

NOTĂ ANALITICĂ

**SUPPORT INFORMAȚIONAL PENTRU
VICTIMELE ÎNCĂLCĂRILOR DREPTURILOR
OMULUI DIN REGIUNEA TRANSNISTREANĂ**

Autoare: Mihaela Șerpi

A contribuit: Vadim Vieru, Nicoleta Hriplivîi, Ion Manole

Coordonatoare de ediție: Olga Manole

Design grafic și machetare: Marina Bejenari

Documentul a fost elaborat de Asociația Promo-LEX în cadrul proiectelor „Promovarea respectării drepturilor omului în Republica Moldova, inclusiv în regiunea transnistreană” și „Promovarea respectării drepturilor omului în regiunea transnistreană a Republicii Moldova”, cu suportul financiar oferit de Fundația Soros Moldova și National Endowment for Democracy. Opiniile exprimate în acest document aparțin exclusiv Asociației Promo-LEX. Acestea nu pot fi interpretate sub nicio formă ca reflectând opinia și poziția Fundației Soros Moldova și National Endowment for Democracy.



Cuprins

Acronime și abrevieri	4
Sumar	5
Introducere	6
1. Normele Uniunii Europene și cele naționale referitoare la informarea victimelor	7
2. Deficiențele privind accesul victimelor din regiunea transnistreană la informații	9
3. Exemple de bune practici din Ucraina	16
Concluzii	18
Recomandări	19

Acronime și abrevieri

AGSSSÎ	Agenția pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă
ATAS	Agențiile Teritoriale de Asistență Socială
BPR	Biroul politici de reintegrare
FRA	Agenția pentru Drepturi Fundamentale a Uniunii Europene
IDMC	Centrul de monitorizare a strămutărilor interne
IGP	Inspectoratul General al Poliției
IP Bender	Inspectoratul de Poliție Bender
MMPS	Ministerul Muncii și Protecției Sociale
ONG	Organizație neguvernamentală
PSI	Persoană/e strămutată/e intern
UE	Uniunea Europeană
Mun.	Municipiu
Nr.	Număr

Sumar

Sprrijinirea victimelor încălcărilor drepturilor omului din regiunea transnistreană este esențială pentru transformarea în realitate a drepturilor lor, reabilitarea acestora, reintegrarea lor în societate, precum și pentru înfăptuirea justiției. Una dintre componentele fundamentale ale procesului de sprijinire a victimelor este furnizarea de informații și direcționarea către serviciile de asistență specializată. Lipsa de informații nu reprezintă doar un obstacol major în calea exercitării drepturilor victimelor, ci și un factor care descurajează victimele să raporteze infracțiunile. Din acest considerent, victimele și rudele acestora trebuie să fie asistate în găsirea și contactarea autorităților competente, într-un mod coordonat și coerent.

Deși în prezent peste 356.000 de cetățeni locuiesc în teritoriul temporar ocupat al țării, unde abuzurile și încălcările grave împotriva drepturilor omului sunt comise sistematic, autoritățile Republicii Moldova nu au implementat până în prezent măsuri clare de informare a victimelor sau potențialelor victime din regiunea transnistreană. De exemplu, o persoană eliberată din detenție ilegală, unde a fost supusă unor tratamente degradante, sau un jurnalist reținut ilegal de reprezentanții structurilor de forță transnistrene nu va putea găsi ușor informații despre tipul de sprijin pe care îl poate primi și din partea cui, și nici modul sau condițiile prin care poate obține protecție, asistență juridică sau orice altă formă de ajutor. De ce? Pentru că timp de peste 30 de ani de la încetarea războiului moldo-rus de pe Nistru, nu a fost desemnată nicio instituție responsabilă de abordarea nevoilor victimelor din regiunea transnistreană, nu a fost creată nicio linie telefonică destinată locuitorilor regiunii transnistrene, nu a fost organizată nicio campanie de informare pentru a crește gradul de conștientizare a drepturilor victimelor și nu au fost publicate pe website-urile instituțiilor competente materiale informative care să abordeze nevoile specifice ale victimelor din stânga Nistrului și mun. Bender. Totodată, nu a fost înființat niciun ghișeu unic de asistență care să răspundă nevoilor de informare și vulnerabilităților multiple ale locuitorilor regiunii transnistrene și să faciliteze direcționarea acestora într-un mod coordonat și eficient în cadrul sistemului de servicii de asistență specializată.

Până în prezent, informarea victimelor și direcționarea acestora către serviciile de asistență au fost realizate ad-hoc, tardiv, incomplet și incoerent, fără o abordare centrată pe drepturile omului și nevoile lor complexe. De asemenea, de multe ori, victimele nu au fost informate de la primul contact cu o autoritate competentă despre drepturile lor, întregul spectru de servicii publice disponibile și acțiunile pe care le pot întreprinde pentru a beneficia de sprijin. Totodată, menționăm că, în lipsa unor campanii de informare și proceduri concrete de îndrumare, victimele sau rudele acestora solicită adesea sprijinul organizațiilor neguvernamentale pentru a găsi instituțiile competente.

Autoritățile constituționale ar trebui să acorde o atenție specială acestor categorii de victime, având în vedere vidul legislativ în care trăiesc, lipsa accesului la justiție în stânga Nistrului și mun. Bender, riscul ridicat de victimizare repetată și secundară, precum și incapacitatea autorităților de a interveni efectiv în teritoriul temporar ocupat al țării. Pentru aceste persoane, serviciile de asistență acordate pe malul drept al Nistrului sunt, adesea, singurul sprijin real pe care îl pot primi.

Introducere

Dificultățile victimelor din regiunea transnistreană în exercitarea pe deplin a drepturilor lor fundamentale se datorează, într-o mare măsură, lipsei de informații și faptului că nu beneficiază de asistență suficientă. Nota analitică de față scoate la iveală aspectele problematice legate de informarea locuitorilor regiunii transnistrene care se află în dificultate sau în situații de risc. Importanța și relevanța acestei analize sunt reliefate de faptul că, în ultimii 30 de ani, accesul victimelor din stânga Nistrului și mun. Bender la servicii de sprijinire a fost considerabil îngreunat de lipsa unor măsuri, resurse și mijloace de informare care să abordeze cuprinzător nevoile acestora. Prin intermediul acestei note analitice evidențiem că furnizarea de informații în mod coerent și direcționarea promptă către serviciile de asistență este esențială pentru locuitorii regiunii transnistrene, având în vedere climatul ostil în care locuiesc ei și riscul ridicat de victimizare repetată.

Obiectivul primar al acestei note analitice este să răspundă la următoarele întrebări de cercetare:

1. Care sunt standardele minime prevăzute de legislația Uniunii Europene (UE) în ceea ce privește accesul victimelor la informații?
2. Care sunt principalele probleme legate de accesul victimelor încălcărilor drepturilor omului din regiunea transnistreană la informații și care sunt cauzele acestora?
3. Ce acțiuni pot fi întreprinse de autorități pentru a asigura accesul prompt al victimelor din regiunea transnistreană la informații relevante despre sprijinul pe care îl pot primi pe malul drept al Nistrului?
4. Ce exemple de bune practici pot fi preluate din Ucraina?

Din perspectiva abordării metodologice, metoda folosită pe parcursul scrierii documentului este cercetarea documentară. Pentru a răspunde întrebărilor de cercetare, am utilizat atât surse primare, cât și secundare. Am recurs la analiza directivelor UE, a publicațiilor elaborate de Agenția pentru Drepturi Fundamentale a UE (FRA) și a răspunsurilor primite la cererile de acces la informații de interes public adresate Ministerului Muncii și Protecției Sociale (MMPS), Biroului politici de reintegrare (BPR) și Inspectoratului de Poliție Bender (IP Bender). Totodată, analiza se bazează pe experiențele beneficiarilor Asociației Promo-LEX din regiunea transnistreană, care au solicitat asistență din partea autorităților naționale.

În ceea ce privește structura notei analitice, menționăm că analiza debutează cu prezentarea normelor UE privind informarea victimelor infracțiunilor, luând în considerare importanța procesului de transpunere a acquis-ului comunitar. Ulterior, în capitolul al doilea, sunt prezentate și analizate în profunzime problemele legate de informarea victimelor și cauzele acestora. Cel de-al treilea capitol se axează pe exemplele de bune practici din Ucraina, care ar putea reprezenta o sursă de inspirație pentru autoritățile naționale. În final, în baza constatărilor-cheie, am formulat o serie de recomandări specifice adresate Guvernului Republicii Moldova și autorităților aflate în subordinea acestuia, precum și partenerilor de dezvoltare ai țării.

