prevederile în cauză nu se aplică beneficiarilor de protecție temporară.*

Întrucât următoarele acte normative se aplică cetățenilor RM și tuturor cetățenilor străini cu domiciliu legal în RM, conchidem că acestea sunt aplicabile și beneficiarilor de protecție temporară:

- *Legea nr.60/2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități;*<sup>7</sup>
- *Legea nr. 499/1999 privind alocațiile sociale de stat pentru unele categorii de cetățeni;*<sup>8</sup>
- *Legea Nr. 315/2016 privind prestațiile sociale pentru copii.*<sup>9</sup>

Conform pct. 12 din HG cu privire la protecția temporară „în procesul de înregistrare privind documentarea cu acte de identitate, beneficiarul de protecție temporară confirmă adresa de domiciliu/reședință temporară în Republica Moldova”. Totodată, pentru a facilita accesul la protecție temporară CSE a simplificat procedura de solicitare a protecției temporare, prin depunerea declarației pe proprie răspundere privind adresa de reședință/domiciliu<sup>10</sup>. Autoritatea competentă pentru străini a Ministerului Afacerilor Interne, eliberează fiecărui beneficiar de protecție temporară, în baza setului depus, un document de identitate, prin care i se acordă **permisiunea de a rămâne pe teritoriul Republicii Moldova.**

Luând în considerație faptul, că șederea provizorie presupune aceeași aflare temporară a persoanei străine pe teritoriul Republicii Moldova, precum și faptul recunoașterii de către Stat a domiciliului legal beneficiarilor de protecție temporară în procesul de documentare, prevederile legislației naționale urmează a fi aplicate fără discriminare<sup>11</sup>.

6 art.17 din Legea privind integrarea străinilor în Republica Moldova nr.274/2011;

7 art.4 din Legea nr.60/2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități

8 art. 2 alin. (1) din Legea nr. 499/1999 privind alocațiile sociale de stat pentru unele categorii de cetățeni.

9 art. 2 din Legea Nr. 315/2016 privind prestațiile sociale pentru copii

10 pct.11 din Dispoziția CSE nr.80 din 04.09.2023

11 art.10 din Legea privind azilul în Republica Moldova nr.270/2008;

Se deduce că beneficiarilor de protecție temporară le este recunoscut domiciliul legal pe teritoriul Republicii Moldova. Prin urmare, se consideră că beneficiarii de protecție temporară sunt eligibili pentru a beneficia de prestațiile sociale garantate de Legea nr.60/2012 privind incluziunea persoanelor cu dizabilități<sup>12</sup>, de măsurile de asistență socială garantate de Legea nr. 499/1999 privind alocațiile sociale de stat pentru unele categorii de cetățeni, precum și de Legea Nr. 315/2016 privind prestațiile sociale pentru copii. Cu toate acestea, în contextul prevederilor legale ale HG 21/2023, aceste garanții legale nu se regăsesc. Prin urmare, este esențială clarificarea noțiunilor de domiciliu/reședință aplicate în contextul protecției temporare pentru a asigura o coerență juridică uniformă.

## Aspecte practice privind accesul pentru persoanele cu dizabilități beneficiare de protecție temporară la măsuri de asistență socială

AO Centrul pentru Drepturile Persoanelor cu Dizabilități a sesizat Oficiul Avocatului Poporului cu privire un caz de refuz de acordare a măsurilor de asistență socială pentru persoanele cu dizabilități beneficiare de protecție temporară.

*Autoritățile au refuzat să acorde alocație de dizabilitate unei beneficiare de protecție temporară cu dizabilitate locomotorie, deși aceasta a fost certificată de Consiliul Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă. Refuzul a fost motivat de faptul că persoanele cu grad de dizabilitate nu primesc alocație socială decât dacă au statut de copil. Autoritățile au invocat prevederile anexei nr. 2 Obiectivul specific nr. 3.3 din Hotărârea de Guvern nr. 21 din 18.01.2023 privind acordarea protecției temporare persoanelor strămutate din Ucraina. Astfel obiectivul 3.3.4. prevede Asigurarea de către Consiliul Național pentru Determinarea Dizabilității și Capacității de Muncă a procedurii de determinare a gradului de dizabilitate, cu asigurarea ulterioară de către autoritățile/instituțiile responsabile a drepturilor sociale copiilor cu necesități speciale, strămutați din Ucraina, prin aplicarea legislației Republicii Moldova.*

<sup>12</sup> Cap.VII., art.46-53 din Legea nr.60/ 30.03.2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități;

## CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI

Cadrul legal național care reglementează dreptul la asistență socială a străinilor nu este corelat. Această lipsă de coerență duce la interpretări arbitrare ale normelor legale de către autoritățile naționale responsabile de implementarea HG 21/2023, afectând negativ exercitarea dreptului la asistență socială a beneficiarilor de protecție temporară.

Pentru a asigura un tratament echitabil și accesul la pachetul minim de servicii sociale a beneficiarilor de protecție temporară este esențială corelarea normelor legale privind serviciile sociale pentru a include beneficiarii de protecție temporară ca categorii eligibile pentru măsuri de asistență socială. Corelarea cadrului legal național va contribui la implementarea și consolidarea mecanismului de integrare a străinilor care reprezintă unul din obiectivele principale ale Programului privind gestionarea fluxului migrațional, azilului, și integrării străinilor pentru anii 2022-2025.

**Recomandare:** modificarea Legii cu privire la asistența socială pentru a include beneficiarii de protecție temporară ca persoane eligibile pentru asistență socială.

**Recomandare:** modificarea Legii privind serviciile sociale pentru a include beneficiarii de protecție temporară ca persoane eligibile pentru asistență socială.

**Recomandare:** modificarea Legii Nr. 274/2011 pentru a garanta acces nediscriminatoriu și echitabil la măsurile de integrare pentru toate categoriile de străini care beneficiază de o formă de protecție în RM.

**Recomandare:** modificarea Legii privind ajutorul social pentru a include beneficiarii de protecție temporară ca persoane eligibile pentru ajutor social.

**Recomandare:** modificarea HG 21/2023 pentru a include măsurile de asistență socială prevăzute de Legea nr.60/2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități;

**Recomandare:** modificarea HG 21/2023 pentru a include măsurile de asistență socială prevăzute de Legea nr. 499/1999 privind alocațiile sociale de stat pentru unele categorii de cetățeni;

**Recomandare:** modificarea HG 21/2023 pentru a include măsurile de asistență socială prevăzute de Legea Nr. 315/2016 privind prestațiile sociale pentru copii.



## 1.2 ANALIZA MĂSURILOR DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ PREVĂZUTE DE HG 21/2023 CU PRIVIRE LA PROTECȚIA TEMPORARĂ

Această secțiune analizează măsurile de asistență socială prevăzute de Hotărârea de Guvern 21/2023 și evaluează gradul de înțelegere al structurilor teritoriale de asistență socială cu privire la implementarea acestora.

În acest sens, am analizat HG 21/2023 privind protecția temporară și actele normative care reglementează măsurile de asistență socială pentru copii neînsoțiți și serviciul de sprijin pentru familiile cu copii:

- *Legea 140 privind protecția specială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți;*
- *Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea serviciului social de sprijin pentru familie, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 889/2013;*
- *„Serviciul social de sprijin pentru familiile cu copii: ghid de suport pentru aplicare practică”, aprobat prin Ordinul Ministerului Muncii și Protecției Sociale nr. 103 din 30.05.2016;*
- *HG Nr. 378 din 25-04-2018 cu privire la stabilirea și plata indemnizației zilnice pentru copii;*
- *Regulamentul privind instituirea mecanismului intersectorial de cooperare pentru identificarea, asistența și monitorizarea copiilor în situație de risc, veniți de pe teritoriul Ucrainei în perioada declarării stării de război în Ucraina adoptat prin Dispoziția CSE nr. 14 din 14 aprilie 2022;*
- *Managementul de caz aprobat prin Ordinul MMPS nr. 96 din 18.05.2016;*
- *Instrucțiunea privind mecanismul intersectorial de cooperare pentru identificarea, evaluarea, referirea, asistența și monitorizarea copiilor victime și potențiale victime ale violenței, neglijării, exploatării, traficului aprobată prin HG nr.270 din 08.04.2014.*

## Analiza pct. 20 din HG 21/2023 cu privire la protecția temporară

*„Beneficiarii de protecție temporară pot accesa măsuri de asistență socială, finanțate de către organizațiile internaționale, în baza procedurilor și condițiilor aprobate în comun cu Ministerul Muncii și Protecției Sociale și autoritatea competentă pentru străini a Ministerului Afacerilor Interne. Valoarea ajutorului financiar oferit de către organizațiile internaționale va fi corelată cu valoarea ajutorului stabilit de Guvern pentru beneficiarii de protecție internațională.”*

Se observă că prevederile punctului 20 din Hotărârea Guvernului nr. 21/2023 nu reglementează explicit dreptul la asistență socială, care ar trebui garantat și protejat de stat. În schimb, aceste prevederi se limitează la posibilitatea accesării măsurilor de asistență umanitară furnizate de organizații internaționale. Astfel, asistența umanitară pare să substituie măsurile de asistență socială care ar trebui să fie asigurate de stat.

Raportul Guvernului cu privire la implementarea protecției temporare, indică că la moment este activ doar un program de asistență financiară oferit de UNHCR, prin care se acordă o subvenție în valoare de 2.200 de lei lunar pentru fiecare persoană eligibilă. Suplimentar indemnizației de 2200 lei, beneficiarii de asistență financiară primesc în perioada noiembrie 2023 - martie 2024, alocație lunară de 800 lei de la UNHCR pentru sezonul rece<sup>13</sup>.

Totodată, raportul Guvernului, se referă la toate serviciile și formele de ajutor umanitar prestate de organizațiile internaționale, fără a face distincție clară dintre măsurile de asistență socială și alte servicii medicale, de integrare, de angajare în câmpul muncii (ajutorul financiar pentru cetățenii Republicii Moldova care găzduiesc refugiați, ajutorul pentru locuință, cursuri de limba română, cursuri de formare profesională, servicii de reabilitare, soluții accesibile pentru persoanele cu dizabilități, suport financiar pentru intervenții chirurgicale și alte probleme de sănătate).

---

<sup>13</sup> UNHCR, asistența pe timp de iarnă 2023 <https://help.unhcr.org/moldova/ro/2023/11/08/asistenta-pe-timp-de-iarna-2023/>


**Rezultatele chestionarului Nr.1** expediat structurilor teritoriale de asistență socială indică asupra unei interpretări arbitrare a prevederilor pct. 20 din HG 21/2023 în aplicarea măsurilor sociale pentru beneficiarii de protecție temporară.



## Ce reprezintă serviciul social de sprijin pentru familie și copii prevăzut la pct. 22 din HG 21/2023 cu privire la protecția temporară?

*„Famiile beneficiare de protecție temporară, care sunt eligibile conform condițiilor stabilite în Regulamentul-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului social de sprijin pentru familiile cu copii, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 889/2013, pot beneficia de acest serviciu, inclusiv de ajutor bănesc, pentru a preveni și/sau a depăși situațiile de risc în vederea asigurării creșterii și educației copilului în mediul familial.”*


Conform Regulamentului cu privire la organizarea și funcționarea serviciului social de sprijin pentru familie, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 889/2013, serviciul social de sprijin pentru familie și copii include serviciile de sprijin **familial primar** și **sprijin familial secundar**.<sup>14</sup>

 **„Serviciile de sprijin familial primar** sunt accesibile pentru toate familiile beneficiare de protecție temporară. Sprijinul familial primar include *programe de prevenire primară și programe de prevenire direcționată* pentru familiile cu copii.

