



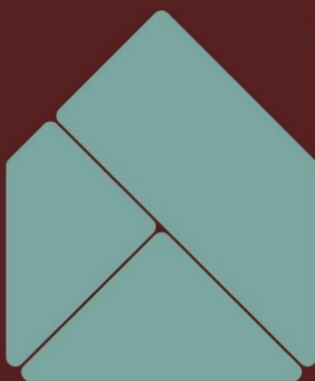
MINISTERUL MUNCII
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AL REPUBLICII MOLDOVA



UNHCR
The UN Refugee Agency



Co-funded by
European Union
Humanitarian Aid



**Cartografierea și analiza
serviciilor de plasament
(adăpost) pentru victimele
violenței împotriva femeilor
și violenței în familie
în Republica Moldova**

Opiniile exprimate în prezenta publicație aparțin autorilor și nu reflectă neapărat opiniile Încălzului Comisariat al Națiunilor Unite pentru Refugiați (UNHCR), ale Fondului Națiunilor Unite pentru Populație (UNFPA) și ale Ministerului Muncii și Protecției Sociale (MMPS).

CUPRINS

GLOSAR.....	5
SUMAR EXECUTIV.....	8
I. INTRODUCERE.....	12
Metodologia	12
Considerații de siguranță și aspecte etice	14
II. PREZENTARE GENERALĂ A CONTEXTULUI, A CADRULUI NORMATIV ÎN MOLDOVA.....	15
Rolul statului în abordarea fenomenului de violență împotriva femeilor și violență în familie.....	15
Cadrul juridic național privind violența în familie	18
Alinierea cadrului normativ național la standardele internaționale privind violența împotriva femeilor și violenței în familie.....	25
III. ANALIZA DISPONIBILITĂȚII, ACCESIBILITĂȚII, ADAPTABILITĂȚII ȘI CARACTERULUI ADECVAT AL SERVICIILOR.....	30
DISPONIBILITATEA.....	34
ACCESIBILITATE	36
ADAPTABILITATE	40
Caracterul adecvat, inclusiv consimțământul informat, confidențialitatea și comunicarea cu victimele violenței	42
Sistemul de referire a victimelor violenței cu alte sectoare și ONG-uri.....	45
Participarea beneficiarilor în furnizarea de feedback privind calitatea serviciilor	47
CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI.....	49
Anexa : Instituții care prestează servicii pentru victimele VÎF și VF	53

LISTA ABREVIERILOR

- CAT** - Convenția împotriva torturii
- CEDAW** - Convenția privind eliminarea tuturor formelor de discriminare împotriva femeilor
- CEDO** - Convenția Europeană a Drepturilor Omului
- CDC** - Convenția cu privire la drepturile copilului
- CDPD** - Convenția privind drepturile persoanelor cu dizabilități
- CPTR** - Centrele de plasament temporar pentru refugiați
- CPPVPD** - Centrul de plasament pentru persoane vîrstnice și persoane cu dizabilități
- DFG** - Discuții focus grup
- DUDO** - Declarația Universală a Drepturilor Omului
- EMNS** - Evaluarea necesităților multidisciplinare
- EMT** - Echipele multidisciplinare teritoriale
- ICERD** - Convenția internațională privind eliminarea tuturor formelor de discriminare rasială
- ICCPR** - Pactul internațional privind drepturile civile și politice
- ICESCR** - Pactul internațional privind drepturile economice, sociale și culturale
- ONG** - Organizații necomerciale
- OCF** - Organizații conduse de femei
- OSC** - Organizațiile societății civile
- OSCE** - Organizația pentru Securitate și Cooperare în Europa
- PSO** - Proceduri standardizate de operare
- PSE** - Pachetul Serviciilor Esențiale ale ONU pentru femeile și fetele supuse violenței
- VF** - Violența în familie
- VBG** - Violența în bază de gen
- VÎF** - Violența împotriva femeilor

GLOSAR

Violența împotriva femeilor și violența în familie (VÎF și VF)¹

Violență împotriva femeilor reprezintă violență împotriva femeilor – act/acte de violență bazat/bazate pe gen, care cauzează sau poate/pot cauza femeii/femeilor vătămare sau suferință fizică, sexuală ori psihologică, inclusiv amenințarea cu asemenea acte, forțarea sau privarea arbitrară de libertate, comis/comise în sfera publică ori cea privată.

Violența în familie reprezintă actele de violență fizică, sexuală, psihologică, spirituală sau economică, cu excepția acțiunilor de autoapărare sau de apărare ale altei persoane, inclusiv amenințarea cu asemenea acte, comise de către un membru de familie în privința altui membru al aceleiași familii, prin care s-a cauzat victimei prejudiciu material sau moral.

Violența sexuală reprezintă orice violență cu caracter sexual sau orice conduită sexuală ilegală în cadrul familiei sau în alte relații interpersonale, cum ar fi violul conjugal, interzicerea folosirii metodelor de contracepție, hărțuirea sexuală, orice conduită sexuală nedorită, impusă, obligarea practicării prostituției, orice comportament sexual ilegal în raport cu un membru de familie minor, inclusiv prin mângâieri, sărutări, fotografiere a copilului și prin alte atingeri nedorite cu tentă sexuală, alte acțiuni cu efect similar.

Violența psihologică reprezintă provocarea suferinței psihice și/sau a stării de tensiune, impunerea voinței ori a controlului, intimidarea, inclusiv prin utilizarea tehnologiei informației și/sau a comunicațiilor electronice, manifestate prin acte de: înjurare; insultare; luare în derâdere; poreclire; șantajare; distrugere demonstrativă a obiectelor;

¹ Legea nr. 45/2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și violenței în familie

implicare în viața personală; gelozie; izolare prin detenție, inclusiv în locuința familiei; izolare de prieteni, de comunitate; interzicere a contactării altor membri ai familiei, inclusiv creare de impedimente în întrevederea părinților și copiilor; privare de acces la informație; interzicere, creare de impedimente sau control al accesului la rețelele de socializare; interzicere și/sau creare de impedimente în realizarea profesională ori în urmarea programului de studii/programului de formare profesională; amenințare cu moartea ori cu vătămare a integrității corporale; amenințare cu răspândirea, fără consimțământ, a informației despre viața intimă, privată și/sau de familie; persecutare; depozitare de acte de identitate; afișare ostentativă a armelor sau lovire a animalelor domestice; alte acte cu efect similar.

Violența economică este privare de mijloace economice, inclusiv lipsire de mijloace de existență primară, cum ar fi hrană, medicamente, obiecte de primă necesitate; abuz de variate situații de superioritate pentru a sustrage bunurile persoanei; interzicere a dreptului de a poseda, folosi și dispune de bunurile comune; control inechitabil asupra bunurilor și resurselor comune; refuz de a susține familia; impunere la munci grele și nocive în detrimentul sănătății, inclusiv a unui membru de familie minor; alte acțiuni cu efect similar.

Victimă-adult – persoană adultă care a fost supusă actelor de violență împotriva femeilor și/sau actelor de violență în familie.

Victimă-copil – persoană care nu a împlinit vârsta de 18 ani și care a fost supusă ori a fost martoră la acte de violență împotriva femeilor și/sau la acte de violență în familie.

Servicii sociale – ansamblu de măsuri și activități realizate pentru a satisface necesitățile sociale ale persoanei/familiei în vederea depășirii unor situații de dificultate, de prevenire a marginalizării și excluziunii sociale;

Echipă multidisciplinară teritorială - grup creat pe lângă administrația publică locală de nivelul întâi sau nivelul al doilea, format din specialiști

desemnați din cadrul organizațiilor cu scopul asigurării unei abordări sistemice a protecției și asistenței victimelor și potențialelor victime ale traficului de ființe umane și respectării drepturilor fundamentale ale omului. Este un organ de coordonare operativă a activităților în cadrul Sistemului național de referire .

Centrul de reabilitare a victimelor violenței în familie este o instituție specializată care oferă plasament temporar și asistență victimelor violenței. Centrele sunt înființate și funcționează în conformitate cu Hotărârea nr. 129/2010² și Hotărârea nr. 1200/2010³, prin care a fost aprobat regulamentul de activitate și standardele minime de calitate privind serviciile sociale prestate victimelor violenței.

Centrul maternal - instituție publică sau privată de protecție a cuplului mamă-copil, a cărui misiune este de a asigura formarea, menținerea și întărirea legăturilor familiale

Violența în bază de gen este un termen umbrelă care descrie orice act violent comis împotriva unei persoane și care se bazează pe diferențe social atribuite (de ex. genul) femeilor și bărbaților. Include acțiuni care produc daune sau suferință fizică, sexuală sau psihologică, amenințări cu astfel de acțiuni, constrângeri și alte privări de libertate.⁴

Menționăm că în legislația Republicii Moldova se operează cu termenii de violența împotriva femeilor și violența în familie. Termenul violență în bază de gen nu se regăsește, dar acesta este utilizat în standardele internaționale.

² [Hotărârea nr. 129/2010 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a centrelor de reabilitare a victimelor violenței în familie;](#)

³ [Hotărârea nr. 1200/2010 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind serviciile sociale prestate victimelor violenței în familie;](#)

⁴ [IASC, 2015. Guidelines for Integrating Gender-based Violence Intervention in Humanitarian Action: Reducing risk, promoting resilience and aiding recovery.](#)

SUMAR EXECUTIV

Obiectivul general al studiului, realizat în octombrie 2023, a fost oferirea unei analize cuprinzătoare a disponibilității, accesibilității, adaptabilității și caracterului adecvat al serviciilor de plasament pentru victimele violenței împotriva femeilor (VÎF) și violenței în familie (VF) la nivel național. De asemenea, studiul conține informații utile pentru autorități cu privire la punctele forte și punctele slabe ale centrelor/serviciilor de plasament existente, raliat la prioritățile Programului Național privind prevenirea și combaterea violenței față de femei și a violenței în familie pentru anii 2023-2027 și a Planului de răspuns la situația refugiaților pentru anii 2025-2026. De asemenea, această analiză reprezintă o sursă de informație pentru diferiți actori, inclusiv organizațiile societății civile (OSC), ONG-urile internaționale și donatori cu privire la necesitățile de plasament pentru victimele violenței împotriva femeilor și/sau violenței în familie.

Studiul a fost efectuat în conformitate cu cadrul legal al Republicii Moldova privind VÎF și VF, luându-se în considerare aspecte ale Pachetului Serviciilor Esențiale ale ONU pentru femeile și fetele supuse violenței (PSE). PSE este recunoscut ca fiind standardul global de orientări normative pentru sprijinirea sistemelor naționale pentru a răspunde la VBG și prezintă o foaie de parcurs pentru servicii cuprinzătoare de VBG oferite de către sectoarele sănătății, serviciilor sociale, poliției și justiției. Scopul PSE este de a sprijini țările în eforturile lor de a concepe, adapta, îmbunătăți și implementa servicii pentru victimele și supraviețuitoarele VBG, având în vedere contextul specific, bunele practici și provocările întâmpinate pe teren.

Conform constatărilor Studiului, este necesară adaptarea serviciilor existente de plasament sigur în conformitate cu standardele internaționale, contextualizate și calitative.

Principalele constatări și recomandări rezultate din această analiză:

- Asigurarea finanțării suficiente și stabile pentru centrele de plasament, în vederea garantării continuității pachetului cuprinzător de servicii în contextul VÎF și VF și îmbunătățirea acestora, în caz de necesitate. Deși este asigurată finanțarea din partea autorităților publice centrale și locale, atât de nivelul unu cât și doi, se consideră că aceasta este insuficientă. Accesul victimelor VÎF și VF la centre de plasament reprezintă o practică benefică care ar trebui să fie menținută.
- Serviciile sociale destinate victimelor VÎF și VF nu sunt distribuite uniform pe întreg teritoriul țării. Extinderea accesibilității serviciilor pentru victimele VÎF și VF este esențială pentru a asigura un răspuns centrat pe acestea. Eforturile Guvernului de a extinde activitățile de prevenire a VÎF și VF ar trebui să fie strâns legate de furnizarea serviciilor de sprijin și accesibilitatea informațiilor respective. Acest aspect este deosebit de important, mai ales în anticiparea unei posibile creșteri a numărului de cazuri raportate, ca urmare a îmbunătățirii accesului la programele de prevenire a VÎF și VF.
- Nivelul de coordonare între instituții variază, unele fiind mai eficiente în coordonarea activității decât altele. Este necesară stabilirea unei abordări standardizate față de serviciile de plasament și furnizarea serviciilor complementare în cadrul centrelor de plasament și centrelor maternale pentru victimele VÎF și VF. Aceasta va asigura o calitate uniformă la nivel național și va contribui la câștigarea încrederii din partea victimelor.