1. Normele Uniunii Europene și cele naționale referitoare la informarea victimelor

Având în vedere importanța procesului de aliniere a legislației Republicii Moldova la acquis-ul comunitar, în paragrafele de mai jos vom face referire la normele UE relevante pentru subiectul acestei note analitice.

Unul dintre cele mai relevante acte legislative ale UE este Directiva 2012/29/UE de stabilire a unor norme minime privind drepturile, sprijinirea și protecția victimelor criminalității, care include un capitol separat dedicat furnizării de informații și de sprijin¹.

- ▶ Articolul 9 al Directivei 2012/29/UE prevede explicit că printre serviciile minime de sprijinire a victimelor se enumeră „furnizarea de informații sau trimiterea directă la orice servicii de sprijinire relevante existente”.
- ▶ Articolul 4 din aceeași directivă stabilește că informațiile trebuie furnizate victimelor, fără întârzieri inutile, de la primul contact cu o autoritate competentă, pentru a permite acestora să-și exercite drepturile. Totodată, potrivit articolului 4, statul trebuie să asigure accesul la informații despre tipul de sprijin pe care victimele îl pot primi și din partea cui, modul și condițiile în care victimele pot obține protecție, procedurile disponibile de formulare a plângerilor, modul și condițiile de acces la consiliere juridică și orice altă formă de consiliere, precum și datele de contact pentru comunicările cu privire la cauza lor.
- ▶ Conform articolului 3, statele trebuie să ia toate măsurile necesare pentru ca victimele să înțeleagă și să se poată face înțelese de la primul contact cu o autoritate și pe parcursul interacțiunilor ulterioare.
- ▶ Mai mult decât atât, articolul 8, alineatul (5) din directivă specifică faptul că accesul la serviciile de sprijinire a victimelor, precum consilierea informațională, nu trebuie să fie condiționat de formularea unei plângeri formale din partea victimei².

De asemenea, o serie de considerente din Directiva 2012/29/UE³ conțin prevederi importante privind informarea victimelor:

- ▶ Considerentul 21 din directivă subliniază că informarea și consilierea victimelor ar trebui să fie realizate printr-o serie de mijloace, folosind un limbaj simplu și accesibil, pentru a se asigura că victimele înțeleg într-adevăr condițiile și modul de accesare a serviciilor de sprijinire.
- ▶ Considerentul 27 recomandă că informațiile comunicate unei victime ar trebui trimise la cea mai recentă adresă de corespondență cunoscută sau la datele de contact electronice furnizate autorității competente de către victimă.
- ▶ Considerentul 62 evidențiază că serviciile publice ar trebui să lucreze într-un mod coordonat și să fie implicate la toate nivelurile – local, regional și național. În plus, se menționează explicit că „victimele ar trebui să fie asistate în găsirea și contactarea autorităților competente pentru a evita trimiterile repetate”. În acest sens, se recomandă dezvoltarea de puncte unice de acces sau de ghișee unice, pentru a aborda eficient nevoile multiple ale victimelor, inclusiv nevoia de a primi informații.
- ▶ Considerentul 63 indică necesitatea ca autoritățile competente să fie pregătite să răspundă la sesizările victimelor cu atenție, profesionalism și în mod nediscriminatoriu.

¹ Jurnalul Oficial al Uniunii Europene. 2012. *Directiva 2012/29/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2012 de stabilire a unor norme minime privind drepturile, sprijinirea și protecția victimelor criminalității și de înlocuire a Deciziei-cadru 2001/220/JAI a Consiliului.* <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:32012L0029>. Accesat la 07.10.2024.

² *Ibidem.*

³ *Ibidem.*

Totodată, se recomandă folosirea unor mijloace tehnice de comunicare, precum e-mail, înregistrări video sau formulare electronice, pentru a facilita formularea plângerilor și denunțarea infracțiunilor.

FRA a evidențiat că statele trebuie să se asigure că informațiile despre serviciile de suport pentru victime și drepturile lor sunt accesibile în toate etapele și sunt puse la dispoziție de către toate autoritățile și serviciile publice cu care victimele intră în contact⁴. În acest sens, FRA recomandă implementarea unui mecanism eficient de îndrumare și direcționare, care să ghideze victimele prin sistemul serviciilor de asistență⁵. Mai mult decât atât, FRA subliniază că drepturile pe care statul trebuie să le garanteze necesită un sistem cuprinzător și funcțional de sprijinire a victimelor, care să implice diverși actori⁶. Constatările FRA arată că legislația reprezintă doar o parte din ansamblul sprijinului acordat victimelor, motiv pentru care aceasta trebuie completată cu o serie de instrumente juridice și politici publice⁷.

Un alt act legislativ relevant este Directiva 2001/55/CE privind standardele minime pentru acordarea protecției temporare în cazul unui aflux masiv de persoane strămutate⁸.

- ▶ Articolul 27 stipulează că fiecare stat membru al UE trebuie să desemneze un punct de contact național, în vederea asigurării unei bune cooperări pentru punerea în aplicare a protecției temporare⁹.
- ▶ De asemenea, articolul 9 al directivei prevede că statele trebuie să furnizeze persoanelor beneficiare de protecție temporară un document redactat într-o limbă pe care aceștia o pot înțelege, în care să fie expuse clar dispozițiile referitoare la protecția temporară care le sunt aplicabile¹⁰.

În ceea ce privește normele legislației naționale privind dreptul victimelor de a primi informații, subliniem că Legea nr. 137/2016 cu privire la reabilitarea victimelor infracțiunilor prevede consilierea informațională ca unul dintre serviciile de suport obligatorii¹¹. Articolul 6 din lege stipulează că angajatul organului de constatare la care se adresează victima, ofițerul de urmărire penală și procurorul care instrumentează cazul au obligația de a oferi informații despre (1) serviciile de suport disponibile, instituțiile care le furnizează și condițiile de acordare a acestora, (2) instituția la care pot depune plângerea privind infracțiunea săvârșită, (3) măsurile de protecție, precum și alte informații solicitate. Articolul 7, punctul 1 din lege prevede măsuri suplimentare de informare a victimelor, cum ar liniile telefonice și paginile web ale instituțiilor responsabile. Punctul 2 din articol stipulează că instituțiile competente conform prevederilor art. 3, alin. (2) au obligația, iar instanțele de judecată au dreptul să publice pe paginile lor web oficiale informațiile menționate anterior¹². Totuși, menționăm că legislația națională nu reglementează în mod specific acordarea de servicii de sprijinire pentru victimele acțiunilor ilegale comise de reprezentanții structurilor transnistrene.

4 Agenția pentru Drepturi Fundamentale a UE (FRA). 2015. *Victimele criminalității în Uniunea Europeană: dimensiunea și natura sprijinului acordat victimelor*, p. 13. Viena: FRA. <https://fra.europa.eu/en/publication/2014/victims-crime-eu-extent-and-nature-support-victims>. Accesat la 07.10.2024.

5 *Ibidem*, p. 13.

6 *Ibidem*, p. 41.

7 *Ibidem*, p. 41.

8 Jurnalul Oficial al Uniunii Europene. 2001. *Directiva 2001/55/CE a Consiliului din 20 iulie 2001 privind standardele minime pentru acordarea protecției temporare, în cazul unui aflux masiv de persoane strămutate, și măsurile de promovare a unui echilibru între eforturile statelor membre pentru primirea acestor persoane și suportarea consecințelor acestei primiri*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:32001L0055>. Accesat la 08.10.2024.

9 Jurnalul Oficial al Uniunii Europene. 2001. *Directiva 2001/55/CE a Consiliului din 20 iulie 2001 privind standardele minime pentru acordarea protecției temporare, în cazul unui aflux masiv de persoane strămutate, și măsurile de promovare a unui echilibru între eforturile statelor membre pentru primirea acestor persoane și suportarea consecințelor acestei primiri*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:32001L0055>. Accesat la 08.10.2024.

10 *Ibidem*.

11 Registrul de stat al actelor juridice. 2016. *Legea nr. 137 din 20.07.2016 cu privire la reabilitarea victimelor infracțiunilor*. https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=110484&lang=ro. Accesat la 08.10.2024.

12 *Ibidem*.