În cadrul programelor de **prevenire primară**, asistentului social comunitar informează familiile cu copii din comunitate despre măsurile de asistență și suport disponibile și facilitează accesul la aceste servicii. Totodată, asistentul social stimulează și promovează inițiativele de mobilizare comunitară în care familiile participă la acțiuni comune pentru a crea condiții mai bune pentru comunitate, pentru a reduce tensiunile sociale și a promova solidaritatea socială.

În cadrul programelor de **prevenire direcționată**, asistentul social comunitar identifică familiile cu copii care sunt predispuse situațiilor de risc și realizează evaluarea inițială în baza metodologiei managementului de caz pentru a confirma sau infirma prezența semnelor de risc și a eventualelor consecințe asupra capacității de îngrijire și educare a copiilor. În dependență de rezultatele evaluării inițiale, asistentul social comunitar va stabili domeniile de bunăstare a copilului care au fost afectate și va lua una din următoarele decizii pentru copil și familie: scoaterea de urgență a copilului din familie; menținerea copilului în familie și izolarea agresorului prin ordonanța de protecție, evaluarea complexă a situației copilului; acordarea sprijinului familial primar; sau clasarea cazului.

<sup>14</sup> În procesul de analiză a serviciilor de sprijin familial primar și secundar am consultat „*Serviciul social de sprijin pentru familiile cu copii: ghid de suport pentru aplicare practică*”, aprobat prin Ordinul Ministerului Muncii și Protecției Sociale nr. 103 din 30.05.2016



Serviciile de sprijin familial secundar sunt accesibile pentru familiile cu copii în situație de risc, familiile a căror copii se află în proces de reintegrare și familiile cu copii în risc de separare. Sprijinul familial secundar include programe de asistență individuală pentru familiile beneficiare de protecție temporară care sunt în situație de risc: **servicii sociale specializate și acordarea ajutorului bănesc din cadrul serviciului Sprijin Familial.**

Mărimea ajutorului bănesc se stabilește conform necesităților, dar nu va depăși quantumul stabilit prin HG nr.889 din 11.11.2013. Mărimea maximă a ajutorului bănesc lunar este de 700 de lei pentru fiecare copil din familie și se acordă pentru o perioadă determinată de timp, dar cu condiția ca această perioadă să nu fie mai mare de 6 luni. Managerul de caz poate solicita acordarea ajutorului bănesc într-o plată unică, în cazul în care este necesară o investiție financiară mai mare (de exemplu, repararea locuinței, construirea sobei, procurarea lemnului și cărbunilor pentru sezonul rece, procurarea mobilierului, animalelor domestice, procurarea îmbrăcăminte și acoperirea altor necesități ale familiei și copilului). În cazul acordării ajutorului bănesc într-o plată unică, mărimea acesteia nu va depăși 4000 de lei pentru fiecare copil din familie.

**Rezultatele chestionarului Nr.1** expediat structurilor teritoriale de asistență socială indică asupra unei interpretări arbitrare a prevederilor pct. 22 din HG 21/2023 în prestarea serviciului de sprijin pentru familiile cu copii beneficiare de protecție temporară. Doar 6 din 23 de Structuri Teritoriale de Asistență Socială respondente au indicat măsuri concrete de asistență socială, precum: sprijin bănesc în mărime de 4000 lei per copil; compensații pentru copii cu dizabilități; serviciul de asistență personală, asistență socială comunitară, serviciul protetico-ortopedic pentru copii cu dizabilități severe; indemnizația unică la plasament în serviciile de asistență parentală profesionistă și casă de copii de tip familie; indemnizația lunară pentru copii plasați în serviciile de asistență parentală profesionistă și casă de copii de tip familie; tutela/curatelă.



## Măsurile de asistență socială pentru copii neînsoțiți prevăzute la pct. 21 din HG cu privire la protecția temporară

Legea privind azilul definește minorul neînsoțit ca fiind cetățeanul străin sau apatrid cu vârsta sub 18 ani care intră/a intrat sau care a fost lăsat pe teritoriul Republicii Moldova fără a fi însoțit de o persoană adultă care să fie responsabilă de acesta prin lege și atât timp cât nu este luat efectiv în îngrijire de o astfel de persoană.

Conform Ghidului EASO<sup>15</sup>, un copil se consideră neînsoțit în sensul Directivei 2013/33 a Parlamentului și Consiliului European, chiar dacă copilul sosește pe teritoriul statului împreună cu un membru de familie:

- *un frate/o soră minor(ă) sau adult(ă);*
- *un partener sau un soț/o soție minor(ă) sau adult(ă); și/sau*
- *membri ai familiei, rude sau adulți fără legătură de rudenie care nu sunt responsabili pentru acesta conform dreptului sau practicii statului membru în cauză.*

Întrucât copiii neînsoțiți sunt o categorie deosebit de vulnerabilă ca urmare a vârstei, a distanței față de casă și a separării de părinți sau de persoanele în grija cărora se aflau, Ghidul EASO oferă standarde și indicatori operaționali pentru primirea, plasamentul, cazarea și asistența copiilor neînsoțiți pentru a asigura principiul interesului superior al copilului. Din cauza vulnerabilității sporite a copiilor neînsoțiți, desemnarea cât mai urgentă a unui reprezentant legal este una dintre cele mai importante măsuri în garantarea accesului la drepturi și protejarea intereselor tuturor copiilor neînsoțiți.

Măsurile de asistență a copiilor neînsoțiți trebuie stabilite astfel încât să se răspundă nevoilor speciale, spre exemplu asistență medicală și psihologică sau cazare rezonabilă în funcție de vârstă, gen sau tipul de riscuri la care sunt expuși. Copii neînsoțiți trebuie să beneficieze de un loc de cazare care oferă atât siguranță fizică cât și siguranță socială și emoțională care să permită dezvoltarea standard a copilului.

Un aspect important este necesitatea asigurării unei funcționări corespunzătoare a mecanismelor de sesizare și referire pentru ca nevoile speciale și riscurile să fie comunicate într-o manieră eficientă. În acest sens, apreciem eforturile autorităților naționale care au instituit în aprilie 2022 mecanismul intersectorial de

<sup>15</sup> European Asylum Support Office, Ghidul EASO privind condițiile de primire pentru copiii neînsoțiți: standarde operaționale și indicatori operaționali, 2018

cooperare pentru identificarea, asistența și monitorizarea copiilor în situație de risc, veniți de pe teritoriul Ucrainei în perioada declarării stării de război în Ucraina<sup>16</sup>.

Art. 24 și art. 71 din Legea privind azilul stipulează că minorilor neînsoțiți li se aplică măsurile de protecție a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți, în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova. Conform Legii 140 privind protecția specială a copiilor aflați în situație de risc și a copiilor separați de părinți, copii separați de părinți și prin urmare, copii neînsoțiți beneficiază de serviciul de plasament:

- **de tip familial** (*tutelă/curatelă, casă de copii de tip familial, asistență parentală profesionistă*);
- **de tip rezidențial** (*casă comunitară, centru de plasament temporar, alt tip de serviciu*).

La nivel național nu există standarde speciale aprobate pentru plasamentul copiilor neînsoțiți, însă se aplică standardele Serviciului social Centrul de plasament pentru copii separați de părinți, aprobat prin HG Nr. 591/2017.

Conform HG Nr. 378 din 25-04-2018 cu privire la stabilirea și plata indemnizației zilnice pentru copii, copii care beneficiază de unul din serviciile de plasament menționate anterior și care sunt încadrați într-o instituție de învățământ, începând cu clasa a cincea pînă la împlinirea vârstei de 18 ani beneficiază de o indemnizație zilnică de 20 de lei. Suplimentar, copilul primește o indemnizație de 167 de lei cu ocazia zilei de naștere și o indemnizație de 119 lei cu ocazia zilelor de sărbătoare (Anul Nou, Crăciunul, Paștele, Ziua internațională a copilului).

**Rezultatele chestionarului Nr.1** indică că structurile de asistență socială au o bună înțelegere cu privire la măsurile de asistență socială prevăzute pentru copii neînsoțiți. Observăm că toate STAS-urile au indicat măsuri de asistență socială după cum sunt prevăzute în *Regulamentul privind instituirea mecanismului intersectorial de cooperare pentru identificarea, asistența și monitorizarea copiilor în situație de risc, veniți de pe teritoriul Ucrainei în perioada declarării stării de război în Ucraina*. Ceea ce denotă importanța unor acte care să explice dreptul la asistență socială, măsurile concrete precum și mecanismul de accesare a măsurilor de asistență socială pentru beneficiarii de protecție temporară.

<sup>16</sup> Regulamentul privind instituirea mecanismului intersectorial de cooperare pentru identificarea, asistența și monitorizarea copiilor în situație de risc, veniți de pe teritoriul Ucrainei în perioada declarării stării de război în Ucraina, aprobat prin Dispoziția Comisiei pentru Situații Excepționale a Republicii Moldova Nr.14 din 14 aprilie 2022



## CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI

Prevederile pct. 20 din HG 21/2023 substituie măsurile de asistență socială care ar trebui să fie asigurate de stat cu măsuri de asistență umanitară. Totodată, pct.22 din HG 21/2023 este interpretat arbitrar, ducând la o aplicabilitate neuniformă în practică de către structurile teritoriale de asistență socială. În același timp, în contextul punctului 21 din HG 21/2023, existența unui ghid clar și consecvent care să detalieze toate măsurile de asistență socială disponibile pentru beneficiarii de protecție temporară, facilitează înțelegerea unitară și aplicarea uniformă a acestora.

**Recomandare:** punctul 20 din HG cu privire la protecția temporară trebuie să reglementeze clar doar măsurile de asistență socială garantate de stat, fără includerea măsurilor de ajutor umanitar.

**Recomandare:** integrarea în sistemul social de stat a ajutorului umanitar oferit de către organizațiile internaționale prevăzute de pct. 20 din HG 21/2023. Un model bun în acest sens reprezintă *Memorandumul de Înțelegere cu privire la acordarea asistenței tehnice pentru consolidarea sistemului de protecție a copilului, inclusiv a serviciilor sociale*<sup>17</sup>, semnat de MMPS și UNICEF, valabil până în 2026. Memorandumul prevede suport pentru următoarele măsuri de asistență socială: Sprijin pentru familiile cu copii, Asistență Personală, Asistență parentală profesionistă.

**Recomandare:** elaborarea unui ghid pentru structurile teritoriale de asistență socială în vederea aplicării uniforme a măsurilor de asistență socială disponibile beneficiarilor de protecție temporară.

<sup>17</sup> Memorandumul de Înțelegere cu privire la acordarea asistenței tehnice pentru consolidarea sistemului de protecție a copilului, inclusiv a serviciilor sociale <https://www.unicef.org/moldova/protec%C8%9Bie-incluziune-bun%C4%83stare?fbclid=IwAR0vdhsv9RJL3qFK4qtNs3tWro4qxWpb8IUXZZXBLVBDCfvLXpXiMpHL-1A>

### 1.3 EVALUAREA MODULUI ÎN CARE SE REALIZEAZĂ DREPTUL LA ASISTENȚĂ SOCIALĂ PENTRU BENEFICIARI DE PROTECȚIE TEMPORARĂ

Această secțiune analizează modul efectiv în care s-a realizat dreptul la asistență socială al beneficiarilor de protecție temporară. În acest sens ne axăm pe raportul Guvernului privind implementarea protecției temporare și rezultatele chestionarului Nr.1 (destinat structurilor de asistență socială) și Nr.2 (destinat beneficiarilor de protecție temporară).