- Fortificarea sistemului de management de caz în asistența cazurilor de VÎF și VF, care să includă proceduri clare, aliniate la standardele internaționale, și desfășurarea de activități de consolidare a capacităților pe baza acestor standarde. Astfel, se va asigura că toate instituțiile care oferă plasament în siguranță pentru victimele VÎF și VF prioritizează serviciile de management de caz în asistența cazurilor de VÎF și VF.
- Continuarea implementării bunelor practici de coordonare în procesul de referire între centrele care oferă plasament de urgență, cele care oferă plasament pe termen lung, centrele maternale și centrele de zi. Această abordare a fost esențială în cadrul acțiunilor de răspuns la diversele necesități și doleanțe ale victimelor, contribuind, de asemenea, la abilitarea acestora.
- Identificarea și colaborarea cu diverși actori în procesul de elaborare a măsurilor de supervizare și suport a personalului centrelor de plasament, care oferă servicii victimelor VÎF și VF. Investițiile în bunăstarea personalului ar crește potențialul acestora și ar avea un impact direct asupra victimelor, dat fiind specificul activității cu victimele VÎF și VF care generează epuizare semnificativă a specialiștilor și afectează calitatea serviciilor.
- Consolidarea continuă a capacităților personalului și a echipelor multidisciplinare teritoriale, care au, de asemenea, responsabilitatea de a referi victimele VÎF și VF către alte servicii, inclusiv adăposturi. Acest proces ar trebui să se bazeze pe un plan complex, durabil și realist de consolidare a capacităților, care să includă diverse oportunități și metode acreditate de formare, precum și consiliere și mentorat individual.
- ONG-urile, inclusiv coalițiile de organizații și rețele, au un rol esențial în consolidarea eforturilor și a resurselor pentru a aborda probleme specifice VÎF și VF, inclusiv cele care afectează persoanele refugiate și alte grupuri în situații de risc. În ceea ce

privește activitatea de combatere și de prestare a serviciilor, acestea au un rol important în coordonarea și asigurarea complementarității pentru a răspunde nevoilor victimelor VÎF și VF, inclusiv din grupurile expuse unor riscuri mai mari, inclusiv persoanele refugiate.⁵ Este necesară extinderea bunelor practici ale ONG-urilor pentru a consolida eforturile și resursele, asigurând astfel complementaritatea cu această activitate.

În cadrul acestei cartografieri și analize, nu a fost evaluată calitatea fiecărui serviciu existent, deoarece o astfel de evaluare ar necesita o abordare mai detaliată. Recomandările au fost formulate pe baza informațiilor colectate prin diverse metodologii și practici stabilite.

NOTĂ: *în contextul reformei Restart, pe fundalul transformărilor sociale din țară, către luna decembrie 2024, situația s-a schimbat comparativ cu perioada de realizare a studiului octombrie 2023, fiind raportată finanțarea de stat pentru 9 centre: de la Cahul, Chirșova, Hîncești, Anenii Noi, Căușeni, Ungheni, Chișinău, Bălți, Drochia – acestea fie că sunt instituții publice, fie cu statut de serviciu. În plus, la Chișinău funcționează centrul pentru copii de vârstă fragedă, care admite în plasament victime cu copii de la 0 luni – ca centru maternal.*

⁵ În prezent, în Moldova sunt două rețele care lucrează în vederea prevenirii, reducerii riscurilor și combaterii VÎF și VF: Coaliția Națională „Viața fără violență” și Platforma pentru Egalitate de Gen.

I. INTRODUCERE

Metodologia

Datele au fost colectate de la diferite instituții și organizații care oferă servicii pentru VÎF și VF, prin metode cantitative și calitative, inclusiv prin consultări cu membrii comunității. Au fost contactate următoarele instituții:

- 33 de structuri teritoriale de asistență socială⁶, care au rolul de a implementa politicile pentru prevenirea și reducerea riscurilor VÎF și VF, inclusiv activități de informare și sensibilizare privind VÎF și VF, precum și de a furniza servicii și asistență pentru victimele VÎF și VF;
- 34 de prestatori de servicii sociale din instituțiile publice, inclusiv plasament pentru victimele VÎF și VF, centre maternale, centre multifuncționale, Centrul de Asistență și Protecție a Victimelor și Potențialelor Victime ale Traficului de Ființe Umane și Centrul de Justiție Familială, care oferă adăpost și alte servicii pentru victimele VÎF și VF;

⁶La momentul colectării datelor, [Reforma sistemului de asistență socială RESTART: pentru accesibilitate echitabilă a serviciilor sociale, se afla în faza de conceptualizare](#). Reforma RESTART include și procese administrative de reorganizare, prin crearea agențiilor teritoriale de asistență socială, în calitate de autorități administrative din subordinea Ministerului Muncii și Protecției Sociale, care implementează direct și prin intermediul structurilor teritoriale de asistență socială politica de stat în domeniul asistenței sociale și acordă suport metodologic autorităților administrației publice locale de nivelul întâi și prestatorilor de servicii sociale publici și privați. *Structura teritorială de asistență socială* reprezintă subdiviziunea agenției teritoriale de asistență socială, fără personalitate juridică, responsabilă de implementarea serviciilor sociale. Conform Legii asistenței sociale nr. 547/2003 agențiile teritoriale de asistență socială și structurile responsabile de asistența socială și protecția drepturilor copilului din municipiul Chișinău și din unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, în comun cu autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi și în colaborare cu reprezentanții societății civile, realizează politica de asistență socială și asigură aplicarea legislației la nivel teritorial.

- 16 ONG-uri și o misiune religioasă națională care oferă adăpost și servicii sociale pentru victimele VÎF și VF;
- 13 interviuri cu informatori-cheie cu reprezentanți ai autorităților publice centrale, prestatori publici și privați de servicii pentru victimele VÎF și VF.

Consultările comunitare reprezintă o parte esențială a procesului de colectare a datelor, întrucât captează percepțiile oamenilor și pot îmbunătăți semnificativ programele și prestarea serviciilor. Consultările evidențiază nu doar prioritățile și lacunele, modul de abordare a acestora, dar și creează responsabilitate față de populația afectată, subliniind importanța opiniilor acestora în ghidarea proceselor de modificare a procedurilor actuale. Cartografierea serviciilor a inclus șase discuții focus-grup (DFG), în conformitate cu o abordare bazată pe vârstă, gen și diversitate, cu 56 de persoane, inclusiv femei din Moldova și femei refugiate din Ucraina, inclusiv femei de etnie romă și femei cu dizabilități.

Acest raport a fost realizat la solicitarea Ministerului Muncii și Protecției Sociale cu suportul Biroului Înaltului Comisar ONU pentru Refugiați (UNHCR) și Fondul ONU pentru Populație (UNFPA), copreședinți ai subgrupului de lucru privind VÎF și VF, în colaborare cu Gender-Centru din Moldova.

Echipa Gender-Centru a asigurat cercetarea primară, iar datele au fost colectate de Centrul de Investigații și Consultanță SOCIOPOLIS, în coordonare cu Gender-Centru. A fost realizat un atelier de validare cu participarea valoroasă a mai multor ONG-uri, în special organizații conduse de femei, care lucrează în diferite domenii și cu diferite grupuri de populație, precum și a reprezentanților mai multor autorități publice.

Considerații de siguranță și aspecte etice

Colectarea datelor pentru acest studiu a fost realizată de către experți în colectarea datelor în domeniul VÎF și VF. Au fost respectate cu strictețe orientările etice și de siguranță ale Organizației Mondiale a Sănătății (OMS) pentru cercetarea, documentarea și monitorizarea violenței sexuale în situații de urgență.

Discuțiile focus grup s-au desfășurat în baza unui scenariu inițial, oferindu-se explicații cu privire la scopul și durata exercițiului, asigurarea confidențialității și serviciile de sprijin existente. A fost obținut consimțământul tuturor participantelor, care au avut posibilitatea să adreseze întrebări, să renunțe sau să plece în orice moment. Înainte de discuții au fost oferite informații privind sănătatea, aspectele juridice, psihosociale, documentația și serviciile de asistență. Aceste discuții au avut loc în spații sigure și private pentru a asigura confidențialitatea informațiilor împărtășite. La DFG au participat doar persoane adulte (cu vârste mai mari de 18 ani), deoarece cartografierea s-a axat pe serviciile pentru victimele adulte ale violenței.

Participantilor/participantelor din instituțiile și serviciile publice li s-a adus la cunoștință despre scopul și obiectivele interviului, dar și despre păstrarea confidențialității a cazurilor de violență asistate.

Cartografierea a prezentat unele limite, în special prin faptul că Republica Moldova trece prin mai multe schimbări în ceea ce privește intervențiile sale în domeniul VÎF și VF, inclusiv cele legate de angajamentele luate la nivel internațional pentru a îmbunătăți procesul de prevenire, reducere a riscurilor și răspuns la VÎF și VF în țară. Evoluția rapidă a contextului național pe acest segment influențată de reformele în curs și angajamentele internaționale, poate avea un impact asupra unora dintre constatările studiului și aplicabilitatea acestuia.

II. PREZENTARE GENERALĂ A CONTEXTULUI, A CADRULUI NORMATIV ÎN MOLDOVA

Rolul statului în abordarea fenomenului de violență împotriva femeilor și violență în familie

Guvernul este responsabil de protejarea cetățenilor împotriva tuturor formelor de violență. În ultimii ani, Moldova a înregistrat îmbunătățiri semnificative în domeniul egalității de gen și al VÎF și VF. De exemplu, Moldova s-a clasat pe locul 19 în Indicele global privind disparitatea de gen (2023),⁷ care măsoară progresele înregistrate în direcția parității de gen pe patru dimensiuni: oportunități economice, educație, sănătate și leadership. În același timp, indicele inegalității de gen rămâne ridicat în ceea ce privește abilitarea și procesul decizional și valorificarea oportunităților economice, cu o pondere de 36% a femeilor în Parlament și o participare de 33,9% a femeilor pe piața forței de muncă. În mod similar, femeile din mediul rural au mult mai puține oportunități de obținere a veniturilor și, respectiv, o rată a sărăciei de aproximativ 15,6%, comparativ cu rata de 4,8% în mediul urban. Rata sărăciei în rândul gospodăriilor conduse de femei este mai mare decât cea a gospodăriilor conduse de bărbați. În pofida eforturilor vizibile și a performanțelor economice din ultimele două decenii, pandemia Covid-19 și războiul din Ucraina au avut un impact semnificativ asupra progresului economic și a dezvoltării umane a țării, afectând sistemul de protecție socială al acesteia. Creșterea prețurilor la gaze și scumpirea alimentelor contribuie la creșterea vulnerabilității populației, în special a celor marginalizați și a celor care trăiesc în zonele rurale.⁸

⁷ [Indicele global privind disparitatea de gen \(2023\)](#)

⁸ [Ukraine Situation - Moldova: Inter-Agency PSEA Risk Assessment 2023](#)