2. Deficiențele privind accesul victimelor din regiunea transnistreană la informații

Deși peste 356 de mii de cetățeni ai Republicii Moldova locuiesc în regiunea transnistreană, unde drepturile omului și libertățile fundamentale sunt încălcate grav, aceștia nu au acces la informații clare despre tipul de sprijin pe care îl pot primi în cazurile de intimidare, ostracizare, privare ilegală de libertate, înrolare forțată în structurile paramilitare sau strămutare forțată internă. Lipsa unor prevederi și informații clare, precum și a mijloacelor de informare face ca populația din regiunea transnistreană, în general, și victimele, în special, să nu fie informate cu privire la drepturile, măsurile de protecție și serviciile de sprijin disponibile. De asemenea, atât locuitorii de pe malul drept al Nistrului, cât și cetățenii străini care călătoresc pe termen scurt în regiunea transnistreană nu pot găsi informații cu privire la modalitățile și instituțiile de la care pot solicita ajutor în situații de risc. Această stare de fapt este cauzată de o multitudine de factori, pe care îi vom analiza în profunzime în paragrafele de mai jos.

Lipsa coordonării instituționale și a mecanismelor de informare centralizată

Unul dintre principalele obstacole în sprijinirea eficientă a cetățenilor din regiunea transnistreană este lipsa unui mecanism instituționalizat de coordonare între autoritățile competente. În prezent, legislația nu desemnează o instituție responsabilă pentru gestionarea integrată a necesităților multiple ale cetățenilor domiciliați în teritoriul temporar ocupat și ale victimelor încălcărilor drepturilor omului din această regiune, inclusiv pentru furnizarea de informații clare și direcționarea către servicii de asistență specializată.

De asemenea, este important să menționăm că:

- ▶ nu există nicio claritate privind serviciile de asistență disponibile pentru victimele acțiunilor ilegale comise de reprezentanții structurilor transnistrene, precum și condițiile de accesare a acestor servicii;
- ▶ nu există niciun mecanism instituționalizat și formalizat de direcționare a locuitorilor regiunii transnistrene către serviciile de asistență specializată;
- ▶ nu a fost creat niciun centru sau ghișeu unic multifuncțional care să centralizeze solicitările și să le direcționeze către serviciile de asistență specializată.

În acest context, crearea unei platforme permanente de coordonare instituțională este esențială. Experiența arată că o comunicare constantă și o colaborare mai strânsă între instituțiile statului ar contribui la gestionarea coerentă a problemelor persoanelor din regiunea transnistreană. Prin urmare, o potențială soluție ar fi instituirea unei platforme permanente sub egida viceprim-ministrului sau, după caz, a primului-ministru, care să asigure schimbul de informații și coordonarea între autoritățile relevante, să accelereze soluționarea cazurilor și să prevină fragmentarea responsabilităților între instituții.

Lipsa actuală de coordonare între autoritățile competente atât la nivel central, cât și local, are consecințe negative evidente: problemele sunt tratate fragmentar, responsabilitățile sunt distribuite incoerent, iar instituțiile nu colaborează suficient. Această situație duce la pierderea încrederii persoanelor din regiunea transnistreană în instituțiile constituționale, la blocaje birocratice și, în final, la perpetuarea problemelor într-un climat vicios de impunitate.

De asemenea, din aceste cauze, persoanele din regiunea transnistreană nu reușesc adesea să identifice și să contacteze autoritățile competente. În consecință, acestea apelează la organizațiile neguvernamentale pentru a le asista în identificarea instituțiilor competente și obținerea sprijinului specializat. Solicitățile de a primi informații și asistență sunt trimise la diverse instituții, cum ar fi BPR, Inspectoratul General al Poliției (IGP), MMPS și Agenția pentru Gestionarea Serviciilor Sociale cu Specializare Înaltă (AGSSSÎ), care însă nu dispun de o procedură clară privind informarea, direcționarea și sprijinirea victimelor sau persoanelor aflate în dificultate din teritoriul temporar ocupat al țării. Prin urmare, intervențiile acestora sunt de multe ori incomplete, incoerente, neuniforme, tardive și ad-hoc, fără o abordare centrată pe necesitățile specifice ale victimelor. Totodată, din cauza lipsei unui mecanism de coordonare între serviciile publice la toate nivelurile, victimele riscă să fie trimise repetat la aceleași instituții. Cert este faptul că accesul mai facil la informații și existența unor resurse de informare pentru locuitorii regiunii transnistrene ar fi putut preveni expunerea acestora la riscul de persecuții, detenție ilegală în condiții inumane sau înrolare forțată în structurile paramilitare.

Absența unui website funcțional și informativ dedicat suportului disponibil pentru locuitorii regiunii transnistrene

Pe paginile web oficiale ale autorităților responsabile de acordarea suportului specializat, cum ar fi BPR, MMPS, AGSSSÎ și IGP, nu este publicată nicio informație de bază privind serviciile de asistență disponibile, instituțiile care le furnizează, modul și condițiile în care victimele le pot accesa. De asemenea, nu există un website dedicat care să centralizeze toate informațiile relevante pentru locuitorii regiunii transnistrene, cum ar fi datele de contact ale tuturor instituțiilor competente, pașii de urmat în diverse situații dificile și ghiduri utile.

Figura 1.

Exemple de întrebări care obligă instituțiile publice să furnizeze informații precise și instrucțiuni detaliate

- Ce pași trebuie să urmezi și ce instituții să contactezi dacă ești percheziționat și reținut la un punct de control ilegal administrat de structurile transnistrene?
- Care sunt riscurile deplasării în regiunea transnistreană dacă ți-ai exprimat opiniile critice față de structurile transnistrene și liderii acestora pe rețelele de socializare?
- Ce trebuie să faci dacă ești acuzat în stânga Nistrului și mun. Bender de comiterea unor fapte „extremiste”, „trădare de patrie” sau „defăimarea” liderului regiunii transnistrene?
- Ce acțiuni poți întreprinde dacă riști să fii înrolat în structurile paramilitare?
- Care sunt riscurile de a furniza structurilor transnistrene datele despre copilul tău minor pentru a fi luat în evidență militară?

BPR, care are atribuții în domeniul realizării acțiunilor orientate spre asigurarea respectării drepturilor omului în regiunea transnistreană, nu dispune de un website propriu funcțional și accesibil. Pagina dedicată BPR este integrată în cadrul website-ului oficial al Guvernului Republicii Moldova, fapt ce îngreunează accesul la informații. Această pagină este folosită în principal pentru a informa opinia publică despre activitatea viceprim-ministrului pentru Reintegrare, a Biroului politici de reintegrare și

a grupurilor de lucru sectoriale. Deși bara de navigare dedicată BPR include o secțiune intitulată „Informații utile”, aceasta nu conține resurse și informații practice pentru cetățenii din regiunea transnistreană care se află în dificultate sau pericol. Informațiile publicate în această secțiune fac referire doar la procesul de negociere privind reglementarea transnistreană, terminologia cu referire la problematica transnistreană și modalitatea de comunicare dintre cele două maluri ale Nistrului¹³.

În urma semnalării de către Promo-LEX a acestei problematice în cadrul Conferinței Naționale „Situția drepturilor omului în regiunea transnistreană”¹⁴, în noiembrie 2024, au fost efectuate ajustări pe website-ul Guvernului Republicii Moldova. Mai exact, datele de contact ale BPR au fost publicate în secțiunea „Contacte”¹⁵ și în secțiunea „Echipa” din versiunea în limba română a website-ului¹⁶. De asemenea, a fost adăugat un link către informațiile de contact complete ale reprezentanților BPR, disponibile pe website-ul Cancelariei de Stat¹⁷. Totuși, menționăm că nu este indicat clar unde pot scrie sau suna victimele încălcărilor drepturilor omului din regiunea transnistreană.

Totodată, remarcăm că, din cauza lipsei unor campanii de informare, cunoștințele despre existența acestor date de contact nu sunt larg răspândite în rândul populației din regiunea transnistreană. În plus, observăm că pagina dedicată BPR nu conține linkuri sau trimeri către website-urile altor instituții competente și nici către datele de contact ale acestora, cum ar fi organele de drept din proximitatea regiunii transnistrene, Reprezentanța Varnița a Oficiului Avocatului Poporului sau structurile teritoriale de asistență socială.

Răspunsul BPR la solicitarea de informații publice¹⁸ arată că reprezentanții instituției acordă suport în stabilirea contactului cu o autoritate competentă, misiune diplomatică sau organizație internațională, în urma recepționării unor petiții individuale sau sesizări din oficiu. Respectiv, reiese că locuitorii regiunii transnistrene sunt informați despre serviciile de asistență disponibile și suportul pe care BPR îl poate oferi doar dacă au contactat instituția sau dacă un caz a ajuns în atenția acesteia prin intermediul presei sau al societății civile.