Menționăm că raportul Guvernului cu privire la implementarea protecției temporare,<sup>18</sup> indică că prin intermediul sistemului național de asigurări sociale (CNAS), au fost asigurate următoarele măsuri de asistență socială:



solicitări pentru oferirea alocației unice la nașterea copilului



solicitări pentru alocația lunară de îngrijire a copiilor până la vârsta de 2 ani



alocație pentru copil cu dizabilitate

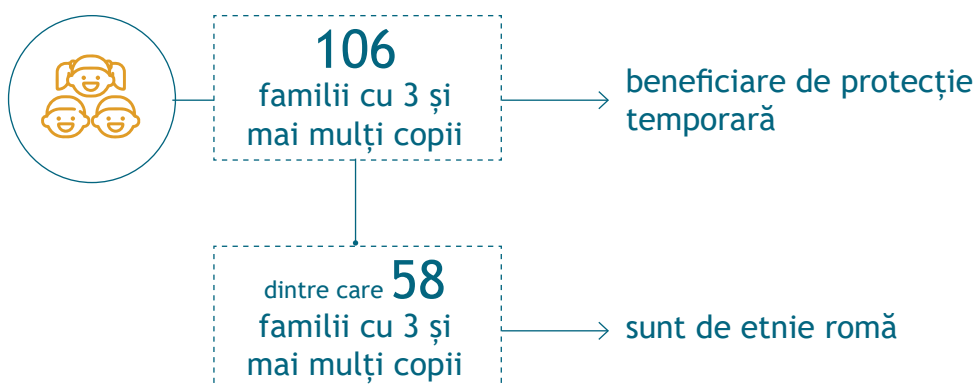
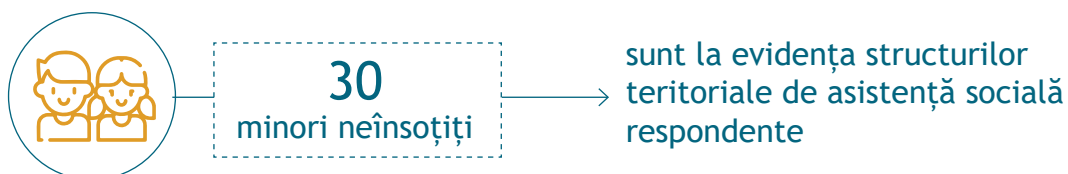
Deși HG 21/2023 stipulează că măsurile de asistență socială pentru beneficiarii de protecție temporară se acordă prin intermediul structurilor teritoriale de asistență socială (STAS), datele raportate de Guvern privind aceste măsuri sunt furnizate de Casa Națională de Asigurări Sociale (CNAS).

#### Rezultatele chestionarului Nr.1 destinat structurilor de asistență socială

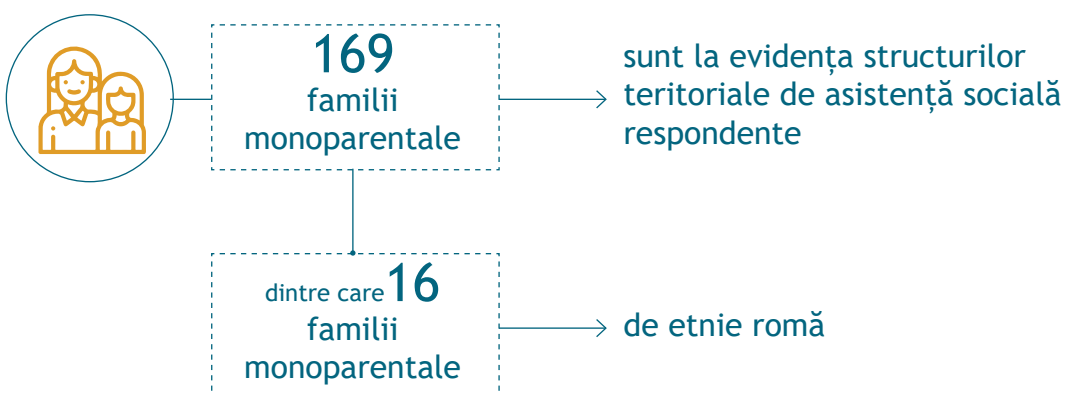
La evidența STAS-urilor respondente sunt 2497 beneficiari de protecție temporară care locuiesc în mediul privat și 490 care locuiesc în centrele de plasament. Din numărul total de beneficiari de PT, 1192 minori beneficiază de protecție temporară. Menționăm că două structuri teritoriale de asistență socială au indicat că nu cunosc numărul minorilor beneficiari de protecție temporară.

<sup>18</sup> Comisia de coordonare a activităților în domeniul migrației și azilului, Raportul Guvernului: protecție temporară - 6 luni de implementare

Întrucât categoriile de persoane eligibile pentru măsuri de asistență socială conform HG sunt minorii neînsoțiți și familiile cu copii, chestionarul a fost structurat pentru a înțelege mai bine profilul acestor categorii de persoane.



Menționăm că 2 STAS-uri nu cunosc informația cu privire la numărul familiilor cu mulți copii.



Menționăm că 2 STAS-uri nu dețin informația cu privire la numărul familiilor monoparentale

În STAS-urile respondente au fost efectuate **882 de rapoarte** de evaluare a situației familiei și copilului. În urma rapoartelor de evaluare, **127 de familii** cu copii au fost identificate ca fiind în situație de risc. Menționăm că două STAS-uri au indicat că nu au efectuat niciun raport de evaluare, alte 3 structuri teritoriale de asistență socială au efectuat între 1-3 rapoarte.

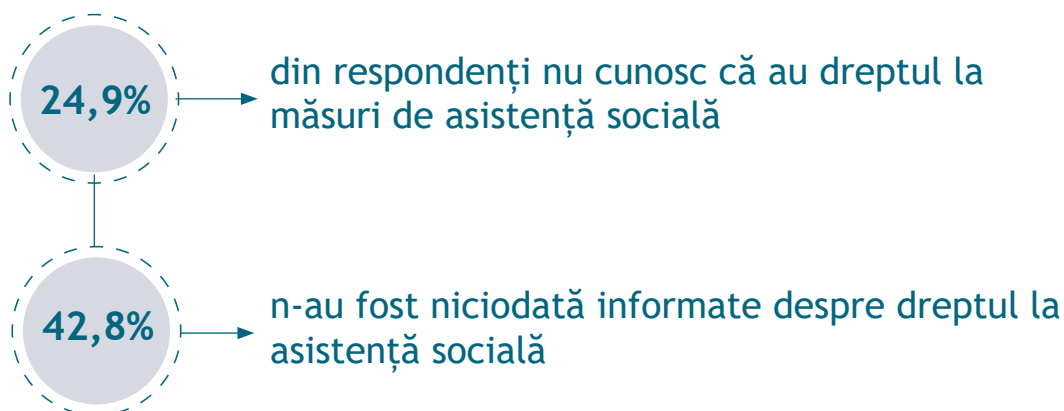
Au fost înregistrate **1376 cereri** de asistență socială de la beneficiarii de protecție temporară. Beneficiarii solicită ajutor social, ajutor pentru perioada rece a anului, ajutor la contor, sprijin familial, ajutor umanitar sub formă de produse alimentare, produse igienice, îmbrăcăminte, procurarea surselor de încălzire, suport pentru accesarea serviciilor medicale, incluziune școlară, cazare în centrele de plasament. Menționăm că în 5 STAS-uri nu a fost înregistrată nici o cerere.

STAS-urile respondente au acordat servicii de sprijin familial primar pentru **596 familii** și sprijin familial secundar pentru **99 de familii**. Totodată, **73 de minori** neînsoțiți au beneficiat de măsuri de asistență socială. Menționăm că 5 STAS-uri au indicat că nu au oferit niciun serviciu de sprijin familial secundar. Un STAS a indicat că *”Nu au fost acordate ajutoare prin intermediul Serviciului social de sprijin pentru familiile cu copii din motiv că nu avem acoperire financiară pentru acest serviciu.”*

Analiza rezultatelor chestionarului reafirmă constatarea anterioară, că nu există o înțelegere clară cu privire la distincția dintre măsurile de asistență socială și măsurile de asistență umanitară oferite de organizațiile non-guvernamentale și cele internaționale. Spre exemplu un STAS a indicat că *„nu avem cereri de acordare a asistenței sociale, dar toți cetățenii Ucrainei sunt înregistrați în registrul de evidență al asistenților sociali și toți primesc ajutor umanitar și financiar prin intermediul ONG-urilor.”*

Rezultatele aceluiași chestionar, arată că nu toate structurile de asistență socială sunt proactive la identificarea și asistarea familiilor cu copii în situație de risc. Două STAS-uri respondente nu colectează date despre profilul familiilor beneficiare de protecție temporară care ar putea avea nevoie de măsuri de asistență socială (familiile cu mulți copii, familiile monoparentale). Două STAS-uri au indicat că nu au efectuat nici un raport de evaluare, alte trei structuri teritoriale de asistență socială au indicat că au efectuat între 1-3 rapoarte de evaluare. Totodată în 5 STAS-uri n-a fost înregistrată nici o cerere de acordare a asistenței sociale.

## Rezultatele chestionarului Nr.2 destinat beneficiarilor de protecție temporară



Totodată nu există o înțelegere clară a măsurilor de asistență socială care fac parte din dreptul la asistență socială.

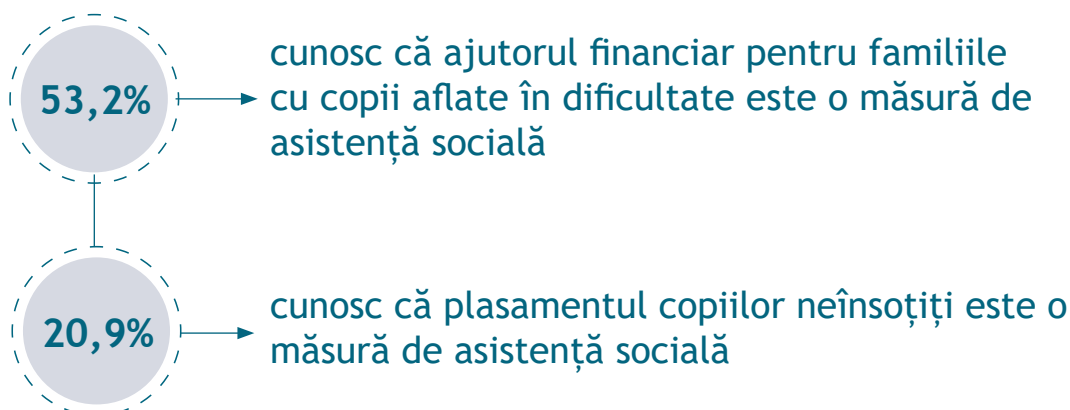
Spre ex.

**71,1%** au bifat că ajutoarele umanitare sunt o măsură de asistență socială;

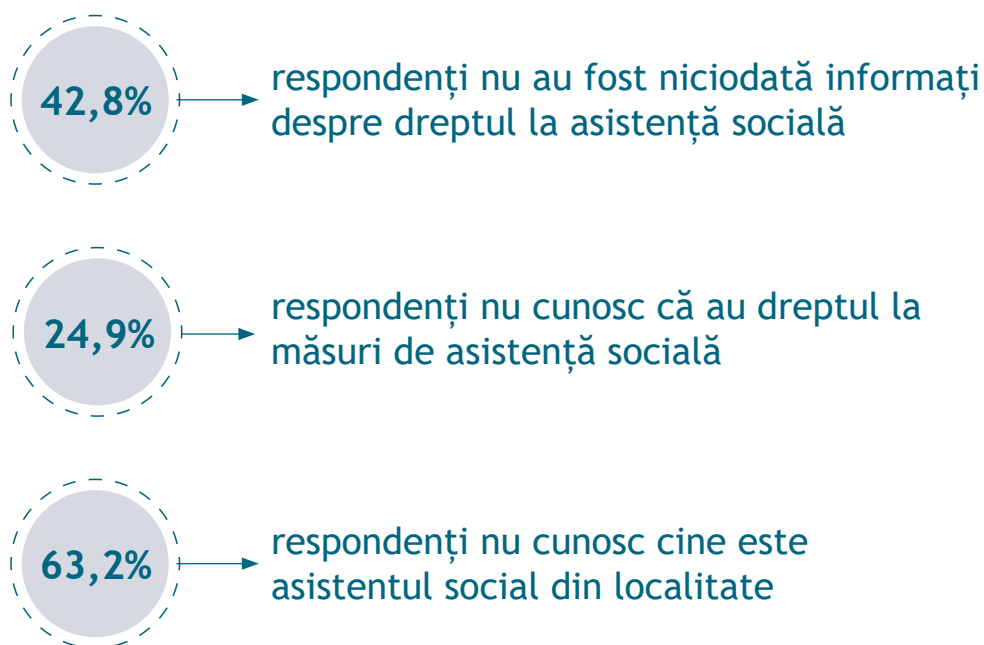
**44,3%** au indicat cursurile de limbă română;

**34,8%** au indicat cursurile profesionale;

**16,4** au bifat ajutorul de șomaj.



Analiza rezultatelor chestionarului destinat beneficiarilor de protecție temporară confirmă faptul, că doar unele structuri de asistență socială lucrează proactiv pentru a identifica și a asista familiile cu copii în situație de risc.