În pofida măsurilor legislative și a politicilor adoptate de Moldova, precum și a activității extinse a instituțiilor, OSC-urilor și a actorilor internaționali, VÎF și VF rămâne o problemă semnificativă în țară, fiind adânc înrădăcinată în dezechilibrul de gen și în relațiile structurale inegale de putere. Indicele egalității de gen 2024 pentru Republica Moldova a arătat că peste 60% dintre persoane cred că este de datoria bărbaților să asigure întreținerea familiei⁹, ceea ce poate duce la dependența financiară a femeilor. Conform studiului din 2019, desfășurat de Organizația pentru Securitate și Cooperare în Europa (OSCE), majoritatea bărbaților (90%) intervievați consideră că cel mai important rol al femeii este acela de a avea grijă de casă și de familie, iar peste 60% dintre bărbați consideră că, atunci când femeile sunt angajate, ele ocupă, de fapt, un loc de muncă destinat bărbaților.¹⁰ Rezultatele aceluiași studiu au arătat că aproximativ 80% dintre femeile din Moldova au suferit diferite forme de violență începând cu vârsta de 15 ani, inclusiv violență psihologică din partea unui partener intim, hărțuire sexuală, violență fizică sau sexuală din partea unui partener intim sau a unui non-partener. Cel mai frecvent tip de violență din partea partenerului intim este violența psihologică (71%), urmată de violența fizică (33%) și de violența sexuală (9%). De asemenea, au fost menționate comportamentele de control sau abuzive, violența economică, șantajul și abuzul împotriva copiilor. Pe lângă aceasta, studiul a indicat că aproximativ 45% dintre cei intervievați cred că femeia este responsabilă pentru violență, iar aproximativ 55% cred că violența în familie este o chestiune privată. 40% dintre respondenți consideră că acuzațiile de viol sunt exagerate, iar una din șase femei consideră că violul marital este justificat. Aproape jumătate dintre femei (45%) au subliniat că prietenii lor ar fi de acord cu faptul că „ VÎF este adesea provocată de victimă”. În mod similar, două din cinci femei (40%) cred

⁹ [INDEXUL EGALITĂȚII DE GEN 2024 Stagnare în lupta pentru egalitate de gen](#)

¹⁰ [OSCE-led Survey on Violence Against Women: Well-being and safety of women, 2019](#)

că prietenii lor ar fi de acord cu faptul că „femeile care spun că au fost abuzate inventează sau exagerează adesea afirmațiile privind abuzul sau violul”.¹¹

Observațiile și concluziile Comitetului pentru eliminarea discriminării împotriva femeilor adresate Republicii Moldova (CEDAW/C/MDA/CO/6, 2020), precum și Raportul de evaluare a Strategiei naționale de prevenire și combatere a violenței împotriva femeilor și violenței în familie pentru anii 2018-2023, indică faptul că sub raportarea cazurilor de violență continuă să fie o preocupare. În plus, mai multe bariere împiedică raportarea în siguranță a incidentelor și accesul la servicii de asistență, inclusiv la serviciile acoperite de acest studiu.

Constatările din Evaluarea necesităților multisectoriale (ENMS) din 2023, realizată în cadrul răspunsului la nevoile persoanelor refugiate, au indicat că oamenii cred că principalul motiv pentru care victimele VÎF și VF nu solicită servicii este teama de represalii, urmată de rușine, lipsa de informare despre servicii și lipsa de încredere în prestatorii de servicii.

De asemenea, organizațiile conduse de femei menționează frica femeilor de a pierde custodia copiilor și de a se expune în fața comunității și a agresorului după ce au solicitat servicii și sprijin, precum și lipsa mijloacelor de trai și a oportunităților de generare a veniturilor pentru a se întreține pe termen lung. Femeile, care locuiesc în mediul rural, femeile roma, femeile cu dizabilități sunt mai vulnerabile la acțiunile agresorilor, având acces limitat la serviciile specializate. Un alt obstacol în accesarea serviciilor de plasament și de asistență psihologică pentru victimele violenței în familie este dezvoltarea insuficientă a acestor servicii, la nivel local, în special, în regiunile îndepărtate de orașele mari. De exemplu, în cazurile de femicid analizate, s-a constatat

¹¹ Ibid.

o accesare limitată a serviciilor de plasament și de asistență psihologică de către femeile care, anterior, au fost supuse violenței în familie.¹²

Potrivit constatărilor auditurilor de siguranță privind VBG din 2022 și 2023¹³, efectuate în diferite regiuni din Moldova, riscurile de violență afectează atât refugiatele, cât și femeile din Moldova, femeile și adolescentele de etnie romă, precum și lucrătoarele sexului comercial, care sunt cele mai afectate grupuri. Violența din partea partenerului intim și violența în familie săvârșită de alți membri ai familiei, alții decât partenerul, rămâne o problemă semnificativă și adesea nu este raportată din cauza mai multor obstacole. Alte riscuri de violență sunt legate de cazarea în sectorul privat a persoanelor refugiate, în centrele de plasament temporar pentru refugiați (CPTR), în spații publice, în timpul călătoriei din Ucraina și online. Violența sexuală facilitată de tehnologie a apărut ca o preocupare serioasă atât pentru femeile adulte, cât și pentru adolescente, iar incidentele de hărțuire sexuală online sunt frecvente. Deși în general serviciile de asistență disponibile sunt cunoscute, este necesară îmbunătățirea accesului la informații privind conținutul acestor servicii.

Cadrul juridic național privind violența împotriva femeilor și violența în familie

Legea nr.45/2007 cu privire la prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței în familie, stabilește protecția victimelor VÎF și a VF, acoperind toate persoanele de pe teritoriul Republicii Moldova, indiferent de naționalitatea sau statutul lor juridic, inclusiv

¹² [Raport de analiză a cazurilor examinate de Comisia de monitorizare și analiză a cazurilor de violență în familie soldate cu deces sau cu vătămare gravă a integrității corporale a victimelor în anul 2023;](#)

¹³ [Ukraine Situation -Moldova: GBV Sub-Working Group Gender-Based Violence 2022 Safety Audit Report; Ukraine Situation -Moldova: GBV Sub-Working Group Gender-Based Violence 2023 Safety Audit Report](#)

persoanele refugiate. Potrivit acesteia, Ministerul Muncii și Protecției Sociale este autoritatea centrală specializată responsabilă de elaborarea și promovarea politicilor de prevenire și combatere a VÎF și VF și de acordare de asistență socială victimelor și agresorilor. Autoritățile centrale specializate ale statului, inclusiv Ministerul Muncii și Protecției Sociale, Ministerul Educației și Cercetării, Ministerul Afacerilor Interne și Ministerul Justiției, în limitele competențelor lor, sunt responsabile de dezvoltarea și promovarea politicilor de consolidare a familiei, de prevenire și combatere a VÎF și VF, de oferirea protecției și asistenței pentru victime și agresori; de coordonarea activității în domeniu a structurilor descentralizate/desconcentrate;¹⁴ de colectarea și raportarea sistematică a datelor statistice dezagregate pe sexe în domeniu și de oferirea de sprijin pentru cercetări privind violența în familie; de asigurarea accesului la informații privind măsurile de prevenire și combatere a VÎF și VF și privind activitățile desfășurate, precum și a proiectelor implementate; de consolidarea capacităților resurselor umane în domeniul prin formare continuă și dezvoltare profesională; și de cooperarea cu ONG-le, precum și cu alte părți interesate care întreprind activități în domeniu.

În cadrul Ministerului Muncii și Protecției Sociale activează Direcția politici de asigurare a egalității de gen. Sarcinile sale principale cuprind dezvoltarea și promovarea unei politici de stat unice pentru a asigura egalitatea de șanse pentru femei și bărbați, luarea de măsuri și acțiuni de prevenire, reducere a riscurilor și combaterea a VÎF, VF și a traficului de ființe umane, precum și asigurarea accesului la programe de reabilitare pentru victimele infracțiunilor

¹⁴ În cadrul reformei RESTART se propune examinarea clasificării serviciilor sociale. Disponibil la: [Ministerul Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova: Reforma sistemului de asistență socială RESTART: pentru acces echitabil la servicii sociale, Martie 2023.](#)

Prin Ordinul comun nr. 89/22/172/56/20/121 din 2022 al Ministerului Afacerilor Interne, Ministerului Muncii și Protecției Sociale, Ministerului Sănătății, Ministerului Justiției, Procuraturii Generale și Ministerului Educației și Cercetării a fost creată o comisie responsabilă pentru monitorizarea și analiza **cazurilor de violență în familie soldate cu deces sau cu vătămare gravă a integrității corporale a victimelor**¹⁵.

În iulie 2023, Guvernul a aprobat crearea Agenției Naționale de Prevenirea și Combatere a Violenței împotriva Femeilor și a Violenței în Familie (ANPCV) pentru a asigura alinierea cadrului național de reglementare la prevederile Convenției de la Istanbul. ANPCV și-a început activitatea în ianuarie 2024. În plus, această inițiativă este aliniată cu raportul din 2023 al Grupului de Experți al Consiliului Europei privind acțiunea împotriva violenței asupra femeilor și violenței domestice (GREVIO) în Moldova¹⁶, care subliniază necesitatea stabilirii unor structuri instituționalizate pentru coordonarea și cooperarea între agențiile guvernamentale, neguvernamentale și prestatorii de servicii, asigurând astfel o cooperare adaptată între multiple agenții în sprijinul victimelor diverselor forme de violență împotriva femeilor, cum ar fi violul, violența sexuală, căsătoria forțată, urmărirea și hărțuirea sexuală, așa cum sunt definite în Convenția de la Istanbul.

ANPCV este subordonată Guvernului și are misiunea de a implementa politicile publice de prevenire și combatere a VÎF și a VF, de a asigura realizarea la nivel național a Convenției de la Istanbul și a altor instrumente internaționale relevante care promovează protecția drepturilor femeilor împotriva oricăror forme de violență și promovează mediul nonviolent în familie, prin activități de coordonare, monitorizare

¹⁵ [Raport de analiză a cazurilor examinate de Comisia de monitorizare și analiză a cazurilor de violență în familie soldate cu deces sau cu vătămare gravă a integrității corporale a victimelor în anul 2023:](#)

¹⁶ [GREVIO Baseline Evaluation Report: Republic of Moldova, 2023](#)

și evaluare a implementării politicilor de prevenire și combatere a VÎF și VF, de dezvoltare a cooperării sectorului public cu sectorul necomercial și societatea civilă, îmbunătățirea dialogului cu partenerii de dezvoltare.

Organele centrale de specialitate ale statului (Ministerul Muncii și Protecției Sociale, Ministerul Sănătății, Ministerul Educației și Cercetării, Ministerul Afacerilor Interne, Ministerul Justiției), în limitele competenței lor asigură elaborarea și promovarea politicii de consolidare a familiei, de prevenire și combatere a VÎF și VF, de acordare a protecției și asistenței victimelor VÎF și VF și de stabilire a unor mecanisme funcționale care să asigure implementarea și respectarea acestor legi și de garantarea accesului la servicii precum cele medicale, sociale, poliție și justiție. În conformitate cu Convenția de la Istanbul și cu Raportul explicativ al acesteia, statele trebuie să ofere mecanisme adecvate care să asigure o cooperare eficientă între sistemul judiciar, procurori, organele de drept, autorități locale și regionale și organizații ale societății civile. Lista nu este exhaustivă, iar termenul „mecanism” include orice structură formală sau informală, protocoale, mese rotunde sau alte metode care permit specialiștilor să coopereze într-o manieră standardizată.

În acest context, în iunie 2022, mecanismul intersectorial de cooperare în cazurile de violență în familie a fost aprobat printr-un ordin comun al autorităților publice competente¹⁷. Scopul ordinului intersectorial este de a asigura o înțelegere comună a scopului, obiectivelor și principiilor de asistență și protecție pentru victimele VF, de a facilita cooperarea între instituțiile responsabile și de a stabili un mandat și responsabilități clare privind asistența acordată acestora, precum și de a îmbunătăți mecanismul de raportare a cazurilor de VF la toate nivelurile sectoarelor și structurilor implicate. Cadrul pentru cooperarea multisectorială în

¹⁷ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=132204&lang=ro

prestarea diferitelor forme de asistență pentru victimele VF constituie o platformă de cooperare a tuturor specialiștilor pentru a asigura o abordare coordonată și coerentă în protecția și asistența acordată victimelor VF. În ceea ce privește operaționalizarea și eficiența echipelor multidisciplinare teritoriale (EMT) la nivel local, Raportul GREVIO 2023 pentru Moldova a relevat anumite lacune legate de activitățile acestora, indicând că implementarea lor nu este uniformă, iar rolul lor este neclar.