Acțiuni de sensibilizare și informare a populației din regiunea transnistreană, inclusiv prin mijloace media, cu privire la drepturile lor și la serviciile de sprijin disponibile pe malul drept al Nistrului, nu au fost implementate. Mijloacele de informare utilizate de BPR în cazurile individuale sunt răspunsurile oficiale la solicitările scrise, mesajele via e-mail, convorbirile telefonice și discuțiile în cadrul audiențelor. Însă BPR nu oferă materiale care să utilizeze reprezentări vizuale despre drepturile victimelor, desfășurarea procedurilor penale sau alte resurse care le-ar ajuta pe victime să înțeleagă mai bine cum pot beneficia de suport specializat. Totodată, menționăm că pe pagina BPR nu sunt publicate informații despre programul audiențelor cu reprezentanții instituției. Informații despre audiența cetățenilor la viceprim-ministrul pentru Reintegrare se găsesc doar pe website-ul Cancelariei de Stat¹⁹.

13 Guvernul Republicii Moldova. Viceprim-ministru pentru reintegrare. n. d. *Informații utile*. <https://gov.md/ro/content/informatii-utile-0>. Accesat la 11.10.2024.

14 Promo-LEX. 2024. „Experți: Republica Moldova trebuie să asigure respectarea drepturilor omului în regiunea transnistreană în contextul integrării în Uniunea Europeană”. <https://promolex.md/experti-republica-moldova-trebuie-sa-asigure-respectarea-drepturilor-omului-in-regiunea-transnistreana-in-contextul-integrarii-in-uniunea-europeana/>. Accesat la 11.10.2024.

15 Guvernul Republicii Moldova. Viceprim-ministru pentru reintegrare. n. d. *Contacte*. <https://gov.md/ro/content/contacte-3>. Accesat la 11.10.2024.

16 Guvernul Republicii Moldova. Viceprim-ministru pentru reintegrare. n. d. *Echipa*. <https://gov.md/ro/content/br-contacte>. Accesat la 11.10.2024.

17 *Ibidem*.

18 Răspunsul Biroului politici de reintegrare nr. 23-78-11048 din 03.10.2024.

19 Cancelaria de Stat. n. d. *Audiența cetățenilor*. <https://cancelaria.gov.md/ro/apc/audienta-cetatenilor>. Accesat la 13.10.2024.

BPR a mai notat că informează organele de drept despre cazurile de încălcare a drepturilor omului și transmite materialele pe care le deține, pentru a fi luate măsurile legale necesare. De asemenea, în funcție de specificul problemei, BPR îndrumă locuitorii regiunii transnistrene către instituțiile competente, cum ar fi MMPS, Ministerul Sănătății, Agenția Națională de Sănătate Publică sau Casa Națională de Asigurări Sociale²⁰. Totuși, subliniem că direcționarea victimelor sau persoanelor aflate în dificultate către instituțiile competente nu are loc în cadrul unui sistem de direcționare reglementat, bazat pe linii directoare clare și proceduri instituționalizate. În absența unor proceduri bine definite pentru gestionarea cazurilor de încălcare a drepturilor omului în regiunea transnistreană, nu există un sistem de monitorizare și evaluare a modului în care aceste cazuri sunt abordate și rezolvate.

Pe website-ul Ministerului Muncii și Protecției Sociale, care este autoritatea centrală responsabilă de realizarea politicii guvernamentale în domeniul reabilitării victimelor infracțiunilor, la fel, nu există niciun material informativ de bază care să ofere informații relevante pentru victimele acțiunilor ilegale comise de structurile transnistrene. Din cele patru linii de asistență telefonică menționate în secțiunea „Contacte” a website-ului MMPS, niciuna nu ar putea fi apelată de victimele violărilor drepturilor omului sau persoanele strămutate intern (PSI) din regiunea transnistreană²¹. În acest context, subliniem că nu există nicio linie telefonică de asistență națională care să ofere apelanților din regiunea transnistreană informații despre drepturile lor și serviciile de asistență disponibile, precum și să-i direcționeze către instituțiile competente sau să notifice autoritățile.

AGSSSÎ, autoritatea din subordinea MMPS, care gestionează serviciile sociale cu specializare înaltă, inclusiv intervențiile complexe în cazurile de pericol iminent pentru viața și sănătatea persoanelor, de asemenea, nu publică informații care să vizeze direct victimele sau potențialele victime din regiunea transnistreană. Lipsa de informații relevante se constată și în cazul Agențiilor Teritoriale de Asistență Socială Sud-Est, Nord-Est, Centru și Centru-Est, care oferă servicii de asistență socială cetățenilor din regiunea transnistreană. Aceste agenții utilizează o platformă comună, restart.gov.md, care include doar informații legate de reforma sistemului de asistență socială, iar paginile de Facebook ale ATAS, de asemenea, nu conțin materiale informative care să abordeze în mod specific nevoile victimelor din regiunea transnistreană.

Având în vedere aspectele menționate anterior, subliniem importanța dezvoltării unui website funcțional și accesibil, care să includă informații clare despre drepturile cetățenilor din regiunea transnistreană, o listă a instituțiilor și organizațiilor la care aceștia se pot adresa, un chat live sau servicii de asistență prin e-mail, un sistem de depunere a plângerilor, resurse de suport psihologic și consiliere, ghiduri și alte resurse informative privind măsurile de asistență și de protecție disponibile pe malul drept al Nistrului. O comunicare eficientă și sistematică cu locuitorii din regiune, inclusiv prin intermediul unei pagini web, ar permite, de asemenea, colectarea de informații despre fenomenele care pot reprezenta riscuri pentru securitatea națională și drepturile fundamentale. Aceste informații ar putea fi analizate ulterior de autoritățile competente în vederea identificării soluțiilor concrete și eficiente pentru problemele semnalate.

20 Răspunsul Biroului politici de reintegrare nr. 23-78-11048 din 03.10.2024.

21 Ministerul Muncii și Protecției Sociale. n. d. *Linii de asistență telefonică*. <https://social.gov.md/contacte/linia-telefonica-de-informare-a-societatii/>. Accesat la 15.10.2024.

Lipsa unui centru unic de asistență și a materialelor informative

Pe lângă lipsa resurselor de informare online, constatăm și absența materialelor informative de bază, precum broșuri, infografice sau ghiduri, pe care victimele să le poată lua cu sine pentru a le consulta ulterior. Acestea lipsesc în instituțiile de stat, inclusiv în structurile lor teritoriale din proximitatea regiunii transnistrene. La acest moment, informațiile sunt transmise cu precădere verbal sau prin e-mail, dacă acest lucru a fost solicitat de către victimă. Autoritățile competente nu furnizează victimelor din regiunea transnistreană un document în care să fie expuse clar dispozițiile referitoare la serviciile de sprijinire disponibile pentru ele. Este important ca informațiile transmise verbal să fie completate și cu materiale informative, în special în cazul locuitorilor regiunii transnistrene, care pot fi mai puțin familiarizați cu serviciile publice oferite de autoritățile naționale.

Un alt aspect problematic este că victimele nu sunt informate cu privire la drepturile lor de la primul contact cu o autoritate competentă. Reprezentanții instituțiilor care intră în contact cu locuitorii regiunii transnistrene aflați în dificultate, inclusiv cei cu care victimele au primul contact, nu sunt pregătiți corespunzător pentru a le îndruma. Această situație este cauzată, printre altele, de lipsa unor prevederi și dispoziții care să stabilească modul în care persoanele aflate în situații de risc din regiunea transnistreană trebuie informate, ce servicii de sprijin li se oferă și care sunt instituțiile responsabile de furnizarea acestora. De exemplu, răspunsul IP Bender²² indică faptul că instituția nu oferă consiliere informațională victimelor violărilor drepturilor omului din regiunea transnistreană, deși articolul 6 din Legea nr. 137/2016 prevede că angajatul organului de constatare la care se adresează victima are obligația de a furniza informații despre serviciile de suport, măsurile de protecție disponibile, precum și drepturile de care beneficiază victima²³. De asemenea, considerentul 40 al Directivei 2012/29/UE accentuează că poliția se găsește adesea „în cea mai bună situație pentru a informa victimele cu privire la posibilitatea de a primi sprijin”²⁴. Conform răspunsului primit de la IP Bender²⁵, rezultă că victimele sunt direcționate către Reprezentanța Varnița a Oficiului Avocatului Poporului pentru a primi informații despre serviciile de asistență disponibile. Direcționarea victimelor către alte instituții de stat, cum ar fi structurile teritoriale de asistență socială sau BPR, nu a fost menționată de IP Bender, fapt ce ilustrează lipsa unui mecanism de coordonare între autoritățile competente.