Respondenții au indicat că „*nu știu cine este asistentul social, toată informația o aflu de pe viber*” și „*n-am idee cine este asistentul social și ce legătură are cu beneficiarii de protecție temporară*” sau „*sunt în Moldova de pe 25.02.2022 și n-am auzit niciodată despre asistentul social.*”

În același timp, **53,2%** din respondenții care au interacționat cu asistentul social evaluează interacțiunea ca fiind foarte bună și bună. **46,8%** din respondenții care au interacționat cu asistentul social evaluează interacțiunea ca fiind foarte nesatisfăcătoare și nesatisfăcătoare.

*”Mulțumim mult asistentului social, nu ne-a refuzat niciodată să ne ajute.”*

*”Asistentul social este foarte responsabil.”*

*„Asistentul social nu se interesează deloc de refugiați. N-a făcut nicio vizită la domiciliu. Nu ne anunță despre serviciile disponibile sau ajutorul umanitar de care putem beneficia. Ne ofensează și chiar ne-a amenințat. Numără cât ajutor material primește fiecare refugiat și o compară cu salariul său.”*

*„S-au săturat de noi că suntem muncă suplimentară. Justificarea principală este că nu sunt plătiți să lucreze cu noi.”*

*”Este foarte dificil să aflăm informații despre ajutorul umanitar sub formă de vouchere. Asistentul social nu ne informează iar dacă cineva din refugiați a aflat, transmite informația ca pe un secret doar celor din cercul lor apropiat.”*

**65,2%** nu s-au adresat niciodată după ajutor la asistentul social. Din cele **34,8%** care s-au adresat după ajutor, **55,7%** au primit ajutor de la asistentul social. Respondenții au solicitat produse alimentare, îmbrăcăminte, încălțăminte, produse igienice, lemne, ajutor la contor, vouchere pentru medicamente, ajutor pentru întreținerea copiilor, indemnizație pentru persoanele cu dizabilități, servicii de reabilitare pentru copii (logoped, psiholog, fizioterapeut), ajutor pentru plata chiriei, ajutor bănesc, transport public gratuit pentru copii, scaun cu roțile pentru persoane cu dizabilități, asistență pentru perfectarea documentelor, produse de uz casnic (pat pentru copii, cearșafuri, uși/ferestre). În același timp, doar **8,5%** vor apela la asistentul social dacă se vor confrunta cu o problemă generică. Totodată, **78,2%** (29 persoane) din persoanele cu dizabilități respondenți nu au beneficiat de ajutor pentru confirmarea sau reconfirmarea gradului de dizabilitate.

## CONCLUZII

Deși pct. 21 din HG 21/2023 reglementează că măsurile de asistență socială se acordă beneficiarilor de protecție temporară prin intermediul structurilor teritoriale de asistență socială (STAS), constatăm că datele raportate de Guvern sunt oferite de Casa Națională de Asigurări Sociale (CNAS)<sup>19</sup>. Acest lucru confirmă încă o dată că nu există o înțelegere clară cu privire la măsurile de asistență socială prevăzute de HG 21/2023.

Rezultatele celor două chestionare, confirmă că aplicarea în practică a măsurilor de asistență socială prevăzute de HG 21/2023 nu este uniformă, restricționând accesul beneficiarilor de protecție temporară la exercitarea dreptului la asistență socială. Acest fapt este cauzat de lipsa corelării cadrului legal cu privire la asistența socială și interpretării arbitrare a prevederilor HG 21/2023.

<sup>19</sup> Comisia de coordonare a activităților în domeniul migrației și azilului, Raportul Guvernului: protecție temporară - 6 luni de implementare

# DREPTUL LA CAZARE ÎN CENTRELE DE PLASAMENT

## 2.1 ANALIZA CADRULUI LEGAL

*18. Beneficiarii de protecție temporară, la solicitare, au acces la cazare în cadrul Centrului de plasament temporar pentru persoane aflate în dificultate, în condițiile stabilite de legislație.*

*19. Ministerul Muncii și Protecției Sociale, prin intermediul Agenției Naționale Asistență Socială, coordonează procesul de instituire și gestionează Centrul de plasament temporar pentru persoane aflate în dificultate.*

*(HG 21/2023 privind acordarea protecției temporare persoanelor strămutate din Ucraina)*

Conform art. 13 din Directiva 2001/55/CE, statele membre trebuie să se asigure că o persoană care beneficiază de protecție temporară are acces la cazare corespunzătoare sau, în caz de necesitate, primește mijloacele necesare pentru a găsi locuință.

Pct. 18 din HG nr.21/2023 transpune acest standard și prevede că beneficiarii de protecție temporară, la solicitare, au acces la cazare în cadrul Centrului de plasament temporar pentru **persoane aflate în dificultate**, în condițiile stabilite de legislație. Pe de altă parte, Regulamentul aprobat prin ordinul MMPS nr.21/2022<sup>20</sup> stabilește dreptul de cazare pentru **refugiați**, iar proiectul de hotărâre privind Regulamentul de gestionare a cazării care urmează a fi aprobat de Guvern stabilește dreptul la cazare pentru **persoanele strămutate** din alte state<sup>21</sup>. În consecință constatăm că se operează cu diverse noțiuni în actele normative și administrative cu privire la cazare care nu sunt corelate între ele.

<sup>20</sup> Regulamentului privind organizarea și funcționarea Centrului de plasament pentru refugiați, <https://www.anas.md/wp-content/uploads/2023/05/Anexa-1-la-Ordin-nr.-63-Regulamentul.pdf>,

<sup>21</sup> Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului Social Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state și a Standardelor minime de calitate: <https://particip.gov.md/ro/document/stages/se-plaseaza-spre-consultare-publica-proiectul-de-hotarare-pentru-aprobarea-regulamentului-cadru-privind-organizarea-si-functiunea-serviciului-social-centrul-de-plasament-temporar-pentru-persoane-stramutate-de-pe-teritoriul-altor-state-si-a-standardelor-minime-de-calitate/10704>



În prezent, persoanele refugiate din Ucraina sunt cazate în centrele de plasament pentru refugiați (CPTR). CPTR-ul este o structură specializată în gestiunea structurii teritoriale de asistență socială care activează în baza *Regulamentului privind organizarea și funcționarea Centrului de plasament pentru refugiați*. Acesta rămâne a fi unicul act de organizare și gestionare a plasamentului beneficiarilor de protecție temporară.

Proiectul de hotărâre cu privire la aprobarea *Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului Social Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state și a Standardelor minime de calitate* a fost publicat pentru consultare publică în iunie 2023<sup>22</sup>. La sfârșitul lunii octombrie 2023, proiectul era definitivat și expediat spre aprobare în ședința de lucru a Guvernului.<sup>23</sup> La momentul scrierii prezentului raport, Regulamentul nu a fost aprobat de Executiv.

## 2.2 MANAGEMENTUL PLASAMENTULUI TEMPORAR

Potrivit punctului 7 din Regulament, CPTR asigură respectarea principiului nondiscriminării la toate etapele de prestare a serviciilor, prin promovarea și respectarea drepturilor omului, indiferent de rasă, culoare, naționalitate, origine etnică, sex, vârstă, limbă, religie sau alte convingeri, cetățenie, apartenență etnică sau origine socială, de statutul la naștere, de situația materială, de gradul și tipul dizabilității sau orice alt criteriu similar. Punctul 9 din Regulament indică, că plasamentul în Centru se realizează în baza cererii depuse în formă scrisă, iar la admiterea în centru persoana refugiată este informată despre obligativitatea de a se înregistra pentru a solicita protecție temporară. La cererea persoanei cazate în Centru, managerul eliberează confirmarea de cazare, pentru a fi prezentată Inspectoratului General pentru Migrație în scopul obținerii protecției temporare.

În cadrul vizitelor de monitorizare și a discuțiilor cu persoanele refugiate cazate în CPTR-uri, precum și cu managerii centrelor, constatăm că procedura de cazare nu este respectată. În practică, cazarea persoanelor se realizează numai după coordonarea cu MMPS și doar dacă persoana a fost direcționată către centru

<sup>22</sup> Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului Social Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state și a Standardelor minime de calitate

<sup>23</sup> Răspunsul MMPS nr. 13/4346 din 30 octombrie 2023

prin intermediul Liniei Verzi. Autoritățile încearcă să substituie cazarea la cerere prin intermediul Liniei Verzi, care reprezintă un mecanism intermediar de suport coordonat de UNHCR. Deși, susținem importanța existenței unui mecanism unic care să faciliteze plasamentul, constatăm că în Regulamentul CPTR nu există nicio mențiune cu privire la Linia Verde, iar Linia Verde nu are niciun regulament propriu de activitate. Plasamentul prin Linia Verde reprezintă un mecanism informal care nu este integrat în cadrul normativ cu privire la gestionarea plasamentului în CPTR. În consecință se creează premise pentru utilizarea arbitrară a acestuia de către responsabilii de gestionarea plasamentului.

Un caz identificat în cadrul vizitelor de monitorizare se referă la refuzul de cazare la cerere a unei familii de etnie romă refugiată din Ucraina, formată din 5 membri: mamă cu condiție oncologică, trei copii cu vârste de 6, 9 și 11 ani și bunica în etate cu condiții de sănătate cronică. Familia a solicitat cazare într-un centru în care erau cazați alți membri din familia extinsă. Refuzul managerului centrului s-a bazat pe faptul, că plasamentul în centru se face doar prin Linia Verde și că aceasta ar fi indicația reprezentantului MMPS. Familiei i s-a permis să rămână în aceeași odaie cu membrii familiei extinse, fără a fi cazați oficial și conform procedurii. Timp de o săptămână, familia a locuit într-o odaie de cămin împreună cu alți patru membri ai familiei extinse, fiind nevoiți să doarmă la podea. În tot acest timp, familia nu a beneficiat de hrană, fiind nevoită să împartă 4 porții de mâncare la 10 persoane. Se prezumă că circumstanțele și lipsa de intervenție a managerului au fost intenționate pentru a determina familia să părăsească centrul.

În vederea soluționării și repunerii în dreptul la cazare, Oficiului Avocatului Poporului a expediat un aviz Ministerului Muncii Protecției Sociale prin care a solicitat cazarea de urgență a persoanelor conform procedurii din Regulamentul cu privire la CPTR și asigurarea accesului la procedura de înregistrare pentru obținerea protecției temporare. OAP apreciază pozitiv intervenția Ministerului, persoanele fiind repute în drepturi.

În concluzie, utilizarea unui mecanism informal în gestionarea plasamentului generează acțiuni arbitrare din partea unor manageri de CPTR-uri și alți factori de decizie care afectează negativ realizarea dreptului la cazare a persoanelor. Pentru a asigura într-adevăr un mecanism unic și eficient care să aibă o abordare bazată pe drepturile omului este necesară instituționalizarea Liniei Verzi. Totodată procedurile operaționale aprobate pentru acest mecanism trebuie să conțină criterii clare de plasament care să țină cont de necesitățile specifice ale solicitanților (asistență medicală specializată, proximitate față de locul de muncă etc.).