Guvernul a aprobat Hotărârea nr. 228/2014, care reglementează EMT, iar mandatul acestora cuprinde sprijinul, schimbul de informații, asistența și referirea cazurilor pentru victime și potențiale victime ale traficului de ființe umane, inclusiv ale VF și violenței sexuale. Pentru a facilita această abordare, EMT sunt formate din specialiști din domeniul asistenței sociale, ofițeri de poliție, medici de familie, funcționari ai autorităților locale, reprezentanți ai structurilor de ocupare a forței de muncă, reprezentanți ai altor instituții cu competențe în domeniu și a societății civile având sarcina de a oferi sprijin victimelor VÎF și VF, de a oferi informații și asistență și de a referi cazurile.

Servicii generale și specializate în Moldova

Conform art. 11 din Legea nr. 45/2007, victimele au dreptul la asistență pentru recuperare fizică, psihologică și socială prin acțiuni speciale medicale, psihologice, juridice și sociale. Acordarea serviciilor de protecție și asistență nu este condiționată de dorința victimei de a face declarații și a participa la procese de urmărire în justiție a agresorului.

Aceste dispoziții sunt aliniate la Convenția de la Istanbul, care subliniază că victimele VÎF și VF trebuie să aibă acces la servicii generale și specializate. Potrivit acestuia, serviciile generale cuprind asistență juridică, consiliere psihologică, servicii medicale, asistență socială, asistență financiară, locuințe, educație, dezvoltare profesională și sprijin

pentru găsirea unui loc de muncă. Raportul explicativ al Convenției de la Istanbul¹⁸ subliniază necesitatea unor abordări diferențiate în prestarea serviciilor esențiale pentru victimele VÎF și VF și a serviciilor de asistență socială, care ar trebui să fie accesibile tuturor, cum ar fi locuințele, sprijinul pentru angajare sau șomaj, educația, instruirea și dezvoltarea competențelor, asistență psihologică, asistență juridică și asistență financiară. În acest sens, serviciile prestate victimelor VÎF și VF ar trebui să fie concepute și adaptate la necesitățile acestora, inclusiv în ceea ce privește siguranța și securitatea, precum și la experiențele trăite. În mod similar, serviciile trebuie să fie durabile și să vizeze bunăstarea pe termen lung a beneficiarelor. Ele trebuie să fie eficiente și accesibile, inclusiv din punct de vedere geografic și să fie disponibile pentru diferite grupuri de victime și persoane expuse riscului de a fi victime ale violenței fără obstacole care ar putea împiedica accesul acestora.

Organizarea și funcționarea serviciilor sociale specializate pentru victimele VF sunt reglementate de Hotărârea Guvernului nr. 129/2010 cu privire la aprobarea Regulamentului cadru de organizare și funcționare a centrelor de reabilitare a victimelor violenței în familie și Hotărârea Guvernului nr. 1200/2010 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind serviciile sociale prestate victimelor violenței în familie

Legea nr. 137/2016 cu privire la reabilitarea victimelor infracțiunilor stabilește un mecanism prin care victimele VF, au dreptul la compensații financiare din partea statului. Potrivit acesteia, victimele infracțiunilor au la dispoziție următoarele servicii:

- Consiliere informațională cu privire la drepturile și serviciile de care pot beneficia;
- Consiliere psihologică;

¹⁸ [Consiliul Europei, textul Convenției](#)

- Asistența juridică garantată de stat;
- Compensație financiară de către stat pentru prejudiciu cauzat prin infracțiune.

Conform Legii nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale¹⁹, orice persoană poate solicita accesul la serviciile sociale. Serviciile sociale în Republica Moldova sunt divizate în următoarele categorii:

- Serviciile sociale primare includ serviciile care se acordă la nivel de comunitate tuturor beneficiarilor și au drept scop prevenirea sau limitarea unor situații de dificultate care pot cauza marginalizarea sau excluziunea socială.
- Serviciile sociale specializate sunt serviciile care implică antrenarea specialiștilor și au drept scop menținerea, reabilitarea și dezvoltarea capacităților individuale pentru depășirea unei situații de dificultate în care se află beneficiarul sau familia acestuia
- Serviciile sociale cu specializare înaltă sunt:
 - a) cu componentă rezidențială – serviciile prestate într-o instituție rezidențială sau într-o instituție specializată de plasament temporar, care impun un șir de intervenții complexe ce pot include orice combinație de servicii sociale specializate, acordate beneficiarilor cu dependență sporită și care necesită supraveghere continuă (24/24 ore);
 - b) fără componentă rezidențială – serviciile care oferă beneficiarilor asistență socială complexă înalt calificată/cu specializare îngustă, la nivel regional sau național.

¹⁹ [Legea nr. 123/2010 cu privire la serviciile sociale;](#)

Alinierea cadrului normativ național la standardele internaționale privind violența împotriva femeilor și violenței în familie

Moldova este semnatară a mai multor tratate internaționale privind drepturile omului, inclusiv Declarația Universală a Drepturilor Omului (DUDO), Pactul internațional privind drepturile civile și politice (ICCPR) și Pactul internațional privind drepturile economice, sociale și culturale (ICESCR), Convenția internațională privind eliminarea tuturor formelor de discriminare rasială (ICERD), Convenția privind eliminarea tuturor formelor de discriminare împotriva femeilor (CEDAW), Convenția cu privire la drepturile copilului (CDC), Convenția împotriva torturii (CAT), Convenția Europeană a Drepturilor Omului (CEDO) și Convenția privind drepturile persoanelor cu dizabilități (CDPD).

În urma semnării Convenției de la Istanbul de către Republica Moldova în 2017 (în vigoare din 1 mai 2022), Guvernul a aprobat primul document de politici în domeniu – Strategia națională de prevenire și combatere a violenței față de femei și a violenței în familie și a Planurilor de acțiuni privind implementarea acesteia (2018-2023), bazată pe cei patru piloni ai Convenției: prevenire, protecție, investigare și urmărire penală, și politici integrate.

Raportul de evaluare a Strategiei a remarcat progrese importante, printre care: perfecționarea continuă a cadrului normativ și instituțional, instruirea specialiștilor și oferirea unor mecanisme de răspuns coordonat; instituirea unor servicii noi de plasament pentru victimele violenței în familie și a unui serviciu pentru copiii victime sau martori ai infracțiunilor; creșterea numărului de ordine de restricție de urgență și ordonanțe de protecție emise și a numărului de persoane asistate în centrele de plasament; elaborarea cadrului operațional sectorial și

intersectorial pentru specialiștii care răspund la cazurile de violență în familie și violență sexuală. În același timp, prin evaluare s-au constatat restanțe în ceea ce privește realizarea obiectivelor propuse, printre care: insuficiența acțiunilor de prevenire în domeniu, a serviciilor de plasament pentru femeile victime pe întreg teritoriul țării, a serviciilor specializate pentru victimele violenței sexuale, neexecutarea ordonanțelor de protecție și tergiversarea examinării cauzelor de violență în familie și violență sexuală, lipsa resurselor financiare alocate acestui domeniu de către autoritățile publice centrale și locale și lipsa unui cadru instituțional consolidat responsabil de domeniul prevenirii și combaterii violenței în familie și a violenței sexuale la nivel local, lipsa capacității de coordonare a intervențiilor intersectoriale la nivel local, a colectării armonizate și dezagregate corespunzător a datelor statistice între diferite sisteme etc.

În rezultatul evaluării aprofundate a Strategiei naționale de prevenire și combatere a violenței împotriva femeilor și a violenței în familie (2018-2023) au fost identificate bunele practici și lecțiile învățate și a servit la fundamentarea Programului Național de prevenire și combatere a violenței împotriva femeilor și a violenței în familie pentru anii 2023-2027, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.332/2023 precum și a Planului său de acțiuni. Programul Național a fost elaborat și pe baza cerințelor regionale și internaționale relevante, cum ar fi CEDAW, Agenda de Asociere dintre Uniunea Europeană și Republica Moldova 2021-2027, Recomandarea Generală nr. 1 a GREVIO privind dimensiunea digitală a violenței împotriva femeilor (2021) și Recomandarea nr. 2030 (2013) a Adunării Parlamentare a Consiliului Europei privind violența împotriva femeilor în Europa.

Alte documente naționale de politici publice care reflectă o abordare integrată a problematicii VÎF și VF includ Programul de promovare și asigurare a egalității între femei și bărbați (2023-2027), Programul

național pentru protecția copilului (2022-2026) și Programul național privind sănătatea și drepturile sexuale și reproductive (2023-2027). Toate aceste documente au planuri de acțiuni pentru a orienta și coordona implementarea lor.

În octombrie 2022, Republica Moldova a prezentat raportul de stat la GREVIO,²⁰ iar în aprilie 2023, societatea civilă a prezentat raportul alternativ. În decembrie 2023, GREVIO a publicat primul raport privind implementarea Convenției de la Istanbul de către Republica Moldova²¹, subliniind angajamentul semnificativ demonstrat de Guvern și au fost identificate o serie de lacune care necesită acțiuni urgente. În raport se menționează numărul insuficient de servicii specializate și adăposturi pentru victime în întreaga țară (precum și finanțarea insuficientă pentru acestea) și se subliniază adaptarea limitată a serviciilor de plasament la necesitățile femeilor cu dizabilități, în special a persoanelor cu probleme de sănătate mintală sau de dependență. Nu există adăposturi speciale pentru aceste grupuri de femei, iar cele existente nu sunt adaptate la necesitățile lor. Adăposturile sunt slab adaptate la necesitățile femeilor cu alte forme de vulnerabilitate, cum ar fi femeile în vârstă, femeile cu mulți copii sau cele din grupuri etnice minoritare. De asemenea, nu există suficiente inițiative de sprijin pe termen lung pentru a asigura recuperarea și abilitarea economică a victimelor cum ar fi oportunități de formare profesională, stagii de practică, burse pentru femeile cu dizabilități, pentru cele cu mai mulți copii sau îngrijitori, femeile în vârstă, precum și granturi și sprijin pentru a începe afaceri proprii sau activități generatoare de venituri. În plus, există o lipsă de locuințe sociale, în special pentru femeile din grupurile vulnerabile, cum ar fi mamele tinere, femeile cu copii cu dizabilități, cele cu mulți copii și

²⁰ [Raport de țară al Republicii Moldova adresat GREVIO, 2022](#)

²¹ [Recomandarea GREVIO privind implementarea Convenției Consiliului Europei cu privire la prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței în familie de către Republica Moldova, 2023](#)

femeile din medii sărace. Pe baza acestor constatări, unele recomandări includ:

- Oferirea sau facilitarea serviciilor adecvate de sprijin specializat pentru femei, adoptând o abordare sensibilă la dimensiunea de gen la nivel național, care să includă toate formele de violență descrise în Convenția de la Istanbul, inclusiv manifestările digitale ale acestora, și extinderea sprijinului pentru copiii martori/victimei.
- Asigurarea oferirii sprijinului imediat, pe termen mediu și pe termen lung pentru victimele VÎF și VF, prin valorificarea expertizei organizațiilor societății civile care oferă servicii de sprijin specializat.
- Alocarea de resurse umane și financiare necesare pentru serviciile sociale, inclusiv cele administrate de autoritățile locale, pentru a sprijini victimele tuturor formelor de violență.
- Implementarea programelor dedicate abilitării femeilor victime ale violenței în familie, incluzând măsuri pentru asigurarea independenței economice a acestora prin asistență financiară, educație, formare profesională, sprijin pentru ocuparea forței de muncă și soluții durabile în materie de locuințe.
- Extinderea numărului și/sau capacității centrelor de plasament pentru victimele VÎF și VF și copiii lor la nivel național.
- Asigurarea accesului echitabil la servicii specializate de adăpost pentru toate victimele care intră sub incidența Convenției de la Istanbul, inclusiv pentru cele cu dizabilități, pentru cele care locuiesc în mediul rural, cele afectate de dependență, femeile în etate, femeile de etnie romă și femeile strămutate.
- Intensificarea eforturilor de înființare a centrelor de referință pentru violența sexuală și/sau a centrelor de criză pentru victimele violului, asigurând o finanțare de stat durabilă dincolo de fazele inițiale ale proiectului și respectând un raport standard de disponibilitate de un centru la 200.000 de locuitori, cu acces echitabil în mediul rural și urban.

De asemenea, în contextul analizei serviciilor de plasament pentru victimele VÎF și VF, se va lua în considerare recomandările formulate mai sus.