Una dintre soluțiile fezabile pentru remedierea acestei situații este crearea unui centru unic de asistență și îndrumare pentru locuitorii regiunii transnistrene. Acest centru ar putea funcționa fie ca o entitate independentă, fie integrat într-o instituție existentă, punând la dispoziție un birou fizic sau un serviciu telefonic. Scopul acestui centru ar fi să ofere cetățenilor îndrumare și sprijin juridic, să faciliteze înregistrarea plângerilor și să explice măsurile necesare pentru apărarea drepturilor lor. De asemenea, un astfel de centru ar sprijini consolidarea coordonării între autoritățile competente și centralizarea informațiilor disponibile, devenind o resursă clară și accesibilă pentru victime.

Totodată, răspunsurile autorităților arată că, atât la nivel central, cât și local, nu există proceduri instituționalizate și formalizate pentru informarea victimelor încălcărilor drepturilor omului din regiunea transnistreană. Consecințele acestei situații sunt

22 Răspunsul Inspectorului de Poliție Bender nr. 34/24-3796 din 02.10.2024.

23 Registrul de stat al actelor juridice. 2016. *Legea nr. 137 din 20.07.2016 cu privire la reabilitarea victimelor infracțiunilor*. https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=110484&lang=ro. Accesat la 19.10.2024.

24 Jurnalul Oficial al Uniunii Europene. 2012. *Directiva 2012/29/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2012 de stabilire a unor norme minime privind drepturile, sprijinirea și protecția victimelor criminalității și de înlocuire a Deciziei-cadru 2001/220/JAI a Consiliului*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:32012L0029>. Accesat la 19.10.2024.

25 Răspunsul IP Bender nr. 34/24-3796 din 02.10.2024.

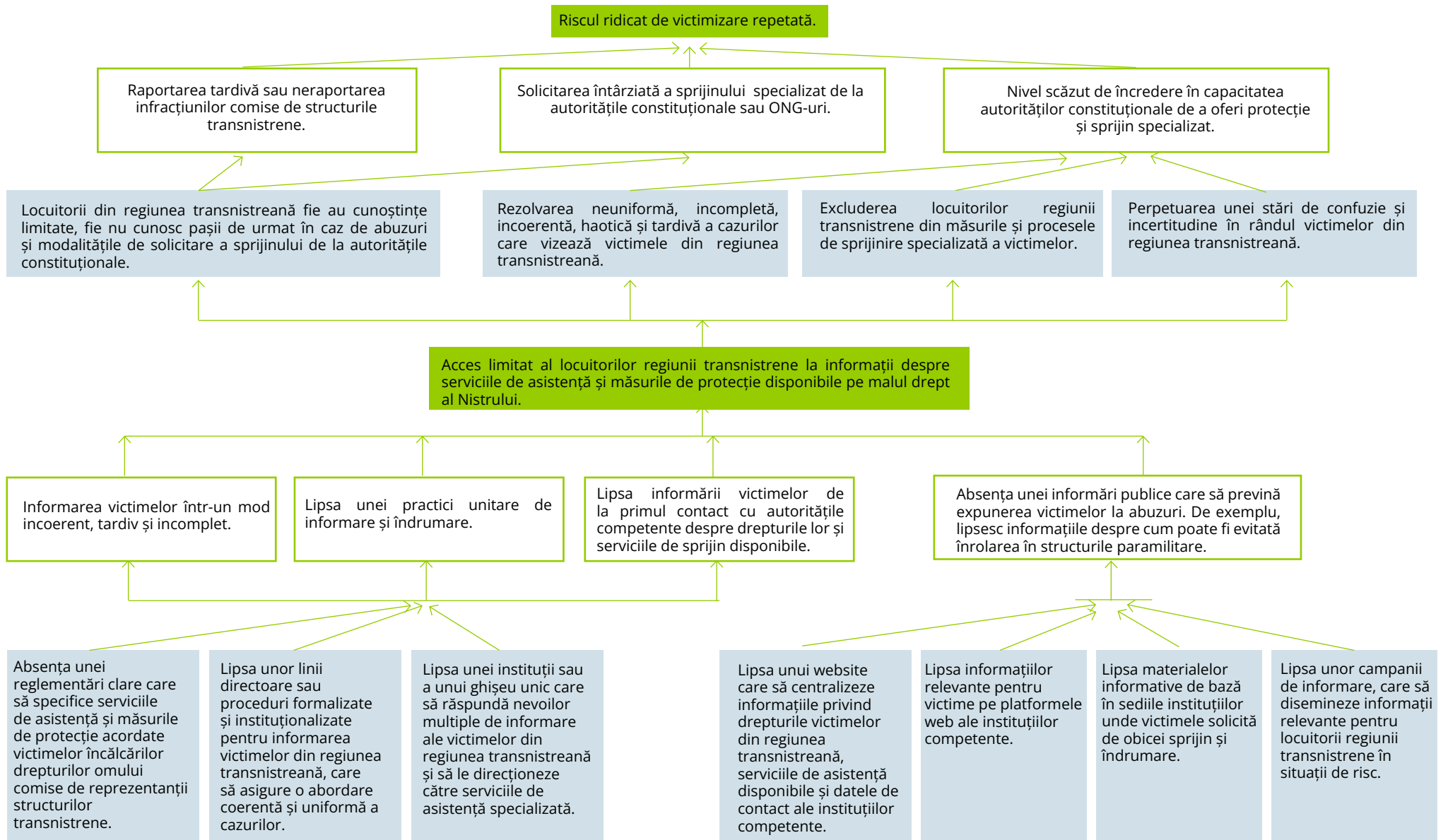
următoarele: (1) modul în care victimele sunt informate variază în funcție de instituție și depinde de bunăvoința reprezentanților autorităților competente, (2) victimele primesc adesea informații insuficiente sau contradictorii, (3) reprezentanții autorităților nu se asigură că persoanele din regiune aflate în situații de risc își înțeleg drepturile și procedurile, (4) informațiile nu sunt prezentate într-o manieră accesibilă și ușor de înțeles și (5) nu sunt prevăzute instrumentele și metodele de comunicare care să fie utilizate în dialogul cu locuitorii regiunii transnistrene.

În plus, faptul că victimele din regiunea transnistreană nu își cunosc mult prea adesea drepturile și întâmpină dificultăți în găsirea autorităților competente scoate la iveală că instituțiile de stat nu au implementat, până în prezent, nicio măsură pentru a crește nivelul de informare în ceea ce privește drepturile lor. O mai bună comunicare cu privire la drepturile victimelor din regiunea transnistreană ar implica, de exemplu, lansarea unor campanii de informare derulate de stat.



Figura 2.

Arborele problemei: cauzele și efectele lipsei de informații privind măsurile de sprijinire pentru victimele acțiunilor ilegale comise de structurile transnistrene



3. Exemple de bune practici din Ucraina

Potrivit Legii nr. 1207-VII din 2014 privind asigurarea drepturilor și libertăților cetățenilor și a regimului juridic pe teritoriul temporar ocupat al Ucrainei, statul ucrainean are obligația să sprijine și să asigure schimbul de informații cu cetățenii care locuiesc în teritoriul ocupat temporar al Ucrainei. De asemenea, legea stipulează explicit că cetățenilor ucraineni li se garantează respectarea deplină a drepturilor și libertăților prevăzute de Constituția Ucrainei, inclusiv drepturile sociale, economice, electorale și dreptul la educație, după ce părăsesc teritoriul ocupat temporar²⁶. Potrivit articolului 1 din Legea nr. 393/96-VR cu privire la petiții, cetățenii ucraineni au dreptul să se adreseze autorităților centrale și locale cu solicitări și plângeri privind încălcarea drepturilor și intereselor lor socioeconomice²⁷.

În 2009, a fost constituit „Centrul de contact guvernamental”, care are în gestiune o linie fierbinte apelabilă 24/24, cu scopul de a asigura o comunicare eficientă între autorități și cetățeni. Din 2015, în urma invaziei Rusiei asupra Ucrainei, centrul recepționează inclusiv petiții electronice, gestionează o linie de asistență telefonică destinată PSI și persoanelor din teritoriul ocupat temporar, precum și un serviciu de comunicare video pentru cetățenii cu deficiențe de auz²⁸. Totodată, în 2022, Guvernul ucrainean a înființat Biroul Național de Informații, care colectează date despre persoanele deținute ilegal în teritoriul ocupat temporar, prizonierii de război și persoanele dispărute. Biroul poate fi notificat prin linii de asistență telefonică, e-mail, formulare electronice de pe website-ul instituției și printr-un chatbot de pe Telegram²⁹. Pe baza informațiilor recepționate de la autorități și cetățeni, Biroul întocmește și actualizează lista persoanelor deținute ilegal de structurile subordonate Federației Ruse și cooperează cu Poliția Națională, Procuratura Generală și Serviciul de Securitate al Ucrainei.