## Caracterul restrictiv al normei cu privire la părăsirea Centrului pentru o perioadă de 48 ore

Regulamentul cu privire la CPTR prevede că persoana cazată poate solicita părăsirea teritoriului Centrului pentru o perioadă de 48 ore, cu informarea în scris a personalului Centrului. În cerere se va indica scopul și perioada absenței, locul aflării sale, adresa, telefoanele de contact, inclusiv a unei persoane terțe pentru cazuri de urgență. Totodată Regulamentul interzice depunerea a mai mult de 2 cereri pe săptămână privind părăsirea Centrului, cu excepția persoanelor care sunt angajate oficial în câmpul muncii și necesită absențarea în scop de serviciu. Cererea de absentare se depune la personalul Centrului cu o zi înainte de perioada solicitată pentru a fi examinată, în caz contrar, absentarea din Centru se consideră nemotivată și se sancționează prin excluderea persoanei din Centru.

Mai multe persoane cazate din CPTR-urile monitorizate au raportat că această normă este excesiv de restrictivă și de multe ori îi împiedică să-și realizeze alte drepturi, precum dreptul la sănătate și asistență socială. O refugiată cazată într-un centru din Chișinău ne-a sesizat despre faptul că avea nevoie să absenteze pentru o perioadă mai mare, întrucât intenționa să plece în Ucraina pentru a da naștere, având condiții complicate de sarcină. Administrația centrului nu i-a permis să absenteze până când nu a fost sesizat MMPS de către beneficiară. O altă refugiată cazată în centru ne-a sesizat că din acest motiv amână plecarea în Ucraina pentru prelungirea actelor ce atestă gradul de dizabilitate.

Considerăm că condițiile de părăsire a CPTR-lui sunt nejustificate și nu urmăresc un scop bine determinat. De menționat, că exercițiul drepturilor și libertăților, în speță dreptul la libera circulației și alte drepturi conexe acestuia, nu pot fi supuse unor restrângeri care ar diminua sau suprima drepturile și libertățile fundamentale ale omului. Restrângerea trebuie să fie proporțională cu situația care a determinat-o și nu poate atinge existența dreptului sau a libertății.<sup>24</sup>

Prin urmare, considerăm necesară excluderea din Regulamentul de cazare a condițiilor prevăzute la punctul 33 din Regulamentul 21/2022 cu privire la termenul de 3 luni de cazare în centru; punctul 58, 59 și 60 cu privire la perioada de absentare de 48 de ore, periodicitatea cererilor de absentare și procedura de depunere a cererilor pentru perioada de absentare.

<sup>24</sup> art.54 din Constituția Republicii Moldova;

## Respectarea standardelor minime de calitate în CPTR

Constatările sesizate de OAP în rapoartele anterioare sunt în continuare valide<sup>25</sup>, centrele asigură parțial standardele minime stipulate în Regulamentul cu privire la CPTR. Parțial pentru că acestea sunt amenajate în edificii care nu sunt destinate plasamentului, mai ales locuirii pe termen lung al familiilor cu copii sau persoanelor cu necesități speciale. Acest fapt contravine standardului conform căruia centrele trebuie să fie amplasate într-un perimetru definit, în care nu pot fi cazate alte persoane.

În prezent CPTR-urile sunt amenajate în:

*cămine studentești (27%),  
instituții de învățământ (23%),  
instituții religioase (9%),  
clădiri publice (7%),  
clădiri de caritate (7%),  
hoteluri/complexuri turistice (5%),  
clădiri private (5%),  
sanatorii (2%).*

*Doar 14% din CPTR-uri sunt amenajate în edificii care dispun de facilități pentru furnizarea serviciilor pentru persoane cu dizabilități sau cu probleme de sănătate mintală.<sup>26</sup>*

Lipsa de accesibilitate în centre este constatată și de chestionarul nr. 3. Astfel, **36,2%** consideră centrul accesibil, **33,3%** parțial accesibil și **30,4%** consideră că centrul este inaccesibil.

*„Centrul este amplasat la etajul 4. Pentru persoanele cu necesități speciale este complicat chiar și să coboare după mâncare de 3 ori pe zi.”*

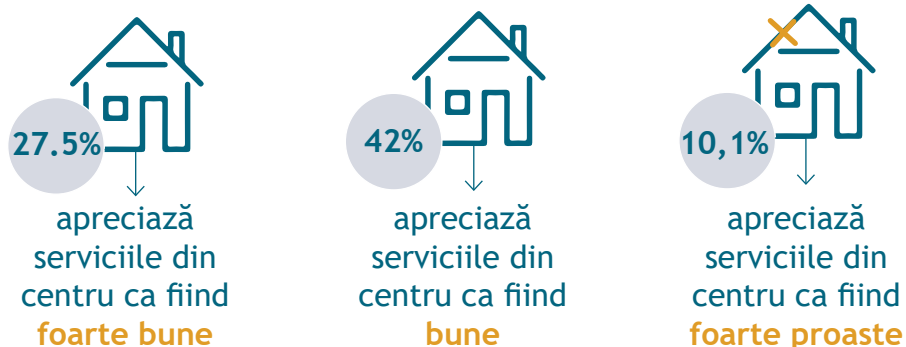
*„Suntem cazați mai sus de etajul 2 dar nu sunt instalate rampe.”*

*„Nu este ascensor, dar avem loc la etajul 1 unde să lăsăm cărucioarele pentru copii.”*

<sup>25</sup> OAP, Raportul Nr. 3 cu privire la respectarea drepturilor persoanelor străine: <https://ombudsman.md/post-document/raportul-nr-3-2/>

<sup>26</sup> REACH MDA, raportul de monitorizare săptămânală a necesităților din CPTR-uri: [https://www.anas.md/wp-content/uploads/2023/12/REACH\\_MDA\\_Factsheet\\_RAC-Monthly-Needs-Monitoring\\_2023-12-04\\_RO.pdf](https://www.anas.md/wp-content/uploads/2023/12/REACH_MDA_Factsheet_RAC-Monthly-Needs-Monitoring_2023-12-04_RO.pdf)

Rezultatele monitorizărilor pe parcursul anului 2023, în total 60 de vizite de monitorizare, indică asupra unor condiții necorespunzătoare de trai. În unele centre condițiile sunt chiar periculoase pentru viața și sănătatea beneficiarilor. A fost constatăată neconformitatea centrelor cu standardele de securitate și sănătate, igienă și salubritate. Exemple în acest sens sunt firele electrice dezgolite în odăile beneficiarilor, odăi fără lumină naturală dat fiind lipsa ferestrelor, odăi în care beneficiarii improvizează capcane pentru rozătoare, centre în care nu este asigurat sistemul de ventilare și odăi cu mucegai.



*”Atitudinea parcă e bună dar ne simțim ca în închisoare”*

*„Timp de 5 luni am locuit cu 2 copii într-o cameră de pe str. Studenților. Camera era încăpătoare și caldă, reparația și mobilierul erau cam vechi dar se putea trăi. Aveam apă caldă, încălzire, bucătăria era aproape, ne hrăneau bine. Dar după 5 luni ne-au relocat fără motiv într-un alt cămin, fără ascensor, iar baia și bucătăria erau la alt etaj decât camera în care trăiam. Era foarte dificil să cobor/urc scările cu copii și căruciorul. M-am întors plângând înapoi în Ucraina, sub bombardamente, iar copilul de frică se trezește în fiecare noapte.”*

*„E foarte rău că nu avem cu ce să hrănim copii mici pentru că nu ne permit să gătim.”*

*„E deja decembrie dar noi încă nu avem încălzire. Copii se îmbolnăvesc și absentează de la școală.”*

În continuare se aplică abordarea de plasare segregată a persoanelor strămutate din Ucraina de etnie romă, fapt care contravine expres standardului din Regulament cu privire la respectarea principiului nondiscriminării la toate etapele de prestare a serviciilor în centru. În luna decembrie 2023, în cadrul vizitei de monitorizare, într-un centru mixt am constatat că la etajul 1 unde erau cazați ucraineni, camerele aveau condiții de trai vizibil mai bune (dotate cu mobilier suficient și funcțional). În timp ce la etajul 2 unde sunt cazați preponderent romi camerele erau practic lipsite de mobilier pentru depozitarea lucrurilor personale - fapt care contravine standardului cu privire la necesitatea dotării cu spațiu pentru păstrarea lucrurilor personale.



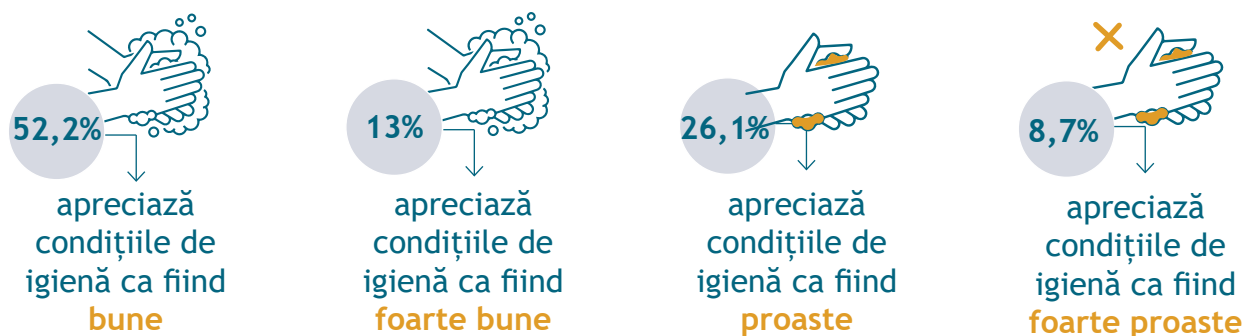
*„Angajații de la bucătărie ne ziceau să ne întoarcem acasă dar nu să stăm ca la hotel.”*

*„Suntem numiți porci și ni se zice să ne întoarcem înapoi acasă că toți s-au săturat de noi.”*

*„Ceilalți refugiați din centru au primit fierbătoare electrice. Iar noi, o familie cu 6 copii când am solicitat un fierbător electric, administrația ne-a spus să mergem să ne cumpărăm. Așa s-a întâmplat și când am solicitat încălzitor electric.”*

Persoanele cazate într-un centru de refugiați ne-au relatat că după ce hrana a început să fie livrată în vase de capacitate mare în loc de porții în caserole, centrul n-a pus la dispoziție veselă corespunzătoare (farfurii, linguri, cuțite), aceasta fiind procurată de către persoanele refugiate. Fapt care contravine standardului care prevede asigurarea persoanelor cazate în CPTR cu veselă de primă necesitate. O refugiată cu un copil sugar, cazată într-un alt centru a raportat că patul pe care dormea risca să se prăbușească cu tot cu copil iar solicitările adresate administrației pentru a

i se aloca un pat funcțional au rămas nesatisfăcute. Fapt care contravine standardului cu privire la asigurarea persoanelor cazate în CPTR cu mobilier pentru dormit. Totodată, rezultatele chestionarului nr. 3 indică că:



*„Nu conectează apa caldă decât pentru 15 min. dimineața și seara.”*

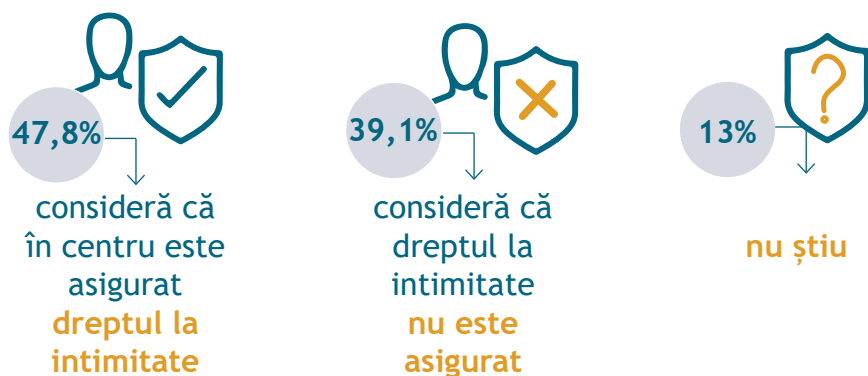
*„Dușul este doar la primul etaj și este deschis doar seara.”*

*„Nu avem apă caldă. Din robinete curge apă rece ca gheața. Iarna trecută din această cauză am răcit nervul de la mână. Apă caldă avem în unele zile doar pentru 30 min. dimineața și seara. Suferim tare mult din cauza asta.”*

*„Centrul nu este asigurat cu produse pentru igienă și salubritate.”*

În cadrul vizitelor de monitorizare, am constatat nerespectarea pct. 26 din Regulamentul CPTR cu privire la cazarea persoanelor în încăperi separate în funcție de sex, cu excepția membrilor unei familii (în sensul familiei nucleare) sau a cuplurilor declarate. Într-un centru monitorizat, au fost cazate în aceeași cameră două familii străine: o familie formată din soț, soție și un copil și cealaltă familie formată dintr-o mamă singură cu un copil. În centrele în care sunt preponderent cazate persoanele cu dizabilități, am constatat cazarea în aceeași odaie a mai multor familii fără relații de rudenie între ele, precum și un caz în care

a fost cazată în aceeași odaie nepoata de 15 ani împreună cu bunicul. Astfel cazarea nu este bazată pe o abordare sensibilă la gen. Rezultatele chestionarului nr. 3 arată că:



„Despre ce fel de intimitate este vorba dacă suntem cazate câte 2 familii într-o cameră și stăm în rând la veceu și baie?”