Răspunsul statului la aceste recomandări a fost încadrat în Setul de măsuri pentru realizarea recomandărilor GREVIO privind punerea în aplicare a Convenției Consiliului Europei privind prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și violenței domestice pentru perioada 2024-2028²².

²² [Setul de măsuri pentru realizarea recomandărilor GREVIO](#)

III. ANALIZA DISPONIBILITĂȚII, ACCESIBILITĂȚII, ADAPTABILITĂȚII ȘI CARACTERULUI ADECVAT AL SERVICIILOR

În baza analizei documentare și a datelor colectate, a fost realizată o analiză axată pe disponibilitatea, accesibilitatea, adaptabilitatea și caracterul adecvat al serviciilor de plasament pentru victimele violenței, acordând prioritate siguranței, consimțământului informat și confidențialității. Exercițiul a identificat practicile și inițiativele eficiente care demonstrează rezultate pozitive, precum și domeniile care necesită îmbunătățiri.

Servicii de plasament pentru victimele violenței împotriva femeilor și violenței în familie în Moldova

Centrele de plasament pentru victimele VÎF și VF din Moldova sunt destinate asigurării siguranței și bunăstării acestora, sprijinind totodată procesul de recuperare și reabilitare. Este de remarcat că Moldova are o bună practică prin care serviciile de plasament pentru victimele violenței sunt oferite, în mod complementar, atât de instituțiile publice, cât și de către ONG-uri.

O problemă transversală care afectează toate categoriile, inclusiv disponibilitatea, accesibilitatea, adaptabilitatea și caracterul adecvat, este neacoperirea națională a centrelor de plasament care oferă adăpost în siguranță victimelor violenței.

La momentul efectuării studiului, octombrie 2023, din cele 12 adăposturi pentru victimele violenței analizate, 7 beneficiau de resurse adiționale de la parteneri, iar din cele 6 centre maternale și centre multifuncționale

3 beneficiau, de asemenea, de la parteneri internaționali. Bugetul central de stat finanța: 6 adăposturi destinate victimelor VÎF și VF, 2 centre maternale și 2 centre de zi. Activitatea unora dintre acestea adițional era sprijinită de donatori privați. Consiliile raionale sprijineau financiar 2 adăposturi pentru victimele VÎF și VF (în Făleşti, Soroca) și două centre maternale (în Rîșcani și Ungheni). Autoritățile publice locale finanțau un centru pentru VÎF și VF (Bălți) și un centru maternal (Chișinău).

Analiza situației în acea perioadă arăta că sprijinul financiar alocat instituțiilor publice care oferă plasament pentru victimele VÎF și VF este adesea suplimentat cu resurse financiare din surse private, cum ar fi ONG-uri, organizații internaționale și donații din partea persoanelor fizice și juridice. În acest context, pentru a obține sprijin financiar suplimentar în vederea îmbunătățirii și fortificării serviciilor prestate pentru VÎF și VF au fost fondate ONG-le. Deși această abordare îmbunătățește colaborarea dintre instituțiile publice și eficientizează eforturile, inclusiv inițiativele de consolidare a capacităților, aceasta poate afecta stabilitatea și durabilitatea serviciilor prestate.

Datele colectate au arătat următoarele (la momentul efectuării studiului, octombrie 2023):

- 12 centre de plasament activează pentru a răspunde necesităților victimelor VÎF și VF (Anexă). Serviciile oferite de centrele de plasament includ: cazare, consiliere psihologică, asistență socială, asistență medicală, sprijin pentru găsirea unui loc de muncă, asistență juridică și sprijin financiar;
- Studiul a identificat, de asemenea, 6 centre maternale și multifuncționale (Anexă), destinate femeilor cu copii, care pot găzdui femeile victime a VÎF și VF sau femeile expuse riscului de a deveni victime ale VÎF și VF. Serviciile oferite de centrele

maternale includ: cazare, informații pentru situații de urgență și criză, consiliere psihologică, asistență socială, asistență juridică primară și sprijin financiar. Centrele maternale nu au fost înființate special pentru a servi drept adăposturi pentru victimele VÎF și VF, fiind utilizate în diferite contexte și etape ale situației victimei violenței;

- Centrul de Justiție Familială din Chișinău oferă: servicii integrate, inclusiv plasament de urgență pe termen scurt pentru victimele violenței (până la 72 ore), sprijin psihosocial, asistență medicală urgentă și asistență juridică, examinarea medico–legală, prelevarea probelor biologice. Centrul facilitează, de asemenea, referiri către alte servicii, cum ar fi servicii de plasament, centre adaptate tinerilor, sprijin pentru sănătatea mintală, activități de abilitare economică și servicii pentru persoanele cu dizabilități;
- Suplimentar, este important de menționat cele 9 centre de zi ale ONG-ilor, oferă servicii pentru victimele violenței, inclusiv informații pentru situații de urgență și criză, sprijin psihologic, asistență socială, asistență juridică, sprijin financiar, suport pentru accesarea pieței forței de muncă, formare profesională și cursuri de abilitare economică.

În anul 2023, a fost pilotat, Serviciul Integrat Regional pentru Victimele Violenței Sexuale cu localizarea în mun. Ungheni care deservește victime ale violenței sexuale din șase raioane: Ungheni, Fălești, Sângerei, Telenești, Călărași și Nisporeni. Pilotarea serviciului a avut drept scop oferirea intervenției complexe și prompte, centrate pe necesitățile victimei violenței sexuale, în vederea prevenirii revictimizării și/sau a redramatizării acestora în procesul de acordare a asistenței. În cadrul Serviciului, beneficiarii au acces la următoarele tipuri de asistență specializată: examinarea medicală specializată; examinarea medico–legală; prelevarea de probe biologice; colectarea materialului necesar

pentru diagnosticul bolilor cu transmisie sexuală, eventual al sarcinii, sau prescrierea contracepției de urgență; acordarea asistenței juridice; acordarea asistenței psihoemoționale de urgență; acordarea asistenței sociale; acordarea consilierii psihologice și referirea către asistența psihologică de lungă durată; audierea și alte acțiuni procesuale.

NOTĂ: în contextul reformei Restart, către luna decembrie 2024, situația s-a schimbat, fiind raportată finanțarea de stat pentru 9 centre: de la Cahul, Chirșova, Hîncești, Anenii Noi, Căușeni, Ungheni, Chișinău, Bălți, Drochia – acestea fie că sunt instituții publice, fie cu statut de serviciu. În plus, la Chișinău funcționează centrul pentru copii de vârstă fragedă, care admite în plasament victime cu copii de la 0 luni – ca centru maternal. În același context, remarcăm Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru victimele violenței în familie și violenței împotriva femeilor. Telefonul pentru fete și femei, aceste servicii sunt achiziționate de MMPS din 2017. Din acest an până în decembrie 2024 peste 7 mln. de lei au fost cheltuiți din bugetul de stat pentru finanțarea serviciului respectiv.

DISPONIBILITATEA

Serviciile sociale specializate trebuie să fie disponibile pentru toate victimele violenței, indiferent de locul de reședință, naționalitate, etnie, clasă socială, statut de migrat sau refugiat, vârstă, religie, limbă și nivel de alfabetizare, orientare sexuală, stare civilă, dizabilități sau orice altă caracteristică. Punctele de orientare pentru implementarea acestor servicii, asigurând disponibilitatea lor, sunt următoarele:

- Serviciile sunt create, dezvoltate, menținute și adaptate pentru a garanta accesul victimelor din medii diferite, fără discriminare, inclusiv celor care trăiesc în localitățile îndepărtate, rurale sau izolate.
- Serviciile sunt prestate fără discriminare și adaptate pentru a răspunde necesităților diferitelor grupuri, inclusiv ale femeilor de toate vârstele, fetelor, persoanelor cu dizabilități, bărbaților, băieților, persoanelor LGBTIQ+, refugiaților, persoanelor cu origini etnice, practici culturale, convingeri religioase și naționalități diferite, printre altele.
- Serviciile sunt puse la dispoziția victimelor și a persoanelor expuse riscului de violență în mod constant și fără întrerupere, într-un mod care să contribuie la auto-împuternicirea acestora, la încrederea lor în autorități.

Studiul a identificat 12 centre de plasament care prestează servicii pentru victimele VÎF și VF în 11 din cele 35 de unități administrativ-teritoriale ale Moldovei (Chișinău, Cahul, Comrat, Hîncești, Căușeni, Anenii Noi, Ungheni,²³ Drochia, Bălți, Fălești, Dondușeni, Soroca). Nouă dintre aceste centre de plasament prestează servicii la nivel național, în

²³ Din ianuarie 2024 Centrul de Asistență Socială a Familiei și Copilului „CREDO” din Ungheni și-a extins serviciile, începând a oferi și asistență VÎF și VF.

timp ce trei funcționează la nivel raional și unul la nivel municipal. Capacitatea totală a acestor adăposturi este de 233 de locuri.

Cele 6 centre maternale sunt situate în patru unități administrativ-teritoriale; 3 dintre ele oferă servicii la nivel național, 2 la nivel raional și 1 la nivel municipal.²⁴ Capacitatea maximă a celor 6 centre maternale este de 131 de femei și copiii lor.

Din cauza mijloacelor financiare insuficiente, centrele destinate să răspundă necesităților victimelor violenței sunt distribuite neuniform. Participanții la discuțiile în focus-grup au comunicat că o mai mare disponibilitate a centrelor de plasament pentru victimele violenței în diferite zone geografice ar permite accesul victimelor la acest serviciu. Auditul de securitate privind VÎF și VF, realizat în 2023²⁵, a arătat că multe femei, inclusiv moldovence și refugiate, nu cunosc despre existența centrelor de plasament ca alternativă pentru problemele de siguranță și securitate ale victimelor violenței. S-a constatat că numărul victimelor beneficiare a serviciilor de plasament depășește capacitatea acestora, ceea ce poate afecta disponibilitatea intervențiilor esențiale pentru cele aflate în nevoie.²⁶ Centrele de plasament asigură protecția și reabilitarea victimelor violenței, în scopul adaptării la o viață activă și reintegrării cu succes în comunitate. În cazul în care un anumit centru nu dispune de spațiu liber, se coordonează pentru a găzdui victima în alte centre. Același lucru este valabil și în cazul victimelor care au copii, atunci când centrele fac tot posibilul să creeze un mediu sigur și familial.

Transportarea victimelor violenței către centrele de plasament are loc cu suportul reprezentanților autorităților abilitate al Inspectoratului

²⁴ În iulie 2023, în municipiul Chișinău a fost lansat Serviciul Social „Centrul maternal de plasament pentru cuplul mamă-copil/copii aflat în dificultate, cu vârsta de la 6 ani”

²⁵ [Ukraine Situation - Moldova: GBV Sub-Working Group - GBV Safety Audit \(ENG\)](#)

²⁶ Notă: constatările respective se referă la anul 2023. La momentul publicării studiului (decembrie 2024) situația este alta, capacitatea fiind acoperită la 60%.

General al Poliției sau primarilor localităților. Cu toate acestea, în dependență de disponibilitatea și posibilitățile victimei, se deplasează personal la centru.

Începând cu anul 2023, fiecare agenție teritorială de asistență socială dispune de mijloc de transport pentru asigurarea deplasării persoanelor către centrele de asistență și protecție. Una dintre provocările care rămân a fi soluționate sunt situațiile în care agențiile teritoriale de asistență socială funcționează cu un program de 5 zile pe săptămână.

Studiul arată că centrele de plasament oferă servicii de asistență care vizează reabilitarea victimelor violenței și tranziția lor către o viață independentă și autonomă. Serviciile includ suport în formarea profesională și încadrarea în câmpul muncii, în colaborarea cu alte instituții și organizații.

O bună practică în Moldova ține de desfășurarea activităților de prevenire a VÎF și VF și de creștere a gradului de conștientizare, care sunt, de asemenea, asigurate în mod coordonat de către autoritățile publice și ONG-uri. Angajamentul asumat de Guvern prin Programul național de prevenire și combatere a VÎF și VF pentru anii 2023-2027 demonstrează măsurile proactive de îmbunătățire a impactului programelor de combatere a violenței prin integrarea serviciilor de prevenție, reducere a riscurilor și oferirea unui răspuns coordonat la nivel național.