Ministerul Reintegrării Teritoriilor Ocupate Temporar din Ucraina este instituția principală responsabilă de implementarea politicilor de stat în domeniul protecției populației care locuiește în teritoriul ocupat temporar. În domeniul asistenței cetățenilor ucraineni, ministerul răspunde de (1) satisfacerea nevoilor de informare ale populației care locuiește în teritoriul ocupat temporar, precum și în proximitatea acestuia, (2) colectarea informațiilor cu privire la faptele de încălcare a drepturilor cetățenilor ucraineni și ale străinilor, în special ale celor care sunt privați de libertate, (3) colectarea și analiza informațiilor referitoare la necesitatea asigurării cu locuințe și soluționarea altor probleme legate de protecția socială a PSI³⁰. În cadrul ministerului, a fost creat Departamentul de politică informațională, care este responsabil de satisfacerea nevoilor de informare ale populației din teritoriul temporar ocupat și din zonele adiacente, reintegrarea teritoriilor din punct de vedere informațional, contracararea dezinformării și diseminarea informațiilor de importanță socială împreună cu autoritățile executive centrale³¹. În plus, în subordinea ministerului se află Întreprinderea de Stat Agenția de Informații „RE-INFORM”, care are ca obiectiv furnizarea de informații și știri PSI, locuitorilor din teritoriul ocupat temporar și teritoriile eliberate, desfășurarea campaniilor de informare, contracararea propagandei și

26 Ministerul Reintegrării Teritoriilor Ocupate Temporar din Ucraina. 2014. *Legea nr. 1207-VII privind asigurarea drepturilor și libertăților cetățenilor și a regimului juridic pe teritoriul temporar ocupat al Ucrainei*. <https://minre.gov.ua/2022/12/22/pro-zabezpechennya-prav-i-svobod-gromadyan-ta-pravovij-rezhym-na-tymchasovo-okupovaniy-terytoriyi-ukrayiny/>. Accesat la 21.10.2024.

27 Rada Supremă a Ucrainei. 2023. *Legea nr. 393/96-VR din 1996 cu privire la petițiile cetățenilor*. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>. Accesat la 21.10.2024.

28 Centrul de contact guvernamental. n. d. *Pagina principală/Despre Centru*. <https://ukc.gov.ua/pro-tsentr-test/>. Accesat la 22.10.2024.

29 Ministerul Reintegrării Teritoriilor Ocupate Temporar din Ucraina. n. d. *Biroul Național de Informații*. <https://minre.gov.ua/informacziya/nacjonalne-informacziyne-byuro/>. Accesat la 25.10.2024.

30 Ministerul Reintegrării Teritoriilor Ocupate Temporar din Ucraina. 2023. *Regulamentul privind activitatea Ministerului Reintegrării Teritoriilor Ocupate Temporar din Ucraina*. <https://minre.gov.ua/2023/02/22/deyaki-pytannya-ministerstva-z-pytan-reintegracziyi-tymchasovo-okupovanyh-terytorij/>. Accesat la 22.10.2024.

31 Ministerul Reintegrării Teritoriilor Ocupate Temporar din Ucraina. n. d. *Departamentul de politică informațională*. <https://minre.gov.ua/en/department-of-information-policy/>. Accesat la 23.10.2024.

diseminarea informațiilor despre activitatea Ministerului Reintegrării Teritoriilor Ocupate Temporar³².

Măsurile implementate de statul ucrainean evidențiază multe practici promițătoare, care ar putea inspira o evoluție pozitivă la nivel național. În primul rând, merită remarcat faptul că prima pagină de pe website-ul Ministerului Reintegrării Teritoriilor Ocupate Temporar din Ucraina oferă informații despre (1) liniile fierbinți ale instituției, care pot fi apelate atât din interiorul țării, cât și din străinătate, precum și prin platformele WhatsApp, Telegram și Viber, (2) liniile de asistență telefonică ale Biroului Național de Informații, instituția responsabilă de colectarea și raportarea informațiilor privind situația persoanelor protejate de dreptul internațional umanitar, (3) chatbotul creat pe Telegram pentru asistență în situații de criză și (4) adresele de e-mail pentru solicitările formulate de persoane fizice și juridice³³. Ministerul publică trimestrial un raport care include numărul de apeluri primite, mijloacele prin care cetățenii au trimis solicitările și problemele vizate de acestea³⁴. Aceste rapoarte oferă o imagine de ansamblu asupra mijloacelor prin care victimele solicită cel mai frecvent sprijin și a problemelor întâmpinate de cetățenii ucraineni din zonele de conflict. De asemenea, pe prima pagină a ministerului există o secțiune dedicată infograficelor, care abordează diverse subiecte, cum ar fi accesul la asistență medicală, subvențiile pentru PSI, infrastructura instituțională de sprijinire a PSI, accesul la adăpost provizoriu, asistența juridică gratuită, eliberarea actelor de identitate ucrainene, asistența financiară pentru persoanele care au părăsit teritoriile ocupate temporar etc.³⁵

Totodată, este important de menționat că ministerul implementează diverse campanii de informare pentru a preveni expunerea cetățenilor din teritoriul ocupat temporar la diferite situații de risc, cum ar fi înrolarea forțată în armata Federației Ruse, explicând clar pașii pe care cetățenii îi pot urma în astfel de cazuri. De asemenea, ministerul desfășoară o comunicare activă pentru a preveni implicarea cetățenilor în pseudoreferendumurile și pseudoalegerile organizate în teritoriul ocupat temporar, precum și pentru a avertiza asupra riscurilor legate de obținerea pașaportului rusesc³⁶.

Pe website-ul Ministerului Reintegrării Teritoriilor Ocupate Temporar din Ucraina sunt publicate și informații detaliate despre liniile fierbinți ale tuturor ministerelor și instituțiilor din subordinea acestora, precum și despre domeniile în care acestea oferă consiliere informațională³⁷. Centralizarea acestor date de contact pe website-ul ministerului permite persoanelor aflate în dificultate să găsească mai ușor instituția care le poate oferi îndrumare. Website-ul ministerului include, de asemenea, o secțiune intitulată „Informații utile”, unde sunt publicate datele de contact ale Avocatului Poporului, răspunsurile la cele mai frecvente întrebări, precum și informații relevante pentru PSI și persoanele care locuiesc în teritoriile ocupate temporar³⁸. În plus, sunt publicate informații despre programul audiențelor cu reprezentanții ministerului³⁹. Mai mult decât atât, cetățenii ucraineni pot depune petiții online către minister, care sunt examinate în cel mult 10 zile de la data recepționării acestora⁴⁰.

32 Ministerul Reintegrării Teritoriilor Ocupate Temporar din Ucraina. n. d. *Întreprinderea de Stat Agenția de Informații RE-INFORM*. <https://minre.gov.ua/en/activity/main-tasks-objectives-and-areas-of-activity-of-structural-units/state-enterprise-information-agency-re-inform/>. Accesat la 23.10.2024.

33 Ministerul Reintegrării Teritoriilor Ocupate Temporar din Ucraina. n. d. *Pagina principală*. <https://minre.gov.ua/en/>. Accesat la 23.10.2024.

34 Ministerul Reintegrării Teritoriilor Ocupate Temporar din Ucraina. n. d. *Rapoarte*. <https://minre.gov.ua/gromadyanam/zvernennya-gromadyan/zvity/>. Accesat la 23.10.2024.

35 Ministerul Reintegrării Teritoriilor Ocupate Temporar din Ucraina. n. d. *Infografice*. <https://minre.gov.ua/en/category/infographics/>. Accesat la 24.10.2024.

36 Ministerul Reintegrării Teritoriilor Ocupate Temporar din Ucraina. 2022. *Nu luați pașaportul rusesc*. <https://minre.gov.ua/category/ne-berit-rosijskyj-pasport/>. Accesat la 26.10.2024.

37 Ministerul Reintegrării Teritoriilor Ocupate Temporar din Ucraina. n. d. *Linii telefonice guvernamentale*. <https://minre.gov.ua/en/government-hotlines/>. Accesat la 24.10.2024.

38 Ministerul Reintegrării Teritoriilor Ocupate Temporar din Ucraina. n. d. *Informații utile*. <https://minre.gov.ua/informacziya/korysna-informacziya/>. Accesat la 24.10.2024.