„Spațiu personal parcă este, parcă nu-i și toți încearcă să ți-l asalteze.”

„Administrația poate intra în cameră să ne verifice fără să bată la ușă sau să între când nu suntem în cameră.”

„Se verifică camera când nu suntem în centru. Ne verifică dulapul și lucrurile personale.”

„Cabinele de duș sunt la primul etaj pentru refugiați și studenți.”

Siguranța persoanelor în Centrele de cazare, rămâne în continuare un aspect important care necesită a fi abordat multidimensional de către managerii centrelor și alți factori de decizie. Rapoartele anterioare au arătat că managementul defectuos în unele centre, acțiunile de intimidare și atitudinea de prejudecată a personalului față de grupuri sociale marginalizate sunt factorii ce afectează siguranța aflării în CPTR-uri.

Subliniem că **24,6%** nu se simt în siguranță iar **14,5%** nu știu dacă se simt în siguranță.

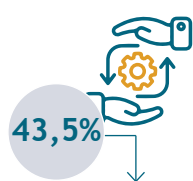


„Centrul este amplasat pe un teritoriu abandonat unde își petrec timpul persoanele dependente.”

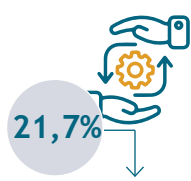
„Persoanele din localitate pot intra liber în centru.”

„În centru au fost cazați mulți bărbați.”

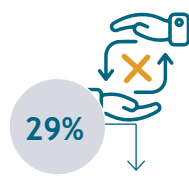
În vizitele de monitorizare am constatat în majoritatea cazurilor că, personalul centrelor nu cunoaște despre obligativitatea de a asigura un mecanism de plângeri. Unicul mecanism considerat de angajați a fi utilizat în acest sens este boxa asigurată de asociația necomercială ACTED. Unii manageri de centre nu consideră necesară asigurarea acestui mecanism, pe motiv că beneficiarii nu ar dori să scrie plângeri. În același timp, **39,1%** din respondenți nu cunosc că pot depune o reclamație. Dintre beneficiarii care cunosc că pot depune o reclamație, doar **29%** cunosc că pot depune o plângere la administrația centrului.



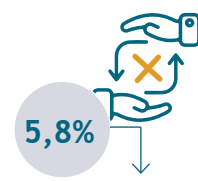
apreciază  
interacțiunea  
cu administrația  
centrului ca  
fiind bună



apreciază  
interacțiunea  
cu administrația  
centrului ca  
fiind foarte  
bună



apreciază  
interacțiunea  
cu administrația  
centrului ca  
fiind proastă



apreciază  
interacțiunea  
cu administrația  
centrului ca  
fiind foarte  
proastă

←  
Dacă se vor confrunta cu o problemă

**47,8%** se vor adresa la administrația centrului,

alte **14,5%** se vor adresa la alți refugiați,

**7%** la asistentul social,

**4,3%** la UNHCR,

**3%** la ONG-uri.

Alte **16%** nu știu unde să se adreseze iar 6% nu vor solicita ajutor.

*„Administrația ne zice deseori că suntem refugiați așa că să nu cerem prea multe.”*

*„Dacă încerci să-ți aperi drepturile ni se zice că suntem refugiați și nu avem drepturi. Așa că e în zadar să ne plângem.”*

*„Administrația m-a alungat fără motiv și mi-au zis că nu-s obligați să-mi explice motivul. M-au alungat în aceeași zi, fără altă alternativă de cazare. Însărcinată de 8 luni, am înnoptat afară.”*

## CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI

Constatările din cadrul vizitelor de monitorizare, cât și rezultatele chestionarelor arată că centrele asigură parțial standardele minime stipulate în Regulamentul cu privire la CPTR. Beneficiarii din CPTR-uri sunt preponderent persoane din categorii vulnerabile: mame cu copii, persoane vârstnice, persoane cu dizabilități, persoane romi. Totuși, majoritatea centrelor nu asigură condiții de accesibilitate și adaptare rezonabilă pentru persoanele cu nevoi speciale. În unele centre condițiile de igienă și salubritate nu sunt respectate, numărul unităților de duș este limitat iar accesul la apă caldă este condiționat nejustificat. Totodată, persoanelor refugiate din unele centre nu le este respectat dreptul la viață privată în cazare. Prin urmare unii refugiați și familii sunt cazate în odăi împreună cu alte persoane fără grad de rudenie; unor refugiați le sunt verificate odăile în lipsa lor, iar mai multe persoane folosesc în comun utilități precum baie. În același timp, unii beneficiari nu se simt în siguranță în centrele de cazare, fie pentru că persoanele străine au acces liber în centru sau edificiul centrului este amplasat pe un teritoriu neamenajat și nesalubritat. Pentru unele beneficiare din centre, cazarea persoanelor de sex masculin, în special a celor solitari, reprezintă motiv de îngrijorare pentru siguranța lor. Beneficiarii din centre se simt discriminați în raport cu alți beneficiari aflați în cazare, iar segregarea persoanelor de etnie romă în unele centre rămâne în continuare actuală. La fel, rămâne actuală percepția xenofobă a personalului față de persoanele refugiate în unele centre destinate cazării. Un factor ce determină aceste comportamente ar fi oboseala și condițiile de muncă nesatisfăcătoare (atribuții neclare, salarii mici și întârziate, cumularea funcțiilor personalului, etc.).

**Recomandare:** corelarea noțiunilor din HG 21/2023 cu Regulamentul MMPS nr. 21/2022 și/sau cu Regulamentul cadru privind organizarea serviciului social Centrul de plasament temporar pentru persoanele strămutate de pe teritoriul altor state aflat în proces de aprobare.

**Recomandare:** aprobarea în mod urgent al *Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului Social Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state și a Standardelor minime de calitate.*

**Recomandare:** provizoriu, până la adoptarea *Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului Social Centrul de plasament temporar pentru persoanele strămutate*, recomandăm revizuirea standardelor din Regulamentul aprobat prin Ordinul MMPS nr. 21 din 26 februarie 2022.

### 2.3 STRATEGIA „EXIT” PRIVIND CONSOLIDAREA CPTR-URILOR

În prezent CPTR-urile sunt în proces de consolidare/reorganizare. În baza Dispoziției MMPS nr. 9 din 25.07.2023, Ministerul Muncii și Protecției Sociale împreună cu partenerii de dezvoltare implementează Strategia de consolidare a centrelor de plasament temporar pentru refugiați „EXIT”. Strategia a fost concepută pentru a asigura protecția drepturilor refugiaților și pentru a reintegra persoanele refugiate în comunitate.

**Constatăm că nu este asigurată transparența în procesul decizional în legătură cu adoptarea Strategiei „EXIT”.** Strategia nu este publicată de către MMPS. Totodată, deși am solicitat Ministerului să ne expedieze copia Strategiei precum și copia pliantului de informare a beneficiarilor cu privire la implementarea Strategiei EXIT - acestea nu au fost prezentate.

Conform răspunsului Ministerului<sup>27</sup>, în procesul elaborării Strategiei, toate CPTR-urile au fost evaluate după mai multe criterii: managementul și condițiile de trai, rentabilitatea, rata de ocupare, riscuri legate de protecție, grupurile vulnerabile cazate etc. Aplicând aceste criterii, CPTR-urile au fost clasificate în centre care trebuie închise într-un termen scurt, termen mediu și termen lung.

- *Centrele care vor fi reorganizate pe termen scurt sunt centrele cu un management deficitar, riscuri de protecție, costuri ridicate, condiții de viață inadecvate, grad de ocupare scăzut, număr scăzut de grupuri vulnerabile;*

<sup>27</sup> Răspunsul Ministerului Muncii și Protecției Sociale, Nr. 13/3020 din 24 iulie 2023

- *Centrele care vor fi reorganizate pe termen mediu sunt centre cu un nivel de ocupare slab sau acceptabil, management acceptabil, probleme de protecție, condiții de viață acceptabile, grad de ocupare scăzut spre mediu, număr considerabil de grupuri vulnerabile;*
- *Centrele care vor fi reorganizate pe termen lung sunt centre cu un management bun, fără probleme de protecție, condiții de viață bune, grad de ocupare mediu spre ridicat, număr mediu spre mare de grupuri vulnerabile.*

CPTR-urile din categoria de termen scurt și mediu urmau să fie închise până în decembrie 2023, în timp ce CPTR-urile încadrate în categoria celor pe termen lung vor începe să fie închise începând cu ianuarie 2024, astfel încât în total să rămână 35 de centre în toată țara. Dacă în iunie erau 56 de CPTR-uri în care erau cazate 3216 persoane, la data de 4 decembrie 2023 în Republica Moldova activau 44 de CPTR-uri<sup>28</sup>. Prin urmare 12 CPTR-uri au fost deja închise în procesul implementării Strategiei EXIT.

Menționăm că **procesul de implementare a Strategiei EXIT nu este transparent**. MMPS nu a publicat niciun raport de evaluare a CPTR-urilor și nicio decizie de închidere a centrelor. Conform răspunsului MMPS Nr. 13/4928 din 28 noiembrie 2023, principalele opțiuni de relocare sunt cazarea persoanelor vulnerabile într-un alt centru de plasament și înscrierea într-un program de asistență pentru închiriere.

#### - **Cazarea persoanelor vulnerabile într-un alt centru de plasament pentru refugiați.**

Managerul de caz identifică persoanele cu nevoi specifice de protecție și face trimerile relevante, inclusiv către MMPS și partenerii de protecție. Persoanele eligibile pentru a fi relocate într-un alt centru de plasament sunt: femeile însărcinate; familiile monoparentale, persoanele cu dizabilități, persoanele cu boli cronice și persoanele în vârstă<sup>29</sup>. Constatăm că nu există o claritate cu privire la mecanismul de evaluare a persoanelor cu nevoi specifice, inclusiv procedura de numire a managerului de caz și protocolul de lucru al acestora.