ACCESIBILITATE

Conform PSE ale ONU pentru femeile și fetele supuse violenței, criteriile de accesibilitate asigură accesul la servicii fără discriminare pentru toate grupurile. De exemplu, serviciile, precum și informațiile privind locul și modul de accesare a acestora, trebuie să fie accesibile și sigure, inclusiv

pentru persoanele cu diferite tipuri de dizabilități. Serviciile trebuie să fie accesibile din punct de vedere geografic și totodată adaptate la nevoile victimelor cu necesități senzoriale, locomotorii, inclusiv la nevoile persoanelor în etate și refugiate.

Punctele de orientare pentru implementarea acestor servicii într-un mod accesibil includ:

- Femeile și fetele din medii naționale, etnice și socio-economice diverse trebuie să aibă acces la servicii fără sarcini financiare sau administrative, într-o limbă și într-un mod pe care le înțeleg.
- Serviciile trebuie să fie accesibile geografic, inclusiv pentru persoanele care trăiesc în localități îndepărtate și izolate.
- Informațiile privind serviciile sunt disponibile în diferite formate și limbi, fiind ușor de utilizat și accesibile persoanelor din medii socio-economice diferite și persoanelor cu dizabilități.

În Moldova, plasamentul victimelor VÎF și VF este gratuit, constituind o bună practică ce demonstrează responsabilitatea față de victime și sporește accesibilitatea acestui serviciu. În general, victimele VÎF și VF din medii, grupuri diferite, inclusiv persoanele de etnie romă, persoanele LGBTIQ+, persoanele în etate și persoanele cu dizabilități, au acces la serviciile de plasament. Refugiatele victimele VÎF și VF au fost integrate în mod cuprinzător și proactiv în sistemul național de combatere a VIF și VF încă de la începutul afluxului de refugiați au fost cazate, la necesitate și solicitare, în centrele de plasament.

Cu toate acestea, există și bariere. De exemplu, stigmatizarea legată de VÎF și VF, teama de experiențe negative și nerespectarea confidențialității au un impact considerabil asupra accesului victimei la servicii de plasament. Practica arată că, de multe ori, centrele de plasament sunt considerate o ultimă soluție. Acest lucru este valabil și

pentru victimele VÎF și VF refugiate, care preferă să găsească soluții alternative de cazare, inclusiv în comunitatea gazdă.

Personalul din instituțiile care oferă plasament pentru victimele violenței, este format din asistenți sociali, psihologi, juriști, pedagogi, medici și asistenți medicali, fapt ce contribuie la sporirea accesibilității.

Cu toate acestea, normalizarea violenței și percepțiile tradiționale cu privire la rolurile de gen, combinate cu lipsa de cunoștințe despre VÎF și VF și consecințele acesteia asupra sănătății fizice și mintale, afectează accesibilitatea victimei la plasament. Este de remarcat că 90% dintre specialiștii care asistă victimele violenței sunt femei, fapt ce favorizează încrederea între beneficiari și prestatorii de servicii.

Accesul la adăpost pentru persoanele cu dizabilități locomotorii, mintale, precum și pentru mamele cu copii de anumite vârste, nu este uniform în întreaga țară. Persoanele cu dizabilități (locomotorii, senzoriale și mintale) au acces limitat la serviciile pentru VÎF și VF.

Participanții la discuțiile focus grup au indicat necesitatea unor amenajări structurale, inclusiv instalarea de rampe, pentru a îmbunătăți accesibilitatea pentru persoanele cu dizabilități locomotorii.

În Republica Moldova activează 40 de Centre Comunitare de Sănătate Mintală, care sunt prezente în toate UAT. Serviciile oferite de aceste instituții includ: (i) consultații psihiatrice, (ii) consultații psihologice, (iii) intervenții psihosociale, (iv) tratament farmacologic, (v) colaborare cu direcțiile și serviciile de asistență socială, (vi) activități ocupaționale în centrul de zi, (vii) vizite la domiciliu cu specialiști din echipa centrului, (viii) grupuri de suport al beneficiarilor, (ix) referiri la spitalele de psihiatrie. Datele cercetării atestă că Centre de Sănătate Mintală posedă un

potențial bun pentru asistarea supraviețuitoarelor VF și VBG, însă trebuie valorificat.

Plasamentul victimelor violenței cu persoanelor cu probleme de sănătate mintală și de comportament care necesită internare și tratament în staționarul psihiatric sau narcologic este asigurat cu suportul OSC-urile. OSC-urile lucrează într-un mod integrat și coordonat pentru a oferi servicii specializate care să răspundă necesităților respective, să promoveze recuperarea și abilitarea pe termen lung, concentrându-se asupra nivelului individual și comunitar și promovând reintegrarea și apartenența.

În conformitate cu aceste constatări, se impune îmbunătățirea accesului la informații cu privire la disponibilitatea centrelor de plasament pentru victimele violenței astfel ca acestea să ajungă la toate persoanele, în special la cele cu risc mediu și înalt, prin modalități diferite și accesibile, inclusiv consiliere individuală și campanii mai ample, dar bine concepute și țintite.

În mare parte, accesibilitatea victimelor violenței la servicii depinde de un management de caz adaptat pentru a răspunde nevoilor și vulnerabilităților diferitelor grupuri. În această ordine de idei, se impune îmbunătățirea sistemului existent de management al cazurilor de violență, precum și a protocoalelor și recomandărilor care stabilesc standarde și proceduri clare de lucru, menite să crească încrederea victimelor și, implicit, accesibilitatea la toate serviciile.

ADAPTABILITATE

Serviciile trebuie să fie personalizate și adaptate la diferitele contexte și la modul în care violența afectează diferite grupuri de populație și în care anumite grupuri sunt expuse unui risc mai mare de a se confrunta cu bariere suplimentare în accesul la servicii sau informații.

Punctele de orientare pentru implementarea adaptată a acestor servicii includ:

- Serviciile sunt adaptate la necesitățile individuale ale fiecărei victime;
- Victimele au la dispoziție servicii cuprinzătoare și de calitate, astfel încât elaborarea planului individualizat de asistență se realizează de către managerul de caz în colaborare cu victima, asigurându-se că toate serviciile sunt bazate pe principii centrate pe necesitățile individuale ale acestora.

Serviciile prestate de centrele maternale cuplurilor mamă-copil cuprind servicii de cazare/adăpost, alimentare, informare în situații de urgență/criză, consiliere în situații de urgență/criză, servicii de asistență socială și servicii de asistență juridică primară.

Centrul de Justiție Familială oferă adăpost pe termen scurt și servicii de urgență, fiind o alternativă critică de sprijin vital pentru victimele violenței. În linii generale, coordonarea între Centrul de Justiție Familială și centrele de plasament este rapidă și eficientă, fapt care asigură continuitatea serviciilor și exclude revictimizarea victimei.

Unele centre gestionate de instituții publice sau OSC-uri, de asemenea, prestează servicii de zi pentru victimele violenței care nu au nevoie sau nu doresc cazare. Aceste servicii includ sprijin psihologic specializat, asistență juridică primară, servicii de reabilitare și sprijin pentru încadrarea în câmpul muncii. Aceasta reprezintă o bună practică și indică

faptul că serviciile sunt adaptate pentru a răspunde diferitelor necesități ale victimei. La necesitate, serviciile acționează într-o manieră coordonată pentru a răspunde în mod cuprinzător și eficient unui caz, inclusiv în situații de urgență.

În pofida creșterii numărului de cazuri în contextul afluxului de refugiați începând cu anul 2022, s-a acordat o atenție semnificativă abordării necesităților specifice ale refugiatelor victime ale VÎF și VF, pentru a garanta că acestea beneficiază de sprijinul adecvat. Serviciile au fost adaptate pentru a fi accesibile în limbile rusă și ucraineană și au fost înființate servicii mobile pentru a ajunge la refugiații vulnerabili care locuiesc în zone îndepărtate. Organizațiile locale și internaționale au depus eforturi pentru a asigura informații suficiente, adecvate și disponibile despre VBG și servicii și pentru a oferi spații sigure pentru dezvăluirea experiențelor. Acest lucru a fost realizat în coordonare cu Guvernul pentru a evita crearea unor sisteme paralele și suprapunerea măsurilor de răspuns, iar angajamentul și implicarea asistenților sociali în acest proces au garantat durabilitatea. Deficiențele legate de adaptabilitatea adăposturilor pentru victimele VÎF și VF includ lipsa unei oferte coerente și standardizate de management a cazurilor de VÎF și VF în toate adăposturile, un aspect esențial pentru adaptarea la nevoile supraviețuitoarelor din medii diverse și care poate afecta capacitatea acestora de a alege serviciile pe care doresc să le primească. O gamă completă de servicii, inclusiv sprijin psihologic primar, suport pentru sănătatea mintală, consultații medicale și grupuri de sprijin, ar trebui să fie standardizată și oferită în toate adăposturile. Aceste servicii și, în special, managementul de calitate al cazurilor de VBG, servesc adesea drept puncte de intrare pentru supraviețuitoarele care dezvăluie incidentele. Ca parte a acestui pachet, adăposturile sigure ar trebui, de asemenea, să fie disponibile, pregătite și adaptate pentru a găzdui supraviețuitoarele VBG refugiate. Noii beneficiari nu trebuie să compromită calitatea serviciilor VBG oferite persoanelor deja cazate.

Având în vedere natura eterogenă a grupurilor de persoane strămutate, serviciile ar trebui să fie concepute astfel încât să fie adaptabile diferitelor persoane cu necesități care se suprapun, inclusiv persoanele cu dizabilități, persoanele care au suferit traume grave, persoanele LGBTIQ+ și minoritățile etnice. Protocoalele cu proceduri clare privind modul de extindere a serviciilor, prioritizarea nevoilor și consolidarea căilor de coordonare ar trebui să fie precise, aplicabile și funcționale.

O problemă recurentă este și deficitul de personal calificat pentru a presta servicii conforme standardelor și adaptate nevoilor persoanelor din diferite grupuri, inclusiv comunitățile marginalizate, cum ar fi persoanele LGBTIQ+ și minoritățile etnice, care necesită servicii personalizate. Acest aspect subliniază necesitatea de a instrui personalul pentru implementarea protocoalelor și extinderea sistemelor într-un mod coordonat, având siguranța supraviețuitoarelor ca prioritate.

Informațiile accesibile privind VÎF și VF, procedurile și serviciile pentru victimele violenței cu dizabilități trebuie consolidate în vederea îmbunătățirii modului de acordare a serviciilor pentru victimele violenței cu necesități speciale.

CARACTERUL ADECVAT, INCLUSIV CONSIMȚĂMÂNTUL INFORMAT, CONFIDENȚIALITATEA ȘI COMUNICAREA CU VICTIMELE VIOLENȚEI

Conform PSE ale ONU pentru femeile și fetele supuse violenței, serviciile adecvate trebuie prestate în conformitate cu principiile de asistență a cazurilor de VÎF și VF și cu o abordare centrată pe victimă, respectând demnitatea acesteia și asigurând confidențialitatea, respectul și nediscriminarea, pentru a crea încredere și a evita victimizarea.

Punctele de îndrumare pentru îmbunătățirea prestării serviciilor vizează următoarele:

- Serviciile sunt concepute astfel încât să evite și să reducă re-victimizarea victimelor violenței și să asigure asistență centrată pe necesitățile individuale ale acestora de către personal instruit și calificat;
- Conform standardelor, elaborarea planului individualizat de asistență are loc de către managerul de caz în colaborare cu beneficiarul, cu identificarea necesităților și serviciilor adecvate cazului;
- Procedurile consolidează încrederea și permit crearea unor medii sigure în care victimele să dezvăluie incidentele de cazurile de violență.

Coordonare și cooperarea insuficientă între instituții și prestatorii de servicii, generează provocări în referirea victimelor VÎF și VF contribuind la revictimizarea acestora. Situația dată condiționează pierderea încrederii în sistemul de protecție și în specialiștii care oferă servicii.

De asemenea, au fost semnalate posibilități de îmbunătățire a monitorizării corecte a cazurilor. Nu în toate situațiile se face evidența cazurilor conform protocoalelor, cu consimțământul victimei și în conformitate cu siguranța și confidențialitatea procesului. În mod special, participanții la DFG-uri au remarcat posibilități de îmbunătățire a siguranței securității victimelor VÎF și VF în centrele de plasament.