39 Ministerul Reintegrării Teritoriilor Ocupate Temporar din Ucraina. n. d. *Contacte, programul „liniei fierbinți”, program de primire personală a cetățenilor la Ministerul Reintegrării*. <https://minre.gov.ua/gromadyanam/zvernennya-gromadyan/%ef%83%98kontakty-grafik-garyachoyi-liniyi-grafik-osobystogo-pryjomu-gromadyan-v-minreintegracziyi/>. Accesat la 24.10.2024.

40 Ministerul Reintegrării Teritoriilor Ocupate Temporar din Ucraina. n. d. *Petițiile cetățenilor*. <https://minre.gov.ua/elektronna-forma-zvernennya-gromadyan/>. Accesat la 24.10.2024.

Concluzii

Analiza de față relevă că victimele încălcărilor grave ale drepturilor omului comise de structurile transnistrene întâmpină dificultăți majore în ceea ce privește accesarea informațiilor privind măsurile de protecție și serviciile specializate de asistență furnizate de autoritățile constituționale. De exemplu, o persoană care riscă să fie înrolată forțat în structurile paramilitare din regiunea transnistreană sau un jurnalist reținut ilegal de structurile de forță transnistrene nu va găsi nicio informație despre sprijinul pe care îl poate primi de la autoritățile constituționale pe paginile web ale instituțiilor de stat competente.

În primul rând, nota analitică subliniază că cadrul normativ în vigoare nu desemnează nicio instituție responsabilă de abordarea nevoilor multiple de informare ale locuitorilor regiunii transnistrene, care de peste 30 de ani locuiesc într-un mediu represiv. De asemenea, nu există nicio instituție sau un ghișeu unic care să direcționeze victimele în cadrul sistemului serviciilor de asistență specializată. În al doilea rând, am evidențiat că nu există o claritate privind serviciile de asistență și măsurile de protecție de care ar putea beneficia victimele acțiunilor ilegale comise de reprezentanții structurilor transnistrene. Din cauza acestor incertitudini, victimele sunt informate și direcționate către serviciile de asistență într-un mod tardiv și incoerent.

Analiza scoate la iveală: (1) lipsa unor resurse de informare pe website-urile autorităților competente, (2) lipsa unei linii de asistență telefonică pentru locuitorii regiunii transnistrene aflați în dificultate, (3) lipsa materialelor informative de bază care să utilizeze reprezentări vizuale privind drepturile victimelor din stânga Nistrului și mun. Bender și pe care victimele să le poată lua cu sine pentru a le consulta ulterior, (4) lipsa unor linii directe sau proceduri privind informarea și îndrumarea victimelor din regiunea transnistreană, care ar putea asigura o abordare unitară a cazurilor, (5) lipsa campaniilor de informare prin care să fie diseminate informații cu privire la serviciile de asistență disponibile pe malul drept al Nistrului și (6) lipsa unei abordări bazate pe drepturile omului și nevoile specifice ale cetățenilor din regiunea transnistreană. Având în vedere această situație, victimele din regiunea transnistreană nu își cunosc adesea drepturile și instituțiile la care pot apela pentru a primi informații relevante, suport și îndrumare. În acest context, ele solicită sprijinul organizațiilor neguvernamentale pentru a identifica instituțiile competente. Lipsa unei comunicări publice eficiente cu locuitorii regiunii transnistrene privind pașii pe care aceștia trebuie să îi urmeze în situații de risc îi vulnerabilizează și îi expun victimizării repetate.

Importanța asigurării accesului victimelor din regiunea transnistreană la informații și servicii specializate de asistență în timp util și în mod adecvat este subliniată de vidul legislativ în care trăiesc, precum și de faptul că sprijinul pe care îl primesc de la autoritățile constituționale reprezintă deseori singura formă de ajutor disponibilă pentru acestea. De asemenea, informarea în prealabil a locuitorilor regiunii transnistrene despre măsurile pe care le pot lua în diverse situații, cum ar fi riscul de reținere ilegală, înrolare forțată în structurile paramilitare sau acuzații de comitere a unor pretinse fapte extremiste, ar putea preveni supunerea acestora la ostracizare, tratamente degradante și privare de libertate.

Recomandări

În primul rând, pentru a asigura accesul victimelor abuzurilor comise de structurile transnistrene la informații relevante prin diverse mijloace, este important ca cadrul normativ să desemneze clar o instituție responsabilă de abordarea nevoilor multiple de informare ale cetățenilor din stânga Nistrului, mun. Bender și Zona de Securitate sau să fie creat un ghișeu/centru unic multifuncțional. De asemenea, este necesară o clarificare în ceea ce privește serviciile de asistență la care pot avea acces locuitorii regiunii transnistrene aflați în dificultate, identificarea serviciilor care trebuie dezvoltate și conceperea unui mecanism de direcționare a victimelor.

Recomandări adresate Guvernului și instituțiilor subordonate:

1. Crearea unui grup de lucru guvernamental interministerial responsabil de identificarea unor soluții și măsuri viabile pentru asigurarea accesului victimelor din regiunea transnistreană la servicii de asistență, inclusiv la informații.
 - ▶ Asistența victimelor din regiunea transnistreană presupune implicarea unui spectru vast de autorități, de aceea acest subiect trebuie abordat într-un mod coordonat, în cadrul unei platforme guvernamentale.
2. Crearea unei platforme permanente de coordonare pentru promovarea colaborării interinstituționale, sub egida viceprim-ministrului sau a primului-ministru, care să asigure întâlniri periodice obligatorii între instituțiile relevante.
 - ▶ Scopul platformei ar fi identificarea problemelor urgente, evaluarea răspunsurilor instituționale și propunerea unor soluții concrete, reducând fragmentarea și incoerența intervențiilor.
3. Dezvoltarea unui concept de website dedicat victimelor din regiunea transnistreană, accesibil în limbile română și rusă, care să centralizeze informații esențiale pentru locuitorii din regiunea transnistreană. Website-ul ar trebui să includă:
 - ▶ informații despre drepturile cetățenilor și serviciile de asistență disponibile;
 - ▶ pașii de urmat în caz de abuzuri sau încălcări ale drepturilor omului și libertăților fundamentale;
 - ▶ datele de contact ale autorităților competente și organizațiilor neguvernamentale care oferă sprijin specializat;
 - ▶ un sistem de notificare sau raportare online care să permită sesizarea directă a problemelor;
 - ▶ conectarea cu platformele oficiale ale instituțiilor centrale și teritoriale pentru a facilita un flux de informații coerent și ușor de accesat.
4. Centralizarea informațiilor relevante pentru victimele acțiunilor ilegale comise de structurile transnistrene sau pentru orice altă persoană aflată într-o situație de risc în stânga Nistrului ori în mun. Bender pe un website specific. Astfel, va fi asigurat un acces mai ușor și mai rapid la informații utile, va fi facilitată îndrumarea victimelor, precum și informarea populației generale despre existența serviciilor de asistență. De asemenea, recomandăm ca pe website-urile instituțiilor competente, cum sunt MMPS, IGP și BPR, să fie incluse linkuri care să direcționeze direct utilizatorii către datele de contact și paginile tuturor autorităților și organizațiilor neguvernamentale ce pot oferi îndrumare locuitorilor regiunii transnistrene.

5. Elaborarea unor materiale informative de bază (broșuri, ghiduri, infografice) care să prezinte informații într-un limbaj simplu și să fie disponibile atât online, cât și în instituțiile de stat unde locuitorii regiunii transnistrene solicită sprijin și informații, precum secțiile de poliție din Zona de Securitate.
6. Crearea unei linii de asistență telefonică dedicată victimelor acțiunilor ilegale comise de structurile transnistrene și PSI din teritoriul temporar ocupat al țării, care să fie activă 24/24. Această linie telefonică ar trebui să permită sesizarea autorităților competente și să asigure direcționarea locuitorilor regiunii transnistrene către serviciile specializate.
7. Elaborarea unor proceduri clare privind informarea și direcționarea victimelor din regiunea transnistreană pentru reprezentanții autorităților care interacționează cu acestea. Experiența de lucru cu victimele din regiunea transnistreană arată o practică inegală la nivel național, abordarea variind în funcție de bunăvoința și cunoștințele reprezentanților autorităților. Adesea, chiar dacă există soluții temporare sau derogări de la cadrul legislativ, reprezentanții instituțiilor subordonate autorităților centrale nu sunt informați cu privire la acestea și la modul în care ar putea sprijini mai eficient victimele. Existența și aplicarea unor linii directe va asigura (1) o colaborare sporită și coerentă între poliție, ONG-uri, structurile de asistență socială și alte entități relevante, (2) direcționarea rapidă a victimelor către serviciile de asistență, fără întârzieri inutile și (3) informarea clară a populației din stânga Nistrului și mun. Bender despre existența și accesibilitatea serviciilor de sprijinire.
8. Organizarea de programe de formare pentru reprezentanții instituțiilor publice care interacționează cu victimele din regiunea transnistreană. Instruirile ar trebui să acopere:
 - ▷ procedurile clare de informare și sprijinire a victimelor;
 - ▷ îmbunătățirea coordonării cu alte instituții competente și ONG-urile specializate.