#### - **Înscrierea într-un program de asistență pentru închiriere.**

Programul de asistență în numerar pentru închiriere este implementat de către MMPS împreună cu IOM, ACTED și CRS. Conform răspunsului MMPS<sup>30</sup>, suma exactă a alocației pentru chirie variază în dependență de mărimea proprietății și de

28 REACH MDA, raportul de monitorizare săptămânală a necesităților din CPTR-uri: [https://www.anas.md/wp-content/uploads/2023/12/REACH\\_MDA\\_Factsheet\\_RAC-Monthly-Needs-Monitoring\\_2023-12-04\\_RO.pdf](https://www.anas.md/wp-content/uploads/2023/12/REACH_MDA_Factsheet_RAC-Monthly-Needs-Monitoring_2023-12-04_RO.pdf)

29 Răspunsul MMSP Nr. 13/4928 din 28 noiembrie 2023

30 Răspunsul MMSP Nr. 13/4928 din 28 noiembrie 2023

metodologia programului fiecărei organizații. **Criteriile de eligibilitate** pentru programul de asistență pentru închiriere sunt următoarele:

- *Criterii generale: sunt eligibile persoanele care au sosit în RM după februarie 2022 și care își exprimă disponibilitatea de a rămâne în țară pe o perioadă mai mare de 6 luni.*
- *Criterii de durabilitate: asistența este acordată persoanelor care demonstrează că pot achita chiria independent după încheierea perioadei de asistență de 6 luni. MMSP informează că organizațiile care implementează programul de asistență stabilesc propriile metode de evaluare în acest sens.*
- *Criterii de vulnerabilitate: asistența este destinată persoanelor vulnerabile în măsura în care vulnerabilitatea nu afectează capacitatea acestora de a achita chiria după încheierea programului de asistență de 6 luni.*

Constatăm că deși un criteriu de eligibilitate este angajarea legală în câmpul muncii, beneficiarii de protecție temporară nu sunt eligibili de a beneficia de măsuri active de ocupare a forței de muncă și de programe de facilitare a ocupării forței de muncă, precum și de asigurare de șomaj în conformitate cu art.12 din Legea nr.274/2011 privind integrarea străinilor. În condițiile în care statul nu asigură condiții echitabile de acces la măsuri de ocupare a forței de muncă, criteriul de durabilitate stabilit în strategie constituie o condiție nejustificată care poate îngreuna exercitarea dreptului la cazare.

Strategia EXIT restrânge dreptul beneficiarilor de protecție temporară la cazare, după cum este garantat de Directivă. Angajamentul Statului este de a oferi cazare corespunzătoare beneficiarilor de protecție temporară, *atât timp cât durează acțiunea protecției temporare. Mai mult ca atât, accesul la plasament în centru nu poate fi limitat de abilitatea persoanei de a fi angajat în câmpul muncii.*<sup>31</sup>

<sup>31</sup> Limitările cu privire la cazare sunt în contradicție cu Art. 13 din Directiva 2001/55/CE, a se vedea Scrisoarea SIP din 30 noiembrie 2022 adresată Comisiei Europene: <https://bit.ly/3TgHaEX>

## Riscuri cu privire la protecția drepturilor refugiaților în procesul implementării strategiei EXIT

Conform raportului REACH, capacitatea totală în CPTR-uri este de 2679 locuri, iar 2179 de locuri sunt ocupate, adică în jur de 2% din numărul total de persoane strămutate din Ucraina, locuiesc în CPTR-uri. Comparativ, conform datelor prezentate de Forumul de Coordonare a Refugiaților din Moldova<sup>32</sup>, din 1500 de refugiați romi intervievați, aproape 45 % locuiau în centre de cazare pentru refugiați, un procent semnificativ mai mare decât cel al populației de refugiați ucraineni.

➔

*Profilul beneficiarilor din cadrul CPTR arată că:*

- 75%** sunt ucraineni
- 62%** sunt femei
- 41%** sunt copii, **46%** sunt adulți iar **13%** sunt persoane vârstnice.
- 8%** sunt persoane cu dizabilități sau condiții medicale grave.

Aceste date demonstrează că **beneficiarii din CPTR-uri sunt preponderent persoane din categorii vulnerabile**: mame cu copii, persoane vârstnice, persoane cu dizabilități, persoane rome - iar Strategia de consolidare a CPTR-urilor va afecta direct aceste categorii de persoane.

Persoanele care nu sunt eligibile pentru relocarea într-un alt centru, pot beneficia de alocația pentru chirie dacă dovedesc existența surselor de venit care să le permită să achite chiria după finalizarea programului. Însă persoanele care nu sunt eligibile pentru relocare și nu dispun de un loc de muncă legal vor rămâne în afara sistemului de protecție referitor la cazare. Nota informativă<sup>33</sup> menționează că refugiații romi au raportat dificultăți în închirierea apartamentelor din cauza stereotipurilor negative ale proprietarilor privați, iar locuințele private pe care reușeau să le închirieze aveau condiții mai proaste decât în CPTR, având puține dotări de bază pentru locuințe sau chiar deloc. Persoanele rome care nu vor fi eligibile pentru relocarea într-un alt centru riscă să se confrunte cu bariere semnificative în accesarea unei locuințe în mediul privat.

32 Notă informativă privind refugiații de etnie romă a grupului de lucru pentru Persoanele de Etnie Romă din cadrul Forumului de Coordonare a Refugiaților din Moldova, decembrie 2023

33 Notă informativă privind refugiații de etnie romă a grupului de lucru pentru Persoanele de Etnie Romă din cadrul Forumului de Coordonare a Refugiaților din Moldova, decembrie 2023

În vizitele de monitorizare am constatat că există cazuri când în procesul de relocare nu s-au luat în considerare necesitățile specifice și intenția de relocare a beneficiarilor. În cadrul vizitei de monitorizare, am identificat o persoană cu necesități medicale care cunoscând toate instituțiile și serviciile medicale din localitate și-a exprimat nevoia de a fi relocalată în Bălți sau în apropiere. Cu toate acestea, persoana a fost relocalată într-un centru din Chișinău și a făcut naveta timp de două săptămâni din bani personali pentru a finaliza cursurile profesionale la care era înrolată înainte de relocare.

## CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI

Ținând cont de observațiile anterioare privind managementul plasamentului temporar destinat persoanelor refugiate, constatăm în continuare carențe de ordin legislativ. Riscurile ce derivă din acțiunile factorilor de decizie, pot afecta negativ exercitarea drepturilor omului. Încurajăm măsurile care au drept scop îmbunătățirea condițiilor de cazare și a cadrului legal cu privire la cazarea persoanelor refugiate, precum adoptarea *Regulamentului cu privire la Serviciul Social Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state*. Totuși, considerăm că strategia de consolidare a CPTR-urilor restricționează și condiționează dreptul beneficiarilor de protecție temporară să beneficieze de cazare, la solicitare, după cum este garantat de HG 21/2023. În condițiile în care persoanele refugiate *a priori* reprezintă un grup vulnerabil, considerăm nejustificată stabilirea unor criterii de eligibilitate pentru relocarea acestora. În acest sens menționăm, că orice restrângere legală care ar diminua sau suprima drepturile omului nu poate fi admisă, ori aceasta trebuie să fie proporțională situației ce o determină, fără a atinge existența dreptului<sup>34</sup>. Încurajăm autoritățile naționale să elaboreze programe alternative și/sau să asigure surse de subzistență care ar facilita accesul la chirie persoanelor refugiate din Ucraina.

**Recomandare:** asigurarea transparenței în procesul de implementare a Strategiei EXIT și excluderea condiționărilor nejustificate care generează eventuale impedimente în accesarea plasamentului temporar sau a unor programe alternative de închiriere a spațiului locativ pentru persoanele refugiate din Ucraina.

34 Art.54 din Constituția Republicii Moldova

# RECOMANDĂRI

## RECOMANDĂRI PENTRU PARLAMENTUL REPUBLICII MOLDOVA

---

1. Revizuirea cadrului legal cu privire la asistența socială a străinilor pentru a include beneficiarii de protecție temporară ca persoane eligibile pentru măsuri de asistență socială.
  - *Modificarea Legii cu privire la asistența socială pentru a include beneficiarii de protecție temporară ca persoane eligibile pentru asistență socială.*
  - *Modificarea Legii privind serviciile sociale pentru a include beneficiarii de protecție temporară ca persoane eligibile pentru asistență socială.*
  - *Modificarea Legii nr. 274/2011 pentru a garanta acces nediscriminatoriu și echitabil la măsurile de integrare pentru toate categoriile de străini care beneficiază de o formă de protecție în RM.*
  - *Modificarea Legii privind ajutorul social pentru a include beneficiarii de protecție temporară ca persoane eligibile pentru ajutor social.*
  - *Modificarea HG 21/2023 pentru a include măsurile de asistență socială prevăzute de Legea nr.60/2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități.*
  - *Modificarea HG 21/2023 pentru a include măsurile de asistență socială prevăzute de Legea nr. 499/1999 privind alocațiile sociale de stat pentru unele categorii de cetățeni.*
  - *Modificarea HG 21/2023 pentru a include măsurile de asistență socială prevăzute de Legea nr. 315/2016 privind prestațiile sociale pentru copii.*

## RECOMANDĂRI PENTRU GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

---

1. Revizuirea și modificarea punctului 20 din HG 21/2023 cu privire la protecția temporară și stabilirea clară a măsurilor de asistență socială garantate de stat, fără includerea măsurilor de ajutor umanitar.
2. Integrarea ajutorului umanitar oferit de către organizațiile internaționale prevăzut de pct. 20 din HG 21/2023 în sistemul social de stat existent.
3. Corelarea terminologiei legale a HG 21/2023 și a Regulamentului MMPS nr. 21/2022 și/sau cu Regulamentul cadru privind organizarea serviciului social Centrul de plasament temporar pentru persoanele strămutate de pe teritoriul altor state aflat în proces de aprobare.
4. Instituționalizarea Liniei Verzi pentru a asigura într-adevăr un mecanism unic și eficient care să aibă o abordare bazată pe drepturile omului.
5. Aprobarea în mod urgent a Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului Social Centrul de plasament temporar pentru persoane strămutate de pe teritoriul altor state și a Standardelor minime de calitate.



## RECOMANDĂRI PENTRU MINISTERUL MUNCII ȘI PROTECȚIEI SOCIALE

---

1. Provizoriu, până la adoptarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului Social Centrul de plasament temporar pentru persoanele strămutate, recomandăm revizuirea standardelor din Regulamentul aprobat prin Ordinul MMPS nr. 21 din 26 februarie 2022.
2. Excluderea din Regulamentul de cazare a condițiilor prevăzute la pct.33 din Regulamentul 21/2022 cu privire la termenul de 3 luni de cazare în centru; pct. pct. 58, 59 și 60 cu privire la perioada de absentare de 48 de ore, periodicitatea cererilor de absentare și procedura de depunere a cererilor pentru perioada de absentare.
3. Elaborarea unui ghid/regulament și instruirea structurilor teritoriale de asistență socială în vederea aplicării uniforme a măsurilor de asistență socială disponibile beneficiarilor de protecție temporară.
4. Asigurarea transparenței în procesul de implementare a Strategiei EXIT: publicarea strategiei și a mecanismului de implementare a acesteia; publicarea rapoartelor de evaluare a centrelor și deciziile de închidere a CPTR-lor emise de MMPS.
5. Excluderea condiționărilor nejustificate care generează eventuale impedimente în accesarea plasamentului temporar sau a unor programe alternative de închiriere a spațiului locativ pentru persoanele refugiate din Ucraina.
6. Implementarea programelor de formare și sensibilizare pentru personalul centrelor de cazare în vederea minimalizării comportamentelor xenofobe și discriminatorii.