Practica la nivel mondial arată că managementul cazurilor de violență depinde, în mod direct, de procedurile standardizate, inclusiv de protocoale de protecție a datelor și de formularele pentru prestarea serviciilor și referiri care conțin informații relevante și care exclud revictimizarea victimei. Totodată, ar trebui identificate și abordate necesitățile grupurilor specifice. Având în vedere practicile de raportare

obligatorie din Moldova și cadrul legal în vigoare, este esențial ca toți prestatorii de servicii să aibă o înțelegere clară asupra legislației privind raportarea obligatorie, limitele și domeniul de aplicare al acesteia, precum și implicațiile sale. Prestarea serviciilor specializate trebuie să fie într-un mod integrat și coordonat, care oferă oportunități de reabilitare și pot reduce semnificativ riscurile de revictimizare.

Calitatea serviciilor și aplicarea unei abordări centrate pe victimă în timpul prestării serviciilor sunt de o importanță majoră. Aceasta include asigurarea protecției victimei prin utilizarea unor instrumente standardizate de evaluare a riscurilor și de managementul cazului, care să includă abordări coerente și coordonate în cadrul și între sectoarele de asistență socială, sănătate, poliție și justiție. Comunicarea este un element-cheie și necesită ca victimele să fie ascultate cu respect și să li se dea posibilitatea de a lua decizii în cunoștință de cauză cu privire la accesul la serviciile esențiale, inclusiv la adăposturi. Este necesar să se păstreze confidențialitatea victimei și să se obțină consimțământul informat al acesteia înainte de a comunica cazul. O discrepanță interesantă se observă între percepțiile participanților la discuțiile focus grup (DFG-uri) și ale personalului din centrele de plasament: în timp ce participanții consideră că nu se respectă întotdeauna consimțământul, angajații centrului susține că acesta este solicitat întotdeauna și că se aplică constant o abordare centrată pe victimă.

Prestarea serviciilor de calitate este direct legată de gradul de pregătire și formare a personalului, care, la rândul său, stimulează încrederea în abilitățile acestor specialiști. În vederea îmbunătățirii calității serviciilor prestate în cadrul centrelor, se recomandă consolidarea continuă a capacităților a specialiștilor din cadrul centrelor, cât și membrii echipei multidisciplinare teritoriale pentru a promova abordarea centrată pe necesitățile individuale ale victimei și implementarea cu strictețe a standardelor de calitate. La fel, membrii echipelor multidisciplinare

teritoriale, ar fi necesar să beneficieze de cursuri de consolidare a capacităților.

Cursurile de formare ar trebui să includă managementul de caz în asistența cazurilor de violență (atât instruiți detaliate pentru managerii de caz, cât și instruiți mai sumare pentru ceilalți membri ai personalului și echipele multidisciplinare teritoriale pentru a înțelege modul de funcționare a procedurilor operaționale de implementare a acestuia), principiile fundamentale ale prevenirii și combaterii violenței, căile de referire în cazurile de violență, protecția copilului și modul de lucru și sprijin cu grupuri din medii diverse, cum ar fi persoanele cu dizabilități, persoanele LGBTIQ+, persoanele din grupuri etnice minoritare, printre altele. Ar fi salutar, ca această categorie de specialiști să aibă acces la diverse oportunități de consolidare a capacităților, inclusiv cursuri de formare online și cu prezență fizică, resurse, consiliere și mentorat. Un spațiu dedicat procesului de consolidare a capacităților ar promova o abordare durabilă și ar consolida angajamentul Guvernului în abordarea problemei legate de prevenirea și combatere VÎF și VF. Un aspect important este asigurarea bunăstării specialiștilor care lucrează în teritoriu deoarece mulți dintre aceștia au menționat volumul mare de muncă și impactul asupra sănătății lor mintale în procesul de gestionare a cazurilor de violență.

SISTEMUL DE REFERIRE A VICTIMELOR

Coordonarea este esențială pentru prestarea în timp util a unor servicii adecvate de răspuns la cazurile de violență care să corespundă necesităților individuale ale victimelor. Coordonarea eficientă sporește siguranța victimei și asigură responsabilizarea agresorilor.

Totuși, actualul sistem de referiri se confruntă cu mai multe provocări. Prestatorii de servicii (atât privați cât și publici) raportează atât bune

practici, cât și unele bariere. Dacă unele cazuri sunt gestionate fără probleme, în alte cazuri sunt întâmpinate obstacole din cauza procedurilor neclare de referire în cadrul instituțiilor. Această inconsecvență poate avea un impact negativ asupra experiențelor victimelor, descurajându-le să caute ajutor. Totodată, multe victime manifestă reticență față de accesare a centrelor de plasament, în principal din cauza lipsei de înțelegere a modului în care funcționează procesul de referire, a posibilelor rezultate și a riscurilor și beneficiilor asociate.

În ceea ce privește modelele de referire, de multe ori, victimele violenței sunt redirecționate către serviciile medicale comunitare, OSC, asistenții sociali comunitari și autoritățile de asistență socială. Referirile la serviciile medicale de urgență și la instituțiile care oferă plasament sunt mai puțin frecvente. Centrele de plasament tind să redirecționeze victimele, în principal, către spitalele publice pentru îngrijiri medicale imediate și pe termen lung, precum și către clinicile de planificare a familiei pentru servicii de sănătate sexuală și reproductivă. Un singur adăpost a stabilit o legătură directă cu o policlinică pentru a facilita oferirea asistenței medicale imediate.

În vederea abordării acestor probleme, este esențial ca structurile guvernamentale să consolideze răspunsurile coordonate în contextul VÎF și VF și să depună eforturi pentru standardizarea serviciilor. Implementarea unui management cuprinzător al cazurilor VF în toate adăposturile va contribui la prestarea serviciilor eficiente și de calitate, promovând în același timp abilitarea pe termen lung. Creșterea numărului de referiri către instituțiile care oferă mijloace de trai și activități generatoare de venituri este esențială pentru sprijinirea victimelor care părăsesc adăposturile. În cele din urmă, se recomandă monitorizarea și evaluarea etică și sigură a serviciilor pentru a garanta calitatea și eficacitatea tuturor serviciilor esențiale.

PARTICIPAREA BENEFICIARILOR ÎN FURNIZAREA DE FEEDBACK PRIVIND CALITATEA SERVICIILOR

Asigurarea responsabilității pe tot parcursul procesului de concepere, implementare și monitorizare a intervențiilor menite să abordeze VÎF și VF presupune promovarea incluziunii, transparenței și deschiderii. Aceasta presupune implicarea activă și abilitarea victimelor VÎF și VF, permițându-le să își exprime nevoile și să participe la deciziile care le privesc bunăstarea.

Personalul serviciilor de asistență finanțate din bugetul de stat a raportat desfășurarea unor consultări regulate cu beneficiarii și colectarea constantă a feedback-ului acestora, în vederea îmbunătățirii calității serviciilor de adăpost. La momentul cercetării, majoritatea prestatorilor de servicii stabiliseră sisteme de evaluare a satisfacției beneficiarilor și mecanisme de colectare sistematică a feedbackului privind serviciile prestate. Metodologiile de colectare a feedbackului erau diverse și includeau întâlniri individuale, chestionare de satisfacție, implementarea sistemelor de sugestii și reclamații, evaluări periodice ale serviciilor cu implicarea beneficiarilor și discuții focus grup cu beneficiarii, printre altele. Deși acest lucru arată eforturi de colectare a feedbackului de la beneficiari, nu există o metodă standardizată sau instrumente clare pentru colectarea acestor informații, ceea ce poate ridica probleme de confidențialitate și intimitate, precum și de utilizare eficientă a datelor pentru îmbunătățirea serviciilor. Acest aspect subliniază necesitatea de a asigura că informațiile referitoare la VÎF și VF sunt colectate într-un mod sigur și etic, folosind mecanisme clare și accesibile de reclamație și feedback, acordând prioritate confidențialității și siguranței beneficiarilor și utilizând aceste informații pentru a remedia deficiențele în procesul de prestare a serviciilor

victimelor VÎF și VF și în elaborarea programelor de combatere a VÎF și VF.

Acest lucru se poate realiza prin postere și coduri QR amplasate în spații private, discuții de grup desfășurate în siguranță pentru supraviețuitori, printre altele.

Pentru a colecta feedback individual prestatorii utilizează sisteme de evaluare a satisfacției beneficiarilor sau mecanisme de colectare a feedback-ului în mod regulat de la aceștia cu privire la serviciile prestate: sesiuni de feedback și întâlniri individuale cu beneficiarii, chestionare, sistem de sugestii și reclamații, evaluări și revizuirii ale serviciilor cu beneficiarii, etc.

CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI

Moldova ia măsuri semnificative și practice pentru a preveni și reduce riscurile asociate VBG, inclusiv prin dezvoltarea și implementarea Programului național de prevenire și combatere a violenței împotriva femeilor și a violenței în familie pentru anii 2023-2027 și a planului său de acțiuni. Aceste eforturi au generat măsuri practice de optimizare a cadrului legislativ ce vizează VÎF și VF, precum și măsuri de ajustare a procesului de prestare a serviciilor la standardele internaționale, centrate pe abordarea necesităților diferitelor grupuri de victime ale violenței, având drept scop abilitarea și independența acestora.

În cadrul acestui exercițiu au fost identificate mai multe bune practici, inclusiv abordarea multidisciplinară a procesului de prestare a serviciilor în incinta adăposturilor, angajamentul personalului de a răspunde eficient la cazuri și de a face referiri, inițiativa de a coordona și colabora cu diferite sectoare și actori pentru a asigura un răspuns mai bun pentru victimele VÎF și VF, printre altele. Un exemplu important îl constituie includerea refugiaților în sistemul național și accesibilitatea acestora la adăposturi gratuite și la alte servicii, ceea ce reprezintă atât o acțiune de răspuns, cât și o măsură de reducere a riscurilor, având în vedere preocupările sporite în materie de protecție. Eforturile suplimentare privind accesibilitatea informațiilor pentru victimele VÎF și VF din rândul refugiatelor, precum și accesul acestora la alte servicii neasociate VÎF și VF, dar care contribuie la reducerea riscurilor de VÎF și VF, ar trebui de asemenea scoase în evidență.

În același timp, aceste eforturi au scos la iveală lacunele și domeniile care necesită intervenție pentru a asigura prestarea de servicii de calitate victimelor VÎF și VF. Principalele recomandări pentru îmbunătățirea

disponibilității, accesibilității, adaptabilității și caracterului adecvat al adăposturilor sigure pentru victimele VÎF și VF în Moldova includ:

- Alocarea **resurselor financiare** suficiente și stabile pentru adăposturi, fapt care să le permită să ofere sprijin continuu victimelor VÎF și VF și să îmbunătățească, acolo unde este necesar, serviciile deja existente. Adăposturile pentru victimele VÎF și VF ar trebui să se bazeze pe abordări de finanțare care să garanteze procese durabile, inclusiv întru asigurarea bunăstării personalului și consolidarea capacităților. Colaborarea cu diferite părți interesate, pe baza unui plan concret, realist și ținut, poate sprijini acest proces.

- **Extinderea și adaptarea serviciilor sociale** pentru victimele VÎF și VF acolo unde este necesar, într-o manieră accesibilă din punct de vedere fizic și în baza principiilor centrate pe victime. În cazul desfășurării altor activități de combatere a VÎF și VF, precum prevenirea și conștientizarea, este esențial să existe servicii adecvate care să răspundă nevoilor identificate în urma dezvăluirilor generate de aceste acțiuni. Ar trebui să fie luate în considerare necesitățile persoanelor cu dizabilități, ale persoanelor în etate, ale refugiaților, ale persoanelor de etnie romă și ale persoanelor care vin din medii diferite. În mod ideal, atunci când adăposturile nu sunt disponibile în apropiere, victimelor ar trebui să li se ofere transport sigur și confidențial.

- **Informațiile privind serviciile de adăpost** ar trebui puse la dispoziția tuturor persoanelor într-un mod accesibil și lipsit de riscuri.