Recomandări adresate ambasadelor acreditate la Chișinău, oficiilor organizațiilor internaționale în Moldova și altor parteneri de dezvoltare:

1. Sprijinirea implementării inițiativelor propuse pentru a evidenția importanța asigurării accesului locuitorilor din regiunea transnistreană la servicii de asistență specializată pe malul drept al Nistrului.
2. Furnizarea de expertiză internațională prin oferirea de consultanță tehnică pentru alinierea măsurilor propuse la standardele internaționale relevante și utilizarea experienței altor state care se confruntă cu situații similare.
3. Promovarea cooperării și transferului de bune practici prin facilitarea dialogului interinstituțional și a schimbului de experiență între autoritățile din Republica Moldova și cele din alte state.
4. Susținerea inițiativelor de sensibilizare și informare publică destinate atât locuitorilor regiunii transnistrene, cât și reprezentanților instituțiilor publice, pentru creșterea gradului de conștientizare privind drepturile victimelor și serviciile de sprijin disponibile.

Bibliografie

1. Agenția pentru Drepturi Fundamentale a UE (FRA). 2015. *Victimele criminalității în Uniunea Europeană: dimensiunea și natura sprijinului acordat victimelor*, p. 13. Viena: FRA. <https://fra.europa.eu/en/publication/2014/victims-crime-eu-extent-and-nature-support-victims>. Accesat la 07.10.2024.
2. Cancelaria de Stat. n. d. *Audiența cetățenilor*. <https://cancelaria.gov.md/ro/apc/audienta-cetatenilor>. Accesat la 13.10.2024.
3. Centrul de contact guvernamental. n. d. *Pagina principală/Despre Centru*. <https://ukc.gov.ua/pro-tsentr-test/>. Accesat la 22.10.2024.
4. Guvernul Republicii Moldova. Viceprim-ministru pentru reintegrare. n.d. *Informații utile*. <https://gov.md/ro/content/informatii-utile-0>. Accesat la 11.10.2024.
5. Guvernul Republicii Moldova. Viceprim-ministru pentru reintegrare. n. d. *Contacte*. <https://gov.md/ro/content/contacte-3>. Accesat la 11.10.2024.
6. Guvernul Republicii Moldova. Viceprim-ministru pentru reintegrare. n. d. *Echipa*. <https://gov.md/ro/content/br-contacte>. Accesat la 11.10.2024.
7. Jurnalul Oficial al Uniunii Europene. 2001. *Directiva 2001/55/CE a Consiliului din 20 iulie 2001 privind standardele minime pentru acordarea protecției temporare, în cazul unui aflux masiv de persoane strămutate, și măsurile de promovare a unui echilibru între eforturile statelor membre pentru primirea acestor persoane și suportarea consecințelor acestei primiri*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:32001L0055>. Accesat la 08.10.2024.
8. Jurnalul Oficial al Uniunii Europene. 2012. *Directiva 2012/29/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2012 de stabilire a unor norme minime privind drepturile, sprijinirea și protecția victimelor criminalității și de înlocuire a Deciziei-cadru 2001/220/JAI a Consiliului*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:32012L0029>. Accesat la 07.10.2024.
9. Ministerul Muncii și Protecției Sociale. n. d. *Liniile de asistență telefonică*. <https://social.gov.md/contacte/linia-telefonica-de-informare-a-societatii/>. Accesat la 15.10.2024.
10. Ministerul Reintegrării Teritoriilor Ocupate Temporar din Ucraina. n. d. *Biroul Național de Informații*. <https://minre.gov.ua/informacziya/nacjonalne-informacziyne-byuro/>. Accesat la 25.10.2024.
11. Ministerul Reintegrării Teritoriilor Ocupate Temporar din Ucraina. n. d. *Contacte, programul „liniei fierbinți”, program de primire personală a cetățenilor la Ministerul Reintegrării*. <https://minre.gov.ua/gromadyanam/zvernennya-gromadyan/%ef%83%98kontakty-grafik-garyachoyi-liniyi-grafik-osobystogo-pryjomu-gromadyan-v-minreintegracziyi/>. Accesat la 24.10.2024.
12. Ministerul Reintegrării Teritoriilor Ocupate Temporar din Ucraina. n. d. *Departamentul de politică informațională*. <https://minre.gov.ua/en/department-of-information-policy/>. Accesat la 23.10.2024.
13. Ministerul Reintegrării Teritoriilor Ocupate Temporar din Ucraina. n. d. *Întreprinderea de Stat Agenția de informații RE-INFORM*. <https://minre.gov.ua/en/activity/main-tasks-objectives-and-areas-of-activity-of-structural-units/state-enterprise-information-agency-re-inform/>. Accesat la 23.10.2024.

14. Ministerul Reintegrării Teritoriilor Ocupate Temporar din Ucraina. n. d. *Infografice*. <https://minre.gov.ua/en/category/infographics/>. Accesat la 24.10.2024.
15. Ministerul Reintegrării Teritoriilor Ocupate Temporar din Ucraina. n. d. *Informații utile*. <https://minre.gov.ua/informacziya/korysna-informacziya/>. Accesat la 24.10.2024.
16. Ministerul Reintegrării Teritoriilor Ocupate Temporar din Ucraina. n. d. *Linii telefonice guvernamentale*. <https://minre.gov.ua/en/government-hotlines/>. Accesat la 24.10.2024.
17. Ministerul Reintegrării Teritoriilor Ocupate Temporar din Ucraina. n. d. *Pagina principală*. <https://minre.gov.ua/en/>. Accesat la 23.10.2024.
18. Ministerul Reintegrării Teritoriilor Ocupate Temporar din Ucraina. n. d. *Petițiile cetățenilor*. <https://minre.gov.ua/elektronna-forma-zvernennya-gromadyan/>. Accesat la 24.10.2024.
19. Ministerul Reintegrării Teritoriilor Ocupate Temporar din Ucraina. 2014. *Legea nr. 1207-VII privind asigurarea drepturilor și libertăților cetățenilor și a regimului juridic pe teritoriul temporar ocupat al Ucrainei*. <https://minre.gov.ua/2022/12/22/pro-zabezpechennya-prav-i-svobod-gromadyan-ta-pravovyj-rezhym-na-tymchasovo-okupovanij-terytoriyi-ukrayiny/>. Accesat la 21.10.2024.
20. Ministerul Reintegrării Teritoriilor Ocupate Temporar din Ucraina. 2022. *Nu luați pașaportul rusesc*. <https://minre.gov.ua/category/ne-berit-rosijskyj-pasport/>. Accesat la 26.10.2024.
21. Ministerul Reintegrării Teritoriilor Ocupate Temporar din Ucraina. 2023. *Regulamentul privind activitatea Ministerului Reintegrării Teritoriilor Ocupate Temporar din Ucraina*. <https://minre.gov.ua/2023/02/22/deyaki-pytannya-ministerstva-z-pytan-reintegracziyi-tymchasovo-okupovanyh-terytorij/>. Accesat la 22.10.2024.
22. Promo-LEX. 2024. „Experți: Republica Moldova trebuie să asigure respectarea drepturilor omului în regiunea transnistreană în contextul integrării în Uniunea Europeană”. <https://promolex.md/experti-republica-moldova-trebuie-sa-asigure-respectarea-drepturilor-omului-in-regiunea-transnistreana-in-contextul-integrarii-in-uniunea-europeana/>. Accesat la 11.10.2024.
23. Rada Supremă a Ucrainei. 2023. *Legea nr. 393/96-VR din 1996 cu privire la petițiile cetățenilor*. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>. Accesat la 21.10.2024.
24. Răspunsul Biroului politici de reintegrare nr. 23-78-11048 din 03.10.2024.
25. Răspunsul IP Bender nr. 34/24-3796 din 02.10.2024.
26. Registrul de stat al actelor juridice. 2016. *Legea nr. 137 din 20.07.2016 cu privire la reabilitarea victimelor infracțiunilor*. https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=110484&lang=ro. Accesat la 08.10.2024.