# ANEXE

## Chestionarul 1. Accesul persoanelor strămutate din Ucraina la servicii de asistență socială

### I. Informații generale despre respondent

1. Nume / Prenume
2. Date de contact (telefon/email)
3. Vă rugăm să indicați structura teritorială de asistență socială în care activați

### II. Informații generale despre persoanele strămutate din Ucraina din unitatea teritorială administrativă

4. Care este numărul persoanelor strămutate din Ucraina care locuiesc în mediul privat din structura teritorială administrativă?
5. Câte dintre ele beneficiază de protecția temporară?
6. Care este numărul persoanelor strămutate din Ucraina cazate în centrele de plasament pentru refugiați din localitate?
7. Câte dintre ele beneficiază de protecția temporară?
8. Care este numărul total al copiilor strămutați din Ucraina în unitatea administrativ-teritorială în care activați?
9. Câți dintre ei dețin Protecție Temporară?
10. Care este numărul copiilor neînsoțiți din unitatea administrativă teritorială?
11. Câți dintre ei dețin protecție temporară?
12. Câte familii cu 3 și mai mulți copii beneficiare de protecție temporară sunt în unitatea administrativ teritorială?
13. Câte familii cu 3 și mai mulți copii de etnie romă, beneficiare de protecție temporară sunt în unitatea administrativ teritorială?
14. Câte familii monoparentale beneficiare de protecție temporară sunt în unitatea administrativ teritorială?
15. Câte familii monoparentale de etnie romă, beneficiare de protecție temporară sunt în unitatea administrativ teritorială?

### III. Măsurile de asistență socială disponibile pentru beneficiarii de protecție temporară

16. Care sunt măsurile de asistență socială disponibile pentru beneficiarii de protecție temporară conform pct. 20 din HG 21/2023 în unitatea administrativă teritorială?
17. Care este mecanismul de accesare a măsurilor de asistență socială conform pct. 20 din HG 21/2023 în unitatea administrativ teritorială?
18. Care sunt măsurile de asistență socială acordate familiilor beneficiare de protecție temporară în conformitate cu pct. 22 din HG 21/2023 privind protecția temporară?
19. Care sunt condițiile de eligibilitate pentru măsurile de asistență socială acordate familiilor beneficiare de protecție temporară în conformitate cu pct. 22 din HG 21/2023 privind protecția temporară?

20. Câte familii cu copii strămutate din Ucraina beneficiază de sprijin familial primar?  
(Indicați tipul de sprijin)
21. Câte familii cu copii strămutate din Ucraina beneficiază de sprijin familial secundar?  
(Indicați tipul de sprijin)
22. Care sunt măsurile de asistență socială asigurate prin intermediul STAS pentru minorii neînsoțiți din Ucraina?
23. Câți minori neînsoțiți au fost asigurați cu măsuri de asistență socială în unitatea administrativ teritorială? (Specificați tipul acestor măsuri)
24. Câte cereri de acordare a asistenței sociale din partea beneficiarilor de protecție temporară au fost înregistrate?
25. Ce tip de asistență socială au solicitat beneficiarii de protecție temporară în cereri?
26. Câte cereri de asistență socială au fost satisfăcute de către structura teritorială de asistență socială?
27. Câte rapoarte de evaluare a situației copilului și familiei au fost realizate de către asistentul social?
28. Câte familii și copii în situații de risc au fost identificate în urma raportului de evaluare?
29. Câte familii și copii în situații de risc identificați în urma evaluării beneficiază de asistență socială? Specificați tipul de asistență socială.
30. Care sunt mecanismele de informare a persoanelor beneficiare de protecție temporară privind măsurile de asistență socială și modalitatea de accesare a acestora?
31. Au fost realizate sesiuni de informare intersectoriale (STAS, IGM, Ministerul Muncii etc) despre măsurile de asistență socială și modul de accesare a acestora, prevăzute în HG 21/2023 cu privire la protecția temporară?

## Chestionarul nr. 2. Accesul beneficiarilor de protecție temporară la servicii de asistență socială

### I. Profilul respondentului

1. Sunteți beneficiar/ă de protecție temporară?
  - Da
  - Nu
2. Indicați sexul dvs.
  - Femeie
  - Bărbat
  - Prefer să nu răspund
3. Indicați vârsta dvs.
  - până la 18 ani
  - 18-25
  - 25-35
  - 35-45
  - 45-55
  - 55-65
  - 65+
4. Indicați naționalitatea dvs.
  - Ucrainean/ă
  - Cetățean/ă al altei țări
  - Apatrid
5. Locuiți într-un centru pentru refugiați sau în mediul privat?
  - într-un centru
  - în mediul privat
6. Locuiți în mediul urban sau rural?
  - Urban
  - Rural

### II. Accesul la servicii sociale

7. Cunoașteți că beneficiarii de protecție temporară au dreptul la asistență socială?
  - Da
  - Nu
8. După părerea dvs. ce include dreptul la asistență socială?
  - indemnizație de dizabilitate
  - ajutor bănesc pentru familiile cu copii în situație de risc
  - ajutor de șomaj
  - compensație pentru sezonul rece
  - consiliere juridică
  - ajutor umanitar
  - plasamentul și asistența copiilor neînsoțiți
  - servicii de îngrijire pentru persoanele care nu se pot îngriji (bătrâni, persoane cu

- dizabilități)
  - ajutor pentru încadrarea în câmpul muncii
  - ajutor pentru confirmarea/reconfirmarea gradului de dizabilitate
  - cursuri de limbă română
  - cursuri profesionale
  - altele
9. Cunoașteți cine este asistentul social la dvs. în localitate?
- Da
  - Nu
10. Cum apreciați interacțiunea cu asistentul social?
- Foarte satisfăcătoare
  - Satisfăcătoare
  - Nesatisfăcătoare
  - Foarte nesatisfăcătoare
11. Puteți oferi detalii?
12. V-ați adresat vreodată după ajutor la asistentul social?
- Da
  - Nu
13. Indicați ce tip de ajutor ați solicitat
14. Ați primit ajutorul solicitat?
- Da
  - Nu
  - Parțial
15. Dacă aveți grad de dizabilitate, ați beneficiat de ajutorul asistentului social pentru confirmarea/reconfirmarea gradului de dizabilitate?
- Da, am beneficiat de ajutor pentru confirmarea gradului de dizabilitate
  - Da, am beneficiat de ajutor pentru reconfirmarea gradului de dizabilitate
  - Nu am primit ajutor
16. La cine o să apelați după ajutor dacă o să vă confrunțați cu o problemă?
- asistentul social
  - primărie
  - UNHCR
  - organizațiile neguvernamentale
  - biserică
  - administrația centrului
  - alți refugiați
  - nu știu
  - niciunde
  - nu știu
17. La cine o să vă adresați dacă aveți nevoie de ajutor umanitar (rechizite școlare, îmbrăcăminte, hrană etc.)?
- asistentul social
  - primărie
  - UNHCR

- organizațiile neguvernamentale
- biserică
- administrația centrului
- alți refugiați
- nu știu
- niciunde
- nu știu

18. La cine o să vă adresați dacă aveți nevoie de consiliere juridică? (pentru perfectarea unor documente, pentru înregistrarea la protecția temporară etc.)

- asistentul social
- primărie
- UNHCR
- organizațiile neguvernamentale
- biserică
- administrația centrului
- alți refugiați
- nu știu
- niciunde
- nu știu

19. La cine o să vă adresați dacă aveți nevoie de ajutor pentru a înscrie copilul la grădiniță/școală?

- asistentul social
- primărie
- UNHCR
- organizațiile neguvernamentale
- biserică
- administrația centrului
- alți refugiați
- nu știu
- niciunde
- nu știu

20. La cine o să apelați dacă aveți nevoie de ajutor bănesc pentru creșterea copiilor?

- asistentul social
- primărie
- UNHCR
- organizațiile neguvernamentale
- biserică
- administrația centrului
- alți refugiați
- nu știu
- niciunde
- nu știu

21. La cine o să apelați dacă o persoană vârstnică sau cu dizabilități are nevoie de asistență pentru a se îngriji?

- asistentul social
- primărie
- UNHCR

- organizațiile neguvernamentale
- biserică
- administrația centrului
- alți refugiați
- nu știu
- niciunde
- nu știu

22. La cine o să apelați dacă cunoașteți despre un copil rămas fără îngrijire părintească sau supus violenței în familie?

- asistentul social
- primărie
- UNHCR
- organizațiile neguvernamentale
- biserică
- administrația centrului
- alți refugiați
- poliție
- nu știu
- niciunde
- nu știu

23. La cine o să apelați dacă vă confrunțați cu violența domestică?

- asistentul social
- primărie
- UNHCR
- organizațiile neguvernamentale
- biserică
- administrația centrului
- poliție
- alți refugiați
- nu știu
- niciunde
- nu știu

24. La cine o să apelați dacă sunteți intimitat/ă sau hărțuit/ă în centrul pentru refugiați sau în comunitate?

- asistentul social
- primărie
- UNHCR
- organizațiile neguvernamentale
- biserică
- administrația centrului
- alți refugiați
- poliție
- nu știu
- niciunde
- nu știu

25. Ați fost vreodată informat/ă despre dreptul la asistență socială pentru beneficiarii de protecție temporară?

- Da
- Nu
- Nu știu

## Chestionarul nr. 3 Evaluarea condițiilor de trai în centrele de plasament pentru refugiați

### I. Profilul respondentului

1. Ați locuit în trecut sau locuiți în prezent într-un centru pentru refugiați?

- Locuiesc în prezent
- Am locuit

2. Sunteți beneficiar/ă de protecție temporară?

- Da
- Nu

3. Indicați sexul dvs.

- Femeie
- Bărbat
- Prefer să nu răspund

4. Indicați vârsta dvs.

- până la 18 ani
- 18-25
- 25-35
- 35-45
- 45-55
- 55-65
- 65+

5. Indicați naționalitatea dvs.

- Ucrainean/ă
- Cetățean/ă al altei țări
- Apatrid

### II. Plasamentul în centrele pentru refugiați

6. De cât timp locuiți/ați locuit în centru?

- mai puțin de o lună
- 1-3 luni
- 3-6 luni
- 6-12 luni
- mai mult de un an



7. Cum evaluați condițiile de trai din centru?
- Foarte bune
  - Bune
  - Proaste
  - Foarte proaste
  - Puteți oferi detalii?
9. Considerați că în centru se respectă dreptul la intimitate?
- Da
  - Nu
  - Nu știu
10. Puteți oferi detalii?
11. Este centrul accesibil pentru persoanele cu necesități speciale, persoanele în vârstă, mamele cu copii mici?
- Accesibil
  - Inaccesibil
  - Parțial accesibil
12. Puteți oferi detalii?
13. Cum evaluați condițiile de igienă personală în centru (duș, veceu)?
- Foarte bune
  - Bune
  - Proaste
  - Foarte proaste
14. Puteți oferi detalii?
15. Vă simțiți în siguranță în centru?
- Da
  - Nu
  - Nu știu
16. Puteți oferi detalii?
17. La cine o să apelați dacă o să vă confrunțați cu o problemă?
- administrația centrului
  - asistentul social
  - UNHCR
  - organizațiile neguvernamentale
  - primărie
  - alți refugiați
  - nu știu
  - niciunde
  - altă opțiune

18. Cum apreciați interacțiunea cu administrația centrului?

- Foarte bună
- Bună
- Proastă
- Foarte proastă

19. Puteți oferi detalii?

20. V-ați simțit vreodată discriminat/ă în centru?

- Niciodată
- Uneori
- Deseori
- Întotdeauna

21. Puteți oferi detalii?

22. Cunoașteți că puteți depune o plângere dacă drepturile dvs. sunt încălcate în centru?

- Da
- Nu

23. Indicați unde ați putea depune o plângere

- administrația centrului
- poliție
- asistent social
- organizații neguvernamentale
- primărie
- UNHCR
- Oficiul Avocatului Poporului

Oficiul Avocatului Poporului, str. Calea Leșilor, nr. 11/3, MD- 2069.  
mun. Chișinău, Republica Moldova  
+373 22 234 800, [secretariat@ombudsman.md](mailto:secretariat@ombudsman.md),  
[www.obudsman.md](http://www.obudsman.md)

Design grafic și machetare: Marina Bejenari