- Revizuirea cadrului legislativ privind **raportarea obligatorie** în cazul victimelor adulte a VÎF și VF, de către autoritățile și instituțiile competente conform Legii 45/2007, având în vedere impactul potențial al acesteia ca obstacol în calea denunțării cazurilor de VÎF și VF. Diferite părți interesate au început deja să depună eforturi de promovare, însă, se impune revizuirea și ajustarea cadrului legislativ și a practicilor privind raportarea obligatorie. În timp ce practicile obligatorii rămân în vigoare,

este esențial ca managerii de caz să fie informați în mod corespunzător cu privire la domeniul de aplicare și limitele admisibile.

- Asigurarea **standardizării procedurilor** legate de accesibilitate și referirile spre și din adăposturi, precum și a serviciilor prestate victimelor VÎF și VF. Lipsa de claritate și coerență a procedurilor afectează calitatea serviciilor și experiențele victimelor pe măsură ce navighează prin sisteme. Serviciile trebuie să fie toate prestate în conformitate cu standardele existente și urmând protocoale clare pentru a se asigura că sunt prestate în mod corespunzător și eficient și că lacunele sunt ușor de identificat și abordat de către părțile responsabile.

- Se impune prioritizarea urgentă a **managementului cazurilor de VÎF și VF** în adăposturi și centre maternale prin stabilirea procedurilor standardizate de operare (PSO) care includ formulare și instrumente standard. Aceste PSO-uri ar trebui să abordeze necesitățile diferite ale victimelor, inclusiv ale refugiaților, persoanelor cu dizabilități, minorităților etnice și persoanelor în etate, pentru a asigura un proces coordonat și eficient de prestare a serviciilor, centrat pe bunăstarea și reabilitarea acestora. O abordare structurată este esențială, inclusiv la capitolul finanțare pentru sprijinirea tuturor procedurilor aferente și pentru asigurarea continuității prin implicarea personalului calificat și supravegherea tehnică. Implementarea acestor măsuri va permite specialiștilor calificați să ofere sprijin cuprinzător, durabil și consecvent, ajutând victimele să cunoască, să înțeleagă și să ia decizii în cunoștință de cauză cu privire la serviciile pe care le au la dispoziție.

- Introducerea unui **sistem de formări** consecvente și durabile pentru a consolida capacitatea prestatorilor de servicii de a sprijini cazurile în conformitate cu o abordare centrată pe victime și cu standardele minime, precum și în conformitate cu protocoalele și procedurile în vigoare.

- Elaborarea **planurilor de supervizare și formări pentru personal**, inclusiv în vederea prevenirii epuizării și sprijinirii capacității acestuia,

astfel încât să fie motivat să ofere servicii de calitate victimelor VÎF și VF. Acest lucru poate fi realizat de comun cu OSC-urile, OCF, dar și cu alte părți interesate, cu scopul de a interveni coerent și pe termen lung.

- Introducerea unor proceduri standardizate va facilita dezvoltarea unui **sistem de monitorizare și evaluare** a calității adăposturilor și a serviciilor integrate, care să permită identificarea rapidă a deficiențelor și a necesităților, de asemenea, să evidențieze bunele practici care pot fi reproduse în alte contexte.

- Instituirea unor **mecanisme confidentiale de feedback și reclamații** în adăposturile VÎF și VF și centrele maternale este esențială pentru a asigura participarea deplină a beneficiarelor în procesul de elaborare și ajustare a procedurilor legate de prestarea serviciilor în materie de VÎF și VF, inclusiv în adăposturile sigure pentru victime.

Anexă: Lista instituțiilor care prestează servicii pentru victimele violenței în familie
(la data realizării studiului, octombrie 2023)

Nr.	Denumire instituție	Locație	Servicii furnizate	TIP	Nivel
1	Centrul de Asistență și Protecție a Victimelor și Potențialelor Victime ale Traficului de Ființe Umane	Chișinău	Servicii pentru victimele violenței în familie, victimele și victimele traficului de ființe umane, copiii separați de părinți: servicii de zi, plasament temporar, asistență socială, asistență juridică, asistență medicală, consiliere psihologică, etc	Instituție de stat	Național
2	Centrul de Plasament și Reabilitare pentru Copii de Vârstă Fragedă	Chișinău	Servicii pentru cuplu mamă-copil, copii în dificultate și copii separați de părinți: : servicii de zi, servicii de plasament, consiliere și reabilitarea psiho-socială,	Instituție de stat	Național

Nr.	Denumire instituție	Locație	Servicii furnizate	TIP	Nivel
			asistență medicală de reabilitare.		
3	Centrul de Plasament Temporar și Reabilitare pentru copii	Bălți	Servicii pentru cuplu mamă-copil în dificultate și femei victime ale traficului de ființe umane: plasament, asistență psiho-socială, medicală, juridică, consiliere, medierea proceselor de angajare și stabilirea relațiilor cu comunitatea.	Instituție de stat	Național
4	Centrul maternal de plasament și protecție a victimelor și potențialelor victime ale violenței în familie	Anenii Noi	Servicii pentru femeile cu copii în dificultate: plasament temporar, consiliere psihologică, consiliere juridică, asistență socială/reintegrare, etc	Instituție de stat	Național
5	Centrul Regional pentru Reabilitarea Victimelor Violenței în Familie	Comrat	Servicii pentru victimele violenței în familie:	Instituție de stat	Național

Nr.	Denumire instituție	Locație	Servicii furnizate	TIP	Nivel
			plasament temporar, consiliere psihologică, consultații juridice, asistență socială.		
6	Centrul raional maternal „Pro-Femina”	Hîncești	Servicii pentru victimele violenței în familie, victimele traficului de ființe umane și cuplu mamă-copil, femei în dificultate: plasament temporar, consiliere psihologică, educație pentru sănătate, asistență și integrare socială.	Instituție de stat	Național
7	Centrul Maternal „Pro Familia”	Căușeni	Servicii pentru victimele violenței în familie, victimele traficului de ființe umane, cuplu mamă-copil, femei aflate în dificultate: plasament temporar, consiliere psihologică, consultații juridice, asistență socială/ medicală.	Instituție de stat	Național

Nr.	Denumire instituție	Locație	Servicii furnizate	TIP	Nivel
8	Serviciul de asistență și consiliere pentru victimele violenței în familie „Ariadna”	Drochia	Servicii pentru victimele violenței în familie: plasament temporar, asistență socială, consiliere psihologică, asistență/consiliere juridică.	Instituție de stat	Național
9	Centrul Maternal Cahul „Încredere"	Cahul	Servicii pentru femeile cu copii în dificultate și victimele violenței în familie: plasament temporar, consiliere psihologică/juridică, asistență socială/ medicală	Instituție de stat	Nivel raional: Cahul
10	Centrul Multifuncțional de Asistență Socială „Nufărul Alb”	Fălești	Servicii pentru copii separați de părinți, cuplu mamă – copil; victimele violenței în familie; copii în situație de risc; persoane vârstnice și adulți cu dizabilități, pentru copii cu dizabilități: servicii de zi, servicii de	Instituție de stat	Nivel raional: Fălești

Nr.	Denumire instituție	Locație	Servicii furnizate	TIP	Nivel
			plasament, consiliere psihologică, asistență juridică, asistență socială, medierea primară.		
11	Centrul Multifuncțional „Renaștere”	Rîșcani	Servicii pentru copii în situație de risc, copii separați de părinți, persoane vârstnice și persoane adulte cu dizabilități, cuplu mamă-copil: servicii de zi, servicii de plasament, asistență medicală, asistență psihologică.	Instituție de stat	Nivel raional: Rîșcani
12	Centrul de Asistentă Socială a Familiei și Copilului „CREDO”	Ungheni	Servicii pentru copii, tineri, cupluri părinte-copil, femei însărcinate în dificultate, victimele violenței, neglijării, exploatării și traficului de ființe umane:	Instituție de stat	Nivel raional: Ungheni

Nr.	Denumire instituție	Locație	Servicii furnizate	TIP	Nivel
			plasament temporar, suport psiho-social, consiliere psihologică, etc		
13	Centrul de Criză Familială "Sotis"	Bălți	Servicii pentru victimele violentei în familie; cuplu mamă-copil, femei aflate în dificultate: plasament temporar, asistență socială, consiliere psihologică, asistență/consiliere juridică și asistență medicală de urgență.	Instituție de stat	Nivel regional: zona Nord
14	Centrul maternal de plasament pentru cuplul mamă-copil pe lângă Direcția generală pentru protecția drepturilor copilului din mun. Chișinău	Chișinău	Servicii de plasament pentru cuplu mamă-copil (centre maternale, multifuncționale), inclusiv VBG	Instituție de stat	Nivel municipal/local: Chișinău
15	Serviciul de asistență și protecție a victimelor traficului	Chișinău	Servicii pentru victimele și prezumatele victime ale traficului de ființe umane	Instituție de stat	Nivel municipal/local: Chișinău

Nr.	Denumire instituție	Locație	Servicii furnizate	TIP	Nivel
	de ființe umane bărbați în cadrul CPPVPD		bărbați: servicii de zi, plasament temporar, asistență socială, asistență juridică, asistență medicală, consiliere psihologică.		
16	A.O. Centrul de Drept al Femeilor	Chișinău	Servicii de zi și servicii de suport pentru VBG	Organizație necomercială	Național
17	A.O. Centrul Internațional "La Strada"	Chișinău	Servicii de zi și servicii de suport pentru VBG	Organizație necomercială	Național
18	A.O. Centrul Național de Formare, Asistența, Consiliere și Educație din Moldova	Chișinău	Servicii de zi și servicii de suport pentru VBG	Organizație necomercială	Național
19	A.O. Gender-Centru	Chișinău	Instituții cu servicii și activități pentru VBG, complimentare pe lângă alte activități și servicii	Organizație necomercială	Național
20	A.O. HelpAge International	Chișinău	Instituții cu servicii și activități pentru VBG, complimentare pe lângă alte activități și servicii	Organizație necomercială	Național

Nr.	Denumire instituție	Locație	Servicii furnizate	TIP	Nivel
21	A.O. Institutul pentru Familie și Inițiative Sociale	Chișinău	Servicii de zi și servicii de suport pentru VBG	Organizație necomercială	Național
22	A.O. Onoarea și Dreptul Femeii Contemporane	Bălți	Servicii de zi și servicii de suport pentru VBG	Organizație necomercială	Național
23	A.O. Stimul	Ocnița	Servicii de zi și servicii de suport pentru VBG	Organizație necomercială	Național
24	Asociația Împotriva Violenței în Familie - Casa Mărioarei	Chișinău	Servicii de plasament pentru victimele violenței	Organizație necomercială	Național
25	Centrul de reabilitare a victimelor torturii „Memoria” (RCTV Memoria)	Chișinău	Servicii de zi și servicii de suport pentru VBG	Organizație necomercială	Național
26	Centrul Maternal „Speranța”	Dondușeni	Servicii de plasament pentru victimele violenței	Organizație necomercială	Național
27	Misiunea Socială „Diaconia”	Chișinău	Servicii de plasament pentru cuplu mamă-copil (centre maternale, multifuncționale), inclusiv VBG	Misiune religioasă	Național

Nr.	Denumire instituție	Locație	Servicii furnizate	TIP	Nivel
28	A.O. Centrul de Drept al Avocaților	Chișinău	Instituții cu servicii și activități pentru VBG, complimentare pe lângă alte activități și servicii	Organizație necomercială	Regional: Basarabeasca, Comrat, Chișinău, Soroca, Căușeni, Ștefan Vodă, Edineț, Fălești, Florești, Bălți, Glodeni, Telenești
29	A.O. Fiecare Contribuie pentru Schimbare	Criuleni	Instituții cu servicii și activități pentru VBG, complimentare pe lângă alte activități și servicii	Organizație necomercială	Regional: Criuleni, Dubăsari
30	A.O. Biaz Gul	Comrat	Servicii de zi și servicii de suport pentru VBG	Organizație necomercială	Nivel raional: Comrat
31	A.O. Centrul de Resurse pentru Tineret DACIA	Soroca	Servicii de zi și servicii de suport pentru VBG	Organizație necomercială	Nivel raional: Soroca
32	Centrul maternal în cadrul Centrului Multifuncțional Cosăuți, Soroca al A.O. Concordia	Soroca	Servicii de plasament pentru victimele violenței	Organizație necomercială	Nivel raional: Soroca